

SCHEDA PROGETTO

Denominazione percorso: HOSPITALITY MANAGEMENT: INNOVAZIONE, SOSTENIBILITÀ E VALORIZZAZIONE DELLE TIPICTÀ LOCALI E DELLE STRUTTURE RICETTIVE (Aconimo: M.I.S.T.E.R.)

Figura nazionale di riferimento: Tecnico Superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistica e culturale.

TIPOLOGIA PERCORSO: ITS Academy - Livello 5 del Quadro Europeo delle qualifiche – EQF.

DESTINATARI: Giovani fino a 35 anni (non compiuti al momento dell'invio della domanda di iscrizione al percorso ITS) in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore e i giovani che hanno frequentato un percorso quadriennale di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (IeFP) integrato da un percorso Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTS) della durata di un anno.

TITOLO RILASCIATO: Diploma di tecnico superiore.

SEDE DI SVOLGIMENTO: Livorno (presso le strutture di Scuola Italiana Turismo, accreditate dalla RT) .

DURATA: 1800 ore (2 annualità).

ARTICOLAZIONE:

- 950 ore di aula (laboratori, lavori di gruppo, casi studio e business games interattivi, project work, uscite didattiche, testimonianze, progetti di consulenza);
- 850 ore di stage in azienda;
- 30 ore di accompagnamento non contemplate all'interno delle 900 ore di corso (orientamento al corso, orientamento al ruolo, orientamento allo stage, accompagnamento al lavoro).

DOCENTI: professionisti, manager ed esperti del settore.

DESCRIZIONE:

Premesso che il mercato del lavoro ricerca professionisti del turismo specializzati nella gestione dell'ospitalità e dell'accoglienza made in Italy, il percorso proposto è finalizzato alla formazione di una professionalità con elevate competenze in ambito turistico - ricettivo (Tecnico Superiore), in grado di operare come responsabile della gestione e dell'organizzazione operativa dei differenti comparti all'interno di aziende dell'hospitality, quali strutture ricettive, resort e agriturismi, impiegando in modo consapevole gli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie e dalla digitalizzazione (programmi gestionali, piattaforme web, ecosistemi digitali, strumenti di Intelligenza Artificiale e di Realtà Virtuale, ecc.). In particolare, lavora con una visione a 360° nella gestione e supervisione delle attività quotidiane della struttura, dall'accoglienza degli ospiti ai servizi di food & beverage o di altre tipologie, dalla risposta alle richieste dei clienti alla pianificazione delle camere e degli spazi comuni, dall'organizzazione degli eventi alla definizione delle strategie di marketing e vendita, fino alla gestione dei fornitori e degli approvvigionamenti e al coordinamento dello staff. Il tutto per garantire e mantenere un'alta qualità nei servizi offerti alla clientela. Lavora a contatto sia con gli ospiti della struttura sia con il personale interno e con i fornitori esterni.

Il Tecnico Superiore in oggetto interviene altresì, tramite tecnologie tradizionali e nuove tecnologie, nella definizione di strategie per accrescere il business in un'ottica manageriale e nella pianificazione di attività promozionali e di commercializzazione, volte anche alla valorizzazione delle peculiarità del territorio. Attua politiche aziendali eco-sostenibili e si assicura che i processi dell'unità ricettiva siano realizzati in totale sicurezza.

Il percorso, unitamente alle competenze tecnico - professionali proprie della figura di riferimento, sviluppa anche adeguate competenze trasversali (linguistiche, comunicative, relazionali e comportamentali) utili in qualsiasi contesto lavorativo; il tutto in un'ottica di formare professionisti attenti alla soddisfazione delle persone e alle evoluzioni del settore.

PIANO DI STUDI:

1° ANNO

	Unità Formative	Durata/Ore	Aula	laboratorialiAttività	Seminari a tema	Visite Didattiche
Riferimento competenze generali e comuni	1. COMPETENZE DIGITALI (Riferimento DigComp 2.2, livello di padronanza avanzato)	40	12	28		
	2. LINGUA INGLESE (livello B2) - UF erogata in lingua inglese	60	18	42		
	3. COMUNICAZIONE E PNL (Tecniche di comunicazione efficace)	16	8	8		
	4. TRAINING AL TEAM WORKING E ALLA NEGOZIAZIONE	12	6	6		
	5. PROBLEM SOLVING, DECISION MAKING	16	8	8		
	6. DESIGN THINKING LAB	12	5	7		
	7. GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE	12	6	6		
	8. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE INFORMATIZZATA DEI PROCESSI AZIENDALI E DELLA COMUNICAZIONE TRA I REPARTI DELLA STRUTTURA RICETTIVA	16	8	8		
	9. FORMAZIONE GENERALE ALLA SALUTE E SICUREZZA PER I LAVORATORI E COMPORTAMENTI SICURI SUL LUOGO DI LAVORO	16	12	4		
	10. LEGISLAZIONE TURISTICA, PROTOCOLLI, CERTIFICAZIONI, CONTRATTUALISTICA E PARI OPPORTUNITÀ	36	24	8	4	
Riferimento competenze tecnico-	11. OPERATION PER IL FRONT OFFICE TURISTICO 4.0	40	12	20		8
	12. FOOD & BEVERAGE: OPERATION & MANAGEMENT	20	6	6		8
	13. FOOD & BEVERAGE LAB: CREAZIONE DI UN SERVIZIO BREAKFAST UNCONVENTIONAL E DI VALORIZZAZIONE TERRITORIALE	12		12		
	14. FOOD & BEVERAGE LAB: ORGANIZZARE UN EVENTO CON PRODOTTI TIPICI E DELLA FILIERA CORTA	16		16		

professionali	15. HOUSEKEEPING: OPERATION & MANAGEMENT	16	4			12
	16. SPA: OPERATION & MANAGEMENT	28	8	12		8
	17. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, GESTIONE DEL PERSONALE E TEAM BUILDING- UF erogata in lingua inglese	16	5	11		
	18. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI, DELLE MANUTENZIONI E DEI FORNITORI	16	5	11		
	19. GESTIONE DEL BUSINESS E GESTIONE FINANZIARIA PER LE STRUTTURE RICETTIVE	40	12	28		
	20. PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E BUSINESS INTELLIGENCE	20	6	14		
	21. BOOKING & RESERVATION MANAGEMENT	16	5	11		
	22. SOFTWARE GESTIONALI PER STRUTTURE RICETTIVE	40		40		
	23. ECCELLENZE CULTURALI, PAESAGGISTICHE ED ENOGASTRONOMICHE PER LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO - L'IMPORTANZA DEL NETWORK - UF erogata in lingua inglese	32	10	6		16
	24. TECNICHE DI VALORIZZAZIONE SOSTENIBILE DEI TERRITORI	12		4	8	
25. TOURISM DIGITAL HUB: OFFERTA TURISTICA INTEGRATA ED ECOSISTEMI DIGITALI	20	6	14			
TOTALE ORE UF		580	186	330	12	52
Percentuale su totale ore UF		100%	32,07%	56,90%	2,07%	8,97%
ORE STAGE		320				
TOTALE ORE PRIMO ANNO		900				

2° ANNO

	Unità Formative	Durata/Ore	Aula	Attività laboratoriali	Seminari a tema	Visite Didattiche
Riferimento competenze generali e comuni	1. CYBERSECURITY	8	2	6		
	2. MODELLI STATISTICI/MATEMATICI E METODOLOGIE DI RICERCA PER LE IMPRESE TURISTICHE	28	8	20		
	3. TECNICHE DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO - DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO (KPI) - UF erogata in lingua inglese	16	5	11		
	4. ECOLOGIA E POLITICHE DELL'AMBIENTE - AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (Riferimento GreenComp, livello di padronanza adeguato al contesto turistico)	12	4	2	4	2
	5. CULTURA D'IMPRESA E IMPRENDITORIALITÀ (Riferimento EntreComp, livello di padronanza avanzato)	24	7	17		
	6. INTELLIGENZA EMOTIVA, GESTIONE DEL COMBIAMENTO, BENESSERE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE (Riferimento LifeComp)	8	2	6		
Riferimento competenze tecnico-	7. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E TURISMO (Ambiti di applicazioni e prospettive di sviluppo)	40	12	12		16
	8. EFFICIENZA OPERATIVA E RIDUZIONE DEI COSTI: SISTEMI INTELLIGENTI PER IL SETTORE RICETTIVO	8	2	3		3
	9. GUEST EXPERIENCE: ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E CONCIERGERIE - IL CONCIERGE DIGITALE	20	6	14		
	10. BUILDING AUTOMATION NELLE STRUTTURE RICETTIVE	8	2	3		3
	11. SISTEMA TURISTICO: PRODOTTI, MERCATI E TREND ANALYSIS - UTILIZZO DI SISTEMI AI	12	4	6		2

professionali	12. ANALISI PREDITTIVA (Big Data Analytics, machine learning, intelligenza artificiale e Kpi)	16	5	7		4
	13. MARKETING & SALES PER IL TURISMO	20	6	14		
	14. PRICING E REVENUE MANAGEMENT	28	8	18		2
	15. DIGITAL MARKETING, STRATEGIE WEB E SOCIAL MEDIA PER IL TURISMO	28	8	18		2
	16. MARKETING ESPERIENZIALE: REALTÀ VIRTUALE / AUMENTATA AL SERVIZIO DEL MARKETING TURISTICO	28	8	6		14
	17. DIRECT MARKETING E CRM	20	6	14		
	18. NEUROMARKETING	12	4	8		
	19. WEB REPUTATION E COMPLAINTS	16	5	11		
	20. QUALITY MANAGEMENT E MIGLIORAMENTO CONTINUO - GLI STANDARD INTERNAZIONALI - UF erogata in lingua inglese	18	6	12		
	TOTALE ORE UF	370	110	208	4	48
Percentuale su totale ore UF	100%	29,73%	56,22%	1,08%	12,97%	
ORE STAGE	530					
TOTALE ORE SECONDO ANNO	900					

Progetto realizzato con il sostegno di:

 <p>COMUNE DI LIVORNO</p>	<p>COMUNE DI LIVORNO</p>
 <p>Comune di Castagneto Carducci Provincia di Livorno</p>	<p>COMUNE DI CASTAGNETO CARDUCCI</p>
 <p>CAMERA DI COMMERCIO MAREMMA E TIRRENO</p>	<p>CAMERA DI COMMERCIO DELLA MAREMMA E DEL TIRRENO</p>
 <p>Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Settentrionale <small>Porti di Livorno - Portofino - Portofino - Rio Marina - Cavo - Capraia</small></p>	<p>AUTORITA' PORTUALE DELL'ALTO TIRRENO</p>
 <p>CONFESERCENTI PROVINCIALE LIVORNO</p>	<p>CONFESERCENTI PROVINCIALE DI LIVORNO</p>
 <p>PARCO TECNOLOGICO ARCHEOLOGICO delle COLLINE METALLIFERE GROSSETANE</p>	<p>PARCO TECNOLOGICO ARCHEOLOGICO DELLE COLLINE METALLIFERE GROSSETANE</p>



Progetto realizzato collaborazione con:

SCUOLA ITALIANA TURISMO: tel. 0586 82824 mail: segreteria@sitformazione.it
www.sitformazione.it via Solferino, 30 - Livorno

CESCOT FORMAZIONE: tel. 0565263873 mvillani@confesercenti.li.it, via Cogorano, 25 –
Livorno, www.cescot-formazione.it

ITINERA FORMAZIONE: tel. 0586278477. mail: formazione@itinera.info, Via Borra, 35 -
Livorno