



Regione Toscana

GIOVANI SI



Avviso di selezione per l'ammissione al Corso di Istruzione Tecnica Superiore per:

HOSPITALITY MANAGEMENT: INNOVAZIONE, SOSTENIBILITÀ E VALORIZZAZIONE DELLE TIPICITÀ LOCALI E DELLE STRUTTURE RICETTIVE – Acronimo M.I.S.T.E.R.

Area Tecnologica 9: Tecnologie per i beni e le attività artistiche e culturali e per il turismo - Ambito 9.1: Turismo e attività culturali - Figura Nazionale 9.1.2: **Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali**

Corso finanziato: PR Toscana FSE+ 2021/2027 Asse 4 Attività 4.f.2 – ITS – Biennio 2024 - 2025 con Decreto n. 13362 del 11 giugno 2024, inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

La Fondazione Istituto Tecnologico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali (ITS TAB) indice un avviso per l'ammissione al corso di istruzione tecnica superiore Hospitality management: innovazione, sostenibilità e valorizzazione delle tipicità locali e delle strutture ricettive - Acronimo M.I.S.T.E.R.

Il corso intende formare Tecnici Superiori con conoscenze e competenze tecniche e tecnologiche, altamente specialistiche e con elevato livello professionale, nell'area delle tecnologie innovative, per le attività culturali ed il turismo, tali da consentire, un loro efficace e rapido inserimento nel mercato del lavoro locale, nazionale ed internazionale.

Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione

Il corso è rivolto a **25 allievi, di età compresa tra i 18 e i 35 anni** (non compiuti alla data di scadenza dell'avviso), che:

- siano in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore oppure che abbiano frequentato un percorso quadriennale di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (IeFP) integrato da un percorso di Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTS) della durata di un anno;
- siano in possesso di buone competenze nell'uso della lingua inglese e dell'informatica.

I cittadini non comunitari dovranno, inoltre, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità.

Art. 2 - Profilo professionale e sbocchi occupazionali

L'evoluzione dell'hospitality, la diffusione dell'intelligenza artificiale, della realtà virtuale / aumentata e delle tecnologie digitali richiedono un nuovo modello di imprese ricettive. Per tale finalità è stato definito un percorso formativo con ampio spazio allo sviluppo di competenze tecnico-professionali centrate sulle applicazioni tecnologiche, richieste dalle imprese del settore, che favoriranno, anche in prospettiva, l'occupabilità dei futuri diplomati.

Competenze specifiche che saranno acquisite:

- utilizzare big data e strumenti di AI per personalizzare le campagne di marketing e le offerte in modo da aumentare significativamente l'engagement dei clienti e la fedeltà al brand;
- analizzare i big data per ottimizzare la gestione dei prezzi, prevedere la domanda e personalizzare le offerte in base alle preferenze dei clienti in modo da massimizzare le presenze nei periodi di alta e bassa domanda;
- gestire gli indicatori di performance (definiti) attraverso l'integrazione con strumenti di AI, migliorando la

- precisione delle previsioni, l'efficienza operativa e l'esperienza complessiva del cliente;
- implementare soluzioni basate sull' AI, come assistenti vocali e chatbot, per fornire risposte rapide e assistenza personalizzata agli ospiti;
- conoscere e programmare soluzioni integrate e personalizzabili di building automation per le imprese ricettive;
- utilizzare la realtà virtuale per offrire tour virtuali della struttura e la realtà aumentata per arricchire l'esperienza dell'ospite in loco, offrendo informazioni digitali interattive sulle attrazioni locali o sui servizi dell'hotel;
- conoscere caratteristiche e campi di applicazione di "sistemi intelligenti" per la gestione dell'energia, la manutenzione predittiva e l'automazione dei processi, riducendo costi operativi e migliorando la sostenibilità ambientale della struttura.

Sbocchi occupazionali

Il Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali può trovare occupazione coerente presso le seguenti tipologie di imprese rappresentative del tessuto imprenditoriale delle aree territoriali di ricaduta dell'intervento:

- DMC – Destination Management Company, - Tour Operator e agenzie di viaggio e di intermediazione specializzate nell'incoming e/o nel turismo esperienziale;
- Promoter, Web agency ed altre società di comunicazione e marketing turistico, operanti a supporto di singole imprese, sistemi territoriali o network;
- Costruttori di network territoriali di risorse turistiche (volti a gestire la complessità del sistema);
- Enti e/o consorzi di promozione turistica, consorzi di tutela e marchi di qualità;
- Agenzie di organizzazione/promozione eventi (manifestazioni, fiere, congressi, ecc);
- Dimore storiche e Luxury hotels – Strutture ricettive e catene alberghiere – Strutture termali;
- Agriturismi e imprese di produzioni tipiche;
- Imprese di ricerca socio-economica e di mercato;
- Imprese di servizi per attività culturali e museali;
- Aziende informatiche specializzate in prodotti e servizi ad alto valore tecnologico, nell'ambito della promozione turistica (piattaforme, app, allestimenti multimediali, virtual tour, ecc).

Le aziende che hanno dato la disponibilità per gli stage rientrano nelle predette tipologie di imprese.

Nelle strutture di medie e grandi dimensioni, di catene alberghiere o di lusso, come lo sono spesso i piccoli boutique hotel, e nei villaggi turistici, l'Hotel Manager, è una figura chiave ed ha funzioni prettamente manageriali e imprenditoriali. Grazie alle competenze acquisite, il tecnico formato potrà altresì ricoprire ruoli coerenti nei principali reparti. Nelle strutture alberghiere di minori dimensioni e all'interno di agriturismi, può svolgere anche l'attività di ricevimento clienti.

Prospettive di carriera: Hotel Manager (in genere si diventa HM dopo aver ricoperto altri ruoli, in particolare quello di Responsabile dei servizi di ricevimento), Front-Office Manager, Food & Beverage Manager, Housekeeping Manager, Room Division Manager, Revenue Manager, Sales & Marketing Manager, Event & Congress Manager, SPA Manager, Responsabile Risorse Umane, Business Consultant.

Il tecnico in esito dal percorso può anche svolgere la libera professione come consulente esterno di strutture ricettive.

Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso

Il corso ITS rappresenta una novità nell'offerta formativa regionale in ambito "Turismo e attività culturali" sia per quanto concerne la figura nazionale di riferimento, di recente istituzione, sia per le competenze tecnico-professionali connesse alla curvatura proposta, interamente focalizzata sull'innovazione e sull'impiego di applicazioni tecnologiche richieste dalle imprese toscane del settore turistico ricettivo. Grazie ad un percorso attento alle opportunità offerte dalla trasformazione tecnologica in atto, i diplomati, oltre a padroneggiare tecniche e tecnologie tradizionali, saranno in grado di avvalersi di un'ampia gamma di soluzioni digitali e automatizzate, implementate nel settore dell'ospitalità, che semplificano le operazioni, potenziano l'esperienza degli ospiti e l'efficienza del servizio.

Durante il corso, anche attraverso la partecipazione a fiere di settore e visite didattiche presso "hotel smart di nuova generazione", gli studenti avranno l'occasione di conoscere potenzialità e campi di applicazione di:

- tecnologie avanzate come interfacce di prenotazione virtuale, check-in mobile, concierge digitale;
- "sistemi intelligenti" di controllo delle camere e strumenti di servizio clienti basati sull'intelligenza

artificiale;

- tecnologie VR per offrire tour virtuali della struttura e AR per arricchire l'esperienza dell'ospite in loco, offrendo informazioni digitali interattive sulle attrazioni locali o sui servizi dell'hotel;
- "sistemi intelligenti" per la gestione dell'energia, la manutenzione predittiva e l'automazione dei processi, riducendo costi operativi e migliorando la sostenibilità ambientale della struttura.

Particolarmente innovative saranno anche le attività pratiche svolte nelle sessioni di didattica laboratoriale in cui gli studenti avranno modo di cimentarsi nell'uso dei Big Data e nell'analisi predittiva, in sistemi marketing e di gestione del pricing con il supporto dell'intelligenza artificiale, nell'utilizzo di ChatGPT per le strutture ricettive, di chatbot e widget online che costituiscono una parte vitale di una moderna strategia di marketing tecnologico per hotel.

I diplomati acquisiranno anche competenze di carattere più generale e trasversale, di tipo linguistico, comunicativo e relazionale, giuridico ed economico, organizzativo e gestionale utili per un rapido e più efficace inserimento occupazionale.

Art. 4 - Percorso didattico

Il percorso didattico sarà strutturato in 4 semestri per un totale di 1800 ore tra lezioni frontali, attività laboratoriali e stage. Le attività formative si svolgeranno dal lunedì al venerdì con moduli didattici della durata giornaliera compresa tra 4 e 8 ore.

Il percorso didattico sarà strutturato come di seguito sintetizzato.

Piano formativo I anno

	Unità Formative	Durata/Ore	Formazione in aula	Seminari a tema	Visite Didattiche
Riferimento competenze generali e comuni	1. COMPETENZE DIGITALI (Riferimento DigComp 2.2, livello di padronanza avanzato)	40	40		
	2. LINGUA INGLESE (livello B2) - UF erogata in lingua inglese	60	60		
	3. COMUNICAZIONE E PNL (Tecniche di comunicazione efficace)	16	16		
	4. TRAINING AL TEAM WORKING E ALLA NEGOZIAZIONE	12	12		
	5. PROBLEM SOLVING, DECISION MAKING	16	16		
	6. DESIGN THINKING LAB	12	12		
	7. GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE	12	12		
	8. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE INFORMATIZZATA DEI PROCESSI AZIENDALI E DELLA COMUNICAZIONE TRA I REPARTI DELLA STRUTTURA RICETTIVA	16	16		
	9. FORMAZIONE GENERALE ALLA SALUTE E SICUREZZA PER I LAVORATORI E COMPORTAMENTI SICURI SUL LUOGO DI LAVORO	16	16		
	10. LEGISLAZIONE TURISTICA, PROTOCOLLI, CERTIFICAZIONI, CONTRATTUALISTICA E PARI OPPORTUNITÀ	36	32	4	

	11. OPERATION PER IL FRONT OFFICE TURISTICO 4.0	40	32		8
Riferimento competenze tecnico-professionali proprie della figura	12. FOOD & BEVERAGE: OPERATION & MANAGEMENT	20	12		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		
	15. HOUSEKEEPING: OPERATION & MANAGEMENT	16	4		12
	16. SPA: OPERATION & MANAGEMENT	28	20		8
	17. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, GESTIONE DEL PERSONALE E TEAM BUILDING- UF erogata in lingua inglese	16	16		
	18. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI, DELLE MANUTENZIONI E DEI FORNITORI	16	16		
	19. GESTIONE DEL BUSINESS E GESTIONE FINANZIARIA PER LE STRUTTURE RICETTIVE	40	40		
	20. PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E BUSINESS INTELLIGENCE	20	20		
	21. BOOKING & RESERVATION MANAGEMENT	16	16		
	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	16		16
	24. TECNICHE DI VALORIZZAZIONE SOSTENIBILE DEI TERRITORI	12	4	8	
	25. TOURISM DIGITAL HUB: OFFERTA TURISTICA INTEGRATA ED ECOSISTEMI DIGITALI	20	20		
	TOTALE ORE UF		580	516	12
ORE STAGE		320			
TOTALE ORE PRIMO ANNO		900			

Piano formativo II anno.

	Unità Formative	Durata/Ore	Formazione in aula	Seminari a tema	Visite Didattiche
Riferimento competenze generali e comuni	1. CYBERSECURITY	8	8		
	2. MODELLI STATISTICI/MATEMATICI E METODOLOGIE DI RICERCA PER LE IMPRESE TURISTICHE	28	28		
	3. TECNICHE DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO - DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO (KPI) - UF erogata in lingua inglese	16	16		
	4. ECOLOGIA E POLITICHE DELL'AMBIENTE - AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (Riferimento GreenComp, livello di padronanza adeguato al contesto turistico)	12	6	4	2
	5. CULTURA D'IMPRESA E IMPRENDITORIALITÀ (Riferimento EntreComp, livello di padronanza avanzato)	24	24		
	6. INTELLIGENZA EMOTIVA, GESTIONE DEL COMBIAMENTO, BENESSERE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE (Riferimento LifeComp)	8	8		
	7. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E TURISMO (Ambiti di applicazioni e prospettive di sviluppo)	40	24		16
	8. EFFICIENZA OPERATIVA E RIDUZIONE DEI COSTI: SISTEMI INTELLIGENTI PER IL SETTORE RICETTIVO	8	5		3
Riferimento competenze tecnico-professionali proprie della figura e specifiche della	9. GUEST EXPERIENCE: ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E CONCIERGERIE - IL CONCIERGE DIGITALE	20	20		
	10. BUILDING AUTOMATION NELLE STRUTTURE RICETTIVE	8	5		3
	11. SISTEMA TURISTICO: PRODOTTI, MERCATI E TREND ANALYSIS - UTILIZZO DI SISTEMI AI	12	10		2
	12. ANALISI PREDITTIVA (Big Data Analytics, machine learning, intelligenza artificiale e Kpi)	16	12		4
	13. MARKETING & SALES PER IL TURISMO	20	20		
	14. PRICING E REVENUE MANAGEMENT	28	26		2
	15. DIGITAL MARKETING, STRATEGIE WEB E SOCIAL MEDIA PER IL TURISMO	28	26		2

16. MARKETING ESPERIENZIALE: REALTÀ VIRTUALE / AUMENTATA AL SERVIZIO DEL MARKETING TURISTICO	28	14		14
17. DIRECT MARKETING E CRM	20	20		
18. NEUROMARKETING	12	12		
19. WEB REPUTATION E COMPLAINTS	16	16		
20. QUALITY MANAGEMENT E MIGLIORAMENTO CONTINUO - GLI STANDARD INTERNAZIONALI - UF erogata in lingua inglese	18	18		
TOTALE ORE UF	370	318	4	48
ORE STAGE	530			
TOTALE ORE SECONDO ANNO	900			

Le attività di stage saranno realizzate per 850 ore presso aziende del settore. I partecipanti al corso potranno realizzare una parte di stage in aziende di altre regioni o europee.

Tutti gli ambiti disciplinari si svolgeranno in massima parte in laboratori tecnologici appositamente attrezzati.

Il corso si avvarrà di docenti qualificati che, per oltre il 90% del monte ore del corso, proverranno dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Saranno coinvolti anche docenti provenienti dall'Università, dai Centri di Ricerca e dalla Formazione tecnica e professionale.

Completeranno il percorso attività seminariali, testimonianze di protagonisti del settore e visite didattiche a fiere, manifestazioni, aziende di particolare interesse.

La frequenza è obbligatoria: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal corso. Lo stage deve essere frequentato per l'intero ammontare delle ore previste (850).

Art. 5 - Diploma e certificazione finale

Sono ammessi all'esame finale gli studenti che avranno frequentato il percorso per almeno l'80% dell'attività formativa, valutati positivamente dai docenti dei percorsi medesimi e dal tutor aziendale, a conclusione delle attività formative e degli stage.

Al termine del percorso, superato l'esame finale, viene rilasciato un diploma relativo alla figura nazionale di riferimento di Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali.

Il diploma conseguito corrisponde al **V livello** del Quadro Europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) e costituisce titolo per l'accesso ai pubblici concorsi ai sensi del Decreto 246 del 19 dicembre 2023.

Art. 6 - Sede di svolgimento

Il corso si terrà principalmente presso l'Agenzia Formativa Scuola Italiana Turismo, via Solferino n. 30 Livorno. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi in aziende dislocate in ogni parte del territorio regionale, nazionale e/o europeo.

Art. 7 - Periodo di realizzazione

Il corso prenderà avvio entro il 30 Ottobre 2024 e terminerà presumibilmente entro il mese di Novembre 2026, per una durata complessiva di 1800 ore. La data effettiva di avvio del corso sarà comunicata nel sito della Fondazione TAB.

L'avvio del corso è vincolato al raggiungimento del numero minimo di 20 partecipanti.

Con esclusione dei periodi di interruzione delle attività didattiche per festività, vacanze estive e invernali o per consentire la preparazione di esami e prove di verifica, l'attività formativa sarà articolata, tipicamente, in cinque giorni settimanali. Durante i periodi di tirocinio o di stage l'orario sarà

quello dell'azienda presso la quale si svolge l'attività.

Art. 8 - Termini e modalità di iscrizione

L'ammissione alla selezione di partecipazione al corso Superiore M.I.S.T.E.R. prevede:

- domanda di ammissione redatta sull'apposito modulo (allegato A del presente bando) reperibile sul sito web di ITS TAB (www.fondazionetab.it);
- copia fronte/retro di un documento di identità e copia del Codice Fiscale;
- curriculum vitae firmato, redatto secondo il modello europeo;
- copia del diploma di Scuola Secondaria di Secondo grado con relativa valutazione o attestazione sostitutiva di diploma rilasciato dall'Istituto Scolastico (se il diploma fosse momentaneamente indisponibile è possibile effettuare una dichiarazione sostitutiva di certificazione redatta nelle forme di cui al D.P.R. 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di studio, la votazione riportata, l'anno e l'Istituto scolastico presso il quale è stato conseguito);
- eventuale altra documentazione necessaria per la valutazione di altri titoli posseduti, dichiarati nella domanda di iscrizione e nel curriculum (certificato di conoscenza della Lingua Inglese, esperienze lavorative, competenze informatiche, ecc.).

La domanda firmata in originale, con tutti i documenti allegati, dovrà essere inviata secondo una delle seguenti modalità:

- **consegnata a mano** presso la sede della Fondazione TAB, via Pisana 77/A Villa Strozzi - Firenze (dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 18:00 - esclusi i giorni compresi tra il 12 ed il 16 Agosto 2024);
- **mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, all'indirizzo: info@fondazionetab.it.

Le domande dovranno pervenire alla Fondazione ITS TAB **entro il 18 ottobre 2024**.

Art. 9 - Modalità di selezione e graduatoria

Coloro che presentano la domanda, in possesso dei requisiti previsti dal presente bando, saranno ammessi alle prove di selezione.

L'elenco degli ammessi alle prove di selezione sarà pubblicato nel sito web della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it).

La selezione accerterà i requisiti per l'ammissione al corso mediante:

- Test volto a verificare la conoscenza della lingua inglese (minimo B1), delle discipline di base del settore turistico (Legge Regione Toscana 86/2016) e dell'informatica;
- Colloquio teso a valutare le motivazioni personali alla partecipazione al corso ITS e la conoscenza della lingua inglese;
- Valutazione dei titoli. Conoscenze, motivazioni e titoli verranno valutati dalla Commissione di Selezione, in base a criteri oggettivi i cui punteggi determineranno la formazione di una graduatoria.

I punteggi saranno attribuiti come segue:

- Test: max 20 punti;
- Colloquio: max 70 punti;
- Titoli: max 10 punti (votazione diploma scuola secondaria, certificazioni di competenze specifiche ed esperienze lavorative).

I candidati sono tenuti a presentarsi alle suddette prove muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

Le prove di selezione saranno effettuate il **22 e 23 ottobre 2024**, presso la sede di Scuola Italiana Turismo, via Solferino 30 Livorno, secondo il calendario redatto e pubblicato sul sito web della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it).

La graduatoria finale sarà formulata sulla base della somma dei punteggi assegnati. L'ammissione

al corso avverrà secondo i seguenti criteri in ordine di priorità:

- 1) riserva di posti per il genere femminile 50%;
- 2) ordine di graduatoria fino al completamento dei posti disponibili (max 30).

A parità di punteggio sarà data la precedenza alla minore età.

Art. 10 – Crediti formativi e contributi economici

Su specifica richiesta dei candidati ammessi al corso, è previsto il riconoscimento di crediti formativi che saranno valutati dal Comitato tecnico scientifico del progetto. In caso di valutazione positiva saranno attribuiti in termini di ore formative per le quali il richiedente è esonerato dalla frequenza su specifiche Unità Formative.

Per gli studenti residenti a più di 50 km di distanza dalla sede del corso sono previsti contributi per le spese di vitto e alloggio e/o borse di studio secondo criteri da stabilire a cura della Fondazione.

Art. 11 - Esclusioni

Saranno esclusi dall'accesso alla procedura di selezione i candidati non in possesso dei requisiti previsti da questo bando. I requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza prevista per la presentazione della domanda.

Art. 12 - Tutela della riservatezza dei dati personali

Tutti i dati raccolti in occasione dell'espletamento del presente avviso saranno trattati dalla Fondazione TAB, per i propri fini istituzionali, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, normativa nazionale e regionale vigente nonché del D. Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.

I dati personali forniti dai candidati, obbligatori per le finalità relative all'espletamento della selezione, saranno trattati sia con mezzi informatici che cartacei da TAB in conformità alle disposizioni contenute nella predetta legge ed esclusivamente per l'ammissione al corso e di tutte le attività connesse all'eventuale prosecuzione del rapporto.

I dati personali quali nome, cognome luogo e data di nascita dei candidati, potranno, per motivi di trasparenza, comparire sul sito web dell'ITS.

Art. 13 - Riserve

La Fondazione ITS TAB si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio e senza obbligo di darne motivazione alcuna, di prorogare, sospendere, revocare o modificare, in tutto o in parte, il presente avviso, senza che i candidati possano vantare diritti acquisiti.

Art. 14 - Ulteriori informazioni

Il presente bando è pubblicato sul sito web ufficiale della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it). Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

Fondazione ITS TAB

Via Pisana 77/A, 50143 Firenze (Villa Strozzi)

Tel. 055/8891366

Cell. 389/9161063

Direttore Corso: 366/3539028

e-mail: info@fondazionetab.it

PEC itstab@pec.it

sito web: www.fondazionetab.it

Firenze, 3 luglio 2024

La Presidente
Sonia Nebbiai