



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA



Unione europea
Fondo sociale europeo

**REGIONE
MARCHE**



ITS per le Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali – Turismo – Marche
autorizzato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dalla Regione Marche in
attuazione del DPCM 25 gennaio 2008

SI RIAPRE IL BANDO PER L'AMMISSIONE AL CORSO DI:

“HOSPITALITY MANAGEMENT”

**(Rif. *TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DI
STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE*)**

AA.SS. 2019-2021

Area Tecnologica:

Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali - Turismo

Ambito:

Turismo e attività culturali

Art. 1 Obiettivo Formativo

Il percorso formativo ha come obiettivo quello di formare professionisti esperti della ricettività che operano in un contesto strategico per l'economia italiana, il Turismo.

E' una figura professionale che opera nella gestione dei processi dell'Hotellerie (marketing/commerciale, front-office e back-office, amministrazione, housekeeping, food and beverage) **e collabora con il management nell'analisi, valutazione e formulazione di strategie per accrescere il business, avvalendosi delle nuove tecnologie 4.0,** in un'ottica di qualità e soddisfazione del cliente.

Attraverso questo percorso l'allievo acquisirà quelle capacità tecnico-specialistiche e relazionali che gli permetteranno di inserirsi con professionalità nel mercato del lavoro in ambito turistico con competenze specifiche relative alle tecniche di management di un albergo, svolgendo le seguenti attività sia strategiche che operative:

- Analizzare l'offerta e la domanda turistica
- Definire il mercato-obiettivo e il target di riferimento
- Gestire i profili aziendali nei principali social network pubblicando contenuti (post, immagini, video,..) nel rispetto delle normative vigenti e degli obiettivi aziendali
- Progettare, sviluppare e monitorare campagne di posizionamento sui motori di ricerca e campagne promozionali sui principali canali digitali
- Analizzare la reputazione dell'albergo sul web
- Gestire i principali canali per la vendita turistica on-line
- Applicare strategie ed utilizzare strumenti di marketing offline (brochure, volantini, partecipazione a fiere, annunci su giornali, spot pubblicitari in radio e/o in TV, etc)
- Collaborare all'organizzazione di un evento all'interno della struttura ricettiva (tempistiche, fornitori, canali di promozione, budget, etc)
- Realizzare azioni di fidelizzazione del cliente anche tramite strumenti digitali (progettazione e gestione di strumenti di indagine, analisi di report sulla soddisfazione dei clienti, newsletter,...), collaborando alla gestione e valutazione di procedure e azioni inerenti il sistema di qualità aziendale e la customer satisfaction
- Collaborare nell'applicazione delle tecniche di revenue management e pricing (definizione del prezzo in base all'analisi della domanda e ai competitor, gestione di comparatori e OTA, etc)
- Gestire i rapporti con le agenzie viaggio e i Tour Operator (negoziazione e individuazione delle formule contrattuali più idonee e favorevoli)
- Gestire le attività del front office alberghiero (accoglienza cliente, gestione delle prenotazioni, assegnazione delle camere, gestione dei reclami, assistenza ai clienti sui servizi richiesti, etc), anche in lingua inglese
- Gestire le attività del back office alberghiero (funzioni amministrative, coordinamento dei processi operativi degli altri reparti, etc)

Art. 2 Struttura e caratteristiche del percorso biennale

Il percorso didattico biennale è così strutturato:

900 ore di aula/laboratorio

900 ore di stage in azienda nel biennio (in Italia o all'estero)

100 ore di lingua inglese

100 ore di lingua tedesca

3 viaggi studio (in Italia e all'estero)

Il programma didattico di dettaglio è consultabile sul sito Internet www.itsturismomarche.it

Le lezioni saranno svolte da imprenditori, professionisti, esperti di settore e da docenti universitari; almeno **il 70% dei docenti sarà di provenienza dal mondo del lavoro e delle professioni (direttori di albergo, direttori di agenzie di viaggio, operatori turistici e consulenti di**

impresa esperti in strategie di marketing/web marketing, management e organizzazione aziendale)

E' obbligatoria la frequenza per almeno l'80% delle ore complessive del corso.

Le lezioni avranno un taglio altamente pratico e ci saranno lezioni dedicate ad educational tour in azienda e a incontri con imprenditori.

La partecipazione è gratuita in quanto il percorso è finanziato interamente con risorse ministeriali e regionali (attraverso il Fondo Sociale Europeo) e con il contributo degli Enti Partner pubblici e privati aderenti alla Fondazione.

Art. 3 Misure di accompagnamento al percorso didattico

LINGUA INGLESE e LINGUA TEDESCA: oltre alle 1800 ore del corso verranno attivate n.100 ore di formazione per lo studio della lingua inglese e n. 100 ore per lo studio della lingua tedesca, propedeutiche all'acquisizione della certificazione B2 per la lingua inglese e B1 la lingua tedesca. Si precisa che la conoscenza della lingua tedesca non è un requisito richiesto per l'ammissione al corso, a differenza della lingua inglese che verrà valutata nel test di selezione (vedi art.12). Le 100 ore di inglese sono obbligatorie per tutti gli allievi, mentre il corso di lingua tedesca sarà opzionale e riservato a chi avrà una conoscenza di base pari ad almeno un livello A2.

VIAGGI STUDIO: durante il percorso formativo gli allievi avranno l'opportunità di partecipare a tre delle principali **fiere di settore: WTM di Londra, ITB di Berlino e TTG di Rimini.** Durante le Fiere **gli studenti avranno la possibilità di sviluppare dei Project Work sugli operatori di settore.**

Art. 4 Misure di accompagnamento a sostegno dell'occupazione

ITS Turismo Marche dispone di convenzioni con importanti agenzie di recruiting nazionali ed internazionali con le quali gli allievi avranno la possibilità di creare contatti durante il corso, supportati dall'ufficio placement della Fondazione che seguirà gli allievi dall'avvio del corso fino all'inserimento lavorativo.

Per gli allievi che mostreranno particolare creatività e attitudine al lavoro autonomo, saranno attivate specifiche misure di accompagnamento individuali a sostegno della creazione di impresa.

Art. 5 Destinatari e requisiti d'accesso

25 candidati, giovani e adulti, disoccupati/inoccupati/occupati che alla data di scadenza di presentazione della domanda di partecipazione, siano in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

- a) Diploma di istruzione secondaria superiore;
- b) Diploma quadriennale di istruzione e formazione professionale integrato da un corso annuale di istruzione e formazione tecnica superiore.

Art. 6 Certificazione crediti in ingresso

I candidati selezionati, che ad avvio corso risultano occupati nel settore di riferimento del corso, possono richiedere la certificazione dei crediti in ingresso, presentando formale richiesta alla Fondazione che verrà poi presa in esame dal Comitato Tecnico Scientifico. Tutti i moduli formativi, compreso lo stage, sono certificabili, previo la presentazione della documentazione richiesta o il superamento di test di ingresso ove previsti. **Il candidato potrà quindi non frequentare le ore certificate in ingresso che non saranno considerate assenze.**

Art. 7 Periodo di svolgimento e sedi didattiche

Del corso “Hospitality Management” verranno attivate due edizioni, nello specifico:

Edizione 1: si svolgerà nelle sedi di Senigallia (AN) e/o Pesaro (PU);

Edizione 2: si svolgerà nelle sedi di San Benedetto del Tronto (AP), Grottammare (AP) e Porto Sant’Elpidio (FM).

L’attivazione delle due edizioni del corso è vincolata al raggiungimento del numero minimo di 25 iscritti idonei per corso. Nella domanda di adesione andrà indicata la sede di preferenza del corso. Il periodo di svolgimento è previsto da ottobre 2019 a luglio 2021, con impegno settimanale dal lunedì al venerdì.

Art. 8 Azioni di sostegno per studenti fuori sede

Per gli studenti fuori sede ITS Turismo Marche, offre le seguenti soluzioni:

- **convenzioni con appartamenti per affitti agevolati per tutta la durata delle lezioni in aula;**
- **lezioni didattiche programmate con orari idonei anche per coloro che si sposteranno in treno/bus;**
- **convenzioni con banche e istituti di credito per ottenere finanziamenti agevolati senza dover presentare alcuna garanzia, se non quella di certificare la presenza al corso**

La Fondazione dispone di uno sportello informativo di orientamento al quale possono rivolgersi gli utenti interessati per ricevere soluzioni personalizzate per i punti di cui sopra.

Art. 9 Certificazione finale

Al termine del percorso biennale, previo superamento dell’esame finale, verrà conseguito il “Diploma di Tecnico Superiore” (V° livello EQF), che permette l’accesso ai concorsi pubblici.

Art. 10 Modalità di iscrizione

Per la partecipazione al corso è necessario predisporre:

- domanda di iscrizione debitamente compilata e firmata;
- curriculum vitae nel formato europeo, contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, debitamente compilato e firmato;
- copia di un documento di identità in corso di validità.

Tutta la documentazione sopra elencata potrà essere consegnata a mano in busta chiusa presso gli sportelli informativi elencati all' Art. 12 "Per informazioni" **entro e non oltre il 23.10.2019**, al momento della consegna dei documenti verrà rilasciata all'utente una ricevuta con la data di consegna, oppure potrà essere inviata tramite Raccomandata A/R alla segreteria organizzativa della Fondazione ITS per le Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali – Turismo – Marche, Strada delle Marche n.58, 61122 Pesaro (PU), **entro e non oltre il 23.10.2019**, farà fede il timbro postale di partenza.

Importante: in entrambi i casi nella busta dovrà essere indicato il titolo del corso.

Il bando e i modelli della "Domanda di iscrizione" e del "CV formato europeo" sono scaricabili dal seguente Sito Internet: www.itsturismomarche.it

Art. 11 Selezioni

L'ammissione al corso avverrà dopo le prove di selezione che consistono nella somministrazione delle seguenti prove :

- Test a risposta multipla di cultura tecnica di base;
- Test a risposta multipla volto a verificare il livello delle competenze informatiche (ECDL Base);
- Test a risposta multipla volto a verificare il livello delle competenze di lingua inglese (livello B1).

Inoltre verrà svolto un colloquio individuale orale motivazionale, attitudinale e tecnico per consentire la valutazione di conoscenze, capacità relazionale e decisionali, competenze di tipo interdisciplinare necessarie per una proficua partecipazione al percorso formativo.

I parametri di valutazione delle selezioni sono pubblicati sul sito www.itsturismomarche.it.

Le selezioni si svolgeranno nel seguente modo:

Selezioni per Edizione 1: si svolgeranno il giorno **25.10.2019** alle ore **09.00** presso la sede dell' ITC "C. Battisti" di Fano (PU), in Viale XII Settembre n. 3. Le selezioni continueranno anche nei giorni seguenti fino al completamento dei colloqui orali;

Selezioni per Edizione 2: si svolgeranno il giorno **28.10.2019** alle ore **09.00** presso la sede di **Confcommercio, Via Leonardo Bianchi n.36 San Benedetto del Tronto (AP)**. Le selezioni continueranno anche nei giorni seguenti fino al completamento dei colloqui orali.

Tutti i candidati dovranno presentarsi muniti di valido documento di riconoscimento nell'orario e sede indicati.

Coloro che non si presenteranno all'avvio delle selezioni nel luogo, data e orario sopra indicati saranno automaticamente esclusi.

Entro il giorno 29.10.2019 verranno pubblicate le graduatorie delle selezioni e le sedi di svolgimento dei corsi.

Art. 12 Per informazioni

Nel mese di ottobre 2019 sono in programma i seguenti open day per la presentazione del corso:

- **Venerdì 18 ottobre 2019 ore 10:00: Pesaro** – Confcommercio Strada delle Marche n.58;
- **Lunedì 21 ottobre 2019 ore 10:00: San Benedetto del Tronto** – Confcommercio Via Leonardo Bianchi n.36.

Per la partecipazione agli open day è gradita conferma di partecipazione alla mail orientamento@itsturismomarche.it o ai numeri 347/7602914 – 0721/371195

A seguire i recapiti degli sportelli informativi ai quali rivolgersi per reperire la modulistica per l'iscrizione e consegnare la raccomandata a mano, come previsto dall'Art. 10 "Modalità di iscrizione":

- Formaconf-Confcommercio, Strada delle Marche n. 58 Pesaro (PU)
Referenti Mandolini Sonia/Santi Lorena tel. 0721/371195
Dal lunedì al venerdì con orario 08.30-13.00/15.00-18.00
- Formaconf, via Einaudi n. 112/A Fano (PU)
Referenti Pagliari Martina/Santi Katia tel. 0721/855717
Dal lunedì al venerdì con orario 08.30-13.00/15.00-18.00
- Ial Marche srl Impresa Sociale, via dell'Industria 17/a Ancona (AN)
Referente Donato Fabrizio tel. 071/2814639
Dal lunedì al venerdì con orario
09.00-13.00/14.30-18.00
- I.I.S. "Matteo Ricci", Via Giovanni di Pietro, 12 Macerata (MC)
Referenti Prof.ssa Riccardi Tiziana Rosa, Cola Annunziata, Fedeli Antonietta tel. 0733/31614
Lunedì-mercoledì e venerdì con orario 09.00-12.00
- Confcommercio, Via Leonardo Bianchi n.36 San Benedetto del Tronto (AP)
Referente Crescenti Federica tel. 0735 780823
Dal lunedì al giovedì con orario 09.00-13.00/15.00-18.00
Il venerdì nell'orario 09.00-13.00

Per informazioni scrivere a: orientamento@itsturismomarche.it – info@itsturismomarche.it
oppure chiamare la segreteria organizzativa ai seguenti numeri:
347/7602914
0721/371195
dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00/15.00-18.00

Art. 13 Trattamento dei dati personali

L'informativa sul trattamento dei dati personali è contenuta nel modello "Domanda di iscrizione".

La Fondazione

"ITS per le Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali – Turismo – Marche"
Fano, 08/10/2019