

**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

**BANDO PER L'AMMISSIONE AL CORSO DI:**

# **“HOSPITALITY MANAGEMENT”**

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

**AA.SS. 2020-2022**

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 operative che strategiche:

- 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)
- Gestire i rapporti con le agenzie viaggio e i Tour Operator (negoziazione e individuazione delle formule contrattuali più idonee e favorevoli)
- 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)
- Analizzare l'offerta e la domanda turistica
- Definire il mercato-obiettivo e il target di riferimento
- 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)

## 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](http://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.

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, due delle quali all'estero.**

**(l'attivazione è vincolata all'evolversi della situazione relativa all'emergenza covid-19)**

### **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 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

Il periodo di svolgimento è previsto da ottobre 2020 a luglio 2022, con impegno settimanale dal lunedì al venerdì.

**Verranno attivate n.2 edizioni del corso, nelle seguenti sedi: Pesaro (PU) o Fano (PU) e Civitanova Marche (MC) o San Benedetto del Tronto (AP)**

L'attivazione del corso è vincolata al raggiungimento del numero minimo di 25 iscritti idonei per corso.

## Art. 8 Azioni di sostegno per studenti fuori sede

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

- **contatti con agenzie del territorio 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;**
- **agevolazioni con banche e istituti di credito per ottenere finanziamenti 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. È possibile accedere all'area orientamento dalla home page del sito [www.itsturismomarche.it](http://www.itsturismomarche.it).

## 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 in 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 giorno 28.08.2020**, al momento della consegna dei documenti verrà rilasciata all'utente una ricevuta con la data di consegna, oppure potrà essere inviata via pec all'indirizzo [itsturismomarche@pec.it](mailto:itsturismomarche@pec.it) o 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 Marchen.58, 61122 Pesaro (PU), **entro e non oltre il giorno 28.08.2020**, per la raccomandata farà fede il timbro postale di partenza. Il bando e i modelli della "Domanda di iscrizione" e del "CV formato europeo" sono scaricabili dal sito: [www.itsturismomarche.it](http://www.itsturismomarche.it).

**NB: Per coloro che hanno già presentato la domanda di preadesione, per confermare l'iscrizione al corso, sarà sufficiente inviare esclusivamente il modello della domanda di adesione, in una delle modalità sopra descritte.**

## Art. 11 Selezioni

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

- Test a risposta multipla sugli argomenti del corso/cultura generale/attitudinale;
- Test a risposta multipla per rilevare le competenze informatiche di base;
- Test a risposta multipla per 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 saranno quelli previsti dalla DGR 19 del 20/01/2020:

- Titoli di studio, requisiti professionali (0-15 punti);
- Prove scritte (0-35 punti);
- Colloquio orale (0-50 punti)

**Le selezioni si svolgeranno nel periodo compreso tra il giorno 8 e il giorno 18 di settembre 2020.**

Entro il giorno 01 settembre 2020 verranno pubblicate date e luogo di selezione sul sito

[www.itsturismomarche.it](http://www.itsturismomarche.it)

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

## Art. 12 Per informazioni

Nei mesi di luglio e agosto 2020 verranno organizzati i seguenti open day tramite la piattaforma zoom, ai quali si potrà accedere senza registrazione, ma solo cliccando al link:

<https://us04web.zoom.us/j/5398065307>

- **Giovedì 23 luglio 2020 ore 10.00;**
- **Giovedì 30 luglio 2020 ore 10.00;**
- **Giovedì 6 agosto 2020 ore 10.00;**
- **Martedì 25 agosto 2020 ore 10.00;**

Per la partecipazione agli open day è gradita conferma di partecipazione alla mail [orientamento@itsturismomarche.it](mailto: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". Se si preferisce un orario diverso da quelli indicati, contattare lo sportello informativo di riferimento per prendere un appuntamento personalizzato in altro orario:

- Formaconf-Confcommercio, Strada delle Marche n. 58 Pesaro (PU)  
Referenti Santi Lorena/Rivelli Irene/Mandolini Sonia tel. 0721/371195  
Dal lunedì al venerdì con orario 08.30-13.00  
(sportello chiuso dal 10 al 14 agosto 2020)
- La casa della divisa, Via D. Corvi n. 19 Senigallia AN (AN)  
Referente Esposto Marco tel. 071/7930853  
Dal lunedì al venerdì con orario 09.00-12.30/16.00-19.00
- Cisl Macerata, Via Ghino Valenti n. 27 Macerata(MC)  
Referente Carassai Marta tel. 0733/407511  
Dal lunedì al venerdì con orario 09.00-13.00  
(sportello chiuso dal 10 al 21 agosto 2020)
- Confcommercio, Via Leonardo Bianchi n.36 San Benedetto del Tronto (AP)  
Referente Angellotti Maria 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  
(sportello chiuso dal 17 al 28 agosto 2020)

**Per informazioni scrivere a:** [orientamento@itsturismomarche.it](mailto:orientamento@itsturismomarche.it) – [info@itsturismomarche.it](mailto: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

La Fondazione ITS Turismo Marche offre anche un servizio di orientamento a distanza, e contattando i recapiti sopra riportati sarà possibile prenotare un servizio di orientamento individualizzato. Per i dettagli consulta il sito [www.itsturismomarche.it](http://www.itsturismomarche.it)

## **Art. 13 Trattamento dei dati personali**

L'informativa sul trattamento dei dati personali è consultabile al sito [www.itsturismomarche.it](http://www.itsturismomarche.it), nella sezione dedicata alla preadesione.

**La Fondazione**

**“ITS per le Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali – Turismo – Marche”**

**Fano, 15.07.2020**