

# **Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico - ricettive IV edizione – “Hospitality & Management”**

## **Finalità del Corso -**

Il corso ha l'obiettivo di formare una figura professionale con specifiche competenze nell'ambito della gestione delle strutture turistico-ricettive, capace di svolgere attività di coordinamento, organizzazione, programmazione, gestione e controllo delle diverse funzioni aziendali.

## **Profilo professionale**

Il “Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive” garantisce una corretta gestione dell'impresa, coordinando le diverse funzioni aziendali; sovrintende alla corretta implementazione delle politiche aziendali definite dalla proprietà; analizza ed interpreta il mercato, la concorrenza e la domanda turistica; definisce ed implementa, condividendole con gli attori pubblici e privati del territorio, le azioni di marketing e promozione; definisce e sovrintende ai budget aziendali; gestisce il personale secondo quanto stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, definendo la struttura organizzativa dell'azienda; definisce e coordina un piano della qualità dei servizi offerti.

## **Macro competenze in esito**

Il "Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive" è in grado di:

- Analizzare e interpretare il mercato sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale
- Organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti d'impresa secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità
- Pianificare e verificare i processi produttivi e le soluzioni organizzative
- Definire e coordinare i rapporti con i fornitori e clienti, interni ed esterni
- Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing
- Gestire il personale secondo le normative di comparto
- Definire e monitorare le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction
- Definire, pianificare e verificare strategie di revenue management
- Definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi.

**Tipologie di competenze (Vedi art. 4, comma 3 decreto del 7 settembre 2011 adottato dal MIUR di concerto con il MLPS)**

Linguistiche comunicative e relazionali     Scientif. e tecnolog.     Giuridiche ed economiche     Organizzative e gestionali     Tecnico-professionali specifiche della figura

**Profilo occupazionale: 1) Assistente alla Direzione d'albergo - 2) Reception Manager - 3) Hotel Revenue Manager/Hotel Market analyst -**

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Area	N.	Unità Formativa	Teoria o laboratori	Seminari o Casi di Studio	1^ an. ore	2^ an. ore	Competenze e conoscenze	Tipologia di competenze
I Linguistica	1	Lingua Inglese	70		70	0	Interagire in conversazioni chiare su argomenti di interesse quotidiano e specifici del settore. Livello B1 e livello B2	Linguistiche
	2	Lingua Tedesca	50		50	0	Interagire in conversazioni chiare su argomenti di interesse quotidiano e specifici del settore. Livello B1 e livello B2	Linguistiche
	3	Metalinguaggio e microlingua del turismo (e della ricettività) in inglese	50		0	50	Utilizzare la lingua inglese come linguaggio tecnico. Interagire in conversazioni relative ad argomenti dell'ambito professionale esprimendo e sostenendo le proprie tesi con spiegazioni ed argomentazioni efficaci. Elevata capacità gestione di inglese specifico per gli alberghi.	Linguistiche
II Economia e Management	4	Economia del turismo e analisi strategica del comparto turistico	45	5	50	0	- Conoscere le dinamiche economiche fondamentali entro cui si iscrive il fenomeno turistico e quelle che esso, a sua volta, determina; - Riconoscere le principali strategie operativo-economiche entro cui si muovono gli/le attori/imprese del settore turistico	Scientifiche e tecnologiche
	5	Economia e Gestione delle imprese turistiche e delle strutture ricettive	55	5	60	0	- Conoscere le dinamiche economiche fondamentali in cui operano le imprese turistiche con particolare attenzione alle strutture ricettive - Riconoscere gli strumenti necessari e/o adatti alla gestione di base di una struttura ricettiva	Scientifiche e tecnologiche
	6	Customer Relationship Management	35	5	0	40	- Conoscere l'importanza, le finalità e le metodologie di base della fidelizzazione clienti per l'impresa turistico-ricettiva (accoglienza e assistenza del cliente, secondo standard di catena alberghiera). - Riconoscere e saper applicare le più moderne ed efficaci tecniche di fidelizzazione della clientela delle imprese turistico-ricettive (comprese le aziende della ristorazione)	Tecnico - professionali
	7	Training e gestione delle risorse umane nell'hotellerie	40	10 (5+5)	50	0	- Conoscere le principali modalità di addestramento professionale e di gestione delle risorse umane nell'ambito delle strutture ricettive; conoscere le principali tecniche di gestione dei fondamentali reparti di un hotel. I tempi, le tecniche, i report. La gestione delle risorse umane di reparto, loro mansioni e loro competenze (direttore, housekeeper, caporicevimento, manutentore). - Sapere scegliere le modalità di addestramento e di gestione delle risorse umane di una struttura turistico-ricettiva; saper riconoscere le principali tecniche di gestione dei fondamentali reparti di un hotel. I tempi, le tecniche, i report. La gestione delle risorse umane di reparto, loro mansioni e loro competenze (direttore, housekeeper, caporicevimento, manutentore).	Tecnico - professionali
	8	Spazi dell'hotel e tecniche di servizio	20				20	
	9	La Sala.	40				- Controllare la disponibilità di attrezzature per l'arredo e l'allestimento degli spazi. - Adottare stili, tecniche e materiali per l'allestimento e l'addobbo degli spazi prescelti.	

		Configurazione e ambientazione degli spazi e tecniche di servizio.					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prefigurarsi l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi coerentemente alla tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente.</li> <li>- Controllare le fasi di pulizia e riassetto.</li> <li>-segnare il livello di usura/Consumo dei materiali/Prodotti impiegati.</li> <li>-Scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi.</li> <li>- Materiali per arredo tavola (Tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti ecc).</li> <li>- Scegliere le mise en place di tavoli e banchetti a seconda della tipologia di servizio ed evento e alle richieste del cliente.</li> <li>- Controllare la qualità visiva dell'immagine e della funzionalità della sala.</li> </ul>	
	10	Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.	20				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura.</li> <li>- Applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto.</li> <li>- identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto.</li> <li>- definire i tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze.</li> <li>- applicare le tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori.</li> </ul>	
	11	Gestione e organizzazione eventi (MICE E Wedding)	30	5		35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le modalità attraverso cui le strutture ricettive gestiscono e organizzano eventi e congressi;</li> <li>- Sapere progettare la gestione e l'organizzazione di eventi e congressi all'interno di una struttura turistico-ricettiva.</li> </ul>	Tecnico - professionali
	12	Enologia e gestione della cantina	25	5	30	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere la strutturazione di una cantina e la sua gestione.</li> <li>- Saper progettare e proporre una carta dei vini.</li> </ul>	
	13	Gestione del bar	40		40	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere la strutturazione dell'offerta bar;</li> <li>-Saper creare una drink list; assegnare beverage cost; saper gestire il magazzino, gli ordini e lo stoccaggio della merce.</li> <li>- Scegliere le attrezzature in relazione agli snack e alle bevande da servire.</li> <li>- Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura.</li> <li>- Operare applicando tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari e per la gestione dei rumori, fumi, odori e altre emissioni.</li> </ul>	
	15	Housekeeping				20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Professionalità, pianificazione e organizzazione del lavoro.</li> <li>- Gestione delle risorse umane.</li> <li>- Programmazione a breve, medio e lungo termine per la gestione delle camere.</li> <li>- Gestione degli acquisti.</li> <li>- Controllo degli standard qualitativi.</li> <li>- Gestione rapporti con agenzie interali o società di appalto.</li> <li>- Gestione della comunicazione.</li> <li>- Formare il personale dipendente.</li> </ul>	
<b>III Marketing</b>	16	Incoming marketing per i servizi alberghieri	30		0	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le strategie fondamentali del marketing attivo legato all'accoglienza;</li> <li>- Sapere applicare le strategie fondamentali del marketing attivo per potenziare il</li> </ul>	Organizzative e gestionali

							marketing dell'accoglienza	
	<b>18</b>	Digital e Web Marketing	<b>35</b>	<b>10</b> (5+5)	<b>45</b>	<b>0</b>	- Conoscere le strategie fondamentali del marketing attivo legato all'accoglienza con particolare applicazione alle strutture turistico-ricettive; conoscere le strategie di web ranking. - Sapere applicare le strategie fondamentali del marketing attivo per potenziare il marketing dell'accoglienza e delle strutture ricettive; saper applicare le strategie di web ranking.	Organizzative e gestionali
	<b>19</b>	Food & Beverage Management e Marketing	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	- Conoscere le strategie fondamentali del marketing enogastronomico con riferimento alle strutture ricettive; conoscere ambiti professionali, competenze e mansioni del Food and Beverage manager all'interno di strutture ricettive; - Sapere applicare le strategie fondamentali del marketing enogastronomico per potenziare il marketing di una struttura ricettiva; saper riconoscere gli ambiti professionali, le competenze e le mansioni del Food and Beverage manager all'interno di strutture ricettive.	Organizzative e gestionali
	<b>20</b>	Pricing (Online e offline)	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	- Conoscere le strategie fondamentali del posizionamento dei prezzi attraverso l'uso di software; - Sapere ottimizzare i ricavi attraverso il posizionamento dei prezzi online anche con l'ausilio dei mezzi informatici; determinare costo/alloggiamento; costruire tariffario; definire il costpar; definire i costi di una struttura per la strategia commerciale adatta.	Organizzative e gestionali
	<b>21</b>	Revenue Management	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	- Conoscere le strategie fondamentali del Revenue Management (gestione avanzata dei ricavi) - Sapere ottimizzare i ricavi attraverso l'uso del Revenue management	
<b>IV Scienze sociali applicate al turismo</b>	<b>22</b>	Geografia	<b>40</b>	<b>10</b> (5+5)	<b>50</b>	<b>0</b>	- Conoscere le fondamentali interazioni fra elemento antropico e ambiente naturale con particolare riferimento al territorio siciliano; - Sapere riconoscere le risorse e le potenzialità del territorio soprattutto dal punto di vista turistico	Scientifiche e tecnologiche
	<b>23</b>	Antropologia culturale del turismo	<b>40</b>		<b>40</b>	<b>0</b>	- Conoscere le fondamentali dinamiche culturali e identitarie che danno luogo al (e si concretizzano nel) fenomeno del turismo; - Riconoscere la pluralità culturale e interagire in modo consapevole nella dinamica identità/alterità	Scientifiche e tecnologiche
	<b>24</b>	Sociologia del turismo	<b>40</b>		<b>40</b>	<b>0</b>	- Conoscere i fondamentali metodi quantitativi per la determinazione del fenomeno turistico; conoscere i fondamenti di statistica descrittiva applicata al turismo; - Saper raccogliere, organizzare e leggere dati statistico-quantitativo relativi al fenomeno turistico; le fonti dei dati quantitativi ed economici turistici e della ricettività in Sicilia.	Scientifiche e tecnologiche
	<b>25</b>	Elementi di statistica per il turismo (e la ricettività) e indicatori di revenue	<b>20</b>		<b>20</b>	<b>0</b>	- Conoscere i fondamentali metodi quantitativi per la determinazione del fenomeno turistico; conoscere i fondamenti di statistica (soprattutto descrittiva) applicata al turismo; - Saper raccogliere, organizzare e leggere dati statistico-quantitativo relativi al fenomeno turistico	Scientifiche e tecnologiche
<b>V Comunicazi</b>	<b>26</b>	Tecniche di comunicazione e	<b>20</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	- Conoscere i meccanismi di base della comunicazione nelle relazioni interpersonali; - Riconoscere con consapevolezza ed efficacia il tipo di comunicazione più adatta	Tecnico - professionali

one		pubbliche relazioni				all'interazione in cui si è coinvolti		
	27	Psicologia del linguaggio e della comunicazione	30		0	30	- Conoscere le implicazioni psicologiche del linguaggio, con particolare riferimento alla comunicazione in pubblico; - Saper utilizzare le strategie più adatte per la comunicazione in pubblico	
	28	Business communication per la ricettività	25		0	25	- Conoscere differenti registri linguistici, il metalinguaggio tecnico e le dinamiche della comunicazione fra pari, con i propri responsabili e con la clientela; conoscere le dinamiche di comunicazione tipiche del ruolo di concierge. - Saper utilizzare differenti registri linguistici e il metalinguaggio tecnico in modo da applicare strategie efficaci nella comunicazione verticale e orizzontale, nonché con quella con la clientela; sapere utilizzare il linguaggio tecnico per padroneggiare la comunicazione tipica del ruolo di concierge.	Tecnico - professionali
	29	Web communication	25	5	0	30	- Conoscere gli usi e le strategie fondamentali della comunicazione online; conoscere le modalità attraverso cui ottimizzare un sito nei motori di ricerca; - Saper elaborare e comporre testi da utilizzare in varie piattaforme digitali online; sapere utilizzare le strategie fondamentali di indicizzazione di siti web, blog e social network.	Tecnico - professionali
VI Giuridica	30	Legislazione e normativa turistica	30		0	30	- Conoscere i fondamenti del sistema normativo nazionale e regionale con particolare attenzione per la disciplina del settore turistico; - Riconoscere e considerare il quadro normativo entro cui si iscrive l'attività delle strutture turistico-ricettive	Giuridiche ed Economiche
	31	Legislazione del lavoro e sicurezza	30		0	30	- Conoscere i fondamenti del sistema normativo nazionale e regionale con particolare attenzione alla disciplina del lavoro e della sicurezza sul lavoro; Certificazione HACCP, qualità e sostenibilità. - Riconoscere e considerare il quadro normativo entro cui si iscrive l'attività delle strutture turistico-ricettive e quasi sono i requisiti fondamentali per operare in sicurezza	Giuridiche ed Economiche
	32	Pari opportunità e sviluppo sostenibile	15		15	0	- Conoscere i fondamenti della normativa che tutela l'assenza di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale di un qualsiasi individuo per ragioni connesse al genere, religione e convinzioni personali, razza e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale o politico. - Saper operare nella rimozione di ostacoli alla partecipazione economica, politica e sociale di un qualsiasi individuo per ragioni connesse al genere, religione e convinzioni personali, razza e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale o politico. - Sapersi orientare in merito alle politiche per uno sviluppo sostenibile e rinnovabile, con particolare riferimento alle strategie per la green economy in Sicilia.	Giuridiche ed Economiche
29	33	Informatica di base	40		40	0	La Patente europea del computer (ECDL)	Tecnico - professionali
	34	Informatica per la gestione delle strutture	30		30	0	- Conoscere i principali sistemi informatici necessari alla gestione delle strutture turistico-ricettive;	Tecnico - professionali

		ricettive e la rielaborazione dei dati					- Sapere utilizzare i più comuni software per la gestione delle strutture turistico-ricettive; saper operare sui PMS alberghieri. - Conoscere i principali sistemi informatici per la raccolta e la rielaborazione di dati; - Sapere condurre ricerche fondamentali per la gestione di una struttura turistico-ricettiva attraverso l'uso di software residente o online	
	35	Laboratorio sul booking online e il Revenue Management	30	5	0	35	- Conoscere i più comuni software residenti o online per la gestione di servizi e in particolare della prenotazione alberghiera; Conoscere le tecniche e le modalità operative dei maggiori portali di prenotazione online - Sapere utilizzare software residenti o online per la prenotazione di servizi turistici; Sapere utilizzare software residenti o online per il marketing di una struttura ricettiva; saper operare su CRS alberghieri.	Tecnico - professionali
	36	Laboratorio di scrittura tecnico-formale	30		30	0	- Conoscere tecniche di scrittura tradizionale e informatica; conoscere differenti registri linguistici formali e colloquiali; - Sapere redigere un testo formale, tecnico, informale, colloquiale	Linguistiche
	37	Laboratorio di grafica pubblicitaria	30		0	30	- Conoscere i fondamenti della tecnica e della grafica pubblicitaria; Conoscere i fondamenti dei più importanti software per il fotoritocco e la grafica; - Saper utilizzare a livello base i più importanti software per il fotoritocco e la grafica; Saper applicare la tecnica e la grafica pubblicitaria per supportare in vario modo l'attività ricettiva di una struttura turistica	Tecnico - professionali
		<b>Totale ore di lezione</b>	<b>1.145</b>	<b>80</b>	<b>695</b>	<b>535</b>		
		Stage aziendale			<b>330</b>	<b>440</b>		
		<b>Totale</b>	<b>1.145</b>	<b>80</b>	<b>1.025</b>	<b>975</b>		