

Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico - ricettive “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.

Macrocompetenze 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 I	100		100	0	Interagire in conversazioni chiare su argomenti di interesse quotidiano e specifici del settore. Livello B1 e livello B2	Linguistiche
	2	Lingua Inglese II - Metalinguaggio e microlingua del turismo e della ricettività	80		0	80	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. Acquisire buona padronanza della lingua inglese specifica per il turismo e le strutture ricettive.	Linguistiche
II Economia e Management	3	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
	4	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
	5	Customer Relationship Management	30	5	0	35	- 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
	6	Training e gestione delle risorse umane nell'hotellerie	50	10	60	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
	7	Housekeeping Management e gestione impianti tecnologici	40			40	- Pianificare e tenere sotto controllo il personale operativo e tutto quello che vi ruota intorno e formare e supervisionare lo staff del suo settore e creare sinergia tra esso e gli altri team (o membri, nel caso di strutture più piccole) che operano all'interno della struttura. Acquisire le competenze necessarie per: - la gestione dei piani e delle aree comuni - amministrare lo staff preposto alla pulizia, alla manutenzione degli arredi e degli	

						impianti - gestire il rapporto con i fornitori - gestire i servizi in albergo come lavanderia, guardaroba		
	8	Gestione e organizzazione eventi (MICE E Wedding)	35	5		40	- Conoscere le modalità attraverso cui le strutture ricettive gestiscono e organizzano eventi e congressi; - Sapere progettare la gestione e l'organizzazione di eventi e congressi all'interno di una struttura turistico-ricettiva.	Tecnico - professionali
	9	Enologia e gestione della cantina	25	5	0	30	- Conoscere la strutturazione di una cantina e la sua gestione. - Saper progettare e proporre una carta dei vini.	
	10	Gestione del bar, della sala e della cucina	60		0	60	- Conoscere la strutturazione dell'offerta bar e della sala; - Saper creare una drink list; assegnare beverage cost; saper gestire il magazzino, gli ordini e lo stoccaggio della merce - curare l'accoglienza dei clienti, il coordinamento di tutte le altre figure della brigata di sala e cucina e la gestione delle comande; sovrintendere alla gestione della cucina e della sala per quanto riguarda la pulizia degli ambienti, la gestione delle stoviglie e il servizio ai tavoli.	
	11	Wellness Management	30			30	Fornire strumenti e competenze per gestire i servizi wellness all'interno di strutture ricettive..	
III Marketing	12	Incoming marketing per i servizi alberghieri	40	5	0	45	- Conoscere le strategie fondamentali del marketing attivo legato all'accoglienza; - Sapere applicare le strategie fondamentali del marketing attivo per potenziare il marketing dell'accoglienza.	Organizzative e gestionali
	13	Digital Marketing e Web Communication	45	10	55	0	- 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; - Sapere elaborare e comporre testi da utilizzare in varie piattaforme digitali e online; sapere utilizzare le strategie fondamentali di indicizzazione dei siti web, blog e social network.	Organizzative e gestionali
	14	Food & Beverage Management e Marketing	35	5	0	40	- 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
	15	Revenue Management e Pricing	35	5	0	40	- 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
IV Scienze sociali applicate al turismo	16	Geografia del turismo	50	10	60	0	- 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

	17	Elementi di storia del patrimonio culturale e naturalistico della Sicilia	50		50		- Conoscenza dei principali elementi di archeologia, storia dell'arte, architettura, del patrimonio etno-antropologico e naturalistico nel territorio del Sud-Est della Sicilia.	Scientifiche e tecnologiche
	18	Sociologia del turismo	30		30	0	- Fornire un quadro generale delle nuove tendenze del turismo sullo sfondo delle grandi trasformazioni societarie degli ultimi decenni che interessano sia l'ambito urbano sia le cosiddette aree interne che lo stesso soggetto fruitore; - fornire gli elementi di base per un approccio sociologico allo studio del turismo.	Scientifiche e tecnologiche
	19	Elementi di statistica per il turismo e la ricettività	20		20	0	- 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
V Comunicazione	20	Tecniche di comunicazione e pubbliche relazioni	50		0	50	- Conoscere i meccanismi di base della comunicazione nelle relazioni interpersonali; - Riconoscere con consapevolezza ed efficacia il tipo di comunicazione più adatta all'interazione in cui si è coinvolti	Tecnico - professionali
	21	Business communication per la ricettività	40		0	40	- 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. - Sapere 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
VI Giuridica	22	Legislazione e normativa turistica, privacy GDPR	25	5		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
	23	Legislazione del lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro	25		0	25	- 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
	24	Pari opportunità, turismo accessibile, sostenibilità ambientale e sociale, contrasto ad ogni forma di discriminazione	20	5	25	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
	25	Informatica di base, per	50		50	0	Conoscere i principali sistemi informatici necessari alla gestione delle strutture	Tecnico - professionali

VII Strumenti informatici e Multimedialità per il turismo		la gestione delle strutture ricettive e la rielaborazione dei dati					turistico-ricettive; - 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	
	26	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
	27	Laboratorio di scrittura tecnico-formale	35		35	0	- Conoscere tecniche di scrittura tradizionale e informatica; conoscere differenti registri linguistici formali e colloquiali; - Sapere redigere un testo formale, tecnico, informale, colloquiale	Linguistiche
	28	Laboratorio di grafica pubblicitaria	35		0	35	- 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
		Totale ore di lezione		80	595	655	1.250	
		Stage aziendale			300	450	750	
		Totale		80	895	1.105	2.000	
		Project Work				220	2.220	

Siracusa, 03.09.2020