



Regione Toscana



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

## **MA.STE.R**

### **MANAGER di STRUTTURE RICETTIVE**

**Area Tecnologica:** Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali-Turismo

**Ambito:** Turismo e Attività Culturali

**Figura Nazionale:** **Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive** (Ambito 5 Turismo e attività culturali - Figura 5.1.2 dell'allegato E - Decreto Interministeriale 05/02/2013).

**Corso approvato** dalla Regione Toscana - Biennio 2022 – 2024 - con decreto 10717 del 31/05/2022.

La Fondazione **Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali (ITS TAB)** apre l'avviso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore "MA.STE.R – Manager di strutture ricettive".

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

#### **Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione**

**Il corso è rivolto a 25 allievi, di età compresa tra i 18 e i 30 anni (non compiuti alla data di scadenza dell'avviso), che:**

- siano in possesso di un diploma di scuola superiore di tipo tecnico, coerente con l'area tecnologica di riferimento del corso **oppure** di un qualsiasi altro diploma di istruzione secondaria superiore purché il candidato disponga di conoscenze e attitudini che permettono un'efficace partecipazione al corso; **oppure** abbiano frequentato un percorso quadriennale di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (IeFP) integrato da un percorso Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTTS) della durata di un anno.
- siano in possesso di buone competenze nell'uso della lingua inglese e dell'informatica.

#### **Art. 2 - Profilo professionale e sbocchi occupazionali**

Il percorso ITS prevede di formare una figura di nuova concezione che utilizza l'automazione e il digitale al fine di presidiare tutti i processi gestionali di una struttura turistico-ricettiva, con competenze e autonomia nell'uso delle nuove tecnologie informatiche e di comunicazione.

Oltre allo sviluppo delle tradizionali competenze proprie della professione, particolare attenzione sarà prestata a quei saperi, conoscenze e abilità afferenti alla transizione digitale, ai temi etici e alla sostenibilità ambientale. Una parte importante del percorso sarà, infatti, focalizzata sulla digitalizzazione dei processi, sul digital marketing, oltre che sull'ecosostenibilità e sulle politiche green da perseguire in un'impresa turistico-ricettiva.

In coerenza con l'attuale fase di transizione digitale delle professioni e con gli indirizzi definiti dalla Giunta Regionale nell'ambito della strategia "Industria 4.0", durante il percorso, ampio spazio sarà dato a tematiche quali:

- quality management e transizione tecnologica – processo di pianificazione e controllo di gestione;

- industria 4.0 e digitalizzazione dei processi produttivi, distributivi e di consumo – gestione informatizzata dei processi di lavoro – software gestionali;
- marketing digitale & mobile marketing – destination management – tecniche di comunicazione on line per il territorio e i prodotti turistici;
- brand management e web reputation;
- gestione informatizzata delle informazioni - analisi di big e small data - channel management - web analysis - community management - tecniche SEO.

### **Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso**

I partecipanti che concluderanno con esito positivo il percorso formativo saranno in grado di:

- Organizzare e gestire i diversi reparti dell'impresa turistico-alberghiera con soluzioni digitali e sostenibili, pianificando e programmando le attività e i flussi di lavoro e implementando/verificando le soluzioni organizzative innovative introdotte nell'impresa turistico-ricettiva:
  - gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica;
  - gestione del reparto ricevimento;
  - gestione del reparto Piani;
  - gestione del reparto Food & Beverage;
  - organizzazione, efficienza e qualità dei processi.
- Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva;
- Analizzare la domanda potenziale di servizi turistici, applicando tecniche di analisi di mercato e individuando le principali risorse geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio. Attività svolte a sostegno della performance:
  - analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento;
  - individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare.
- Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, con individuazione dei fattori chiave caratterizzanti i mercati di riferimento:
  - definizione dell'offerta di servizi e attività - progettazione e gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza;
  - definizione pricing;
  - gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management;
  - ideazione ed elaborazione di esclusivi progetti promozionali,
  - posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività.

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 5 e 8 ore.

Il percorso didattico sarà strutturato come segue:

Primo anno:

MACROAREA	UNITÁ FORMATIVA	ORE TOTALI	AULA	LABORATORI	SEMINARI
<b>AMBITO LINGUISTICO, COMUNICATIVO E RELAZIONALE</b>	<b>BUSINESS ENGLISH</b>	<b>48</b>		48	
	<b>DIGITAL SOFT SKILLS</b>	<b>40</b>		40	
	<b>COMUNICAZIONE (tecniche di comunicazione efficace)</b>	<b>16</b>	8	8	
	<b>TRAINING al TEAM WORKING e alla NEGOZIAZIONE</b>	<b>16</b>	8	8	
<b>AMBITO SCIENTIFICO e TECNOLOGICO</b>	<b>ELEMENTI di STATISTICA e ANALISI dei DATI</b>	<b>28</b>	14	14	
	<b>ANALISI della DOMANDA (Big data Analytics)</b>	<b>20</b>	10	10	
<b>AMBITO GIURIDICO ed ECONOMICO</b>	<b>LEGISLAZIONE e NORMATIVE di RIFERIMENTO</b>	<b>20</b>	20		
	<b>SICUREZZA sui LUOGHI di LAVORO</b>	<b>8</b>	8		
	<b>ECOLOGIA e POLITICHE dell'AMBIENTE – SOSTENIBILITA'</b>	<b>20</b>			20
	<b>CULTURA d'IMPRESA AUTOIMPREDITORIALITÀ</b>	<b>16</b>	8	8	
<b>AMBITO ORGANIZZATIVO e GESTIONALE</b>	<b>QUALITY MANAGEMENT e TRANSIZIONE ECOLOGICA</b>	<b>16</b>	8	8	
	<b>PROBLEM SOLVING</b>	<b>8</b>	8		
	<b>PIANIFICAZIONE e CONTROLLO di GESTIONE</b>	<b>20</b>	10	10	
	<b>GESTIONE delle RELAZIONI</b>	<b>8</b>	8		
	<b>ORGANIZZAZIONE AZIENDALE</b>	<b>28</b>	14	14	
	<b>GESTIONE FINANZIARIA, CONTABILITÀ e BILANCIO d'IMPRESA</b>	<b>40</b>	16	24	
	<b>TECNICHE di MONITORAGGIO e VALUTAZIONE dei PROCESSI di LAVORO</b>	<b>16</b>	8	8	

MACROAREA	UNITÁ FORMATIVA	ORE TOTALI	AULA	LABORATORI	SEMINARI
<b>AMBITO TECNICO PROFESSIONALE</b>	HOSPITALITY MANAGEMENT (Sistema di accoglienza – piano di qualità dei servizi – Customer satisfaction) lezioni erogate in lingua Inglese	32	12	20	
	GUEST RELATION and COMMUNICATION CLIENT ORIENTED (lezioni erogate in lingua Inglese)	8		8	
	FRONT OFFICE MANAGEMENT (50% delle ore erogate in lingua Inglese)	40	16	24	
	ROOM DIVISION MANAGEMENT (50% delle ore erogate in lingua Inglese)	32	12	16	
	BOOKING MANAGEMENT (50% delle ore erogate in lingua Inglese)	24		24	
	FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT (50% delle ore erogate in lingua Inglese)	32	12	16	
	HOUSEKEEPING MANAGEMENT (50% delle ore erogate in lingua Inglese)	32	20	8	4
	SOFTWARE ALBERGHIERO (utilizzo pratico web-hotel)	40		40	
	REVENUE MANAGEMENT e STRATEGIE TARIFFARIE	40		40	
	GESTIONE del PERSONALE	24	12	12	
	GESTIONE degli APPROVVIGIONAMENTI e DELLE MANUTENZIONI	20	10	10	
	IL TERRITORIO e le sue RISORSE (lezioni erogate in lingua inglese)	48	8		40
	SOCIOLOGIA dell'AMBIENTE e del TERRITORIO (laboratori di ricerca)	24		8	16
	DIGITAL MARKETING e STRATEGIE di WEB	40	12	20	8
	MERCATO TURISTICO: SCENARIO, SEGMENTI, PRODOTTI e TENDENZE	16	8		8
	DEFINIZIONE dell'OFFERTA (ideazione e creazione di servizi esclusivi e prodotti di alta qualità)	20	8	12	
	SVILUPPO del PIANO OPERATIVO di MARKETING (marketing mix)	20	8	12	
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)	20		20	
	DISTRIBUZIONE ONLINE (gestione dei canali di vendita online)	20		20	
	<b>TOTALE MACROAREA</b>		<b>900</b>	<b>286</b>	<b>510</b>

Totale UF	900
Totale stage	0
<b>TOTALE PRIMA ANNUALITÀ</b>	<b>900</b>

Totale UF	0
Totale stage	900
<b>TOTALE SECONDA ANNUALITÀ</b>	<b>900</b>

Le attività di stage saranno realizzate per 900 ore (50% del monte ore complessivo) presso aziende del settore. I partecipanti al corso potranno realizzare una parte di Stage in aziende di altre regioni o paesi europei. Il tirocinio all'estero è volontario e comunque vincolato al sostenimento delle spese necessarie. Tutti gli ambiti disciplinari si svolgeranno in massima parte in laboratori tecnologici attrezzati.

Il corso sarà tenuto da docenti qualificati che, **per oltre il 60%** del monte ore, provengono dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Vi sono inoltre 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 superiore al 20% delle ore totali determina l'impossibilità di sostenere l'esame finale ed ottenere il diploma ITS.**

#### **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 la per la gestione di strutture turistico-ricettive"**. 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 dell'articolo 5, comma 7, del D.P.C.M 25 gennaio 2008.

#### **Art. 6- Sede di svolgimento**

Il corso si terrà principalmente presso **Cescot Siena**, SS 73 Levante 10 – 53100 Siena. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi in aziende ubicate nel territorio regionale, nazionale e/o europeo.

#### **Art. 7 - Periodo di realizzazione**

**Il corso prenderà avvio entro il 30 Ottobre 2022 e terminerà presumibilmente entro il mese di Settembre 2024**, per una durata complessiva di 1800 ore. La data effettiva di avvio del corso sarà comunicata tramite il sito internet della Fondazione.

**L'avvio del corso è vincolato al raggiungimento di numero minimo di 25 partecipanti.** Nel caso non si raggiunga tale numero, vi sarà la possibilità di iscriversi ad altri corsi della Fondazione, finanziati nella stessa annualità.

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 ITS "MA.STE.R – Manager di strutture ricettive" è subordinata alla presentazione di:

- domanda di ammissione redatta sull'apposito modulo (allegato A del presente bando) reperibile sul sito web di ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://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, in busta chiusa**, presso la sede amministrativa della Fondazione TAB (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 - esclusi i giorni compresi tra il 16 ed il 19 Agosto) ai seguenti indirizzi:
  - **fino al 2 settembre compreso** Via di Capaccio 1 - 50123 Firenze;
  - **dal 5 settembre** Villa Strozzi – Via Pisana 77/a – 50143 Firenze, nuova sede della Fondazione;
- mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, agli indirizzi [info@fondazionetab.it](mailto:info@fondazionetab.it);
- mediante l'invio di una PEC**, all'indirizzo [itstab@pec.it](mailto:itstab@pec.it).

Le domande dovranno pervenire inderogabilmente alla Fondazione ITS TAB **entro e non oltre le ore 13.00 del 18 ottobre 2022**. Quelle pervenute dopo tale termine non saranno accolte.

### **Art. 9 – Modalità di selezione e graduatoria**

I partecipanti saranno ammessi al percorso formativo a seguito di procedura di selezione composta da: analisi documentale, prova scritta che evidenzia l'idoneità del candidato in base ai requisiti minimi previsti e colloquio motivazionale.

In particolare saranno verificate tramite CV e specifiche autocertificazioni in conformità a quanto previsto dal Dpr 445/2000 l'effettivo possesso da parte del candidato del titolo di studio richiesto per l'ammissione al corso.

Per quanto riguarda l'ammissione di cittadini stranieri saranno rispettate le procedure definite all'art. B.1.2.1 dell'allegato A del disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002.

La graduatoria si comporrà sulla base della somma dei punteggi ottenuti come di seguito indicato:

#### **Colloquio motivazionale/attitudinale: massimo 60 punti**

Il colloquio orale verterà sulla motivazione, attitudine, conoscenze e competenze del settore di riferimento per consentire la valutazione del candidato/a anche in merito alle capacità relazionali, comunicative e decisionali.

**Prova scritta - test: massimo 30 punti**

La prova verterà sulla cultura generale, lingua inglese e informatica. Coloro in possesso di formale certificazione livello B.1 (lingua inglese) saranno esonerati dal sostenere la prova di inglese. Quelli in possesso di formale certificazione ECDL o EIPASS Full saranno esonerati dal sostenere la prova di informatica.

**Titoli ed esperienze: massimo 10 punti**

Saranno valutate le esperienze formative pregresse, la votazione riportata all'esame di stato ed altri titoli e/o esperienze professionali specifici nel settore.

Il possesso del Diploma di Laurea non costituisce titolo privilegiato nella valutazione della prova di selezione.

**Le prove di selezione si terranno i giorni 20 e 21 ottobre 2022 presso Cescot Siena, S.S 73 Levante 10 - 53100 Siena, secondo il calendario redatto e pubblicato sul sito web della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).**

I candidati sono tenuti a presentarsi alla selezione muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

**La selezione determinerà una graduatoria di merito e l'ammissione dei primi 25 candidati idonei.** La graduatoria finale sarà compilata nel rispetto della norma antidiscriminatoria prevedendo l'ingresso del 50% di donne.

Qualora si determini parità di punteggio tra più candidati sarà data priorità al soggetto anagraficamente più giovane.

**La graduatoria sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).** I candidati idonei in posizione successiva al n. 25 della graduatoria finale potranno essere successivamente contattati per la partecipazione al corso in caso di rinunce e/o ritiri.

Su specifica richiesta dei candidati ammessi al corso, potranno essere riconosciuti crediti formativi in ingresso. La documentazione sarà valutata dal Comitato Tecnico Scientifico costituito nell'ambito del Progetto. I crediti riconosciuti saranno attribuiti in termini di ore formative, con esonero dalla frequenza di specifica/che Unità formativa/e, coerenti con le conoscenze e competenze acquisite in altri contesti (ad esempio IFTS, leFP, stages aziendali, apprendistato formativo, ecc).

**Art. 10 – Quota di partecipazione**

I candidati ammessi al percorso ITS, a seguito della selezione, dovranno versare una quota complessiva di € 1.000,00 (mille/00) a titolo di contributo per le spese di materiale didattico e di consumo (fotocopie, dispositivi individuali di protezione, visite didattiche ecc..). Le modalità di versamento verranno comunicate prima dell'inizio delle attività formative dalla Fondazione TAB. Per gli allievi che risiedono a più di 50 km di distanza dalla sede del corso sono previsti contributi per le spese documentate di vitto e alloggio.

**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 da ITS 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".

I dati personali forniti dai candidati, obbligatori per le finalità connesse all'espletamento della selezione, saranno trattati sia con mezzi informatici che cartacei da ITS TAB in conformità alle disposizioni contenute nella legge

medesima ed esclusivamente per la gestione della procedura comparativa di cui al presente avviso e di tutte le attività successive 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](http://www.fondazionetab.it)) e su quello dell'Istituto Caselli di Siena (<https://www.istitutoistruzionesuperiorecaselli.edu.it/>).

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

#### **Fondazione ITS TAB**

Via del Capaccio, 1  
50123 Firenze (fino al 2 settembre 2022)

Villa Strozzi – Via Pisana 77/a  
50143 Firenze (dal 5 settembre 2022)

Cell. 389/9161063

e-mail: [info@fondazionetab.it](mailto:info@fondazionetab.it) - PEC [itstab@pec.it](mailto:itstab@pec.it)

sito web: [www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)

Firenze, 21 luglio 2022

La Presidente Fondazione TAB  
Sonia Nebbiai

