



Bando di selezione per l'ammissione al Corso di Istruzione Tecnica Superiore per:
"TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DI STRUTTURE TURISTICO – RICETTIVE" (INNOVAZIONE DI PROCESSO E DI PRODOTTO NELLA FILIERA TURISMO E CULTURA) – ACRONIMO G.I.C. (GESTIONE IMPRESA E CULTURA) 2017/2019

Area Tecnologica: TECNOLOGIE INNOVATIVE PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI – TURISMO

Ambito: Turismo e attività culturali - Biennio 2017 – 2019

Corso gratuito finanziato dal POR FSE 2014-2020, ASSE A Occupazione, inserito nell'ambito di Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani (Approvato con D.D 7938 del 30/05/2017 a valere sull'avviso di cui al D.D. 1978 del 19/04/2016, rettificato dal decreto n. 2016 del 22/04/2016).

La Fondazione Istituto Tecnico Superiore per le Tecnologie Innovative per i beni e le attività culturali – Turismo, Arte e beni Culturali – TAB - bandisce un concorso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore per **"TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DI STRUTTURE TURISTICO – RICETTIVE "(INNOVAZIONE DI PROCESSO E DI PRODOTTO NELLA FILIERA TURISMO E CULTURA) – ACRONIMO G.I.C. (GESTIONE IMPRESA E CULTURA)** rivolto a **n. 20 allievi in possesso di diploma di istruzione secondaria di II grado.**

Il corso intende formare Tecnici Superiori, connotati da conoscenze, abilità e competenze professionali che consentono di intervenire nei processi di produzione, gestione e controllo di beni e servizi, sviluppati in contesti di lavoro tecnologicamente avanzati.

Nello specifico il percorso formativo fa riferimento alla figura 5.1.2. del DM MIUR 7 sett. 2011: Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico – ricettive. Il Tecnico superiore garantisce una corretta gestione dell'impresa turistico- ricettiva, 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, definendole 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.

La curvatura data al percorso rispetto a specificità e peculiarità territoriali gli permettono, altresì, di svolgere attività di studio e ricerca sulle risorse culturali del territorio e sulle specificità del

patrimonio culturale da valorizzare e comunicare e di collaborare alla progettazione delle attività e dei contenuti della comunicazione culturale.

Grazie alla sua profonda conoscenza delle risorse culturali, ambientali, naturali e paesaggistiche del territorio, nonché delle sue tradizioni enogastronomiche, può intervenire nell'organizzazione di eventi di promozione territoriale.

Conosce i principi del turismo sostenibile e dell'accessibilità universale.

E' in grado di rapportarsi con clientela internazionale comunicando in lingua inglese.

Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione

Il corso è rivolto a 20 allievi, di età compresa tra i 18 (compiuti alla data di scadenza di presentazione della domanda di partecipazione) e i 30 anni (non compiuti alla data della domanda di iscrizione), in possesso del seguente titolo di studio:

- Diploma di scuola superiore;

oppure

- Aver frequentato un **percorso quadriennale** di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (IeFP) integrato da un **percorso** Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTS) della durata di un anno.

I cittadini non comunitari dovranno, inoltre, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno.

Ai fini di una proficua partecipazione al percorso, è altresì richiesto il possesso in ingresso delle seguenti competenze:

- conoscenza della lingua inglese (livello A2);
- una buona competenza informatica;
- adeguata conoscenza della lingua italiana (livello B2), nel caso di cittadini stranieri in possesso di titolo di studio conseguito all'estero.

Tali requisiti saranno verificati prima della eventuale selezione, nelle modalità e criteri indicati nel successivo Art 9.

Il 40% dei posti disponibili (8) è riservato a utenza femminile.

Art. 2 - Profilo professionale e sbocchi occupazionali

Il percorso mira a formare figure di assistenti alla direzione nelle imprese turistico/ricettive, in grado di operare anche come responsabili dell'accoglienza, addetti al marketing e alle vendite, al booking e al back office, operatori di agenzie di viaggi (tradizionali e online) ed organizzatori di itinerari turistici ed eventi.

La conoscenza degli strumenti di gestione e di comunicazione (anche nelle loro espressioni legate alle nuove tecnologie tecnologiche) e la padronanza della lingua inglese, ottenute sia in aula che tramite formazione in azienda (stage), permetterà un rapido inserimento dei partecipanti nelle imprese turistiche.

Nello specifico, la figura professionale in uscita dal percorso formativo potrà spendersi nel mercato del lavoro:

- All'interno di strutture turistico/ricettive medio/grandi (Albergo /Tour operator), con ruolo di management di una o più funzioni/processi organizzativi aziendali (marketing e promozione, gestione risorse umane, amministrazione economico-finanziaria,...);

- All'interno di piccole imprese del settore turistico /ricettive (ristorante, albergo, agenzia viaggi, agenzie di servizi/consulenza turistica,...) nei ruoli di front office e di gestione operativa delle attività aziendali;
- All'interno di imprese di servizi in ambito culturale (strutture museali, parchi culturali, imprese che gestiscono servizi culturali, imprese di promozione e di organizzazione eventi, ...) nei ruoli di front office, di gestione organizzativa o operativa delle attività aziendali
- Come lavoratore autonomo (es. creazione e gestione di una piccola impresa nel settore turistico che possa anche aggregarsi e collaborare con altre imprese mettendo insieme risorse, progetti ed esperienze per favorire lo sviluppo commerciale, la promozione e l'innovazione nelle attività imprenditoriali turistiche).

Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso

Coloro che termineranno con profitto il percorso formativo saranno in grado di:

- Analizzare ed 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;
- Gestire il reparto ricevimento di strutture turistico – ricettive
- Attuare politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura
- Individuare e analizzare le potenzialità del territorio rispetto alle risorse culturali, ambientali, naturali e paesaggistiche
- Elaborare piani di sviluppo del sistema culturale in coerenza con gli elementi ambientali, territoriali e sociali
- Definire e organizzare eventi di promozione territoriale

Art. 4 - Percorso didattico

Il percorso didattico avrà una durata complessiva di 2000 ore e sarà strutturato in due annualità:

- Prima annualità: 1000 ore articolate in 520 ore di aula e 480 di stage.
- Seconda annualità: 1000 ore articolate in 520 ore di aula e 480 di stage.

Il percorso biennale proposto offre una conoscenza pratica ed approfondita, delle tecniche di gestione alberghiera, del marketing, della gestione e valorizzazione dei beni culturali, dell'analisi del territorio, dei principi di sostenibilità del turismo e dell'accessibilità universale, della qualità e della sicurezza, dell'intermediazione turistica, della comunicazione, delle tecnologie informatiche per il turismo e della lingua inglese.

Si riportano di seguito le **Unità Formative** previste dal percorso, per le 2 annualità:

Prima annualità

1. Lingua Inglese (Linguaggio Comune) – 40 ore
2. Informatica – 48 ore
3. Normative di sicurezza nel settore turismo – 12 ore
4. Diritto e legislazione del turismo - 24 ore
5. Economia e gestione delle imprese della filiera turismo e cultura – 20 ore
6. Organizzazione di una struttura alberghiera e gestione del reparto ricevimento e prenotazioni – 72 ore
7. Gestione e organizzazione del reparto piani – 28 ore
8. Mercati turistici internazionali e l'interculturalità – 12 ore
9. Analisi strategica del comparto turistico – 24 ore
10. Marketing turistico e destination management – 64 ore
11. Web marketing e social media marketing – 68 ore
12. Le risorse turistiche e culturali del territorio – 44 ore
13. Tecniche di comunicazione e di accoglienza – 36 ore
14. Monitoraggio e valutazione – 28 ore
15. Stage – 480 ore

Seconda annualità

1. Lingua inglese (linguaggio tecnico) – 40 ore
2. Food and beverage management – 48 ore
3. Event management – 44 ore
4. Total Quality Management – 36 ore
5. Organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane – 32 ore
6. Turismo accessibile e accessibilità universale degli spazi – 28 ore
7. Revenue Management, Strategie Tariffarie e Distribuzione On line – 56 ore
8. Tecniche di valorizzazione delle risorse e creazione di servizi e prodotti turistici e culturali – 44 ore
9. Contabilità, controllo di gestione e budgeting per le imprese ricettive – 96 ore
10. Software di gestione alberghiera – 56 ore
11. Creazione d'impresa nella filiera turismo e cultura – 28 ore
12. Tecniche di intermediazione turistica – 12 ore
13. Stage - 480 ore

Il percorso sarà completato da attività di accompagnamento (in ingresso, in itinere e finali), per complessive 90 ore.

Le attività didattiche si svolgeranno in massima parte in **laboratori tecnologici appositamente attrezzati** con specifici software.

La frequenza alle attività didattiche e allo stage è obbligatoria: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal Corso.

Art. 5 - Diploma e certificazione finale

Il diploma di Tecnico Superiore sarà rilasciato dall'I.T.T. Marco Polo di Firenze in qualità di soggetto capofila della Fondazione ITS **“Istituto Tecnico Superiore per le Tecnologie Innovative per i beni e le attività culturali – Turismo, Arte e beni Culturali – TAB “** sulla base del modello nazionale, previa verifica finale delle competenze acquisite dagli studenti che **avranno frequentato i percorsi I.T.S. per almeno l'80% della loro durata complessiva** e che saranno stati valutati positivamente dai docenti dei percorsi medesimi e dal tutor aziendale, a conclusione delle attività formative e degli stage. Il Diploma finale è riconosciuto dal MIUR.

Il diploma conseguito, a seguito del superamento dell'esame finale, 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 la **sede Senese della Fondazione TAB, ubicata a Siena presso il Presidio Pian de' Mantellini – Porta Laterina – Università degli Studi di Siena – Pian De' Mantellini, 44**. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi in aziende dislocate in ogni parte del territorio regionale, nazionale e/o europeo.

Art. 7 - Periodo di realizzazione

Il corso prenderà avvio entro il 24 Ottobre 2017 e terminerà presumibilmente entro il mese di Ottobre 2019, per una durata complessiva di 2000 ore. La data effettiva di avvio del corso sarà comunicata tramite il sito internet della Fondazione.

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

La domanda di ammissione deve essere inviata per posta elettronica, entro e non oltre la data del 28 settembre 2017 al seguente indirizzo: itstabcasellisiena@gmail.com

La e-mail dovrà riportare l'indicazione del mittente e la dicitura:

“Domanda di ammissione al corso per TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DI STRUTTURE TURISTICO – RICETTIVE “(INNOVAZIONE DI PROCESSO E DI PRODOTTO NELLA FILIERA TURISMO E CULTURA) – ACRONIMO G.I.C. (GESTIONE IMPRESA E CULTURA) - 2017-2019”.

La domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta, a pena di non ammissione alla selezione, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- a) copia fotostatica del documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale
- b) curriculum vitae et studiorum, in formato Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu/>) firmato e sottoscritto per attestare la correttezza dei dati riportati;
- c) copia del Diploma di Istruzione Secondaria Superiore, **o dichiarazione sostitutiva** di certificazione (in conformità con lo schema di cui all'allegato B del presente bando) relativa al possesso dei titoli di studio dichiarati e di eventuali altri titoli che si ritiene utile proporre alla commissione ai fini della valutazione (per esempio: certificazioni di conoscenza della lingua inglese o delle competenze informatiche).

Art. 9 – Accertamento delle competenze in ingresso, modalità di eventuale selezione e graduatoria

L'elenco degli ammessi alle prove di accertamento delle competenze previste in ingresso e di eventuale selezione sarà pubblicato sul sito web della Fondazione TAB : www.fondazionetab.it e sul sito www.istitutoprofessionalecaselli.it nella cartella: “ITS-TAB Siena” entro il giorno 6 ottobre.

I candidati sono tenuti a presentarsi alle suddette prove muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

Le prove relative all'accertamento delle competenze previste in ingresso (di cui all'Art. 1) ed all'eventuale selezione saranno effettuate nel mese di ottobre presso la sede **Senese della Fondazione TAB, ubicata a Siena presso il Presidio Pian de' Mantellini – Porta Laterina – Università degli Studi di Siena – Pian De' Mantellini, 44.**

I candidati sono tenuti a presentarsi alle suddette prove muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

Accertamento dei requisiti d'ingresso

I candidati le cui domande di partecipazione saranno risultate ammissibili per coerenza con i requisiti previsti dal bando (Art. 1), verranno convocati per sostenere:

Prove di accertamento delle competenze previste in ingresso al percorso formativo:

Indipendentemente dalla necessità o meno di realizzare la selezione dei partecipanti, i **cittadini stranieri** che abbiano conseguito il titolo di studio all'estero saranno chiamati a sostenere una **prova finalizzata a verificare la conoscenza della lingua italiana (livello minimo: B2 – Utente autonomo, Intermedio – alto).**

Saranno esentati coloro che risultino in possesso di certificazioni rilasciate da enti riconosciuti, attestanti la conoscenza della lingua, almeno a livello B2).

La **verifica** sarà articolata in **3 prove: 1 prova di comprensione orale, 1 prova di comprensione scritta e 1 prova di interazione.**

Punteggio massimo attribuibile: **100/100**

Soglia minima di ammissibilità: **80/100**

Eventuale selezione

Qualora, il numero di **iscritti idonei sia superiore ai posti disponibili (20)**, sarà effettuata una **selezione** articolata in:

α) Prova scritta:

- Test psico-attitudinale
- Accertamento delle competenze linguistiche (inglese)
- Accertamento delle competenze informatiche

PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE: 30 punti

b) Prova orale:

- Colloquio motivazionale/attitudinale – punteggio massimo attribuibile: **40 punti**
- Accertamento delle competenze linguistiche (colloquio in lingua inglese) – punteggio massimo attribuibile: **10 punti**

PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE: 50 punti

c) Valutazione titoli:

- Condizioni di svantaggio di cui alla priorità di investimento A.2 (8. ii) del POR FSE 2014 – 2020 – punteggio massimo attribuibile: **10 punti***

**Sarà assegnato un punteggio di priorità per i giovani che non svolgono attività lavorative, non seguono studi né formazioni, inclusi i giovani a rischio di esclusione sociale e i giovani delle comunità emarginate. La valutazione sarà effettuata tramite verifica documentale.*

- Curriculum vitae – punteggio massimo attribuibile: **10 punti**

PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE: 20 punti

Ai fini della valutazione dei titoli è utile accompagnare la documentazione di candidatura, con eventuali certificazioni di parte terza che attestano il conseguimento di tali competenze. (solo a titolo di esempio: certificati Cambridge ESOL come PET o FCE, ECDL etc...). Saranno valutati con assegnazione di specifico punteggio i seguenti titoli: Esperienza lavorativa pregressa in mansioni attinenti, Titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo turistico, Corsi di formazione professionale ambito turistico, Conoscenze linguistiche certificate.

L'eventuale titolo di laurea non costituisce fattore di preferenza e non viene valutato in sede di selezione.

In conformità ai risultati ottenuti sarà formulata una graduatoria che sintetizzerà i giudizi qualitativi espressi durante la fase di colloquio, la valutazione delle condizioni di svantaggio e del curriculum vitae e i risultati quantitativi della prova psico-attitudinale.

● **Punteggio massimo ottenibile: 100 punti (a+b+c)**

Saranno ammessi al corso i **primi 20 candidati idonei, individuati secondo i seguenti criteri in ordine di priorità:**

- Riserva di posti donne (8 posti)
- Maggior punteggio ottenuto nelle prove di selezione

A parità di punteggio sarà data la precedenza alla minore età.

Tutte le attività della commissione verranno registrate in verbali che saranno a disposizione dell'Amministrazione regionale.

La graduatoria sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione ITS TAB: - www.fondazionetab.it e anche nel sito: www.istitutoprofessionalecaselli.it nella cartella: "ITS-TAB Siena"

I candidati idonei utilmente inseriti in graduatoria ed eccedenti i 20 posti disponibili potranno essere successivamente contattati per la frequenza in caso di rinunce e/o ritiri.

A seguito delle selezioni, è previsto il riconoscimento dei crediti formativi su specifica richiesta dei candidati ammessi alla partecipazione. I crediti in ingresso saranno valutati da una specifica commissione di valutazione e, in caso di valutazione positiva, attribuiti in termini di ore formative.

In ogni caso, i crediti formativi saranno riconosciuti solo:

- per UF complete (non saranno riconosciuti crediti relativi a parti di UF)
- sulla base di dati oggettivi ovvero solo se trattasi di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale presentata in sede di domanda di iscrizione, eventualmente integrata da un colloquio.

Art. 10 - 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. 11 – 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 della normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente nonché del D.Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Art. 12 – 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.

Art. 13 - Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni visitare il sito: www.fondazionetab.it nella sezione: **sedi territoriali - Siena**, oppure il sito: www.istitutoprofessionalecaselli.it nella cartella: **“ITS-TAB Siena”**

contattare:

- **Istituto Professionale Giovanni Caselli - Via Roma 67, 53100 Siena**
Marco Gonzi (Direttore del progetto) - Tel 366 3539028;
Sonia Grispo (Segreteria progetto) – Tel - 333 7213460;
E-mail:itstabcasellisiena@gmail.com