

Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico - ricettive

Moduli di allineamento: "Lingua straniera Inglese" (50 ore), "Informatica" (ECDL e ECDL advanced - 50 ore).

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 -

Nelle colonne 9 e 10 le ore totali (somma di teoria, laboratori, escursioni, seminari, casi di studio) delle Unità formative divise per annualità.

Nella colonna 11: lettera **P** per le Unità formative che sarebbe opportuno svolgessero gli esperti provenienti dal mondo del lavoro (**P**rofessionisti)

Nella colonna 14

Il numero indica che l'unità formativa è attinente soprattutto ad uno specifico profilo occupazionale:

- 1) Assistente alla Direzione d'albergo
- 2) Reception Manager
- 3) Hotel revenue Manager/HotelMarket analyst

T) Unità formativa trasversale a tutti i profili occupazionali

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Area	N.	Unità Formativa	Teoria	Laboratori	Escursioni	Seminari	Casi di studio	Totale 1^ an. ore	Totale 2^ an. ore	Docenza	Competenze e conoscenze In alcuni casi sono stati indicati gli obiettivi Argomenti dei seminari e dei casi di studio	Tipologia di competenze	Profilo occupazionale	Aule, Laboratori altri ambienti di apprendimento
I Linguistica	1	Lingua inglese	50	0				50	0	P	Interagire in conversazioni chiare su argomenti di interesse quotidiano e specifici del settore. Livello B1 e livello B2	Linguistiche	T	Laboratorio linguistico
	2	Metalinguaggio e microlingua del turismo in inglese	30	10				40	0	P	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.	Linguistiche	T	Laboratorio linguistico
	3	Seconda lingua straniera (francese, spagnolo o tedesco)	40	10				0	50	P	Interagire in conversazioni chiare su argomenti di interesse quotidiano e specifici del settore. Livello A2 e livello B1	Linguistiche	T	Laboratorio linguistico

II Economia e Management	4	Economia del turismo e analisi strategica del comparto turistico	30	0		10 NO	30	0	P	- 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	T	Aula multimediale Sala conferenze
	5	Economia e Gestione delle imprese turistiche e delle strutture ricettive	40	10		10	60	0	P/D	Caso di studio: "....." Caso di studio: Domotica e risorse energetiche - 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	T	Aula multimediale
	6	Customer Relationship Management	25	10	10	5 NO	0	45	P/D	Seminario dal titolo "CRM: criticità e strategie" – Possibile relatore Caso di studio: "....." - Conoscere l'importanza, le finalità e la metodologie di base della fidelizzazione clienti per l'impresa turistico-ricettiva - Riconoscere e saper applicare le più moderne ed efficaci tecniche di fidelizzazione della clientela delle imprese turistico-ricettive	Tecnico - professionali	1-2	Aula multimediale
	7	Training e Gestione delle risorse umane	25	10		5	0	40	P	Caso di studio: "....." Team work, Teambuilding - Conoscere le principali modalità di addestramento professionale e di gestione delle risorse umane nell'ambito delle strutture ricettive; - Sapere scegliere le modalità di addestramento e di gestione delle risorse umane di una struttura turistico-ricettiva	Tecnico - professionali	1-2	Aula multimediale
	8	Gestione e organizzazione eventi e congressi	0	15			0	15	P/D	- 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		Aula multimediale
III Marketing	9	Incoming Marketing	30	0		5	35	0	P/D	Caso di studio: "....." - 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	1-2	Aula multimediale
	10	Web Marketing	30	10	10		50	0	P/D	*** Seminario dal titolo "Internet, marketing e turismo: problemi e punti di forza" – Possibile relatore Filippo Cervi - Conoscere le dinamiche di base del marketing online con particolare applicazione alle strutture turistico-ricettive; - Sapere applicare le strategie di base del marketing online per il potenziamento del marketing di una struttura ricettiva	Organizzative e gestionali	2-3	Aula multimediale
	11	Food & Beverage Marketing	30	0		5	0	35	P/D	Caso di studio: "....." - Conoscere le strategie fondamentali del marketing enogastronomico con riferimento alle strutture ricettive;	Organizzative e gestionali	1-2	Aula multimediale

											- Sapere applicare le strategie fondamentali del marketing enogastronomico per potenziare il marketing di una struttura ricettiva			
	12	Revenue management/ Princing online	25	10	10	5	0	50	P		Seminario dal titolo “Il Revenue management nell’attuale mercato turistico” – Possibile relatore Caso di studio: "....." - Conoscere le strategie fondamentali del Revenue Management (gestione avanzata dei ricavi) e del posizionamento dei prezzi attraverso l’uso di software; - Sapere ottimizzare i ricavi attraverso l’uso del Revenue management e il posizionamento dei prezzi online anche con l’ausilio dei mezzi informatici	Organizzative e gestionali	3	Aula multimediale
IV Scienze sociali applicate al turismo	13	Risorse territoriali e ambientali	20	0	15	10		45	0	D	*** Seminario dal titolo “Territorio, paesaggio e turismo” – Possibile relatore Girolamo Cusimano - 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	T	Escursioni
	14	Antropologia culturale del turismo	25	0				25	0	D	- 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	T	Aula multimediale
	15	Sociologia del turismo	25	0				25	0	D	- Conoscere le fondamentali dinamiche sociali che contribuiscono a determinare il fenomeno turistico; - Riconoscere le fondamentali dinamiche sociali non solo occidentali che determinano il fenomeno turistico	Scientifiche e tecnologiche	T	Aula multimediale
	16	Elementi di statistica e laboratorio dati	25	20				45	0	D	- 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	1-3	Aula multimediale
V Comunicazione	17	Comunicazione e pubbliche relazioni	30	0				0	30	D	- 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	Linguistiche	T	Aula multimediale
	18	Psicologia del linguaggio e Comunicazione in pubblico	25	15				0	40	D	- Conoscere le implicazioni psicologiche del linguaggio, con particolare riferimento alla comunicazione in pubblico; - Saper utilizzare le strategie più adatte per la comunicazione in pubblico	Linguistiche	1-2	Aula multimediale
	19	Business communication	25	10				0	35	P/D	- Conoscere differenti registri linguistici, il metalinguaggio tecnico e le dinamiche della	Tecnico - professionali	T	Aula multimediale

										comunicazione fra pari, con i propri responsabili e con la clientela; - 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			
	20	Web communication / web ranking	25	20			0	45	P/D	- Conoscere gli usi e le strategie fondamentali della comunicazione online; conoscere le modalità attraverso cui ottimizzare un sito nei motori di ricerca; - Sapere 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	1-3	Aula multimediale
VI Giuridica	21	Legislazione e normativa turistica	30	0		10 (no)	0	30	D	- 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	1	Aula multimediale
	22	Legislazione del lavoro e sicurezza	25	0			25	0	D	- Conoscere i fondamenti del sistema normativo nazionale e regionale con particolare attenzione alla disciplina del lavoro e della sicurezza sul lavoro; - 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	T	Aula multimediale
	23	Pianificazione territoriale e programmazione turistica	25	0		5	0	30	D	Caso di studio: "....." - Conoscere i modelli e le politiche attraverso cui si articola la pianificazione territoriale con particolare riguardo al turismo; - Riconoscere modelli e politiche territoriali necessari alla programmazione turistica	Giuridiche ed Economiche	1-3	Aula multimediale
VII Informatica	24	Informatica per la gestione delle strutture ricettive	25	15		5 NO	40	0	P/D	- Conoscere i principali sistemi informatici necessari alla gestione delle strutture turistico-ricettive; - Sapere utilizzare i più comuni software per la gestione delle strutture turistico-ricettive	Tecnico - professionali	1-2	Aula multimediale
	25	Informatica per la raccolta e rielaborazione dei dati	25	10			35	0	D	- 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	Tecnico - professionali	T	Aula multimediale
	26	Laboratorio sul booking online	0	27		8	0	35	P	*** Seminario dal titolo "Internet e il turismo autorganizzato" – (Possibile relatore) Esperti Booking.com o affini * - 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	Tecnico - professionali	3	Aula multimediale

										- 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				
	27	Laboratorio di scrittura tecnico formale	0	25				0	25	P/D	- Conoscere tecniche di scrittura tradizionale e informatica; conoscere differenti registri linguistici formali e colloquiali; - Sapere redarre un testo formale, tecnico, informale, colloquiale	Linguistiche	1-2-3	Aula multimediale
	28	Laboratorio di tecnica e grafica pubblicitaria	0	30			5 no	0	30	P	Caso di studio: "....." - 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	1-3	Aula multimediale
			685	257	15	48	35	505	535		1040			
		Totale ore di lezione						505	535		1040			
		Stage aziendale						395	365		760			
		Totale						900	900		1800			