

CORSO ITS HOTEL MANAGEMENT
TECNICO SUPERIORE SPECIALIZZATO NELL'HOTEL MANAGEMENT

MODULI FORMATIVI	OBIETTIVI	ORE
Inglese	<p>_ Acquisire buona padronanza della lingua inglese nella comprensione scritta, nell'ascolto, nella produzione scritta e parlata (livello B2 secondo il Portfolio Europeo delle Lingue)</p> <p>_ Essere in grado di gestire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conversazioni al telefono - scrivere risposte formali - prenotazioni e modifiche - reclami e criticità - la stesura di circolari e comunicazioni - Promoting a product or a service <p>_ Microlingua</p>	108
Tedesco	<p>_ Raggiungere livello pre-intermediate 1 (A2) in ascolto e lettura</p> <p>1. Ascolto: Comprensione a capire espressioni e parole di uso molto frequente relative a ciò che è familiare. Riuscire ad afferrare l'essenziale di messaggi e annunci brevi, semplici e chiari.</p> <p>2. Lettura Capacità di leggere testi molto brevi e semplici e a trovare informazioni specifiche e prevedibili in materiali di uso quotidiano. Riuscire a capire lettere personali semplici e brevi.</p> <p>_ Raggiungere livello pre-intermediate 2 (A1) in parlato e scrittura.</p> <p>1. Abilità a usare espressioni e frasi semplici per descrivere il luogo dove abito e la gente che si conosce.</p> <p>2. Essere in grado di compilare moduli con dati personali e di scrivere brevi frasi.</p> <p>_ Microlingua</p>	69
Francese	<p>_ Raggiungere livello pre-intermediate 1 (B1) in ascolto e lettura</p> <p>1. Ascolto: Comprensione degli elementi principali di una conversazione chiara in lingua standard su argomenti familiari, che affronto frequentemente al lavoro, a scuola, nel tempo libero ecc. Riuscire a capire l'essenziale di molte trasmissioni radiofoniche e televisive su argomenti di attualità o temi di proprio interesse personale o professionale, purché la dizione sia relativamente lenta e chiara.</p> <p>2. Lettura: Riuscire a capire testi scritti di uso corrente legati alla sfera quotidiana o al lavoro, e la descrizione di avvenimenti, di sentimenti e di desideri contenuta in lettere personali.</p> <p>_ Raggiungere livello pre-intermediate 2 (A2) in parlato e scrittura.</p> <p>1. Parlato: Abilità ad usare una serie di espressioni e frasi per descrivere con parole semplici la mia famiglia ed altre persone, le mie condizioni di vita, la carriera scolastica e il mio lavoro attuale o il più recente.</p> <p>4. Scrittura: Essere in grado di prendere semplici appunti e a scrivere brevi messaggi su argomenti riguardanti bisogni immediati. Riuscire a scrivere una lettera personale molto semplice, per esempio per ringraziare qualcuno.</p> <p>_ Microlingua</p>	102

Team building e time management	<ul style="list-style-type: none"> _Padroneggiare tecniche di comunicazione efficace _Possedere le competenze necessarie per lavorare in gruppo facendo pratica con esercizi di team building. _Organizzare e gestire il proprio tempo per rispettare scadenze e priorità _Essere in grado di gestire le problematiche relazionali. 	36
Informatica e statistica	<ul style="list-style-type: none"> _Essere in grado di utilizzare il pacchetto Office con particolare riguardo a MS EXCEL per l'elaborazione e l'analisi dei dati _Saper formattare correttamente un documento aziendale (mail, lettere, ecc) ed utilizzare in modo efficace gli strumenti di posta elettronica _Sapere come si effettua un'indagine statistica di base per l'analisi dei dati a supporto dei processi decisionali _Conoscere il funzionamento dei software gestionali usati in ambito alberghiero _Acquisire una conoscenza di base dei Big Data e del loro utilizzo a supporto delle decisioni manageriali _Utilizzare strumenti di Intelligenza Artificiale, sviluppando la capacità di scrivere prompt efficaci a supporto dell'attività professionale _Comprendere i concetti essenziali di cybersecurity e i principali rischi digitali in ambito organizzativo, con particolare attenzione alla gestione dei dati sensibili 	69
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> _Conoscere la normativa nazionale e comunitaria sui criteri di sicurezza aziendale adempiendo all'obbligo normativo (derattizzazione, prevenzione anti-incendio) _Acquisire l'attestato Haccp _Mettere in pratica il piano di autocontrollo Haccp _Conoscere le problematiche e le forme di prevenzione della legionella _Conoscere le prassi di sicurezza nei servizi SPA, piscine e benessere 	21
Normative di settore e sistemi di gestione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> _Conoscere la legislazione del turismo. _Conoscere il sistema di qualità nelle strutture ricettive (ISO 9000) _Conoscere le certificazioni del mondo alberghiero. _Conoscenza della normativa di riferimento e relativi obblighi in capo al locatore (affitti brevi) 	27
Economia e gestione d'impresa	<ul style="list-style-type: none"> _Conoscere i principi di economia, contabilità e controllo di gestione. _Saper i principi generali di budgeting e di food cost. _Essere in grado di gestire dal punto di vista economico le imprese ricettive _Conoscere gli indicatori di performance (KPI) _Saper utilizzare i sistemi gestionali 	69
Commercializzazione e Revenue Management	<ul style="list-style-type: none"> _Conoscere i principi di RM e Pricing _Saper utilizzare l'RM nell'attività alberghiera. _Conoscere il tariffario BtoB e BtoC _Saper utilizzare gestionali per analizzare i competitor (Lybra o simili) 	54
Promozione e Marketing	<ul style="list-style-type: none"> _Gestire i servizi orientati al cliente. _Conoscere i principi generali di marketing e tecniche di vendita. _Conoscere le strategie di marketing territoriale _Conoscere le tecniche di up-selling e cross-selling. _Conoscere i principi di web marketing e l'utilizzo dei social media <p>Lezioni in lingua inglese</p>	51
Organizzazione aziendale	<ul style="list-style-type: none"> _Gestione e organizzazione dei vari reparti dell'impresa ricettiva anche con sistemi informatici: room division, logistica, supply chain, front e back office, bar e ristorante. _Conoscere le manutenzione ordinaria e la gestione delle manutenzioni straordinarie 	53
Gestione e legislazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> _Principi costituzionali in materia di lavoro _Conoscere i contratti di lavoro e la normativa di riferimento del personale (tipologie di contratto, tipologie di sospensione del rapporto di lavoro, tipologie di risoluzione del rapporto di lavoro, il potere decisionale e di controllo del datore di lavoro, cenni agli adempimenti amministrativi previsti per assunzione e licenziamento, cenni agli adempimenti fiscali per la gestione del personale). _Conoscere il CCNL di settore _Saper leggere una busta paga _Apprendere le tecniche di gestione del personale 	24

Customer care	<ul style="list-style-type: none"> _ Tecniche di accoglienza e di orientamento al cliente. _ Conoscere il bon ton internazionale. _ Saper gestire la customer experience. _ Saper gestire la customer satisfaction. _ Conoscere le tecniche di fidelizzazione del cliente (CRM) _ Conoscere le tecniche di gestione anche digitale delle prenotazioni. 	36
Tecniche di progettazione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> _ Saper fare scelte consapevoli in fatto di linee tematiche ambiente e esperienze: progettazione flussi, profumi, colore, luci, climatizzazione, _ Conoscere le opportunità dell'ospitalità 4.0. _ Conoscere le potenzialità dell'intelligenza artificiale in ambito turistico 	45
Tecniche di progettazione di eventi turistici	<ul style="list-style-type: none"> _ Saper individuare un target, _ Fare un'analisi di mercato, dei costi e essere in grado di predisporre la documentazione per la realizzazione di eventi o esperienze per i clienti. _ Laboratorio di design thinking e simulazione di un evento/esperienza 	27
Storia, cultura e valorizzazione del territorio	<ul style="list-style-type: none"> _ Conoscere la storia, la cultura, le tradizioni e l'arte del territorio Lombardo e delle provincia di Lombardo. 	36
Food and beverage	<ul style="list-style-type: none"> _ Conoscere la merceologia e la cultura enogastronomica di tendenza _ Approfondire i prodotti tipici del territorio lombardo. 	66
Sistema turistico e innovazione	<ul style="list-style-type: none"> _ Conoscere il mercato, prodotti e trend del sistema turistico. _ Conoscere il turismo di oggi e le nuove frontiere. _ Conoscere le opportunità del turismo esperienziale: turismo e sport, turismo e enogastronomia, turismo e benessere. _ Visite aziendali e a fiere del settore. 	30
Sostenibilità nei servizi turistici	<ul style="list-style-type: none"> _ Conoscere principi del turismo accessibile, responsabile e sostenibile _ Conoscere le normative gestione ambientale delle organizzazioni (Iso 14000) _ Essere in grado di valorizzare in maniera sostenibile il territorio _ Conoscere il codice etico _ Avere maggiore consapevolezza dell'importanza degli impatti ambientali in ambito turistico e maggiore sensibilità al rispetto del proprio territorio. 	30
Project work	<ul style="list-style-type: none"> _ Saper analizzare uno specifico contesto o caso aziendale del settore turistico. 	30
Modulo Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> _ Conoscere strutture del territorio 	17
Tirocinio	<ul style="list-style-type: none"> _ Prendere visione e coscienza di cosa fa l'azienda. _ Saper analizzare la struttura organizzativa e il ruolo e le proprie attività in azienda. _ Saper svolgere in affiancamento una o più attività proprie del profilo in esito al corso ITS. 	1000
TOTALE		2000



Mail: info@fondazioneagroalimentareits.it

Sito internet: www.fondazioneagroalimentareits.it

Telefono: 342 84 51237