

CORSO ITS HOTEL MANAGEMENT

TECNICO SUPERIORE SPECIALIZZATO NELL'HOTEL MANAGEMENT

MODULI FORMATIVI	OBIETTIVI	ORE
Inglese	_ Acquisire buona padronanza della lingua inglese nella comprensione scritta, nell'ascolto, nella produzione scritta e parlata (livello B2 secondo il Portfolio Europeo delle Lingue) _ Essere in grado di gestire: - conversazioni al telefono - scrivere risposte formali - prenotazioni e modifiche - reclami e criticità - la stesura di circolari e comunicazioni - Promoting a product or a service <u>Microlingua</u>	108
Tedesco	_ Raggiungere livello pre-intermediate 1 (A2) in ascolto e lettura 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. 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. _ Raggiungere livello pre-intermediate 2 (A1) in parlato e scrittura. 1. Abilità a usare espressioni e frasi semplici per descrivere il luogo dove abito e la gente che si conosce. 2. Essere in grado di compilare moduli con dati personali e di scrivere brevi frasi. <u>Microlingua</u>	69
Francese	_ Raggiungere livello pre-intermediate 1 (B1) in ascolto e lettura 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. 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. _ Raggiungere livello pre-intermediate 2 (A2) in parlato e scrittura. 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. 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. <u>Microlingua</u>	102

Team building e time management	_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	_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	_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	_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	_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)	69
Commercializzazione e Revenue Management	_Conoscere i principi di RM e Pricing _Saper utilizzare l'RM nell'attività alberghiera. _Conoscere il tariffario BtoB e BtoC _Conoscere i gestionali per analizzare i competitor (Lybra o simili)	54
Promozione e Marketing	_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	51
Organizzazione aziendale	_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 _Saper utilizzare i sistemi gestionali (5 stelle)	53

Tecniche di gestione del personale	_ 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	_ 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	_ 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	_ 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	_ Conoscere la storia, la cultura, le tradizioni e l'arte del territorio Lombardo e delle province di Lombardia.	36
Food and beverage del territorio	_ Conoscere la merceologia e la cultura enogastronomica di tendenza _ Approfondire i prodotti tipici del territorio lombardo.	66
Sistema turistico e innovazione	_ 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	_ 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	_ Saper analizzare uno specifico contesto o caso aziendale del settore turistico.	30
Modulo Orientamento	_ Conoscere strutture del territorio	17
Tirocinio	_ 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