

Fondazione "Istituto Tecnico Superiore per Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali e Turistiche"  
**Bando di selezione dei partecipanti al corso di Istruzione Tecnologica Superiore  
 Tecnico Superiore per la gestione di strutture turistico ricettive  
 a indirizzo: HoB – Hospitality on Board**

\*Potenziamento dell'offerta di Istruzione Tecnica Superiore a cura delle Fondazioni ITS già costituite e operanti nella Regione Campania alla data del 1/07/2022 - periodo 2023/2025 DGR n. 161 del 28/03/2023

## 1. TITOLO

Diploma di "Tecnico Superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive" a indirizzo "HoB – Hospitality on Board" (V livello EQF - fig. naz. 5.1.2)

## 2. PROFILO PROFESSIONALE

Il Tecnico Superiore (TS) per la gestione di strutture turistico-ricettive, con l'indirizzo *Hospitality on Board*, acquisirà la conoscenza della struttura complessiva dell'impresa e delle modalità di gestione delle funzioni strategiche di Hospitality e dei diversi reparti, con particolare riferimento ai reparti Accoglienza e Food & Beverage a bordo di una struttura in movimento. Sarà in grado di: analizzare e interpretare le tendenze del mercato turistico rilevate da portali e Big data di settore; gestire relazioni funzionali con i diversi reparti dell'impresa; pianificare e verificare i processi erogativi/produttivi e le soluzioni organizzative e di allestimento spazi cucina e sala; conoscere il sistema di offerta turistica del territorio con la relativa connotazione identitaria; organizzare azioni di promozione e commercializzazione utilizzando anche strumenti di marketing anche di web; gestire rapporti con i colleghi a bordo e con i principali fornitori, interni ed esterni, in una logica di lavoro di squadra, vigilando sulla qualità dei prodotti e dei servizi; conoscere la legislazione igienico-sanitaria e per la sicurezza sul lavoro; sviluppare e monitorare le strategie di fidelizzazione della clientela e di customer satisfaction; contribuire ad implementare strategie di revenue management relativamente al contesto "in movimento". Grazie allo specifico indirizzo del corso, il TS svolgerà compiti/funzioni riguardanti l'accoglienza, la gestione della comunicazione e relazione con il cliente a bordo treno (Relation e Client Management). Il TS promuoverà l'offerta enogastronomica del territorio, elaborando menù e gestendo gli approvvigionamenti e i servizi al banco e in sala, valorizzando produzioni di filiera corta anche mediante degustazioni e abbinamenti. Apprenderà le tecniche per la gestione degli scarti e il riciclo, l'utilizzo di materiali a scarso impatto ambientale e di risparmio energetico. Il profilo padroneggerà la conoscenza delle norme di settore, del lavoro, del Diversity Management, dell'igiene, della sicurezza e la capacità di utilizzare le tecnologie digitali per gestire il servizio e promuoverlo attraverso le tecnologie abilitanti, utilizzando il potenziale del Web, dei Social Network e del Marketing per raggiungere performance commerciali e manageriali di alto livello.

## 3. SBocchi OCCUPAZIONALI

Il TS sarà inserito come apprendista nel sistema dell'ospitalità in movimento della Campania o in altre strutture ricettive-ristoratorie del gruppo imprenditoriale **Elior spa**. In esito al percorso formativo, e al superamento degli esami di diploma di Istruzione Tecnologica Superiore, l'allievo apprendista potrà usufruire dell'opportunità di un **contratto a tempo indeterminato** in uno dei contesti aziendali **Elior**. Il TS potrà inserirsi anche nel mercato del lavoro come lavoratore dipendente o autonomo in altre realtà di ospitalità in movimento (es. compagnie aeree e di navigazione) o nel settore turistico-ricettivo, enogastronomico e agroalimentare (es. Alberghi, Villaggi turistici, Ostelli della gioventù, Rifugi di montagna, Colonie marine e montane, Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence, Attività di alloggio connesse alle aziende agricole, Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero).

## 4. DESTINATARI

Possono accedere al corso ITS n. **25 giovani** di età compresa tra i 18 e i 29 anni, in possesso almeno di un diploma di Istruzione Secondaria Superiore ovvero di un diploma quadriennale di Istruzione e Formazione Professionale e frequenza di un corso annuale integrativo di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore. Tra i requisiti rilevanti: il possesso della nazionalità italiana o di altri paesi appartenenti all'Unione Europea, o nazionalità di altri paesi con regolare permesso di soggiorno in Italia (si accerterà la lingua italiana livello B2); buona conoscenza almeno della lingua inglese e dell'informatica di base; esperienza o professionalità affine. I candidati dovranno iscriversi e partecipare alla procedura di selezione così come riportato nell'art. 8 del presente Avviso.

## 5. PARTNER FORMATIVO

L'ITS BACT conduce le attività formative attraverso un cluster di apprendimento "in situazione" ovvero raggruppamenti di imprese, fornitori, enti e istituzioni funzionali all'ottimizzazione del processo di apprendimento, ambienti formativi che ospitano gli allievi per più del 60% del monte ore del loro percorso ITS, dal momento che tali strutture vengono concepite come "teaching organisation", dove manager, tecnici e lavoratori diventano "knowledge workers" ovvero docenti, coach o tutor che garantiscono il loro punto di vista oltre che un apporto metodologico e operativo, sia in termini teorici che esperienziali (laboratori didattici e stage). Per il suddetto corso, l'ITS BACT ha individuato un partner con il quale ha co-progettato e con il quale co-condurrà l'intervento formativo, la multinazionale francese **Gruppo Elior**, una realtà solida che si occupa di ristorazione e di pulizia e igienizzazione di ambienti sanitari e industriali, nella logistica interna, nei servizi alberghieri e di manutenzione. **Elior** è presente in 6 paesi con 23.500 ristoranti e punti vendita, conta 110.000 lavoratori nei ruoli a bordo treno, 400 in area logistica e 100 in attività di staff, ed è leader nei suoi principali mercati, in Europa, Nord America e India. **Elior** è numero 1 in Italia nella ristorazione collettiva, con 10.000 collaboratori. Nei 2.000 ristoranti e punti vendita in tutta Italia, Elior serve oltre 106 milioni di clienti ogni anno e ha un fatturato di 459 milioni di euro. **Elior** annovera nella sua articolazione organizzativa anche le due Divisioni, *Itinere* e *Polaris*, dedicate all'accoglienza e all'assistenza dei clienti **Trenitalia** che, per i loro spostamenti, si avvalgono rispettivamente dei treni *Freccia Rossa Alta Velocità*, sia in Italia che in Francia, e degli *Intercity Night*. Nelle due Divisioni sono impiegati circa 1800 operatori distribuiti nelle sedi amministrative che costituiscono il network geografico e che quasi sempre coincidono con i capoluoghi di regione.

## 6. MODALITÀ DI EROGAZIONE E SEDE DELLE ATTIVITÀ

Il percorso verrà erogato nella modalità dell'**Apprendistato** di III livello. **Elior S.p.A. assumerà gli studenti con contratto di Apprendistato di Alta Formazione e Ricerca: CCNL Mobilità e Attività Ferroviarie** (ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. 81/2015). Le attività formative si svolgeranno presso le sedi dell'ITS BACT e di **Elior**.

## 7. DURATA E ARTICOLAZIONE DEL CORSO

Il corso didattico è biennale e sarà articolato in 4 semestri per un totale di 2000 ore a partire dal  **mese di Dicembre 2023**. Le attività formative prevedranno un impegno per un monte ore settimanale medio di 38 ore, con alternanza di periodi di **formazione esterna** presso **ITS BACT** e periodi di **formazione interna** presso **Elior S.p.A.** È consentito un numero max di assenze non superiore al 20% del monte ore totale. I partecipanti che supereranno tale limite sono esclusi d'ufficio dal corso. Il piano formativo è articolato in Unità Formative che afferiscono a Competenze, sviluppate con approcci teorici (*aula*) e operativi (*laboratorio e apprendistato*). Sono riconosciuti crediti formativi in ingresso, valutati positivamente dai tecnici specialisti della Fondazione ITS BACT denominati TACIS e TAV che, in raccordo con il Comitato Tecnico Scientifico, saranno validati in termini di ore formative per le quali il richiedente è esonerato dalla frequenza su una o più unità formative specifiche, in coerenza con le conoscenze e competenze possedute. Seguono le Unità Formative:

I ANNO		I ANNO	
AREA OVERVIEW	ORE	AREA KEY COMPETENCE DIGITALE	ORE
1.1 Introduzione Al Trasporto Ferroviario	5	1.17 Sales & Marketing 4.0	20
1.2 Tratte Ferroviarie di Interesse e attrattori turistici di eccellenza	5	1.18 Information System Tools - Office I e II	10
<b>AREA RELATION</b>	<b>ORE</b>	1.19 Social Media Marketing	20
1.3 Soft Skill: Emotional Intelligence	20	1.20 Tecnologie Digitali 4.0 Per Cucina E Sala I e II	10
1.4 Tecniche di Comunicazione & Self Efficacy	30	<b>AREA MANAGEMENT</b>	<b>ORE</b>
1.5 Soft Skill: Problem Solving & Decision Making	15	1.21 Gestione sicurezza & pronto soccorso	10
1.6 Relazioni con i reparti dell'impresa	15	1.22 Economics: impresa e funzioni strategiche Hospitality	25
1.7 Lavorare in team	15	<b>AREA KEY COMPETENCE IMPRENDITORIALE</b>	<b>ORE</b>
<b>AREA CLIENT MANAGEMENT</b>	<b>ORE</b>	1.23 Gestione Risorse Umane & Diversity Management	10
1.8 Servizi a bordo	10	1.24 Design Thinking per lavoro autonomo e imprenditoriale	15
1.9 Prodotti Executive (preparazione e presentazione)	5	<b>AREA NORMS</b>	<b>ORE</b>
<b>AREA FOOD &amp; BEVERAGE</b>	<b>ORE</b>	1.25 Legislazione Igienico-Sanitaria generale e applicata	5
1.10 Organizzazione e allestimento spazi (sala)	20	1.26 Normativa per la sicurezza sul lavoro	5
1.11 Merceologia e principi nutrizionali	15	1.27 CCNL della Mobilità	5
1.12 Menu Engineering e tradizioni enogastronomiche	15	1.28 Normativa Sicurezza Alimentare Haccp	15
1.13 Laboratorio Sommellerie	20	<b>AREA KEY COMPETENCE MULTILINGUISTICA</b>	<b>ORE</b>
1.14 Laboratorio Cucina	20	1.29 Cultura & Comportamenti di viaggio utenza	10
1.15 Multicultural Food & Travel Lab I e II	10	1.30 Fondamenti Lingua Inglese di Settore	60
1.16 Unconventional Food e Sostenibilità	10	1.31 Fondamenti Lingua Francese di Settore	60
		<b>AREA APPRENDIMENTO IN SITUAZIONE</b>	<b>ORE</b>
		1.32 Stage	500
<b>TOTALE ORE 1000</b>			

## II ANNO

AREA RELATION	ORE	AREA MANAGEMENT	ORE
2.1 Soft Skill: Emotional Intelligence II	10	2.17 Gestione sicurezza & pronto soccorso II	10
2.2 Tecniche di Comunicazione & Self Efficacy II	30	2.18 Economics: impresa e funzioni strategiche Hospitality II	35
2.3 Soft Skill: Problem Solving & Decision Making II	15	<b>AREA KEY COMPETENCE IMPRENDITORIALE</b>	<b>ORE</b>
2.4 Relazioni con i reparti dell'impresa II	15	2.19 Gestione Risorse Umane & Diversity Management II	20
2.5 Lavorare in team II	20	2.20 Design Thinking per lavoro autonomo e imprenditoriale II	15
<b>AREA CLIENT MANAGEMENT</b>	<b>ORE</b>	<b>AREA NORMS</b>	<b>ORE</b>
2.6 Servizi a bordo II	10	2.21 Legislazione Igienico-Sanitaria generale e applicata II	5
2.7 I Prodotti Executive (preparazione e presentazione)	5	2.22 Normativa per la sicurezza sul lavoro II	10
<b>AREA FOOD &amp; BEVERAGE</b>	<b>ORE</b>	<b>AREA KEY COMPETENCE MULTILINGUISTICA</b>	<b>ORE</b>
2.8 Organizzazione e allestimento spazi (Sala)	10	2.23 Cultura & comportamenti di viaggio utenza II	10
2.9 Laboratorio Sommellerie	20	2.24 Fondamenti Lingua Inglese di settore II	70
2.10 Laboratorio Cucina	25	2.25 Fondamenti Lingua Francese di settore II	60
2.11 Multicultural Food & Travel Lab I e II	5	<b>AREA APPRENDIMENTO IN SITUAZIONE</b>	<b>ORE</b>
2.12 Unconventional Food e Sostenibilità	10	2.26 Stage	510
<b>AREA KEY COMPETENCE DIGITALE</b>	<b>ORE</b>		
2.13 Sales & Marketing 4.0 II	20		
2.14 Information System Tools - Office I e II	20		
2.15 Social Media Marketing II	20		
2.16 Tecnologie Digitali 4.0 per Cucina e Sala I e II	20		
<b>TOTALE ORE 1000</b>			

## 8. MODALITÀ PER L'ISCRIZIONE

La domanda di iscrizione alle selezioni è formalizzabile attraverso la compilazione del **form** riportato nell'area dedicata sul sito **www.itsbact.it**. Per inviare correttamente la propria candidatura occorre:

1. Scaricare, compilare e sottoscrivere il **modulo di iscrizione** contenuto nel form;
2. Compilare tutti i **campi** richiesti dal form;
3. Allegare, nel riquadro apposito riportato nel form, i seguenti **file**:

- modulo di iscrizione compilato e sottoscritto;
- copia del documento di identità e del codice fiscale in corso di validità
- copia del diploma (o autodichiarazione ai sensi dell'art. Art. 46 - lettera l, m, n - D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)
- copia di tutti gli altri titoli valutabili (cfr. griglia Titoli preferenziali)
- eventuali certificazioni informatiche (ECDL o EIPASS) e linguistiche

4. Completato l'upload dei file, autorizzare al trattamento dei dati personali e cliccare il tasto *invia*.

La corretta ricezione della domanda sarà attestata attraverso una conferma di iscrizione inviata all'indirizzo mail indicato dal candidato. Le domande inviate verranno sottoscritte dal candidato con la dichiarazione di autenticità dei dati ai sensi del DPR 445/2000 durante l'identificazione in sede di esame. **Le domande dovranno pervenire entro e non oltre il 20.11.2023 alle ore 23:59.**

## 9. MODALITÀ DI SELEZIONE

I partecipanti saranno selezionati da una Commissione attraverso la **valutazione dei titoli posseduti**, una **prova scritta** e una **prova orale**. Sono ammessi alle prove di selezione i candidati in possesso dei requisiti di cui al punto 4 del presente bando e che avranno presentato le domande in ottemperanza al punto 8. Di seguito la griglia di valutazione dei **titoli preferenziali**, per i quali saranno attribuiti al max 10 punti:

TITOLI PREFERENZIALI	max 10 punti
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voto diploma: Punti da 71-90=2; 91-100=3</li> <li>• Diploma attinente alla figura professionale</li> <li>• Laurea Triennale</li> <li>• Laurea Specialistica</li> <li>• Laurea V.O. (non cumulabile con laurea triennale e/o specialistica)</li> <li>• Esperienze lavorative autocertificate (0,5 punti a esperienza - max 4 esperienze valutabili)</li> </ul>	<b>max 3 punti</b> <b>2 punti</b> <b>1 punto</b> <b>2 punti</b> <b>3 punti</b> <b>max 2 punti</b>

L'elenco degli ammessi alla selezione sarà affisso il giorno **21.11.2023** presso la sede della Fondazione ITS BACT (via Diaz n.58-80134 Napoli) e consultabile sul sito **www.itsbact.it**. I candidati ammessi alla selezione dovranno presentarsi senza ulteriori avvisi e, a pena di esclusione, muniti di valido documento di riconoscimento, presso la medesima sede della Fondazione a partire dal giorno **22.11.2023** secondo il calendario pubblicato sul sito e comunicato via mail, per svolgere la **prova scritta**. La **prova orale** si svolgerà il giorno **24.11.2023** secondo calendario pubblicato sul sito della Fondazione e inviato via mail. Di seguito la griglia di valutazione della prova scritta e della prova orale:

PROVA SCRITTA	max 30 punti
test per accertare il livello di conoscenza della lingua inglese (max 10 punti - convalidati presentando certificazione linguistica in inglese livello minimo B1), delle conoscenze informatiche (max 5 punti - convalidati presentando certificazione ECDL o EIPASS) e delle conoscenze tecniche e tecnologiche di base del settore turistico e commerciale (max 15 punti).	
PROVA ORALE	max 60 punti
Career Day con l'azienda partner e l'ITS BACT (colloquio motivazionale per valutare l'interesse, le aspirazioni e le competenze in ingresso del candidato per il profilo professionale oggetto del corso)	

Le ammissioni saranno effettuate secondo la graduatoria finale, pubblicata su **www.itsbact.it**. Il 50% dei posti è riservato ai candidati di genere femminile. In caso di parità di punteggio tra due candidati sarà data priorità ai candidati di genere femminile e, in subordine, al soggetto più giovane di età. Entro lo svolgimento del 10% del monte ore del corso, è prevista la possibilità di inserire nuovi allievi, tramite scorrimento della graduatoria.

## 10. MISURE DI ORIENTAMENTO

Sono previste per gli allievi sessioni di orientamento per verificarne motivazioni e aspirazioni, realizzare bilanci delle competenze in ingresso e rilevare eventuali azioni di supporto per il superamento di gap di competenze.

## 11. PATTO FORMATIVO

Sarà prevista, da parte dei corsisti, la sottoscrizione di un patto formativo.

## 12. CERTIFICAZIONE FINALE

Al termine del corso gli studenti che avranno frequentato almeno l'80% del monte ore, e che avranno superato gli esami finali, conseguiranno il **Diploma di Istruzione Tecnologica Superiore**, rilasciato dal **Ministero dell'Istruzione e del Merito** (ai sensi del D.P.C.M. del 25 gennaio 2008) e valido all'interno dell'Unione Europea (5° livello del Quadro Europeo delle Qualifiche). Si rilasceranno **crediti formativi**, ai sensi all'art.14 della legge n° 240 del 30.12.2010, presso le Università partner dell'ITS BACT, per ottenere la laurea triennale di settore.

## 13. INFORMAZIONI

Per informazioni rivolgersi a Fondazione ITS BACT (sede: via Armando Diaz 58, 80134 NAPOLI; tel: 0818799822).



F.to Il Presidente Aniello Di Vuolo

