

HOSPITALITY MANAGEMENT: INNOVAZIONE, SOSTENIBILITÀ E VALORIZZAZIONE
DELLE TIPICITÀ LOCALI E DELLE STRUTTURE RICETTIVE (Aconimo: M.I.S.T.E.R.)

PIANO DI STUDI:

1° ANNO

Unità Formative	Durata/Ore	Aula	Attività laboratoriali	Seminari a tema	Visite Didattiche
1. COMPETENZE DIGITALI (Riferimento DigComp 2.2, livello di padronanza avanzato)	40	12	28		
2. LINGUA INGLESE (livello B2) - UF erogata in lingua inglese	60	18	42		
3. COMUNICAZIONE E PNL (Tecniche di comunicazione efficace)	16	8	8		
4. TRAINING AL TEAM WORKING E ALLA NEGOZIAZIONE	12	6	6		
5. PROBLEM SOLVING, DECISION MAKING	16	8	8		
6. DESIGN THINKING LAB	12	5	7		
7. GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE	12	6	6		
8. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE INFORMATIZZATA DEI PROCESSI AZIENDALI E DELLA COMUNICAZIONE TRA I REPARTI DELLA STRUTTURA RICETTIVA	16	8	8		
9. FORMAZIONE GENERALE ALLA SALUTE E SICUREZZA PER I LAVORATORI E COMPORTAMENTI SICURI SUL LUOGO DI LAVORO	16	12	4		
10. LEGISLAZIONE TURISTICA, PROTOCOLLI, CERTIFICAZIONI, CONTRATTUALISTICA E PARI OPPORTUNITÀ	36	24	8	4	
11. OPERATION PER IL FRONT OFFICE TURISTICO 4.0	40	12	20		8
12. FOOD & BEVERAGE: OPERATION & MANAGEMENT	20	6	6		8
13. FOOD & BEVERAGE LAB: CREAZIONE DI UN SERVIZIO BREAKFAST UNCONVENTIONAL E DI VALORIZZAZIONE TERRITORIALE	12		12		
14. FOOD & BEVERAGE LAB: ORGANIZZARE UN EVENTO CON PRODOTTI TIPICI E DELLA FILIERA CORTA	16		16		
15. HOUSEKEEPING: OPERATION & MANAGEMENT	16	4			12
16. SPA: OPERATION & MANAGEMENT	28	8	12		8
17. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, GESTIONE DEL PERSONALE E TEAM BUILDING- UF erogata in lingua inglese	16	5	11		
18. GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI, DELLE MANUTENZIONI E DEI FORNITORI	16	5	11		
19. GESTIONE DEL BUSINESS E GESTIONE FINANZIARIA PER LE STRUTTURE RICETTIVE	40	12	28		
20. PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E BUSINESS INTELLIGENCE	20	6	14		
21. BOOKING & RESERVATION MANAGEMENT	16	5	11		

22. SOFTWARE GESTIONALI PER STRUTTURE RICETTIVE	40		40		
23. ECCELLENZE CULTURALI, PAESAGGISTICHE ED ENOGASTRONOMICHE PER LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO - L'IMPORTANZA DEL NETWORK - UF erogata in lingua inglese	32	10	6		16
24. TECNICHE DI VALORIZZAZIONE SOSTENIBILE DEI TERRITORI	12		4	8	
25. TOURISM DIGITAL HUB: OFFERTA TURISTICA INTEGRATA ED ECOSISTEMI DIGITALI	20	6	14		
TOTALE ORE UF	580	186	330	12	52
ORE STAGE	320				
TOTALE ORE PRIMO ANNO	900				

2° ANNO

Unità Formative	Durata/Ore	Aula	Attività laboratoriali	Seminari a tema	Visite Didattiche
1. CYBERSECURITY	8	2	6		
2. MODELLI STATISTICI/MATEMATICI E METODOLOGIE DI RICERCA PER LE IMPRESE TURISTICHE	28	8	20		
3. TECNICHE DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO - DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO (KPI) - UF erogata in lingua inglese	16	5	11		
4. ECOLOGIA E POLITICHE DELL'AMBIENTE - AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (Riferimento GreenComp, livello di padronanza adeguato al contesto turistico)	12	4	2	4	2
5. CULTURA D'IMPRESA E IMPRENDITORIALITÀ (Riferimento EntreComp, livello di padronanza avanzato)	24	7	17		
6. INTELLIGENZA EMOTIVA, GESTIONE DEL COMBIAMENTO, BENESSERE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE (Riferimento LifeComp)	8	2	6		
7. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E TURISMO (Ambiti di applicazioni e prospettive di sviluppo)	40	12	12		16
8. EFFICIENZA OPERATIVA E RIDUZIONE DEI COSTI: SISTEMI INTELLIGENTI PER IL SETTORE RICETTIVO	8	2	3		3
9. GUEST EXPERIENCE: ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E CONCIERGERIE - IL CONCIERGE DIGITALE	20	6	14		
10. BUILDING AUTOMATION NELLE STRUTTURE RICETTIVE	8	2	3		3
11. SISTEMA TURISTICO: PRODOTTI, MERCATI E TREND ANALYSIS - UTILIZZO DI SISTEMI AI	12	4	6		2
12. ANALISI PREDITTIVA (Big Data Analytics, machine learning, intelligenza artificiale e Kpi)	16	5	7		4
13. MARKETING & SALES PER IL TURISMO	20	6	14		

14. PRICING E REVENUE MANAGEMENT	28	8	18		2
15. DIGITAL MARKETING, STRATEGIE WEB E SOCIAL MEDIA PER IL TURISMO	28	8	18		2
16. MARKETING ESPERIENZIALE: REALTÀ VIRTUALE / AUMENTATA AL SERVIZIO DEL MARKETING TURISTICO	28	8	6		14
17. DIRECT MARKETING E CRM	20	6	14		
18. NEUROMARKETING	12	4	8		
19. WEB REPUTATION E COMPLAINTS	16	5	11		
20. QUALITY MANAGEMENT E MIGLIORAMENTO CONTINUO - GLI STANDARD INTERNAZIONALI - UF erogata in lingua inglese	18	6	12		
TOTALE ORE UF	370	110	208	4	48
ORE STAGE	530				
TOTALE ORE PRIMO ANNO	900				