

**ISTITUTO TECNICO SUPERIORE  
NUOVE TECNOLOGIE PER IL MADE IN ITALY,  
INDIRIZZO PER L'INDUSTRIA MECCANICA E  
AERONAUTICA**

**BANDO PER L'AMMISSIONE AL CORSO ITS  
"TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE  
DEI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI OSPITI"**

**AREA TECNOLOGIE PER I BENI E LE ATTIVITA' ARTISTICHE E  
CULTURALI PER IL TURISMO**

**TOURISM 4.0 SPECIALIST**

**Biennio 2024/2026**

**Sede amministrativa presso ISIS "A. Malignani"**

**Viale Leonardo da Vinci, 10 – 33100 Udine**

**Tel. e Fax 0432/481859 cell. e-mail: [segreteria@itsmalignani.it](mailto:segreteria@itsmalignani.it)**

**Sede didattica presso MITS 2 Feletto Umberto (UD) e Spazio Villalta, Via Bassi 1 Udine.**

### Art. 1 ISTITUZIONE DEI CORSI

La Fondazione Istituto Tecnico Superiore Nuove Tecnologie per il Made in Italy, indirizzo per l'Industria Meccanica e Aeronautica con sede presso l'ISIS "A. MALIGNANI" di Udine istituisce per il periodo formativo 2024/2026, fatte salve le determinazioni della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il raggiungimento del numero minimo degli iscritti, **n° 1 (uno) corso ITS** biennale con rilascio di diploma statale di 5° livello European Qualification Framework, ai sensi del D.P.C.M. 25.01.2008, capo II:

**"Tecnico Superiore per la gestione dei servizi di supporto agli ospiti – Tourism 4.0 Specialist".**

Le attività didattiche si svolgono presso la sede MITS 2, sede di Feletto Umberto (Ud), raggiungibile con l'autobus cittadino n. e Spazio Villalta, Via Bassi 1 Udine.

### Art. 2 FIGURA PROFESSIONALE

La figura professionale, inserita nell'elenco delle figure nazionali, che il corso si propone di formare è di seguito descritta: il **Tecnico Superiore per la gestione dei servizi di supporto agli ospiti – Tourism 4.0 Specialist** (rif. Figura 9.1.4 Allegato1 del D.M. 203 del 20.10.23) lavora nella gestione dei servizi di accoglienza e prevede di specializzarsi nella corretta gestione dell'impresa turistico-ricettiva e in particolare nelle attività legate ai servizi ristorativi, grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie 4.0. Il tecnico superiore sarà in grado di operare all'interno della struttura ricettiva affiancando il sales and marketing manager, il revenue manager, il room division manager e altre funzioni direzionali, nell'organizzazione dei comparti dell'attività e il personale coinvolto. Applica ai diversi settori le nuove tecnologie e cura la soddisfazione dei clienti. Verifica l'applicazione delle normative di riferimento e degli standard qualitativi di settore

### Art. 3 COMPETENZE

Il Corso TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI OSPITI – TOURISM 4.0 SPECIALIST, all'interno delle macro-competenze della figura professionale di cui all'Art.2, si propone di sviluppare in particolare le seguenti attività:

- organizzazione e pianificazione della gestione degli ospiti e dei membri dello staff in relazione alle procedure di accoglienza, sistemazione, check-in e check-out, nel rispetto delle procedure di security e sfruttando anche tool Artificial Intelligence based (AI-based)
- organizzazione e supervisionare della gestione delle aree ospiti e staff affinché siano conformi agli standard della normativa di qualità richiesti
- elaborazione e valutazione delle attività di customer service, customer care e customer satisfaction
- elaborare strategie per ottimizzare prodotti e processi produttivi
- pianificare e gestire progetti che ottimizzino la qualità dei servizi offerti
- Ospitalità 4.0 e Tourism Experience Design: strategie, soluzioni e nuove tecnologie per la ricettività, revenue management, food and beverage engineering
- strumenti di sales and marketing management: il marketing plan alberghiero, le nuove frontiere del marketing digitale e della promozione territoriale
- management delle strutture ricettive e nuovi modelli di business
- collaborare e interfacciarsi con tutti i servizi a supporto, coordinando e gestendo anche le fasi degli approvvigionamenti e formulando proposte di miglioramento degli standard di servizio

- Definire e gestire i

Key Performance Indicator (K.P.I) interni ed esterni, a partire dai dati sulla gestione dei processi e dei prodotti turistici, proponendo interventi di miglioramento continuo per garantire la sostenibilità dell'offerta turistica.

#### **Art. 4 DURATA DEL CORSO E SUA ARTICOLAZIONE**

La durata del Corso è di quattro periodi didattici suddivisi su due anni:

- 1° anno – I° periodo ottobre 2024 – febbraio 2025;
- 1° anno – II° periodo marzo 1° anno – II° periodo marzo 2025 – luglio 2025;
- 2° anno – III° periodo ottobre 2025 – febbraio 2026;
- 2° anno – IV° periodo marzo 2026 – luglio 2026.

Sono previste 2000 ore di attività formativa suddivise in:

- 1200 ore di attività laboratoriali e d'aula
- 800 ore di attività di project work e/o stage in azienda.

Il Comitato Tecnico Scientifico può introdurre adattamenti nella suddivisione del monte ore di cui sopra.

Le attività d'aula e laboratorio si svolgeranno con organizzazione modulare, alternando, a seconda delle esigenze didattiche e organizzative, moduli teorici, moduli pratici, esperienze lavorative, di stage o di project work. L'orario giornaliero per le attività d'aula sarà di norma di 4/7 ore antimeridiane e/o pomeridiane, mentre sia per l'attività di laboratorio, sia per quella aziendale potrà essere di 8 ore. Le attività formative d'aula potranno essere organizzate ordinariamente anche in modalità FAD nel limite del 30% del monte ore relativo alle ore di teoria, fatte salve diverse disposizioni normative emanate dopo la pubblicazione del presente bando.

La frequenza è obbligatoria. Per il conseguimento del titolo è obbligatoria una frequenza di norma pari all'80% delle ore dell'attività formativa, il conseguimento di valutazioni intermedie e di fine modulo positive e il superamento dell'esame di stato di fine corso. La normativa MIM definisce le modalità di svolgimento dell'Esame di Stato.

#### **Art. 5 QUOTE DI ISCRIZIONE E DI DIPLOMA**

- L'iscrizione alla **prova di selezione** è gratuita.
- La quota di **iscrizione al corso**, al netto di qualsiasi onere e commissione bancaria, da versarsi in caso di ammissione al corso, è fissata in euro **400,00 per anno formativo**.

La quota annuale può essere suddivisa in due rate di €. 200,00 cad. da versarsi entro 3 giorni dalla pubblicazione della graduatoria finale dei candidati ammessi al corso (termini perentori).

Le modalità di versamento saranno comunicate via mail con apposita circolare.

La rinuncia alla frequenza, comunque motivata, esclude il rimborso della quota di iscrizione al corso, eventualmente versata.

Per gli allievi che versano in condizioni economiche certificate da ISEE inferiori o pari a Euro 15.000,00 è prevista l'esenzione dal contributo annuale: la richiesta di esenzione, corredata esclusivamente dal certificato ISEE (contenente la dicitura "Si applica alle prestazioni agevolate per il Diritto allo Studio Universitario") deve essere presentata entro il 15/10 di ogni anno, alla segreteria dell'ITS, termine perentorio.

- **tassa annuale regionale**

**per il diritto allo studio:** l'importo dovuto è stabilito annualmente dalla Regione FVG. Gli allievi ITS sono tenuti a versarlo tramite la Fondazione (a titolo esemplificativo nell'anno formativo 2024/2025 l'importo della tassa variava tra € 120,00/160,00 in relazione all'ISEE presentato). Gli allievi sono infatti equiparati a studenti universitari e possono partecipare ai bandi della Agenzia Regionale per il Diritto agli Studi Superiori – Sede di Udine (ARDIS) servizio mensa, posti alloggio, sconti trasporti (si veda il sito [www.ardis.fvg.it](http://www.ardis.fvg.it) per le modalità di accesso ai servizi. È possibile registrarsi nel portale ARDIS FVG anche prima della pubblicazione della graduatoria del corso, in quanto ARDIS FVG verificherà successivamente l'effettiva iscrizione). Gli estremi del bonifico saranno comunicati con circolare.

- **tassa per la partecipazione agli esami finali e tassa per il diploma:** l'importo dovuto è stabilito dal MIM e le scadenze di pagamento saranno comunicate dalla Segreteria prima degli esami.

#### **ART. 6 VOUCHER PER FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE FEMMINILE**

Al fine di sostenere la partecipazione delle ragazze ai percorsi ITS, la Regione Friuli-Venezia Giulia prevede di norma per le studentesse un finanziamento quale rimborso della quota di iscrizione, previa verifica dell'effettiva frequenza pari almeno all'80% dell'attività formativa in senso stretto, al netto dell'esame finale.

#### **ART. 7 BORSE DI STUDIO**

La Fondazione tramite fondi a valere sul bando per il Potenziamento dell'offerta formativa degli Istituti Tecnologici Superiori "ITS Academy" in attuazione della Missione 4 – Istruzione e Ricerca – Componente 1 – Potenziamento dell'offerta dei servizi di istruzione: dagli asili nido alle Università – Investimento 1.5 "Sviluppo del sistema di formazione professionale terziaria (ITS)" del PNRR, finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU, ai fini del raggiungimento dei relativi target e milestone e dell'obiettivo di cui alla Decisione di esecuzione del Consiglio UE – CID, pubblicherà sul proprio sito [www.itsmalignani.it](http://www.itsmalignani.it) il bando per l'assegnazione di borse di studio alle allieve e agli allievi in possesso dei requisiti ISEE e ISPE indicati nel bando stesso.

Le borse di studio sono finalizzate a consentire il diritto allo studio per assicurare la frequenza dei percorsi formativi ITS Academy agli studenti, e a contribuire alla copertura delle eventuali spese di vitto, alloggio e/o di viaggio agli iscritti e ammontano a:

- a) per gli studenti fuori sede: € 6.157,74 l'anno;
- b) per gli studenti pendolari: € 3.598,51 l'anno;
- c) per gli studenti in sede: € 2.481,75 l'anno.

#### **Art. 8 SELEZIONE**

Sono ammessi alla selezione i candidati in possesso o in via di conseguimento di diploma di scuola media superiore di secondo grado rilasciato dal Ministero dell'Istruzione e del Merito, i possessori di titolo di studio straniero riconosciuto equipollente dal MIM o di un diploma quadriennale di istruzione e formazione professionale di cui all'articolo 15, commi 5 e 6, del decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226, unitamente a un certificato di specializzazione tecnica superiore conseguito all'esito dei corsi di istruzione e formazione tecnica superiore di cui all'articolo 69 della legge 17 maggio 1999, n. 144, della durata di almeno 800 ore.

L'ammissione dei partecipanti al percorso ITS sarà realizzata attraverso una prova di selezione che si compone di:

- somministrazione di quesiti in forma scritta a risposta multipla (inglese, informatica, cultura generale con riferimento al settore turismo);
- colloquio motivazionale.

Sono previste due sessioni di selezione:

- **1° sessione di selezione:** la prova è fissata per il **giorno 24 luglio 2024 a partire dalle ore 9.00** presso la sede della Fondazione - V.le L. da Vinci, 10 33100 UDINE;
- **2° sessione di selezione:** la prova è fissata il **giorno 12 settembre 2024 a partire dalle ore 9.00** presso la sede della Fondazione - V.le L. da Vinci, 10 33100 UDINE;

La domanda di ammissione al corso, indirizzata al Presidente dell'ITS, dovrà essere redatta sul modulo scaricabile dal sito [www.itismalignani.it](http://www.itismalignani.it) e compilata on-line da qualsiasi dispositivo collegato a Internet in base alle indicazioni riportate alla sezione Bandi/ammissione studenti del sito [www.itismalignani.it](http://www.itismalignani.it)

- **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 23/07/2024** per la 1<sup>a</sup> sessione di selezione
- **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 11/09/2024** per la 2<sup>a</sup> sessione di selezione

Il recapito delle domande rimane ad esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità ove, per qualsiasi motivo, le stesse non pervengano entro il termine previsto dal bando all'indirizzo di destinazione per dispersione di comunicazioni dipendente da eventuali disguidi telematici o comunque imputabili a fattori terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

Qualora il numero degli ammessi ai corsi risultasse inferiore al numero minimo o risultassero non coperti tutti i posti disponibili, la Fondazione MITS si riserva la facoltà di riaprire i termini dell'Avviso Pubblico e di effettuare ulteriori sessioni di prove selettive.

#### **Art. 7 CRITERI DI FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA DI AMMISSIONE**

Il numero degli ammessi è fissato in un massimo di 25 allievi per corso.

La selezione degli aspiranti allievi sarà effettuata per titoli, crediti, prove e colloquio, cui saranno attribuiti i punteggi di seguito riportati, la cui somma determinerà il punteggio della graduatoria. Il candidato risulta idoneo alla frequenza del corso qualora consegua un punteggio  $\geq$  a 60/100 e sarà ammesso alla frequenza qualora trovi ad occupare nella graduatoria una posizione congrua con il numero dei posti disponibili.

#### **Titoli**

Diploma di istruzione secondaria di II grado:

Punti 8: istituto tecnico turistico, istituto tecnico commerciale, liceo linguistico, liceo scientifico; IPSIA servizi alberghieri e ristorazione, IPSIA servizi commerciali.

Punti 3: altri diplomi

Votazione riportata all'esame di Stato: Punti 0,20 per ogni voto superiore a 60 (a partire da 60=0; 0,20 punti ogni voto fino ad un punteggio massimo di 8 punti).

#### **Crediti**

Valutazione di altri crediti coerenti all'area disciplinare: fino a 10 punti.

- Certificazioni di

competenze professionali rilasciate da enti esterni (max punti 1):

punti 0.25 per certificazione

- Certificazione competenze informatiche (max punti 1.50):
  - Esame modulo EXCEL ECDL punti 0.25
  - Certificazione ECDL start o altro livello tranne Advanced: punti 0.50
  - ECDL Advanced: punti 0.75
- Certificazione competenze lingua straniera (max punti 6):
  - Inglese B2: punti 2
  - Inglese C1: punti 2
  - Seconda lingua straniera: punti 2
- Esperienze di stage non curricolari coerenti con il percorso ITS (max punti 1)
  - punti 0.50 per ogni periodo di 30 giorni
- Altre esperienze competenze/esperienze certificate (max 0.50)

***Prove e colloquio***

Quesiti di lingua inglese	max 8 punti
Quesiti su applicativi informatici ECDL	max 8 punti
Quesiti turismo	max 8 punti
Colloquio	max 50 punti

**Art. 9 COMMISSIONE ESAMINATRICE**

La Commissione esaminatrice è composta almeno da tre membri: il Presidente dell'ITS, o da suo delegato, e da due membri, su proposta del Presidente dell'ITS e/o del Comitato di Progetto.

**Art. 10 AMMISSIONE E PUBBLICAZIONE GRADUATORIE**

I candidati che nella prima sessione di luglio conseguono i migliori 10 punteggi complessivi hanno confermato l'accesso ai percorsi ITS all'atto della pubblicazione della graduatoria di luglio. Al termine della seconda selezione verrà redatta una graduatoria comprendente tutti gli altri candidati che hanno partecipato alla prima e seconda selezione.

Eventuali candidati partecipanti alle ulteriori selezioni integrative saranno inseriti in coda alla graduatoria indicata al precedente capoverso.

La graduatoria della selezione sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione [www.itsmalignani.it](http://www.itsmalignani.it).

Tale pubblicazione costituisce notifica formale dell'ammissione o meno a frequentare i corsi e unica forma di pubblicazione con valore di comunicazione legale per i candidati ammessi o esclusi dalla frequenza del Corso. Avverso la graduatoria di ammissione pubblicata e resa pubblica nelle forme sopraindicate è ammesso reclamo alla Commissione giudicatrice da inoltrarsi esclusivamente tramite PEC o Raccomandata a mano entro il termine di perentorio di 5 (cinque) giorni dalla data di pubblicazione della stessa sul sito.

In calce alla comunicazione di pubblicazione della graduatoria sarà indicata la data della sua pubblicazione al fine della decorrenza del termine perentorio di presentazione dei reclami. La Commissione giudicatrice si pronuncerà sul reclamo stesso entro il termine di 8 (otto) giorni decorrenti dalla scadenza del termine per la presentazione dei reclami. Decorso tale termine la graduatoria diverrà definitiva ed inoppugnabile.

In caso di rinuncia di un candidato ammesso al corso, verrà inserito al suo posto il primo dei non ammessi e così via per gli eventuali successivi scorrendo la graduatoria.

Gli ammessi al corso, pena l'esclusione dalla graduatoria e dal diritto alla frequenza del Corso, sono tenuti entro il giorno precedente l'inizio delle attività didattiche a perfezionare la domanda producendo la seguente documentazione:

- ricevuta di pagamento del contributo annuale versato tramite bonifico bancario con la causale ISCRIZIONE ITS TOURISM 4.0 SPECIALIST 2024/2026 - COGNOME e NOME dell'iscritto

Gli studenti dei corsi ITS sono tenuti al rispetto delle norme generali sui corsi ITS e del soggetto finanziatore nonché del Regolamento delle attività formative vigente durante il corso. L'iscrizione e la

frequenza ai corsi ITS comportano l'accettazione e l'osservanza da parte dell'allievo/a delle regole di comportamento e delle norme disciplinari contenute nel "Patto formativo" che verrà sottoscritto all'inizio del corso.

#### **Art. 11 PUBBLICAZIONE CALENDARIO ATTIVITÀ FORMATIVE**

La data d'inizio delle attività didattiche sarà pubblicata sul sito WEB della Fondazione [www.itsmalignani.it](http://www.itsmalignani.it)

#### **Art. 12 TRATTAMENTO DEI DATI**

Informativa ai sensi dell'art.13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.L. 30 giugno 2003 n°196) e del Regolamento UE 697/2016. Si informa che i dati personali verranno trattati – direttamente o tramite responsabili - in conformità con quanto previsto dal D.Lvo 196/2003 e dal Regolamento UE 679/2016, per esclusive esigenze contrattuali e per obblighi di legge e che solo per tali finalità potranno essere comunicati ad enti terzi.

Gli interessati potranno esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 13 (2) e da 15 a 21 del Regolamento UE 697/2016.

Titolare del trattamento è: Fondazione ITS Nuove Tecnologie per il Made in Italy, con sede in Udine, viale Leonardo da Vinci 10. Ulteriori informazioni in relazione al trattamento dei Dati Personali sono disponibili all'indirizzo <http://www.itsmalignani.it/privacy-276> e potranno essere richieste in qualsiasi momento al Titolare del trattamento utilizzando gli estremi del contatto:

mail [privacy@itsmalignani.it](mailto:privacy@itsmalignani.it) tel. 0432 481859.

Udine, 28 maggio 2024  
Prot. n 479/1

f.to IL PRESIDENTE  
Paola Perabò