

**Percorso ITS "Management dell'Ospitalità e del Turismo del mare e delle coste"**

Sede programmata **Brindisi (BR)**

Biennio 2025-2027

**Declinazione territoriale: figura nazionale "9.1.2 Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali"**

I anno

|   | Denominazione U.F.                                                                                                                                                      | Descrizione sintetica                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tot. Ore |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Lingua inglese per il settore turistico                                                                                                                                 | <i>Sviluppo delle competenze linguistiche per la comunicazione con turisti internazionali, la presentazione dell'offerta turistica e la gestione delle interazioni nei contesti di ospitalità.</i>                                                                                                                                  | 60       |
| 2 | Lingua francese per il settore turistico                                                                                                                                | <i>Acquisizione delle competenze di base per la comunicazione con turisti francofoni, con attenzione al lessico settoriale legato all'accoglienza e alla promozione del territorio.</i>                                                                                                                                             | 50       |
| 3 | Il sistema turistico. Trend, scenari e innovazioni e prospettive derivanti dall'uso dell'IA                                                                             | <i>Analisi del sistema turistico nazionale e internazionale, dei principali attori e delle dinamiche evolutive, con particolare riferimento all'innovazione tecnologica, all'intelligenza artificiale e alla sostenibilità.</i>                                                                                                     | 20       |
| 4 | Economia del turismo marittimo e delle destinazioni turistiche costiere. Servizi, imprese, esperienze ed eventi per lo sviluppo del turismo legato al mare e alla costa | <i>Studio dei modelli economici del turismo costiero, analisi delle filiere collegate e progettazione di esperienze e servizi turistici legati al mare e alla blue economy.</i>                                                                                                                                                     | 20       |
| 5 | Management strategico e operativo delle imprese turistiche con supporto dell'Intelligenza Artificiale                                                                   | <i>Analisi e strumenti per il management strategico e operativo delle imprese turistiche, con attenzione alla pianificazione, all'organizzazione dei servizi, alla gestione delle risorse e all'impiego dell'intelligenza artificiale per migliorare l'efficienza, la personalizzazione dell'offerta e il processo decisionale.</i> | 40       |
| 6 | Legislazione turistica                                                                                                                                                  | <i>Analisi della normativa nazionale e regionale in materia di turismo, con focus su contratti, obblighi informativi, responsabilità e diritti degli operatori e dei turisti.</i>                                                                                                                                                   | 20       |

|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7  | Comunicazione e marketing per le imprese turistiche                                                                                                                                 | <i>Strategie di comunicazione e marketing per promuovere destinazioni e servizi, con attenzione a storytelling, brand identity e strumenti digitali per l'engagement del turista.</i>                                                                                                                                                                | 40 |
| 8  | Infrastrutture e servizi per il turismo marittimo e la blue economy                                                                                                                 | <i>Analisi delle infrastrutture e dei servizi necessari per lo sviluppo del turismo costiero e nautico, in chiave di sostenibilità e innovazione.</i>                                                                                                                                                                                                | 30 |
| 9  | Elementi di sicurezza nel turismo                                                                                                                                                   | <i>Conoscenze fondamentali sulla sicurezza nei contesti turistici: normativa, prevenzione dei rischi, gestione delle emergenze, tutela degli ospiti e dei lavoratori.</i>                                                                                                                                                                            | 20 |
| 10 | Budget previsionale, consuntivo e controllo di gestione e analisi predittiva con IA 1                                                                                               | <i>Introduzione ai principi di contabilità generale e analisi di bilancio, con riferimento alle specificità delle imprese turistiche. Utilizzo di strumenti digitali e soluzioni basate su intelligenza artificiale per facilitare la lettura dei dati economico-finanziari e il monitoraggio dei costi.</i>                                         | 40 |
| 11 | Housekeeping e manutenzione: gestione integrata dei servizi con strumenti digitali e supporti intelligenti                                                                          | <i>Organizzazione dei servizi di housekeeping e manutenzione all'interno delle strutture ricettive, con definizione di standard qualitativi, programmazione operativa e controllo delle attività. Introduzione a strumenti digitali e soluzioni intelligenti per il monitoraggio, la manutenzione predittiva e l'ottimizzazione dei processi.</i>    | 20 |
| 12 | I canali distributivi per il turismo costiero e del mare. Operation management di un tour operator: booking management. GDS, Booking engine, prenotazione servizi, CRM e gestionali | <i>Studio dei canali di distribuzione turistica e delle tecnologie di prenotazione: GDS, booking engine, CRM, gestionali e piattaforme integrate per l'intermediazione turistica.</i>                                                                                                                                                                | 30 |
| 13 | Organizzazione e gestione di strutture turistiche costiere e di villaggi turistici                                                                                                  | <i>Modelli organizzativi e gestionali per le strutture turistiche costiere, con focus su servizi offerti, gestione del personale, qualità e customer satisfaction.</i>                                                                                                                                                                               | 30 |
| 14 | La gestione dello stabilimento balneare: organizzazione dei servizi, tecnologie digitali e soluzioni intelligenti                                                                   | <i>Pianificazione e gestione operativa di uno stabilimento balneare, con attenzione all'organizzazione dei servizi, alla normativa di riferimento, alla sostenibilità ambientale e alle strategie di marketing locale. Introduzione all'uso di strumenti digitali e applicazioni di intelligenza artificiale per l'ottimizzazione dei flussi, la</i> | 20 |

|    |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                                                                                                                                | <i>personalizzazione dell'offerta e il controllo delle performance.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |
| 15 | Management dei servizi ristorativi e tecnologie intelligenti per l'ospitalità balneare                                                         | <i>Gestione dei servizi di ristorazione in contesti turistici costieri, uso di tecnologie intelligenti per ottimizzare i processi, migliorare l'esperienza e la sostenibilità.</i>                                                                                                                                                                                    | 40         |
| 16 | Laboratorio di Empowerment 1                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 20         |
| 17 | Laboratorio: Experience design di offerte di turismo accessibile e pacchetti per la valorizzazione della costa e del mare con supporto dell'IA | <i>Progettazione di pacchetti turistici accessibili, esperienziali e sostenibili per la valorizzazione del patrimonio marino e costiero. Utilizzo di strumenti digitali e soluzioni basate su intelligenza artificiale per analizzare i bisogni dei target, personalizzare le esperienze e supportare le decisioni progettuali in ottica inclusiva e data-driven.</i> | 40         |
|    | <b>TOTALE AULA</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>540</b> |
|    | <b>STAGE</b>                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>360</b> |
|    | <b>Totale ore I anno</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>900</b> |

| Il anno |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|         | Denominazione U.F.                                                                                                 | Descrizione sintetica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tot. Ore |
| 1       | Lingua inglese per il settore turistico                                                                            | <i>Sviluppo avanzato delle competenze linguistiche in inglese applicate a contesti turistici internazionali, con focus su accoglienza, promozione, gestione dei reclami e narrazione dell'offerta.</i>                                                                                                                                          | 60       |
| 2       | Lingua francese per il settore turistico                                                                           | <i>Potenziamento delle competenze comunicative in lingua francese con particolare attenzione all'interazione con il turista nei contesti costieri e balneari.</i>                                                                                                                                                                               | 50       |
| 3       | Customer care e CRM intelligente: tecnologie digitali, automazione dei servizi e analisi dei dati di soddisfazione | <i>Tecniche di gestione del cliente e analisi della customer satisfaction. Strumenti digitali e AI-based per CRM, check-in/check-out automatico, chatbot, Analisi dei feedback, strategie di risposta, utilizzo di strumenti AI di sentiment analysis. Definizione, monitoraggio e analisi dei Key Performance Indicator interni ed esterni</i> | 20       |

|    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4  | Revenue management e pricing dinamico con soluzioni intelligenti                                               | <i>Principi di revenue management, strategie di pricing dinamico e utilizzo di strumenti digitali per massimizzare ricavi e occupazione in strutture di ospitalità turistica.</i>                                                                                                           | 20 |
| 5  | Public speaking, problem solving, consumer behaviour e negoziazione con il cliente                             | <i>Sviluppo di soft skills per l'interazione professionale nel turismo: tecniche di presentazione, gestione dei conflitti, comprensione dei comportamenti del consumatore e negoziazione efficace.</i>                                                                                      | 30 |
| 6  | Budget previsionale, consuntivo e controllo di gestione e analisi predittiva con IA 2                          | <i>Approfondimento delle tecniche di controllo di gestione e valutazione della sostenibilità economica, con focus su margini, investimenti e piani previsionali. Impiego di modelli previsionali intelligenti per l'analisi della redditività e il supporto alle decisioni strategiche.</i> | 20 |
| 7  | Digital e social media marketing per i servizi turistici                                                       | <i>Strategie di promozione digitale e utilizzo dei social media per la valorizzazione dell'offerta turistica, con attenzione alla creazione di contenuti e alle metriche di performance.</i>                                                                                                | 20 |
| 8  | Servizi al turista nautico: accoglienza, prenotazioni e soluzioni digitali                                     | <i>Organizzazione dell'accoglienza per il turismo nautico, gestione delle prenotazioni e impiego di strumenti digitali per migliorare l'esperienza del turista in ambito marittimo.</i>                                                                                                     | 30 |
| 9  | Design e management di eventi tematici sul mare e le blue destination                                          | <i>Ideazione, pianificazione e gestione di eventi a tema marino e costiero per la promozione turistica delle destinazioni blu.</i>                                                                                                                                                          | 20 |
| 10 | Tecniche di valorizzazione sostenibile dell'ecosistema marino e creazione di esperienze turistiche accessibili | <i>Principi e buone pratiche per la valorizzazione sostenibile dell'ambiente marino e progettazione di esperienze turistiche inclusive e rispettose degli ecosistemi.</i>                                                                                                                   | 40 |
| 11 | Elementi di statistica, data analytics e strumenti predittivi per l'analisi turistica                          | <i>Analisi statistica dei dati turistici, uso di strumenti di data analytics e applicazione di modelli predittivi per l'ottimizzazione dell'offerta.</i>                                                                                                                                    | 40 |
| 12 | Finanziamenti e project financing                                                                              | <i>Introduzione ai principali strumenti di finanziamento per le imprese turistiche, incluse le opportunità pubbliche e private e la costruzione di un piano di project financing.</i>                                                                                                       | 20 |



|    |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                          |            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 13 | Laboratorio di Empowerment 2                                                                                              |                                                                                                                                                                                          | 20         |
| 14 | Laboratorio: progettazione di un grande evento per la valorizzazione della blue destination                               | <i>Simulazione di progettazione di un evento complesso a tema costiero, con attenzione alla logistica, alla promozione e all'impatto sul territorio.</i>                                 | 40         |
| 15 | Laboratorio Destination Canvas e design di prodotto turistico costiero                                                    | <i>Applicazione del modello Destination Canvas per l'ideazione e progettazione di nuovi prodotti turistici legati al mare e alla costa.</i>                                              | 30         |
| 16 | Laboratorio: Start up, dall'idea imprenditoriale al Business Plan di un'attività di servizio al turismo marino e costiero | <i>Sviluppo dell'idea imprenditoriale fino alla redazione di un Business Plan, con simulazioni, analisi di mercato, organizzazione operativa e strategie di sostenibilità economica.</i> | 40         |
| 17 | Project work                                                                                                              |                                                                                                                                                                                          | 40         |
|    | <b>TOTALE AULA</b>                                                                                                        |                                                                                                                                                                                          | <b>540</b> |
|    | <b>STAGE</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                          | <b>360</b> |
|    | <b>Totale ore II anno</b>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                          | <b>900</b> |

**Totale 2 anni**

**1.800**