



ITS ACADEMY DELLA PUGLIA PER IL TURISMO I BENI LE ATTIVITÀ CULTURALI ED ARTISTICHE

**AVVISO PUBBLICO DI SELEZIONE
PER LA REALIZZAZIONE DEI PERCORSI DI FORMAZIONE D'ECCELLENZA
PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE INTELLIGENTE DEI SERVIZI TURISTICI**

FEOGIST

*Fondo per accrescere il livello professionale del turismo, finanziato e istituito
dalla legge n. 197 del 29 dicembre 2022 (Legge di Bilancio 2023)
presso il Ministero del Turismo*

PERCORSI FORMATIVI DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

1. ADVANCED TRAVEL AGENT

2. LUXURY HOSPITALITY EXCELLENCE

Fondazione "ITS Academy della Puglia per il Turismo i Beni le Attività Culturali ed Artistiche"
Organismo di Diritto Pubblico - Direttiva UE n. 24 del 26.02.2014
www.itsturismopuglia.it

Sede Legale: 73100 Lecce (LE), Villa Mellone", in via Giacomo Manzù s.n.c., Strada Prov.le per San Pietro in Lama
Uffici di Direzione e Sede Operativa: Lecce (LE), via Quinto Mario Corrado 1- CAP 73100
Iscritta ex DPR 361/00 al n. 37 RPG Prefettura di Lecce, C.F e partita IVA 04735760755 – Mod. ITST-PNRR
segretariatogenerale@itsturismopuglia.it - PEC segretariatogenerale@pec.itsturismopuglia.it C:\Users\samuel\Desktop\GR 01-01W2609-
DEF- AVVISO SELEZIONE TRAVEL - LUXURY.docx

INDICE

Sezione 1.	I Progetti Formativi	3
1.1.	OFFERTA FORMATIVA	3
1.2.	OBIETTIVI GENERALI.....	4
Sezione 2.	Corso in “Advanced Travel Agent”	5
2.1.	FINALITÀ E DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO	5
2.2.	DURATA E ARTICOLAZIONE DEL PIANO DIDATTICO	6
2.3.	CONTENUTI DEL CORSO, METODOLOGIE APPLICATE E COMPETENZE IN USCITA.....	6
2.4.	DESTINATARI E REQUISITI DI ACCESSO	9
2.5.	CRITERI DI SELEZIONE.....	10
2.6.	AMMISSIONE ALL’ESAME FINALE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	13
Sezione 3.	Luxury Hospitality Excellence	14
3.1.	FINALITÀ E DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO	14
3.2.	DURATA E ARTICOLAZIONE DEL PIANO DIDATTICO	15
3.3.	CONTENUTI DEL CORSO, METODOLOGIE APPLICATE E COMPETENZE IN USCITA.....	15
3.4.	DESTINATARI E REQUISITI DI ACCESSO	17
3.5.	CRITERI DI SELEZIONE.....	17
3.6.	AMMISSIONE ALL’ESAME FINALE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	17
Sezione 4.	Modalità, Termini di Partecipazione, Date Esami di Selezione e Costi di Iscrizione 18	
4.1.	ISCRIZIONE E DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE	18
4.2.	CHIUSURA ISCRIZIONI.....	19
4.3.	DATE DI SELEZIONE	19
4.4.	INTEGRAZIONI SUL PROCESSO DI SELEZIONE	19
4.5.	COSTI DI ISCRIZIONI E BORSE DI STUDIO	19
Sezione 5.	Direzione, Info e Comunicazioni	20
5.1.	Direzione e Coordinamento Attività Didattiche.....	20
5.2.	Info e Comunicazioni.....	20

Sezione 1. I Progetti Formativi

1.1. OFFERTA FORMATIVA

1.1.1. Nell'ambito dell'**Avviso Pubblico**¹ per il finanziamento di **"Progetti di formazione di eccellenza nel settore turistico finalizzato alla costituzione del Polo Nazionale Strategico del Turismo di Alta Formazione"**², l'ITS Academy della Puglia per il Turismo i Beni le Attività Culturali ed Artistiche, partner del **Polo Nazionale Strategico del Turismo di Alta Formazione**, punto di riferimento di innovazione per il comparto a livello nazionale e internazionale, propone e avvia con il presente **Avviso di Selezione**, 2 progetti nel settore della **"Formazione d'Eccellenza per l'Organizzazione e la Gestione Intelligente dei Servizi Turistici"** in acronimo **FEOGIST**:

1. **ADVANCED TRAVEL AGENT;**
2. **LUXURY HOSPITALITY EXCELLENCE.**

1.1.2. I percorsi di formazione sono finalizzati a:

-  creare figure di tipo manageriale nel settore turistico, attraverso l'acquisizione di nuove competenze o il rafforzamento di quelle già esistenti;
-  accrescere le competenze per gli operatori del settore turistico che sono già inseriti nel mercato del lavoro;
-  ampliare i bacini occupazionali e l'offerta di lavoro nel settore;
-  innalzare il livello professionale nel turismo, anche ai fini del conseguimento della specializzazione e aggiornamento.

1.1.3. I percorsi formativi di cui sopra, sono promossi dai Partner Promotori LUISS - Libera Università Internazionale degli Studi Sociali "Guido Carli" e Federturismo Confindustria. D'altra parte, i Partner di progetto sono l'Università di Napoli "Federico II" (Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche), l'Università "Luigi Bocconi", l'ITS Academy della Puglia per il Turismo i Beni le Attività Culturali ed Artistiche, l'Associazione Italiana Porti Turistici (Assomarinas) e l'Associazione Esposizione e Fiere Italiane (AEFI). I progetti sono realizzati, inoltre, con la collaborazione di Altagamma "Creatività e Cultura Italiana", la Scuola Italiana di Ospitalità e la Luiss Business School.

¹<https://www.ministeroturismo.gov.it/il-ministero-del-turismo-pubblica-lavviso-per-il-finanziamento-di-progetti-di-alta-formazione-e-di-eccellenza-finalizzati-ad-accredere-le-competenze-e-le-specializzazioni-degli-operatori-e-d/>

² Ministero del Turismo & Italia.it - Fondo per accrescere il livello professionale nel turismo - Legge 29 dicembre 2022, n. 197, art. 1, c. 603-604.

1.2. OBIETTIVI GENERALI

1.2.1. I corsi in oggetto rispondono all'esigenza di specializzazione di risorse umane capaci di contribuire alla nascita di un sistema integrato di politiche collegate al turismo, facendo ricorso a tutti gli strumenti di programmazione pubblica (negoziata ed integrata) con il pieno coinvolgimento del tessuto produttivo.

L'azione formativa di alta specializzazione è volta ad accrescere il livello tecnico-professionale dell'operatore turistico, al fine di delineare figure di esperti nella gestione sostenibile di strutture ricettive di lusso, tour operator e agenzie viaggio, nonché la creazione di esperienze significative di viaggio, con un focus su efficienza energetica, riduzione degli sprechi e integrazione di soluzioni digitali per migliorare la **Guest Experience**.

Piani Didattici

1.2.2. I piani didattici dei percorsi formativi sono stati progettati in linea con i fabbisogni espressi dalle imprese turistiche tenendo nella massima considerazione le esigenze del settore turistico, in modo da assicurare uno sviluppo delle competenze immediatamente spendibile dal mercato del lavoro. La finalità è quella di formare professionisti capaci di guidare la trasformazione del settore verso modelli maggiormente sostenibili e digitalmente integrati, contribuendo a stimolare l'innovazione dell'industria turistica italiana in un'ottica di competitività internazionale.

In particolare, i percorsi si configurano come un progetto multidimensionale rispetto al complesso delle attività interconnesse e opportunamente ideate e pianificate secondo un cronoprogramma temporale che vede l'alternarsi di singole azioni specifiche gestite da esperti del settore, docenti, tutor scientifici, coach, orientatori e certificatori delle competenze.

Nello specifico, l'insieme delle attività formative d'aula, laboratoriali, di stage e studio individuale si concentrerà nello sviluppo delle competenze, conoscenze teorico-metodologiche e abilità tecnico-pratiche, ovvero sulla crescita professionale dell'individuo e sulle sue prestazioni di analisi dei fabbisogni dell'utenza, gestione qualificata dei processi di accoglienza e vendita, applicazione di procedure organizzative e digitali, erogazione di servizi personalizzati e ad alto valore aggiunto.

Le attività concorreranno, inoltre, al rafforzamento delle competenze tecnico-professionali connesse alla valorizzazione integrata delle risorse territoriali, all'adozione di standard operativi coerenti con i modelli di eccellenza del settore turistico e ricettivo e al miglioramento complessivo dell'attrattività e competitività dell'offerta regionale.



MINISTERO
DEL TURISMO
REPUBBLICA ITALIANA



ITALIA.IT



ITS ACADEMY DELLA PUGLIA
PER IL TURISMO I BENI LE ATTIVITÀ
CULTURALI ED ARTISTICHE



Sezione 2. Corso in “Advanced Travel Agent”

2.1. FINALITÀ E DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

2.1.1. Il percorso formativo in **Advanced Travel Agent** è orientato a sviluppare competenze, conoscenze teorico-metodologiche e abilità tecnico-pratiche per operatori che hanno maturato esperienza formativa e/o professionale nel settore turistico con particolare riguardo alle tecnologie digitali e IA.

L'obiettivo primario è formare il “Travel Agent” del futuro che non sarà un semplice intermediario, ma un progettista/consulente specializzato, capace di migliorare l'efficienza e produttività del settore, sviluppando competenze digitali, di IA e strategiche per la distribuzione e promozione dell'offerta turistica. Il corsista, una volta terminato il percorso con successo, sarà in grado operare in un contesto internazionale potendo gestire anche il cliente più esigente.

Contenuti e Finalità del Corso in Advanced Travel Agent

2.1.2. Il corso di alta specializzazione Advanced Travel Agent forma una figura professionale capace di operare nei sistemi turistici digitalizzati e data-driven, integrando competenze manageriali, analitiche e tecnologiche per la gestione avanzata dei servizi di viaggio, la consulenza corporate e l'innovazione dei processi aziendali.

Il percorso sviluppa una conoscenza approfondita degli ecosistemi del Travel 4.0 attraverso l'analisi degli attori, delle piattaforme digitali, dei modelli di intermediazione e dei trend globali, fornendo strumenti per interpretare le dinamiche competitive e progettare soluzioni evolute. Parallelamente, consolida competenze di management delle imprese di viaggio, con padronanza dei processi organizzativi, dei modelli di governance, dei sistemi di controllo di gestione e dei KPI di performance, permettendo al professionista di contribuire alla crescita strategica delle organizzazioni.

2.1.3. Il corso potenzia le abilità operative nella consulenza business travel, con capacità di gestire travel policy, negoziare con fornitori, ottimizzare costi e costruire soluzioni corporate personalizzate tramite piattaforme digitali e sistemi GDS. L'integrazione con moduli di statistica, Big Data e Data Science consente di analizzare dataset complessi, realizzare dashboard, elaborare modelli predittivi e generare insight utili alle decisioni strategiche, sviluppando un approccio pienamente data-driven. Le competenze digitali vengono ampliate attraverso il web e social media marketing, con abilità nella costruzione di funnel di vendita, campagne ADV, SEO/SEM e gestione dei canali social per la promozione di prodotti e servizi travel.

Elemento distintivo del percorso è la padronanza dell'intelligenza artificiale applicata alla gestione aziendale, che permette di automatizzare processi, utilizzare CRM intelligenti, implementare chatbot, attivare sistemi di recommendation e ottimizzare i flussi operativi. Il professionista acquisisce così abilità avanzate nella progettazione di itinerari complessi, nell'analisi dei dati, nello sviluppo di strategie digitali integrate, nella consulenza corporate e nell'ottimizzazione dei processi mediante strumenti digitali e modelli predittivi.

2.2. DURATA E ARTICOLAZIONE DEL PIANO DIDATTICO

2.2.1. Il Percorso **Advanced Travel Agent** sarà svolto in modalità ibrida, online e in presenza, articolato in 300 ore di formazione in modalità didattica assistita, laboratoriale, stage e attività di studio individuale da svolgere in vista degli esami di fine modulo o di certificazione finale delle competenze. In particolare, l'articolazione del piano didattico del percorso formativo in oggetto risulta il seguente:

- **Monte ore complessivo: 300 ore**, di cui
 - 105 ore di didattica d'aula e 45 laboratoriale;
 - 100 ore di Attività di Work-Based Learning (Stage) presso organizzazioni pubbliche o private;
 - 50 ore di studio individuale.
- **Modalità di erogazione della didattica d'aula e laboratoriale (150 ore):** 134 ore in modalità online e 16 ore in presenza presso le sedi di:
 -  ITS Turismo Academy c/o Villa Mellone, Via Giacomo Manzù snc – Lecce
 -  ITS Turismo Academy Quinto Mario Corrado, 1 – Lecce.

2.3. CONTENUTI DEL CORSO, METODOLOGIE APPLICATE E COMPETENZE IN USCITA

2.3.1. Il percorso formativo si articola in **6 Unità Formative (Moduli)**:

- UF 1 - Panorama, attori, relazioni e trend del settore viaggi 4.0
- UF 2 - Management e gestione delle imprese di viaggi
- UF 3 - Gestione e prenotazione dei servizi di business consultancy travel
- UF 4 - Statistica per il Turismo, Analisi dei Big Data e Data Science
- UF 5 - Web marketing e social media marketing
- UF 6 - Gestione aziendale mediante l'utilizzo dell'intelligenza artificiale

Detti moduli sono articolati in relazione a **4 Unità di Competenza**:

1. Erogazione del servizio di informazione, assistenza e consulenza turistica
2. Progettazione di un pacchetto turistico
3. Gestione delle prenotazioni e delle pratiche amministrative per la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati, pacchetti turistici, hotels, noleggi auto/mezzi trasporto su gomma e altri servizi turistici
4. Gestione, promozione e marketing di un'agenzia di viaggi.

2.3.2. Le **metodologie didattiche** applicate nel percorso seguiranno un approccio interdisciplinare, una struttura modulare della formazione, una personalizzazione degli apprendimenti attraverso il learning by doing e interventi di riequilibrio riguardanti il rafforzamento delle competenze strumentali quali quelle linguistiche, digitali, comunicative. L'utilizzo della metodologia della simulazione d'impresa per supportare la fase di sensibilizzazione ed orientamento consentirà ai corsisti di prendere atto dei problem solving che, nell'ambiente reale costituito dall'azienda tutor leader del settore, si possano verificare, motivando ciascun corsista alla ricerca-azione da approfondire nelle successive sessioni d'aula e laboratorio.

Competenze e capacità dei Profili in Uscita

2.3.3. I profili in uscita saranno pertanto capaci di creare, organizzare ed erogare prodotti di Turismo professionali secondo i principi dell'innovazione digitale, della sostenibilità, della qualità dell'accoglienza e della personalizzazione del servizio, operando in coerenza con gli standard nazionali e internazionali del settore turistico e ricettivo.

Al termine del percorso **Advanced Travel Agent** il partecipante sarà in grado di operare con autonomia e responsabilità nei processi di intermediazione, progettazione e vendita di prodotti turistici, acquisendo **competenze** riconducibili ai seguenti ambiti:

-  analisi dei bisogni del turista e definizione di soluzioni personalizzate per target business, leisure e MICE;
-  progettazione, organizzazione e gestione di prodotti turistici integrati, pacchetti, itinerari e servizi combinati secondo logiche di travel design;
-  gestione operativa dei sistemi di prenotazione (GDS, CRS, OTA) e utilizzo avanzato di strumenti CRM per la gestione del cliente e del customer journey;
-  applicazione di tecniche di vendita, post-vendita e gestione delle pratiche amministrative e contrattuali;
-  utilizzo di strumenti digitali e applicazioni di IA per la personalizzazione dell'offerta, la profilazione dell'utenza e l'ottimizzazione dei processi commerciali;
-  conoscenza dei modelli di distribuzione turistica, dei canali B2B e B2C e delle normative di settore;
-  collaborazione con operatori della filiera turistica per la costruzione di prodotti integrati e la valorizzazione del territorio;
-  applicazione dei principi di sostenibilità e responsabilità nella progettazione dell'offerta;
-  Competenze trasversali di comunicazione efficace e gestione delle relazioni interculturali;
-  problem solving operativo e gestione delle criticità, capacità organizzative, pianificazione e gestione delle priorità;
-  team working e collaborazione interfunzionale;
-  orientamento all'innovazione, alla digitalizzazione e al miglioramento continuo.

2.3.4. Le aree in cui la figura formata andrà ad operare sono, per natura, diversificate:

a) **Consulenza e Pianificazione**

-  Ascoltare le esigenze e i desideri del cliente (individuale, business/corporate, etc.) per comprendere le loro preferenze di viaggio;
-  Fornire consulenza sulla destinazione, i migliori periodi per viaggiare, le attività disponibili e le opzioni di alloggio;
-  Garantire tariffe competitive e ottimizzare i budget di viaggi;
-  Mantenersi aggiornati sulle tendenze del settore turistico, nuove destinazioni e servizi disponibili per migliorare l'esperienza di viaggio complessiva del cliente;
-  Garantire il rispetto delle travel policy aziendali e delle normative di settore, nel caso di clientela business.

b) Definizione di pacchetti esperienziali e servizio prenotazioni

- ☒ Effettuare prenotazioni per voli, alloggi, noleggi auto, crociere e altre attività in base alle richieste del cliente;
- ☒ Verificare la disponibilità, confrontare tariffe e fornire opzioni ai clienti;
- ☒ Ottimizzare i costi e tempi di risposta, propositività ed efficienza (Cost Saving e SLA)
- ☒ Creare itinerari personalizzati che rispondano alle esigenze specifiche dei clienti;
- ☒ Suggestire attività, escursioni e luoghi da visitare in base agli interessi del cliente;
- ☒ Fornire informazioni sulle formalità di viaggio, inclusi visti, assicurazioni e requisiti di salute;
- ☒ Assistere i clienti nella compilazione di documenti di viaggio e fornire informazioni pertinenti.
- ☒ Informare i clienti su offerte speciali, sconti e pacchetti vacanze disponibili;
- ☒ Negoziazione con i fornitori per ottenere tariffe competitive.

c) Servizio Post-Vendita e aggiornamenti sulle condizioni di viaggio

- ☒ Fornire assistenza durante il viaggio in caso di imprevisti o cambiamenti nei piani;
- ☒ Risolvere eventuali problemi o inconvenienti che possano sorgere durante il viaggio;
- ☒ Mantenere i clienti informati sulle ultime notizie e condizioni di viaggio, come restrizioni, emergenze o cambiamenti climatici.

d) Relazioni con i Fornitori e utilizzo di Tecnologie

- ☒ Costruire e mantenere relazioni con fornitori come compagnie aeree, alberghi e compagnie di crociera per ottenere informazioni aggiornate e negoziare tariffe favorevoli;
- ☒ Utilizzare sistemi di prenotazione e piattaforme online per effettuare prenotazioni e fornire informazioni in tempo reale e gestire i relativi flussi autorizzativi;
- ☒ Impiegare strumenti e tecnologie innovative 4.0 e sistemi AI.

2.3.5. Forti delle competenze apprese, i partecipanti in uscita dal percorso saranno in grado non solo di accrescere le proprie possibilità di impiego, ma anche di affinare il proprio profilo professionale nell'ambito del business e delle professioni turistiche, in particolare:

- ➡ professioni indirizzate al prodotto, e quindi ai servizi diretti al turista, in cui i professionisti si occupano dell'erogazione di uno specifico servizio turistico (operatore di middle management nell'ambito delle diverse formule di intermediazione e produzione viaggi);
- ➡ professioni indirizzate ai servizi indiretti al turista i cui operatori contribuiscono all'erogazione di un servizio turistico senza interagire direttamente col turista (organizzatori di eventi, ...etc.);

- ➡ professioni indirizzate al supporto dell'impresa turistica (promoter per le attività di promo commercializzazione, manager per l'internazionalizzazione etc);
- ➡ professioni indirizzate ai servizi legati al turismo che utilizzano le nuove tecnologie: operatori specializzati che supportano singole imprese, sistemi territoriali;
- ➡ network nell'essere presenti sul web con un'immagine positiva del territorio al fine di rendere efficace il canale come strumento di decisione, scelta e acquisto da parte del cliente (web designer, ..., etc.) e ne sostengono la reputazione oltre ad allargare i mercati.

2.3.6. **Il profilo è immediatamente spendibile nel mercato del lavoro**, con competenze richieste da agenzie, tour operator, DMC, OTA e aziende che gestiscono trasferte corporate.

Gli **sbocchi professionali** saranno i seguenti:

- ➡ Travel Agent 4.0;
- ➡ Business Travel Consultant;
- ➡ Digital Travel Specialist;
- ➡ Data Analyst per il Turismo;
- ➡ Travel Experience Designer;
- ➡ CRM & Customer Experience Specialist;
- ➡ AI Operations Assistant;
- ➡ Social Media Manager per il settore travel.

2.4. DESTINATARI E REQUISITI DI ACCESSO

2.4.1. Il numero di studenti ammessi al percorso formativo è compreso tra un minimo 20 ed un massimo di 30 unità.

2.4.2. I candidati al corso **Advanced Travel Agent** dovranno avere i seguenti requisiti minimi d'accesso:

- Diploma di scuola media superiore o maturità;
- Conoscenza dei sistemi informatici di base come Computer essential, On line essential, Word processing, Spreadsheet, Presentation, IT Security.
- Conoscenza della lingua inglese livello A2.

I requisiti saranno testati con procedura selettiva per Esami e Titoli.

2.4.3. L'accreditamento delle competenze in ingresso dei partecipanti per il presente corso avverrà mediante l'attivazione dello Sportello informativo presso la sede dell'ITS, il quale **verifica 3 condizioni**:

1. **Possesso dei requisiti minimi** di accesso in entrata: in tal senso, potranno accedere al corso coloro che abbiano conseguito il Diploma di istruzione secondaria superiore;

2. **Possesso dei requisiti aggiuntivi:** la disamina, non avente le caratteristiche di una prova di tipo scolastico, mira a verificare le seguenti competenze:
 - Comprensione e raccolta di informazioni contenute in testi complessi, articolati in periodi lunghi; comunicazione di informazioni prodotte integrando, confrontando e formulando ipotesi e deduzioni a partire da elementi contenuti in varie parti del testo;
 - Reperimento di informazioni presentate attraverso materiali quali schemi, tabelle, grafici, carte geografiche; l'informazione richiesta deve essere formulata tenendo conto di elementi diversi, rispettando alcune condizioni prestabilite e attraverso la integrazione di dati contenuti nei documenti;
 - Analisi di informazioni, presentate in formule a contenuto quantitativo, che devono essere utilizzate per produrre soluzioni di problemi, mediante operazioni di calcolo appropriate;
 - Creazione e gestione di fogli di calcolo, elaborazione testi e creazione di presentazione per la verifica delle conoscenze di informatica di base;
 - Esposizione di idee e concetti in forma scritta e orale per la verifica delle abilità di tipo comunicativo-relazionali;
3. **Completezza della documentazione prodotta** per la selezione: la documentazione da allegare alla domanda di riconoscimento è costituita da eventuali:
 - certificazioni attestanti l'avvenuto superamento degli esami, che ne evidenzino il titolo, i crediti maturati e l'Area Scientifica Disciplinare di appartenenza;
 - il programma degli esami oggetto della richiesta di riconoscimento, che ne evidenzii i contenuti didattici;
 - certificazioni attestanti i risultati conseguiti per altre conoscenze ed abilità oggetto della richiesta di riconoscimento.

2.5. CRITERI DI SELEZIONE

2.5.1. La selezione dei candidati avverrà per Esami e Titoli.

Le prove di selezione si svolgeranno in presenza presso ITS Turismo Academy in **Via Quinto Mario Corrado n. 1 - 73100 Lecce (Le)**.

Tali informazioni saranno inoltre comunicate, tramite e-mail e messaggio, a tutti coloro che si saranno iscritti e la cui domanda sia stata accettata.

2.5.2. Al fine di accertare i requisiti culturali minimi e le caratteristiche possedute ai fini dell'accesso ad un canale formativo di livello post secondario, i candidati saranno valutati a seguito di una procedura formalizzata e articolata come di seguito descritto.

A1 SVOLGIMENTO DI 2 TEST A RISPOSTA MULTIPLA (MAX 100 PUNTI)

2.5.3. I test hanno duplice natura e riguardano:

 **Soft Skill Test** - Quesiti autodescrittivi a risposta multipla. Per la seguente prova non saranno assegnati punteggi di merito, in quanto è una prova di carattere conoscitivo da parte della Commissione Esaminatrice. La durata del Soft Skill Test è pari a **30 Minuti**.

 **Hard Skill Test** – Numero 100 quesiti di natura tecnica a risposta multipla suddivisi per **4 aree tematiche**, ovvero:

- 1) Area Comunicativo-Relazionale;
- 2) Area Statistico-Informatica;
- 3) Area Linguistica;
- 4) Area Giuridico-Economico-Manageriale per il settore turistico.

2.5.4. Ciascuna delle **4 aree tematiche**, **ognuna** composta da **25 quesiti**, è volta a verificare il livello di conoscenza base del candidato nei settori scientifico-disciplinari di riferimento, nonché misurare le abilità e le sue competenze in ingresso.

2.5.5. Tutti i quesiti saranno articolati secondo uno schema di risposta multipla e prevederanno una sola modalità di risposta valida. La durata dell'Hard Skill Test è pari a **120 Minuti**.

Durante tutto l'arco temporale della prova: il candidato potrà avvalersi dell'uso della calcolatrice scientifica; non sarà consentita la consultazione di materiali didattici e/o apparecchiature informatiche e/o cellulari; non sarà consentito l'ausilio di aiuti derivanti da fonti esterne.

Con riferimento al risultato massimo (**100 punti**) che è possibile conseguire, le relative assegnazioni dei punteggi saranno determinate secondo i seguenti criteri di riferimento: -

-  un punteggio pari a +1 (più uno) per ogni risposta corretta;
-  un punteggio pari a 0 (zero) per ogni mancata risposta;
-  un punteggio pari a -0,5 (meno zero cinque) per ogni risposta errata.

B1 SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO TECNICO-MOTIVAZIONALE (MAX 60 PUNTI)

2.5.6. Il colloquio, accanto alle verifiche delle competenze tecniche (Hard Skill) e delle caratteristiche generali del candidato (Soft Skill), costituirà momento di valutazione delle motivazioni per le quali ha presentato richiesta di accesso alla selezione per un corso di specializzazione.

C1 VALUTAZIONE DEI TITOLI formativi ed esperienziali IN INGRESSO (MAX 40 PUNTI)

2.5.7. Le valutazioni espresse nella sezione Titoli di Studio saranno assegnate sulla base delle seguenti linee guida.

TITOLI FORMATIVI:

- Punteggio riportato all'esame di Diploma di Scuola Secondaria (4° EQF) - Massimo 10 punti assegnati come da esempio $73/100 = 7,3$; $96/100 = 9,6$; $88/100 = 8,8$; $100/100 = 10$;
- Punteggio riportato all'esame di Diploma ITS (5° EQF) - Massimo 10 punti assegnati come da esempio $73/100 = 7,3$; $96/100 = 9,6$; $88/100 = 8,8$; $100/100 = 10$;
- Punteggio riportato all'esame di Laurea ITS (6° o 7° EQF) - Massimo 11 punti assegnati come da esempio $103/110 = 10,3$; $96/110 = 9,6$; $88/110 = 8,8$; $110/110 = 11$;
- Punteggio riportato all'esame di Dottorato o Master (8° EQF) - Massimo 11 punti assegnati come da esempio $103/110 = 10,3$; $96/110 = 9,6$; $88/110 = 8,8$; $110/110 = 11$;

CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE (Il medesimo schema si ripete per tutte le certificazioni possedute, purché in una lingua straniera differente):

- Livello A1 = 2
- Livello A2 = 4
- Livello B1 = 6
- Livello B2 = 8
- Livello C1 = 10
- Livello C2 = 12

CERTIFICAZIONI INFORMATICHE (ad esempio Eipass, ECDL, Pekt Expert, Dattilografia, Tablet, LIM, etc) = 2 punti per ciascuna certificazione.

Altre tipologie di certificazioni conseguite, purché in linea con i principi dell'Avviso Pubblico saranno valutate: - 1 punto se parzialmente coerente – 2 punti se pienamente coerente. D'altra parte, le valutazioni espresse nella sezione Esperienze saranno assegnate sulla base delle seguenti linee guida:

1 punto se la singola esperienza è minimamente in linea con i principi dell'Avviso Pubblico;

- **2 punti** se la singola esperienza è mediocrementemente in linea con i principi dell'Avviso Pubblico;
- **3 punti** se la singola esperienza è sufficientemente in linea con i principi dell'Avviso Pubblico;
- **4 punti** se la singola esperienza è discretamente in linea con i principi dell'Avviso Pubblico;
- **5 punti** se la singola esperienza è ottimamente in linea con i principi dell'Avviso Pubblico.

Essendo il punteggio massimo assegnabile nella seguente sezione pari a massimo 40 punti, qualora il candidato dovesse superare tale soglia, allo stesso sarà attribuito il valore massimo assegnabile, ovvero 40 punti.

2.5.8. La Commissione selezionatrice potrà attribuire, quindi, un **punteggio massimo pari a 200/200**.

2.5.9. Nella compilazione delle graduatorie finali, a parità di punteggio, verrà data la precedenza al candidato più giovane. Saranno considerati **idonei** i candidati che conseguiranno un punteggio complessivo di **almeno 110/200**.

Pubblicazione degli Esiti conseguiti dai Candidati

2.5.10. Gli elenchi dei candidati risultati “IDONEI AMMESSI”, “IDONEI NON AMMESSI” e di quelli “NON IDONEI” delle sessioni di selezione realizzate, a seguito della pubblicazione del presente Avviso, (così come di eventuali ulteriori Avvisi) saranno pubblicati presso la sede operativa di ciascun Partner e sul sito istituzionale degli stessi.

Gli IDONEI AMMESSI delle sessioni di selezione avranno accesso diretto al percorso formativo scelto, a saturazione della classe (per un massimo di 30 allievi).

In caso di numero di domande superiore ai posti disponibili viene redatta una graduatoria di merito basata sul punteggio ottenuto.

2.5.11. Gli esiti della selezione vengono comunicati tramite pubblicazione sul sito dell’ITS Academy e con email personale ai candidati ammessi.

2.6. AMMISSIONE ALL’ESAME FINALE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

2.6.1. Possono essere ammessi agli esami finali esclusivamente gli allievi che avranno frequentato l’attività formativa per un numero di ore **non inferiore al 75%** della durata complessiva della stessa (nelle diverse forme previste: formazione d’aula, esercitazioni e stage).

2.6.2. Sono previste verifiche al termine di ciascuno dei moduli corsuali (UF Unità Formative) strutturate in relazione alla tipologia degli stessi e alla modalità di esecuzione prescelta dal docente che ha curato la materia.

2.6.3. Il percorso formativo si concluderà con un **esame finale** svolto secondo una o più delle seguenti alternative:

- Prova scritta con test a risposta multipla;
- Prova scritta con domande aperte;
- Prova tecnico-pratica, ovvero Project Work ai fini della verifica pratica delle competenze previste dagli standard oggetto di valutazione.



**MINISTERO
DEL TURISMO**
REPUBBLICA ITALIANA



ITALIA.IT



ITS ACADEMY DELLA PUGLIA
PER IL TURISMO I BENI LE ATTIVITÀ
CULTURALI ED ARTISTICHE



Sezione 3. Corso in “Luxury Hospitality Excellence”

3.1. FINALITÀ E DESCRIZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

3.1.1. Il percorso formativo in **Luxury Hospitality Excellence** è orientato a sviluppare competenze, conoscenze teorico-metodologiche e abilità tecnico-pratiche per operatori che hanno maturato esperienza formativa e/o professionale nel settore turistico con particolare riguardo al settore dell'ospitalità di lusso.

Contenuti e Finalità del Corso in Luxury Hospitality Excellence

3.1.2. L'obiettivo primario del percorso formativo in “Luxury Hospitality Excellence” è quello di formare professionisti altamente qualificati nel settore dell'ospitalità di lusso, combinando competenze manageriali, operative e strategiche con un forte orientamento all'innovazione, alla digitalizzazione e alla sostenibilità.

Il percorso rappresenta un'occasione unica per formare una nuova generazione di professionisti del lusso, capaci di affrontare le sfide di un settore in continua evoluzione.

3.1.3. Attraverso un approccio multidisciplinare, innovativo ed esperienziale, suddiviso in lezioni con partecipazione attiva dell'audience coinvolta e testimonianze con ospiti di rilievo nel settore, i partecipanti saranno in grado di gestire e innovare le strutture ricettive di fascia alta, rispondendo alle esigenze di un mercato sempre più orientato alla personalizzazione, all'uso delle tecnologie avanzate e alla sostenibilità.

3.1.4. Il corso sviluppa un profilo professionale avanzato capace di operare nei contesti dell'ospitalità di lusso contemporanea, caratterizzati da personalizzazione estrema, standard qualitativi elevatissimi, omnicanalità, digital reputation e integrazione tra esperienza fisica e digitale. Il percorso forma figure in grado di gestire servizi high-end, comprendere il comportamento dei clienti affluent e HNWI, utilizzare strumenti digitali e data-driven, guidare team orientati all'eccellenza e contribuire alla sostenibilità sociale e ambientale del settore.

3.1.5. I partecipanti al percorso raggiungeranno i seguenti obiettivi nell'ambito del business e delle professioni turistiche, con particolare riguardo al segmento luxury:

-  fornire conoscenze avanzate sull'evoluzione, le strategie e le nuove tendenze dell'hospitality di lusso, con focus su esperienze personalizzate, customer experience design e posizionamento strategico del brand;
-  approfondire gli standard di qualità e service excellence, analizzando le certificazioni internazionali (LQA, Forbes Travel Guide, Leading Hotels of the World) e le migliori pratiche operative;
-  esplorare l'applicazione delle nuove tecnologie nel settore (big data, CRM, AI) per migliorare la gestione del cliente e ottimizzare le performance delle strutture di lusso;
-  promuovere un approccio sostenibile ed etico, valorizzando il lusso responsabile attraverso materiali eco-friendly, strategie a zero sprechi e collaborazioni con comunità locali;
-  sviluppare competenze di leadership e team management per la gestione efficace delle risorse umane e l'implementazione di una cultura aziendale orientata all'eccellenza;
-  approfondire il marketing digitale e la brand reputation, con focus sulla digitalizzazione dell'esperienza luxury e sulle strategie di posizionamento del brand nel panorama globale.

3.2. DURATA E ARTICOLAZIONE DEL PIANO DIDATTICO

3.2.1. Il Percorso **Luxury Hospitality Excellence** sarà svolto con il supporto della Scuola Italiana di Ospitalità principalmente da remoto e sarà articolato in 147 ore complessive. Alcune attività formative saranno svolte in modalità ibrida, combinando la lezione presenziale con uno live-streaming.

L'articolazione del piano didattico del percorso formativo in oggetto risulta il seguente:

- **Monte ore complessivo: 147 ore**
- **Modalità di erogazione della didattica d'aula e laboratoriale (147 ore):** 132 ore in modalità online e 15 ore in presenza presso le sedi di Padova presso la sede legale della Scuola Italiana di Ospitalità o a Roma presso il TH Roma Carpegna Palace (TH Resorts è tra i fondatori della Scuola Italiana di Ospitalità).

3.3. CONTENUTI DEL CORSO, METODOLOGIE APPLICATE E COMPETENZE IN USCITA

3.3.1. Il percorso si compone di **12 Moduli (Unità Formative UF)** suddivisi in aree tematiche chiave:

- UF 1 - Luxury hospitality: evoluzioni, strategie e nuove tendenze
- UF 2 - Service excellence e standard di qualità
- UF 3 - Customer experience design e omnicanalità
- UF 4 - Human interaction e soft skills per l'ospitalità di lusso
- UF 5 - Sostenibilità e impatto sociale nel luxury hospitality
- UF 6 - Marketing digitale e brand reputation per il lusso
- UF 7 - Luxury brand strategy & positioning
- UF 8 - Leadership e gestione del team nel settore luxury
- UF 9 - Luxury hospitality operations & service management
- UF 10 - Sociologia del lusso e comportamento dei clienti high-end
- UF 11 - Luxury Big Data e analisi predittiva
- UF 12 - English for luxury & hospitality

Il percorso formativo di alta specializzazione in **Luxury Hospitality Excellence** forma figure professionali in grado di operare in contesti ricettivi di alta gamma, garantendo standard di eccellenza e servizi ad elevato valore aggiunto, al fine di migliorare la qualità dell'accoglienza turistica e l'efficienza operativa, con focus su innovazione dei servizi, digitalizzazione e sostenibilità.

Attraverso un **approccio multidisciplinare**, innovativo ed esperienziale, i partecipanti saranno in grado di gestire e innovare le strutture ricettive di fascia alta, rispondendo alle esigenze di un mercato sempre più orientato alla personalizzazione, all'uso delle tecnologie avanzate e alla sostenibilità.

Il programma integra competenze strategiche, operative, relazionali e tecnologiche, con un approccio orientato alla service excellence, alla customer experience di fascia alta, alla leadership nel luxury hospitality e alla gestione dei processi complessi tipici delle strutture di lusso (hotel 5*, resort, boutique hotel, wellness retreat, yacht hospitality, private club).

3.3.2. Le **Competenze in uscita** comprendono:

Conoscenze teorico-strategiche

-  Luxury Hospitality: evoluzioni e trend — modelli di business del lusso, segmentazione del mercato high-end, innovazioni del settore, nuove forme di ospitalità esperienziale.
-  Service Excellence e Quality Standards — protocolli di qualità, standard internazionali, modelli di valutazione del servizio, KPI dell'eccellenza.
-  Customer Experience Design — progettazione di esperienze personalizzate, omnicanalità, touchpoint fisici e digitali, journey mapping per clienti high-end.
-  Sociologia del Lusso — comportamento dei clienti affluent, motivazioni, simbolismi, aspettative e dinamiche psicologiche del consumo luxury.
-  Luxury Brand Strategy & Positioning — identità di marca, storytelling, posizionamento competitivo, gestione della reputazione.
-  Sostenibilità nel Luxury Hospitality — modelli ESG, impatto sociale, green luxury, responsabilità delle imprese high-end.

Competenze tecnico-operative

-  Luxury Hospitality Operations — gestione dei reparti, coordinamento dei servizi, protocolli di accoglienza, room division, F&B di alta gamma, gestione dei processi complessi.
-  Service Management — ottimizzazione dei flussi, controllo qualità, gestione delle criticità, supervisione dei servizi premium.
-  Marketing Digitale per il Lusso — campagne digitali, social media high-end, influencer marketing, gestione della brand reputation online.
-  Luxury Big Data & Predictive Analysis — analisi dei dati di comportamento, forecasting della domanda, personalizzazione data-driven, dashboard e KPI.
-  English for Luxury & Hospitality — linguaggi professionali, comunicazione con clienti internazionali, terminologia specifica del settore.

Competenze relazionali e comportamentali

-  Human Interaction & Soft Skills — empatia, comunicazione high-touch, gestione delle emozioni, relazione con clienti VIP e HNWI, problem solving di fascia alta.
-  Leadership nel Luxury Hospitality — gestione dei team, motivazione del personale, supervisione dei servizi, modelli di leadership esperienziale.

3.3.3. Gli **sbocchi professionali** saranno i seguenti:

-  Guest Relation Manager
-  Luxury Concierge Specialist
-  Front Office Manager 5*
-  Customer Experience Designer
-  Hospitality Operations Supervisor
-  Brand Reputation & Digital Specialist

-  Sales & Marketing Executive Luxury Hospitality
-  Event & Experience Manager High-End
-  Sustainability & ESG Specialist per il lusso

3.4. DESTINATARI E REQUISITI DI ACCESSO

3.4.1. I requisiti di accesso al corso di alta specializzazione “**Luxury Hospitality Excellence**” sono:

- Diploma di scuola secondaria superiore;
- Esperienza pregressa di almeno 1 anno nel settore turistico e/o nel settore del lusso;
- Conoscenza intermedia della lingua inglese.

3.4.2. Il numero di studenti ammessi al percorso formativo è compreso tra un minimo 20 ed un massimo di 30 unità.

3.5. CRITERI DI SELEZIONE

3.5.1. La selezione dei candidati avverrà sulla base del possesso dei requisiti richiesti per il percorso (titolo di studio, competenze minime, motivazione, coerenza del profilo).

Questi requisiti saranno valutati su scala decimale individualmente tramite un **colloquio personale** con il candidato per verificare:

- Motivazione (interesse per il segmento luxury);
- Esperienze pregresse nel settore turistico/ricettivo (eventuali esperienze in hotel, hospitality, customer care);
- Capacità comunicative e attitudine al percorso;
- Orientamento al servizio e alla relazione con il cliente;
- Disponibilità alla frequenza (prevalentemente da remoto + attività in presenza).

3.5.2. La valutazione dei colloqui sarà espressa su scala decimale e sarà redatta una graduatoria di merito basata sul punteggio ottenuto.

Il colloquio sarà condotto da un referente della Scuola Italiana di Ospitalità, individuato dal Direttore del Percorso formativo.

3.5.3. Gli esiti della selezione verranno comunicati tramite pubblicazione sul sito dell’ITS Academy, del partner Scuola Italiana di Ospitalità e con email personale ai candidati ammessi.

3.6. AMMISSIONE ALL’ESAME FINALE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

3.6.1. Possono essere ammessi agli esami finali esclusivamente gli allievi che avranno frequentato l’attività formativa per un numero di ore **non inferiore al 75%** della durata complessiva della stessa.

Il percorso formativo si concluderà con un esame finale, previo superamento dell’esame di ciascun modulo, basato su un test in aula a risposte chiuse e/o aperte, focalizzato sui contenuti affrontati nel corso.

3.6.2. A conclusione del percorso gli studenti entreranno di diritto nell'Alumni network della Scuola Italiana di Ospitalità, partner del percorso, per il monitoraggio del loro inserimento lavorativo e per partecipare alle presentazioni aziendali nelle quali si offrono possibilità di stage e lavoro nel settore.



Sezione 4. Modalità, Termini di Partecipazione, Date Esami di Selezione e Quota di Iscrizione

4.1. ISCRIZIONE E DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

4.1.1. Il presente Avviso sarà disponibile e scaricabile dal sito www.itsturismopuglia.it. Per poter partecipare alle selezioni per entrambi i percorsi formativi i candidati dovranno compilare il modulo di iscrizione al sito **FEOGIST** www.tourismleaders.academy.

La documentazione necessaria

1. fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
2. fotocopia del codice fiscale o della tessera sanitaria (Non necessario se il CF è presente sul documento d'identità);
3. curriculum vitae redatto in formato europeo sottoscritto e datato;
4. copia del Diploma di Istruzione Secondaria Superiore o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (DISAN), redatta nelle forme di cui al DPR 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di Studio, la votazione conseguita, l'anno del conseguimento e l'Istituto scolastico presso il quale il titolo di studio è stato conseguito;
5. eventuale copia del Diploma ITS o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (DISAN), redatta nelle forme di cui al DPR 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di Studio, la votazione conseguita, l'anno del conseguimento e l'Istituto Tecnologico presso il quale il titolo di studio è stato conseguito;
6. copia dell'eventuale Titolo di Laurea o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta nelle forme di cui al DPR 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di Studio, la votazione conseguita, l'anno del conseguimento e l'Università presso il quale il titolo di studio è stato conseguito;
7. fotocopia di eventuali attestazioni/certificazioni di altri corsi coerenti con il profilo professionale, attività di stage e/o tirocini nel settore, corsi di inglese, informatica, ed ogni altra documentazione che si ritiene utile per la valutazione dei titoli, laurea, certificazioni linguistiche (Oxford, Cambridge o altre) informatiche e qualsiasi certificazione anche di tipologia differente (sicurezza, privacy o altre).

4.1.2. Relativamente alla parte documentale presentata la Commissione si riserva di valutare quanto ricevuto ai fini dell'ammissibilità della domanda di iscrizione.

4.2. CHIUSURA ISCRIZIONI

4.2.1. I termini per la presentazione delle domande di candidatura sono fissati per il **31 ottobre ore 12:00**.

4.3. DATE DI SELEZIONE

- Per il corso **Advanced Travel Agent** la sessione d'esame di selezione per Titoli ed Esami sarà svolta in modalità online e prevede l'impegno di 2 giornate, ovvero:
 - **5/11/2026 ore 15:00 > Valutazione dei titoli ed Esame Scritto delle Hard e Soft Skills;**
 - **6/11/2026 ore 9:00 > Colloquio Orale Motivazionale (i colloqui proseguiranno nei giorni successivi se vi sarà l'esigenza).**
- Per il Corso **Luxury Hospitality Excellence**, l'esame delle candidature avverrà attraverso la Valutazione dei Titoli e un Colloquio Orale Motivazionale in modalità online. I colloqui si svolgeranno a partire dal **06/10/2026** e si concluderanno entro il **06/11/2026**.

4.4. INTEGRAZIONI SUL PROCESSO DI SELEZIONE

4.4.1. L'ITS Academy si riserva la possibilità di:

- richiedere al candidato un'integrazione della documentazione prodotta in fase di candidatura e/o iscrizione;
- riaprire i termini di iscrizione e fissare ulteriori sessioni d'esame, qualora il numero di domande pervenute e/o il numero di allievi idonei ammessi al percorso formativo sia inferiore a quello di 20 allievi, oppure per ampliare il bacino della graduatoria degli studenti sino a 30 unità.

4.5. QUOTA DI ISCRIZIONE E BORSE DI STUDIO

4.5.1. Ciascun percorso formativo prevede una **quota di iscrizione pari a 100 Euro**. I candidati IDONEI E AMMESSI al percorso formativo per il quale hanno svolto le selezioni, perfezioneranno la quota in oggetto successivamente all'ammissione.

4.5.2. Per ciascun percorso formativo, ai 6 candidati che si distingueranno per merito sarà assegnata una **borsa di studio di 500 Euro**. L'ITS Academy si riserva la facoltà di rimodellare il numero e l'importo delle borse di studio rispetto sia al numero di studenti frequentati il corso, sia rispetto al monte ore frequentato dagli stessi.

Sezione 5. Direzione, Info e Comunicazioni

5.1. Direzione e Coordinamento Attività Didattiche

5.1.1. Le attività didattiche saranno dirette e coordinate dai seguenti professionisti:

- **Prof. Raffaele Giuseppe - Direttore Scientifico ITS Academy Turismo**, per il Corso di Alta Specializzazione nel comparto del Turismo **Advanced Travel Agent**;
- **Dott. Contini Giulio - Direttore Generale Scuola Italiana di Ospitalità**, per il Corso di Alta Specializzazione in **Luxury Hospitality Excellence**.

5.2. Info e Comunicazioni

5.2.1. Il presente Avviso sarà pubblicato sul sito ufficiale dell'**ITS Academy della Puglia per il Turismo, i Beni le Attività Culturali ed Artistiche** - www.itsturismopuglia.it.

Tale pubblicazione potrà essere integrata in forza di successiva regolamentazione da parte del MiTur, del Polo Nazionale Strategico del Turismo di Alta Formazione o di successive determinazioni dell'ITS Academy.

Per ulteriori informazioni contattare il **Segretariato Generale dell'ITS Academy** – Ufficio Didattico - **dalle ore 9:00 alle ore 18:00** dal lunedì al venerdì ai seguenti riferimenti:

SEGRETARIA DIDATTICA ITST ACADEMY c/o ITS Academy Turismo – Villa Mellone Via Giacomo Manzù - Strada Provinciale per San Pietro in Lama – Lecce	
telefono 0832 - 15 21 645	E-mail³ (*) formazione@itsturismopuglia.it

Lecce, 02/10/2026

Il Presidente dell'ITS Academy

Prof.ssa Giuseppa Antonaci



³ (*) in caso di richiesta via mail, nell'oggetto della stessa indicare: Nome, Cognome, "FORMAZIONE D'ECCELLENZA [nome corso: Advanced Travel Agent / Luxury Hospitality Excellence – Richiesta Informazioni.]"