

CORSO I.F.T.S
“LAKE COMO HOSPITALITY MANAGEMENT”

Area professionale di riferimento: Turismo e sport

Specializzazione IFTS: Tecniche di promozione e gestione di prodotti e servizi turistici con attenzione a risorse, opportunità ed eventi del territorio di riferimento

Avvio del corso: OTTOBRE 2025

Durata: 10 mesi

Destinatari del corso: 10 giovani con i seguenti requisiti

In generale, possono essere selezionati come destinatari dei percorsi IFTS i giovani, residenti o domiciliati in Lombardia, che siano in possesso di uno dei seguenti titoli di studio, secondo quanto indicato all'art. 10 del DPCM del 25 gennaio 2008:

- diploma di istruzione secondaria superiore;
- diploma professionale di tecnico di cui al D.Lgs 17/10/2005, n. 226, art. 20, comma 1, lettera c, ovvero attestato di competenza di III livello europeo conseguito nei percorsi di leFP antecedenti all'anno formativo 2009/2010;
- in possesso dell'ammissione al quinto anno dei percorsi liceali, ai sensi del D.Lgs 17/10/2005, n. 226, art. 2, comma 5, o non in possesso del Diploma di Istruzione Secondaria Superiore, previo accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione e lavoro successivi all'assolvimento dell'obbligo di istruzione di cui al regolamento adottato con Decreto del Ministro della Pubblica Istruzione n. 139 del 22 agosto 2007.

Per i cittadini italiani e stranieri che hanno conseguito un titolo di studio all'estero si applicano le disposizioni previste dall'Allegato A, paragrafo “Requisito concernente titoli di studio acquisiti all'estero”, della DGR XII/342 del 22/05/2023.

Monte ore totale: 800 ore

- 400 ore di lezioni in aula, attività di laboratorio, visite aziendali
- 400 ore di tirocinio curriculare da svolgere in azienda

Docenza: IISS VANONI, ENFAPI Centro operativo di Como, IAL Lombardia, UNIVERSITA' dell'INSUBRIA, professionisti esperti del settore turistico, personale di primarie strutture del territorio

Sedi: IISS VANONI Menaggio (CO), ENFAPI a Lenno in Tremezzina (CO).

Capofila del progetto: Enfapi Como

Partners del progetto:

IISS Vanoni, IAL Lombardia, Confindustria Como, Università dell'Insubria (Dipartimento di Diritto, Economia e Culture – corso di Laurea in Scienze del Turismo), aziende ospitanti

Competenze in esito al percorso

Competenze comuni di riferimento (all. E - DM n.91 07/02/13 e Accordo Stato Regioni 20/01/2016)

COMPETENZA n.1

Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune

COMPETENZA n.2

Assumere comportamenti e strategie funzionali ad una efficace ed efficiente esecuzione delle attività

COMPETENZA n.3

Risolvere problemi relativi all'ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici

Competenze tecnico professionali (all.D DM n.91 07/02/13)

COMPETENZA N.1

Identificare ed erogare servizi turistici finalizzati a valorizzare e integrare risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio

Competenze del QRSP

18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica

COMPETENZA n.1

Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

COMPETENZA n.2

Gestire le attività di informazione e promozionali

COMPETENZA n. 3

Gestire procedure di prenotazione

COMPETENZA n. 4

Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili, sulla base delle richieste del cliente

COMPETENZA n. 5

Rilevare la Customer satisfaction

Competenze specifiche

1. conoscere il comparto turistico del brand "Lago di Como" e le sue specificità
2. conoscere il contesto culturale, artistico, enogastronomico e della viabilità del Lago di Como
3. conoscere la legislazione e la normativa del settore turistico; saper operare in sicurezza
4. conoscere i diversi aspetti della gestione aziendale delle strutture turistiche
5. saper utilizzare i *portali* e i *software gestionali* specifici del settore
6. operare con strumenti informatici mirati: utilizzo del *foglio elettronico* e gestione di un *database*
7. applicare gli strumenti della contabilità dei costi, della programmazione e del controllo di gestione
8. applicare i principi del *revenue management*
9. gestire il ciclo gli approvvigionamenti e i rapporti con i fornitori di servizi
10. gestire il ciclo cliente (dalla fase di prenotazione a quella di post check out e recensione)
11. predisporre la documentazione richiesta dalla normativa del settore
12. sapersi rapportare con l'utenza e la clientela di riferimento anche in lingua straniera

13. applicare strategie di *sale & marketing*
14. applicare metodologie di *event & tourist experience design*
15. conoscere le applicazioni nel comparto turistico degli strumenti del metaverso e dell'intelligenza artificiale

Piano didattico

AREA	C	CONTENUTI	n° ore
1. conoscere il comparto turistico del brand "Lago di Como" e le sue specificità			
2. conoscere il contesto culturale, artistico, enogastronomico e della viabilità del Lago di Como			
COMPETENZE TERRITORIO	1	Storia del turismo sul lago	2
	1	Il distretto del centro lago di Como	2
	1	Gli attori del settore turistico: associazioni, etc...	2
	1	Le tipologie di utenza e i target di clienti	2
	1	Punti di forza e di debolezza	2
	2	Ville storiche, musei, etc...	8
	2	Personaggi famosi	2
	2	Itinerari locali: greenway,	4
	2	I vettori: navigazione laghi, servizio pubblico non di linea, autolinee, trenitalia, etc...	8
	2	Prodotti tipici, piatti tipici,	4
3. Conoscere la legislazione e la normativa del settore turistico; saper operare in sicurezza			
COMPETENZE NORMATIVE	3	Codice del turismo e del consumo	4
	3	Tutela del turista viaggiatore ITA/UE	4
	3	Privacy e trattamento dei dati personali	2
	3	Il risarcimento dei danni	2
	3	L'overbooking	4
COMPETENZE TRASVERSALI	3	Sicurezza sul lavoro	8
	3	Primo soccorso	12
	3	Utilizzo del defibrillatore	4
4. Conoscere i diversi aspetti della gestione aziendale delle strutture turistiche (teoria)			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	4	Accoglienza	4
	4	Prenotazioni	4
	4	Catering	4
	4	Room Division	4
	4	Organizzazione e gestione eventi	16

	4	Gestione case vacanze	4
	4	Cura della persona	20
	4	Food & Beverage	20
5. saper utilizzare siti, portali e software gestionali specifici del settore			
6. operare con strumenti informatici mirati: utilizzo del foglio elettronico e gestione di un database			
15. conoscere le applicazioni nel comparto turistico degli strumenti del metaverso e dell'intelligenza artificiale			
COMPETENZE DIGITALI	5	Portali del settore del turismo	8
	5	Utilizzo di software gestionali	24
	5	Website della struttura turistica	4
	6	Foglio elettronico	8
	6	Database	16
	15	Pensiero computazionale	12
	15	Introduzione al metaverso e all'intelligenza artificiale applicato al settore turistico	8
7. Applicare gli strumenti della contabilità dei costi, della programmazione e del controllo di gestione			
COMPETENZE CONTABILI	7	I costi aziendali. Metodologia di calcolo dei costi. Direct Costing e full costing. ABC	12
	7	Break-even analysis. I costi nelle decisioni aziendali	4
	7	Budgeting e reporting. Analisi degli scostamenti	8
8. Applicare i principi del revenue management			
COMPETENZE CONTABILI	8	Revenue management	4
	8	Il forecasting	4
9. Gestire gli approvvigionamenti e i rapporti con i fornitori di servizi			
COMPETENZE CONTABILI	9	Il magazzino e la sua gestione	8
	9	I principali fornitori di servizi e la loro gestione	8
10. Gestire il ciclo cliente (dalla fase di prenotazione a quella di post check out e recensione)			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	10	Simulazioni pratiche gestione ciclo cliente	40
11. Predisporre la documentazione richiesta dalla normativa del settore			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	11	Scheda di notifica	2
	11	Documenti fiscali: fattura elettronica e documento commerciale	4
	11	Voucher	2
12. Sapersi rapportare con l'utenza e la clientela di riferimento anche in lingua straniera			
COMPETENZE TRASVERSALI	12	Soft skills	4
LINGUA ITALIANA	12	Gestione della corrispondenza mail	4
LINGUA STRANIERA (INGLESE)	12	Vocabolario specifico del settore	4

LINGUA TEDESCA	12	Conversazione specifica in lingua straniera	24
	12	Gestione della corrispondenza mail in lingua straniera	8
13. Applicare strategie di sale & marketing			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	13	Strategie di sales & marketing	8
	13	Realizzazione materiale ad uso interno ed esterno alla struttura turistica	8
14. applicare metodologie di event & tourist experience design			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	14	Turismo esperienziale	12
TOTALE ORE LEZIONE			400
TOTALE ORE TIROCINIO			400
TOTALE ORE CORSO			800

Quadro di raccordo tra i moduli del piano didattico e le competenze di riferimento

COMPETENZE DM91 – ACCORDO 2016 - QRSP	MODULI DEL PIANO DIDATTICO
Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune	Soft skills Gestione della corrispondenza mail Vocabolario specifico del settore Conversazione specifica in lingua straniera Gestione della corrispondenza mail in lingua straniera
Assumere comportamenti e strategie funzionali ad una efficace ed efficiente esecuzione delle attività	Codice del turismo e del consumo Tutela del turista viaggiatore ITA/UE Privacy e trattamento dei dati personali Il risarcimento dei danni L'overbooking Sicurezza sul lavoro Primo soccorso Accoglienza Prenotazioni Catering Room Division Organizzazione e gestione eventi Gestione case vacanze Cura della persona Food & Beverage Revenue management Il forecasting
Risolvere problemi relativi all'ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici	Foglio elettronico Database I costi aziendali. Metodologia di calcolo dei costi. Direct Costing e full costing. ABC Break-even analysis. I costi nelle decisioni aziendali Budgeting e reporting. Analisi degli scostamenti Il magazzino e la sua gestione I principali fornitori di servizi e la loro gestione Pensiero computazionale

	Introduzione al metaverso e all'intelligenza artificiale applicato al settore turistico
Identificare ed erogare servizi turistici finalizzati a valorizzare e integrare risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio	Storia del turismo sul lago Il distretto del centro lago di Como Gli attori del settore turistico: associazioni, etc... Le tipologie di utenza e i target di clienti Punti di forza e di debolezza Ville storiche, musei, etc... Personaggi famosi Itinerari locali: greenway, ... I vettori: navigazione laghi, servizio pubblico non di linea, autolinee, trenitalia, etc... Prodotti tipici, piatti tipici, ...
Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti	Soft skills Gestione della corrispondenza mail Vocabolario specifico del settore Conversazione specifica in lingua straniera Gestione della corrispondenza mail in lingua straniera
Gestire le attività di informazione e promozionali	Portali del settore del turismo Website della struttura turistica Introduzione al metaverso e all'intelligenza artificiale applicato al settore turistico Strategie di sales & marketing Realizzazione materiale ad uso interno ed esterno alla struttura turistica
Gestire procedure di prenotazione	Accoglienza Prenotazioni Catering Room Division Organizzazione e gestione eventi Gestione case vacanze Revenue management Il forecasting Scheda di notifica Documenti fiscali: fattura elettronica e documento commerciale Voucher
Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili, sulla base delle richieste del cliente	Simulazioni pratiche gestione ciclo cliente Turismo esperienziale
Rilevare la Customer satisfaction	Simulazioni pratiche gestione ciclo cliente