



Apertura Avviso di selezione per l'ammissione al Corso di Istruzione Tecnologia Superiore:

Guest Relation Management - GRM

Area Tecnologica: Tecnologie per i beni e le attività artistiche e culturali e per il turismo

Ambito 9.1: Turismo e attività culturali

Figura Nazionale 9.1.4: Tecnico superiore per la gestione dei servizi di supporto agli ospiti

Il corso è finanziato, con Decreto 13236 del 12 giugno 2025, dal PR Toscana FSE+ 2021-2027 ed è inserito nell'ambito di Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

La **Fondazione Turismo, Arte e Beni culturali TAB ITS Academy** apre l'avviso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnologica Superiore "**Guest Relation Management - GRM**".

Il corso intende formare Tecnici Superiori con conoscenze e competenze tecniche e tecnologiche altamente specialistiche e con un elevato livello professionale nell'Area delle Tecnologie per i beni e le attività artistiche e culturali e per il turismo, tale da consentire un loro efficace e rapido inserimento nel mercato del lavoro locale, nazionale e internazionale.

Il termine per la presentazione delle domande di ammissione è fissato il **21 ottobre 2025**.

Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione

Il corso è rivolto a 25 allievi, di età compresa tra i 18 e i 35 anni (non compiuti alla data di scadenza dell'avviso), che:

- ☐ siano in possesso di un diploma di scuola superiore di tipo tecnico, coerente con l'area tecnologica di riferimento del corso **oppure** di un qualsiasi altro diploma di istruzione secondaria superiore purché il candidato disponga di conoscenze e attitudini che permettono un'efficace partecipazione al corso; **oppure** abbiano frequentato un percorso quadriennale di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (leFP) integrato da un percorso Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTS) della durata di un anno.
- ☐ siano in possesso di buone competenze nell'uso della lingua inglese e dell'informatica.

Art. 2 - Profilo professionale e sbocchi occupazionali

Il **Guest Relation Specialist** è un professionista specializzato nell'accoglienza e nella gestione delle relazioni con gli ospiti, con un focus particolare sul settore dell'ospitalità di lusso. Questa figura rappresenta il punto di riferimento principale per i clienti durante il soggiorno o la permanenza in struttura, garantendo un servizio personalizzato e di eccellenza che soddisfi e superi le aspettative degli ospiti.

Nello specifico, la figura si occupa di:

- Curare l'intera esperienza del cliente, dalla prenotazione al post soggiorno, assicurandosi un servizio orientato alla qualità, alla sostenibilità e alla cura dei dettagli in ogni fase del soggiorno.
- Gestire le richieste degli ospiti in modo tempestivo ed efficace, offrendo soluzioni su misura e anticipando i loro bisogni e utilizzando strumenti tecnologici digitali avanzati.
- Promuovere un'immagine positiva dell'azienda e dell'intero territorio.

- Coordinare e organizzare i servizi interni ed esterni, collaborando con i diversi reparti e fornitori, nel rispetto delle normative igieniche e di sicurezza.
- Affrontare e risolvere eventuali problematiche con discrezione, professionalità e competenza, analizzando processo e fornendo spunti di miglioramento.

I diplomati potranno operare in contesti esclusivi come hotel di lusso, resort, boutique hotel, navi da crociera, centri benessere, eventi privati e corporate. In considerazione del territorio di riferimento il diplomato potrà operare anche in stabilimenti balneari, ristoranti e boutique.

Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso

I partecipanti che concluderanno con esito positivo il percorso formativo saranno in grado di operare in ambienti internazionali e di lusso, con competenze trasversali e tecniche che consentano loro di eccellere nel settore dell'ospitalità. Le principali competenze in uscita, oltre a quelle dettate dalla figura professionale e quelle comuni a tutti i percorsi ITS (Allegati 1 e 2 del DM 203/2023), sono:

1. Competenze relazionali e comunicative

- Sviluppare abilità di comunicazione efficace, empatica e multilingue per interagire con una clientela diversificata e internazionale.
- Acquisire tecniche avanzate di customer care e gestione delle relazioni interpersonali.

2. Gestione dei servizi personalizzati

- Imparare a progettare e coordinare esperienze su misura per gli ospiti, con un'attenzione particolare ai dettagli e alle esigenze individuali e culturali.
- Saper anticipare i bisogni dei clienti, offrendo soluzioni innovative e di alta qualità.

3. Conoscenza del settore e del territorio

- Approfondire le peculiarità del turismo di lusso, comprendendone le tendenze, le aspettative della clientela e le opportunità di mercato.
- Acquisire una conoscenza approfondita delle risorse culturali, enogastronomiche e paesaggistiche locali, per valorizzare il territorio e proporre esperienze autentiche.
- Promuovere i servizi della struttura e il territorio attraverso strumenti di comunicazione digitale e le nuove tecnologie.

4. Problem-solving e gestione delle criticità

- Sviluppare capacità di analisi e risoluzione rapida dei problemi, mantenendo la calma e la professionalità in situazioni complesse.
- Imparare a gestire reclami, feedback e situazioni di crisi con un approccio orientato alla soddisfazione del cliente.

5. Soft skills e leadership

- Potenziare le competenze trasversali come empatia, ascolto attivo, intelligenza emotiva e gestione dello stress.
- Sviluppare capacità di leadership per coordinare team e collaborare efficacemente con i diversi reparti e fornitori esterni.

6. Digital skills e strumenti tecnologici

- Utilizzare software gestionali e CRM specifici.
- Applicare strumenti digitali per migliorare la comunicazione, la gestione delle prenotazioni e la customer experience.
- Utilizzare strumenti digitali per il miglioramento continuo dei processi e nell'analisi dei risultati

7. Conoscenza delle norme e protocolli internazionali

- Approfondire regole di galateo, etichetta e protocolli internazionali per operare con professionalità in contesti di alto livello e in ambiente multiculturale.
- Conoscere le normative sulla sicurezza, la sostenibilità e la tutela del cliente nel settore turistico.

Art. 4 - Percorso didattico

Il percorso didattico sarà strutturato in 4 semestri per un totale di **2000 ore tra lezioni frontali, laboratori, visite didattiche e stage** come di seguito indicato. Le attività giornaliere saranno comprese tra le 3 e le 8 ore.

Primo Anno

N.	UF	I° anno
1	General and Business English	100
2	Tecniche di accoglienza del cliente, gestione del Front Office e del Back Office per le strutture ricettive	50
3	Gestione del reparto Food&Beverage	60
4	Softs skills e Lifecomp per il turismo e il guest relation	60
5	Laboratorio di multiculturalità	60
6	Analisi del mercato e della domanda turistica	20
7	Psicologia del turista-consumatore	20
8	Informatica, Tecnologie digitali e AI per il turismo e per l'impresa (Digicomp)	20
9	Hospitality Etiquette e galateo	40
10	Sicurezza dei lavoratori, HACCP e protezione dei dati	40
11	Diritto del turismo e Principi di diritto commerciale	30
12	Marketing e web marketing	50
25	Stage	450
		1000

Secondo Anno

N.	UF	II° anno
1	General and Business English	40
8	Informatica, Tecnologie digitali e AI per il turismo e per l'impresa (Digicomp)	40
10	Sicurezza dei lavoratori, HACCP e protezione dei dati	20
13	English for Tourism and Guest Relation	60
14	Leadership e Gestione delle risorse umane	30
15	Business Administration	50
16	Sistema Gestione Qualità, certificazioni e standard di servizio internazionali	50
17	Turismo Accessibile e inclusivo	20
18	Customer Experience Management	50
19	Sostenibilità nel turismo (Green comp)	20
20	Imprenditorialità e creatività (Entrecomp)	20
21	Strumenti di analisi e narrazione del territorio	50
22	Etica e Orientamento al Cliente	20
23	Crisis Management	30
24	Project work	50
25	Stage	450
		1000

Le attività di stage saranno realizzate per 900 ore (45% del monte ore complessivo) presso aziende del settore e saranno suddivise in due esperienze di 450 ore al primo anno e al secondo anno. I partecipanti al corso potranno realizzare una parte di stage in aziende di altre regioni o paesi europei. Il tirocinio all'estero è volontario e comunque vincolato al sostenimento delle spese necessarie.

Tutti gli ambiti disciplinari si svolgeranno in massima parte in laboratori tecnologici appositamente attrezzati.

Il Corso si avvarrà di docenti qualificati che, per oltre l'80% del monte ore del corso, proverranno dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Saranno coinvolti anche docenti provenienti dall'Università, dai Centri di Ricerca e dalla Formazione tecnica e professionale.

Completeranno il percorso attività seminariali, testimonianze di protagonisti del settore e visite didattiche a fiere, manifestazioni, aziende di particolare interesse.

La frequenza è obbligatoria per almeno l'80% delle ore previste: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal corso.

In aggiunta alle attività del corso, sono inoltre previsti percorsi di allineamento delle competenze in ingresso e percorsi personalizzati di orientamento e accompagnamento al lavoro.

Art. 5 - Diploma e certificazione finale

Sono ammessi all'esame finale gli studenti che avranno frequentato il percorso per almeno l'80% dell'attività formativa e di stage, valutati positivamente dai docenti dei percorsi medesimi e dal tutor aziendale, a conclusione delle attività formative e degli stage.

Al termine del percorso, superato l'esame finale, viene rilasciato un Diploma di specializzazione per le tecnologie applicate relativo alla figura nazionale di riferimento di "Tecnico superiore per la gestione dei servizi di supporto agli ospiti".

Il diploma conseguito corrisponde al **V livello** del Quadro Europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) e costituisce titolo per l'accesso ai pubblici concorsi ai sensi e costituisce titolo per l'accesso ai pubblici concorsi ai sensi del Decreto 246 del 19 dicembre 2023.

Art. 6- Sede di svolgimento

Il corso si terrà principalmente presso **Fondazione Campus**, Via del Seminario Prima, 790 - Monte San Quirico, Lucca e presso la sede dell'Associazione Polazzi Renzi ubicata in Via Giovanni Montauti 6, Forte dei Marmi - Lucca. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi in aziende dislocate in ogni parte del territorio regionale, nazionale e/o europeo.

Art. 7 - Periodo di realizzazione

Il corso, di durata complessiva di 2000 ore distribuite su due annualità, **prenderà avvio entro il 30 novembre 2025 e terminerà entro il mese di ottobre 2027**. La data effettiva di avvio del corso sarà comunicata tramite il sito internet della Fondazione.

L'avvio del corso è vincolato al raggiungimento di numero minimo di 20 partecipanti. Nel caso non si raggiunga tale numero, vi sarà la possibilità di iscriversi ad altri corsi della Fondazione, finanziati nella stessa annualità.

Con esclusione dei periodi di interruzione delle attività didattiche per festività, vacanze estive e invernali o per consentire la preparazione di esami e prove di verifica, l'attività formativa sarà articolata, tipicamente, in cinque giorni settimanali. Durante i periodi di tirocinio o di stage l'orario sarà quello dell'azienda presso la quale si svolge l'attività.

Art. 8 – Termini e modalità di iscrizione

L'ammissione alla selezione di partecipazione al corso ITS "Guest Relation Management - GRM" è subordinata alla presentazione di:

- ☐ domanda di ammissione redatta sull'apposito modulo (allegato A del presente bando) reperibile sul sito web di TAB ITS Academy (www.fondazionetab.it);
- ☐ copia fronte/retro di un documento di identità e copia del Codice Fiscale;
- ☐ curriculum vitae firmato, redatto secondo il modello europeo (<http://europass.cedefop.europa.eu/>);

- ☐ copia del diploma di scuola secondaria di secondo grado con relativa valutazione o attestazione sostitutiva di diploma rilasciato dall'istituto scolastico (se il diploma fosse momentaneamente indisponibile è possibile effettuare una dichiarazione sostitutiva di certificazione redatta nelle forme di cui al D.P.R. 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di studio, la votazione riportata, l'anno e l'Istituto scolastico presso il quale è stato conseguito);
- ☐ eventuale altra documentazione necessaria per la valutazione di altri titoli posseduti, dichiarati nella domanda di iscrizione e nel curriculum (certificato di conoscenza della lingua inglese, esperienze lavorative, competenze informatiche, ecc.).

La domanda firmata in originale, con tutti i documenti allegati, dovrà essere inviata secondo una delle seguenti modalità:

- ☐ **consegnata a mano, in busta chiusa**, presso la sede della Fondazione TAB ITS Academy, via Pisana, 77/A, 50143 Firenze;
- ☐ **mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, all'indirizzo iscrizionicorsi@fondazionetab.it;
- ☐ **mediante l'invio di una PEC**, all'indirizzo itstab@pec.it.

Le domande dovranno pervenire inderogabilmente alla Fondazione **TAB ITS Academy entro e non oltre il 21 ottobre 2025**. Quelle pervenute dopo tale termine non saranno ammesse alla selezione per la partecipazione al corso.

Art. 9 – Modalità di selezione e graduatoria

I partecipanti saranno ammessi al percorso formativo a seguito di procedura di selezione composta da: analisi documentale, prova scritta e colloquio motivazionale.

In particolare sarà verificato tramite CV e specifiche autocertificazioni in conformità a quanto previsto dal Dpr 445/2000 l'effettivo possesso da parte del candidato del titolo di studio richiesto per l'ammissione al corso.

Per quanto riguarda l'ammissione di cittadini stranieri saranno rispettate le procedure definite all'art. B.1.2.1 dell'allegato A del disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002.

La graduatoria si comporrà sulla base della somma dei punteggi ottenuti come di seguito indicato:

Prova scritta - test: massimo 40 punti - La prova verterà sulla cultura generale, lingua inglese e informatica. Coloro in possesso di formale certificazione livello B.1 (lingua inglese) saranno esonerati dal sostenere la prova di inglese. Quelli in possesso di formale certificazione ECDL o EIPASS Full saranno esonerati dal sostenere la prova di informatica.

Colloquio: massimo 30 punti - Il colloquio orale verterà sulla motivazione, attitudine, conoscenze e competenze del settore di riferimento per consentire la valutazione del candidato anche in merito alle capacità relazionali, comunicative e decisionali.

Titoli ed esperienze: massimo 30 punti - Saranno valutate le esperienze formative pregresse, la votazione riportata all'esame di maturità ed altri titoli e/o esperienze professionali specifici nel settore. Il possesso del Diploma di Laurea non costituisce titolo privilegiato nella valutazione della prova di selezione.

Le prove di selezione si terranno il 27 ottobre 2025 presso la Fondazione Campus Lucca, via del Seminario Prima 790 – 55100 Monte San Quirico (Lucca).

I candidati sono tenuti a presentarsi alla selezione muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

Dopo la selezione sarà formata la graduatoria sulla base di punteggi attribuiti. L'ammissione al corso sarà effettuata nel rispetto della norma antidiscriminatoria, con riserva del 50% dei posti al genere femminile.

La graduatoria sarà pubblicata nel sito internet della Fondazione TAB ITS Academy (www.fondazionetab.it). I candidati idonei in posizione successiva al n. 25 potranno essere contattati per la partecipazione al corso in caso di rinunce e/o ritiri.

Art. 10

Crediti formativi e contributi economici

Su specifica richiesta dei candidati ammessi al corso, è previsto il riconoscimento di crediti formativi che saranno valutati dal Comitato tecnico scientifico del progetto. In caso di valutazione positiva saranno attribuiti in termini di ore formative per le quali il richiedente è esonerato dalla frequenza su specifiche Unità Formative.

Per gli studenti residenti a più di 50 km di distanza dalla sede del corso sono previsti contributi per le spese di vitto e alloggio e/o borse di studio secondo criteri da stabilire a cura della Fondazione

Art. 11 - Esclusioni

Saranno esclusi dall'accesso alla procedura di selezione i candidati non in possesso dei requisiti previsti da questo bando. I requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza per la presentazione della domanda.

Art. 12 – Tutela della riservatezza dei dati personali

Tutti i dati raccolti in occasione dell'espletamento del presente avviso saranno trattati da TAB ITS Academy, per i propri fini istituzionali, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, normativa nazionale e regionale vigente nonché del D. Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati personali forniti dai candidati, obbligatori per le finalità connesse all'espletamento della selezione, saranno trattati sia con mezzi informatici che cartacei da TAB ITS Academy in conformità alle disposizioni contenute nella legge medesima ed esclusivamente per la gestione della procedura comparativa di cui al presente avviso e di tutte le attività successive all'eventuale prosecuzione del rapporto. I dati personali quali nome, cognome, luogo e data di nascita dei candidati, potranno, per motivi di trasparenza, comparire sul sito web dell'ITS.

Art. 13 – Riserve

La Fondazione TAB ITS Academy si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio e senza obbligo di darne motivazione alcuna, di prorogare, sospendere, revocare o modificare, in tutto o in parte, il presente avviso, senza che i candidati possano vantare diritti acquisiti.

Art. 14 - Ulteriori informazioni

Il presente bando è pubblicato nel sito web della Fondazione TAB ITS Academy (www.fondazionetab.it). Il corso sarà gestito in base a quanto disposto dall'Allegato A alla Delibera 610 del 05/06/2023 della Regione Toscana "Manuale per i beneficiari – Disposizioni per la gestione degli interventi oggetto di sovvenzioni a valere sul PR FSE+ 2021". Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

Fondazione TAB ITS Academy, via Pisana, 77/A, 50143 Firenze (Villa Strozzi)

Tel. 055/8891366, Cell. 389/9161063

e-mail: iscrizionicorsi@fondazionetab.it, sito web: www.fondazionetab.it

Firenze, 4 luglio 2025

La Presidente della Fondazione TAB ITS Academy
Sonia Nebbiai

