



Enfapi Centro Operativo di Como
Sede legale: Via Raimondi, 1 - 22100 Como - C.F. 95010790137 - P.IVA 01771720131 – SDI: WHP7LTE
www.enfapicomo.net

Sede di Lurate Caccivio
Largo Caduti per la Pace, 2
22075 Lurate Caccivio (Co)
tel. 031.491541
info.lurate@enfapicomo.com

Sede di Lenno
Via A. Diaz, 7
22016 Tremezzina - loc. Lenno (Co)
tel. 0344.55244
info.lenno@enfapicomo.com

Sede di Erba
Via L. Zappa, 36
22036 Erba (Co)
tel. 031.641561
info.erba@enfapicomo.com



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 2026

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: 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), aziende ospitanti.



Enfapi Centro Operativo di Como
Sede legale: Via Raimondi, 1 - 22100 Como - C.F. 95010790137 - P.IVA 01771720131 – SDI: WHP7LTE
www.enfapicomo.net

Sede di Lurate Caccivio
Largo Caduti per la Pace, 2
22075 Lurate Caccivio (Co)
tel. 031.491541
info.lurate@enfapicomo.com

Sede di Lenno
Via A. Diaz, 7
22016 Tremezzina - loc. Lenno (Co)
tel. 0344.55244
info.lenno@enfapicomo.com

Sede di Erba
Via L. Zappa, 36
22036 Erba (Co)
tel. 031.641561
info.erba@enfapicomo.com



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	La gestione e valorizzazione dei beni culturali	4
	1	Le tipologie di utenza e i target di clienti	2
	1	Analisi Swot della destinazione Lago di Como	2
	2	Coordinamento ville e musei del Lago di Como	10
	2	Personaggi famosi: dai letterati e compositori di un tempo ai jet set cinematografici	2
	2	Tour iconici, itinerari culturali e slow tourism	4
	2	I vettori: trasporti pubblici e privati	4
	2	Geografia turistica	4
	2	Storia dell’arte, visite attività sul territorio	11
3. Conoscere la legislazione e la normativa del settore turistico; saper operare in sicurezza			
COMPETENZE NORMATIVE	3	Codice del turismo e Legge RL 27/2015	4
	3	Tutela del turista viaggiatore ITA/UE	4
	3	Privacy e trattamento dei dati personali	2
	3	Responsabilità degli operatori e risarcimento danni	2
	3	L’overbooking e la cancellation policy	5
COMPETENZE TRASVERSALI	3	Sicurezza sul lavoro	8
	3	HACCP	4
4. Conoscere i diversi aspetti della gestione aziendale delle strutture turistiche (teoria)			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	4	Front Office	8
	4	Prenotazioni	4
	4	Catering & Banqueting	4
	4	Room Division	6
	4	Organizzazione e gestione eventi	20
	4	Gestione operativa affitti brevi	8
	4	Cura della persona - grooming	6

	4	Food & Beverage	12
	4	Interventi figure professionali turistiche	12
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	12
	5	Utilizzo di software gestionali	18
	5	Website della struttura turistica	4
	6	Foglio elettronico e database	16
	6	Netiquette	4
	15	Pensiero computazionale	6
	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	10
	7	Break-even analysis. I costi nelle decisioni aziendali	6
	7	Budgeting e reporting. Analisi degli scostamenti	8
8. Applicare i principi del revenue management			
COMPETENZE CONTABILI	8	Revenue management	8
	8	Il forecasting	7
9. Gestire gli approvvigionamenti e i rapporti con i fornitori di servizi			
COMPETENZE CONTABILI	9	Il magazzino e la sua gestione	4
	9	I principali fornitori di servizi e la loro gestione	4
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	32
11. Predisporre la documentazione richiesta dalla normativa del settore			
COMPETENZE TECNICHE/SETTORE	11	Adempimenti burocratici	6
	11	Documenti fiscali: fattura elettronica e documento commerciale	4
	11	Tipologie di Voucher	4
12. Sapersi rapportare con l'utenza e la clientela di riferimento anche in lingua straniera			
COMPETENZE TRASVERSALI	12	Soft skills	8
LINGUA ITALIANA	12	Gestione della corrispondenza mail	4
LINGUA STRANIERA (INGLESE)	12	Vocabolario specifico del settore	4



Enfapi Centro Operativo di Como
Sede legale: Via Raimondi, 1 - 22100 Como - C.F. 95010790137 - P.IVA 01771720131 – SDI: WHP7LTE
www.enfapicomo.net

Sede di Lurate Caccivio
 Largo Caduti per la Pace, 2
 22075 Lurate Caccivio (Co)
 tel. 031.491541
 info.lurate@enfapicomo.com

Sede di Lenno
 Via A. Diaz, 7
 22016 Tremezzina - loc. Lenno (Co)
 tel. 0344.55244
 info.lenno@enfapicomo.com

Sede di Erba
 Via L. Zappa, 36
 22036 Erba (Co)
 tel. 031.641561
 info.erba@enfapicomo.com



LINGUA INGLESE	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
	13	Digital Marketing, social media e storytelling	7
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 e Legge RL 27/2015 Tutela del turista viaggiatore ITA/UE Privacy e trattamento dei dati personali Il risarcimento dei danni L'overbooking e la cancellation policy Sicurezza sul lavoro HACCP Front Office Prenotazioni Catering & Banqueting Room Division Organizzazione e gestione eventi Gestione operativa degli affitti brevi Cura della persona e grooming Food & Beverage Revenue management Il forecasting
Risolvere problemi relativi all'ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici	Foglio elettronico Database



Enfapi Centro Operativo di Como
Sede legale: Via Raimondi, 1 - 22100 Como - C.F. 95010790137 - P.IVA 01771720131 – SDI: WHP7LTE
www.enfapicomo.net

Sede di Lurate Caccivio
Largo Caduti per la Pace, 2
22075 Lurate Caccivio (Co)
tel. 031.491541
info.lurate@enfapicomo.com

Sede di Lenno
Via A. Diaz, 7
22016 Tremezzina - loc. Lenno (Co)
tel. 0344.55244
info.lenno@enfapicomo.com

Sede di Erba
Via L. Zappa, 36
22036 Erba (Co)
tel. 031.641561
info.erba@enfapicomo.com



	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 Gestione e valorizzazione dei beni culturali Le tipologie di utenza e i target di clienti Analisi swot della destinazione Lago di Como Coordinamento ville e musei del Lago di Como Personaggi famosi: dai letterati e compositori di un tempo ai jet set cinematografici Itinerari iconici, itinerari culturali e slow tourism I vettori: trasporti pubblici e privati Geografia turistica Storia dell'arte, visite e attività sul territorio
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 Digital Marketing, social media e storytelling
Gestire procedure di prenotazione	Front Office Prenotazioni Catering & Banqueting Room Division Organizzazione e gestione eventi Gestione operativa affitti brevi Revenue management Il forecasting Adempimenti burocratici Documenti fiscali: fattura elettronica e documento commerciale Tipologie di Voucher



Enfapi Centro Operativo di Como
Sede legale: Via Raimondi, 1 - 22100 Como - C.F. 95010790137 - P.IVA 01771720131 – SDI: WHP7LTE
www.enfapicomo.net

Sede di Lurate Caccivio
Largo Caduti per la Pace, 2
22075 Lurate Caccivio (Co)
tel. 031.491541
info.lurate@enfapicomo.com

Sede di Lenno
Via A. Diaz, 7
22016 Tremezzina - loc. Lenno (Co)
tel. 0344.55244
info.lenno@enfapicomo.com

Sede di Erba
Via L. Zappa, 36
22036 Erba (Co)
tel. 031.641561
info.erba@enfapicomo.com



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