

Oggetto: Master in Management del Turismo.

L'università può dare un'ottima **formazione** ma, per chi vuole investire sul proprio futuro, spesso è solo una base di partenza, poiché il mondo del lavoro richiede anche una preparazione **specialistica**. **Salerno Formazione, società operante nel settore della didattica e della formazione professionale**, propone il **Master in Management del Turismo**, in cui mette a disposizione la sua pluriennale esperienza nel settore, con l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze specialistiche nel settore del turismo.

Negli ultimi anni il settore turistico è stato caratterizzato da profondi cambiamenti, che hanno modificato l'approccio dell'azione di management e di marketing territoriale, nella consapevolezza dell'importante ruolo assunto dagli effetti sociali e ambientali sullo sviluppo economico territorio. Il **Master in Management del Turismo** fornisce un **percorso formativo** completo, con l'intento di rispondere alla crescente richiesta da parte delle imprese turistiche di personale e di giovani **professionisti** altamente specializzati e qualificati.

L'obiettivo del **Master** è la **formazione** di **professionisti** e manager capaci d'inserirsi nelle diverse tipologie di aziende turistiche con ruoli e mansioni a livello manageriale e dirigenziale.

Il master si terrà presso la nostra sede, **sita in Torrione (Salerno - Città)**, con frequenza bisettimanale per un totale di 6 ore settimanali. Il master avrà una durata di 3 mesi per un totale di 100 ore, durante le quali verranno trattati tutti gli argomenti del seguente programma di studio:

MODULO 1 - CONOSCERE, CALCOLARE ED INTERPRETARE CON PROFESSIONALITA' GLI INDICI DI GESTIONE DEL SETTORE ALBERGHIERO

- **Presentazione degli indici di gestione alberghiera:**
- **Tasso d'occupazione**
- **Ricavo-medio camera**
- **Rev-Par**
- **Rev-pash**
- **Men-days**
- **Indice di doppia occupazione**
- **Nozioni di Market-Mix**
- **Tasso di crescita**
- **Tasso di deterioramento**
- **Nozione di Gross-Operating-Profit**
- **Nozione di Overhead Costs**
- **Top-down & Bottom-up approach**

MODULO 2 - ANALISI FINANZIARIA DELL'IMPRESA ALBERGHIERA E ISPEZIONE

- **I concetti fondamentali : patrimonio netto, costi, ricavi, reddito.**
- **Le informazioni che si possono trarre dallo stato patrimoniale e dal conto economico.**
- **L'analisi dell'equilibrio finanziario.**
- **Le determinanti della redditività ed i principali margini: Reddito operativo, margine operativo lordo, margine di contribuzione.**

- Indebitamento e rischio: come valutare se la struttura finanziaria è adeguata.
- La composizione dei costi e il rischio di mercato.
- Il cash flow.

MODULO 3 - COSTRUIRE IL BUDGET DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA

- Come fissare gli obiettivi: un possibile approccio.
- Costi fissi e costi variabili.
- Il prospetto di budget.
- Dal consuntivo al budget : le fasi per la stesura del business plan.
- L'analisi della gestione operativa.
- Il cash flow previsionale e il fabbisogno finanziario.
- Conto economico e stato patrimoniale previsionali.

MODULO 4 - FRONT OFFICE MANAGEMENT

- Introduzione e conoscenza del reparto.
- Organization chart.
- Job specification del personale del Front Office.
- Job description del personale del Front Office.
- Il processo di prenotazione e l'importanza della corrispondenza.
- L'operatività al Front Office Department.
- Come stilare una lista VIP e la gestione delle amenities.
- Logica da usare per una buona assegnazione.
- Il comportamento e l'attitudine da usare al telefono.

MODULO 5 - ADVANCED FRONT OFFICE MANAGEMENT

- L'albergo: a home away from home.
- Il check-in, l'arte del riconoscimento del Cliente.
- L'up-sell, la dote per fare produrre di più l'azienda.
- Capire il Cliente, anticipare le sue richieste.
- La comunicazione con il Cliente e tra reparti.
- La gestione del Complaint.
- La partenza, il nostro saluto.
- L'importanza del recruitment e del training.

MODULO 6 - PROFESSIONAL HOUSEKEEPING MANAGEMENT

- Introduzione del reparto piani, aree pubbliche, lavanderia e guardaroba.
- Organizzazione generale del reparto secondo standard Internazionali.
- L'organizzazione della gestione della struttura (inventario e schede di manutenzione - ordinaria e straordinaria).
- Ottimizzare la comunicazione con altri reparti operativi come il Front Office, Food & Beverages e Manutenzione.
- Lavorare con efficienza con altri reparti come Human Resources & Security, Gestione del Customer care e "Guest profile".

- Un giorno operativo con l'Housekeeping Manager in alta stagione e in bassa stagione.
- Gestire le risorse umane nel reparto Housekeeping.
- Come motivare ed incentivare le risorse-umane del reparto.
- Affrontare problematiche con uno spirito aperto: valutare i processi e stimolare i miglioramenti / cambiamenti.

MODULO 7 - LUXURY SPA MANAGEMENT: CREARE, COMUNICARE E VENDERE UN SOGNO

- Introduzione allo SPA Management.
- Panoramica dei prodotti, trattamenti e servizi.
- SPA operations.
- Customer service & processi di comunicazione.
- Elaborazione degli standard di qualità.
- La gestione delle risorse umane nello SPA Management.

MODULO 8 - COMMERCIALIZZARE CON SUCCESSO LA STRUTTURA ALBERGHIERA

- Introduzione al sales & marketing.
- L'evoluzione del sales & marketing negli ultimi anni.
- Il prodotto alberghiero moderno.
- La clientela della struttura alberghiera.
- Costruire il business mix alberghiero.
- L'organizzazione della funzione commerciale.
- Fissazione degli obiettivi aziendali di vendita.
- I canali di vendita tradizionali e digitali.
- Controllo dell'attività di vendita.

Il **Master** è rivolto a laureati (anche laurea triennale) che vogliono approfondire la propria **formazione** universitaria. È aperto anche a laureandi cui manca la sola discussione della tesi e diplomati con esperienza e forte motivazione verso il settore turistico.. Inoltre è destinato anche ad impiegati d'azienda e **professionisti** del settore. **SELEZIONI APERTE.**

Il **master** è a numero chiuso ed è riservato ad un massimo di **9 partecipanti**.

Le lezioni saranno tenute da docenti altamente qualificati e per facilitare l'apprendimento dei partecipanti, al termine di ogni lezione saranno distribuite, tramite posta elettronica, dispense ed altro materiale didattico.

Il costo dell'intero corso è di 1.500,00 Euro e potrà essere dilazionato in 12 comode rate mensili di €. 133,50 (con finanziaria) oppure tre rate mensili da €. 500, 00 (direttamente con Salerno Formazione). Inoltre è prevista una quota da versare al momento dell'iscrizione pari ad €100,00.

Al termine del percorso formativo agli allievi sarà rilasciato il Diploma di Master in Management del Turismo.

Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici **089.2960483 e/o 338.3304185.**