



Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN MANAGEMENT DEL TURISMO.

PROGRAMMA DI STUDIO:

MODULO 1 – INTRODUZIONE AL TURISMO

- Definizione di turismo
- Evoluzione storica del turismo
- Il turismo moderno e la sostenibilità
- Classificazione dei tipi di turismo
- Istituzioni mondiali ed organizzazione turistica italiana
- Associazioni turistiche
- I numeri del turismo

MODULO 2 – LEGISLAZIONE DEL TURISMO

- Legge Statale 217/1983
- Legge Statale 284/1991
- Legge Statale 135/2001
- Classificazione delle strutture ricettive
- Contratto di deposito in albergo

MODULO 3 – L'IMPRESA

- L'impresa come sistema
- L'organizzazione di un'impresa
- Il coordinamento delle risorse umane
- La divisione del lavoro
- La catena del valore
- La struttura di un'impresa alberghiera
- Il direttore d'albergo
- La room division
- Gli altri reparti

MODULO 4 – DALL' OFFLINE ALL' ONLINE: INTERNET E TURISMO

- La diffusione di internet
- Internet e turismo: un nuovo panorama competitivo
- Hotel brand reputation management
- I social media

MODULO 5 – FRONT OFFICE MANAGEMENT

- Introduzione e conoscenza del reparto
- Il ciclo del cliente
- Il comportamento e l'attitudine da usare al telefono



- La gestione della corrispondenza
- Overbooking e oversale
- Downselling
- Upselling

MODULO 6 - PROFESSIONAL HOUSEKEEPING MANAGEMENT

- Introduzione al reparto housekeeping
- Organizzazione generale del reparto piani
- La comunicazione con gli altri reparti operativi
- Gli strumenti del mestiere
- La giornata di lavoro nel reparto housekeeping
- La gestione della sicurezza
- La gestione delle amenities

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

- Introduzione allo SPA Management
- Panoramica dei prodotti, trattamenti e servizi
- La Spa manager
- Spa operations e gestione delle risorse umane
- Spa custode service
- La gestione delle risorse umane nello SPA Management.

MODULO 8 – L' IMPORTANZA DEL RECRUITMENT E DEL TRAINING

- Il recruitment del personale
- Il colloquio di selezione
- Il training del personale
- La formazione media superiore
- L' apprendistato
- La formazione universitaria

MODULO 9 – ANALISI FINANZIARIA DELL' IMPRESA ALBERGHIERA

- I ricavi ed i costi
- Il bilancio di esercizio
- Le informazioni che si possono trarre da STATO PATRIMONIALE E CONTO ECONOMICO
- L' analisi dell' equilibrio finanziario
- Le determinanti della redditività e i principali margini
- Indebitamento e rischio: come valutare se la struttura finanziaria è adeguata
- La composizione dei costi ed il rischio di mercato
- Il cash flow

MODULO 10 - COMMERCIALIZZARE CON SUCCESSO LA STRUTTURA ALBERGHIERA

- Introduzione al marketing



- L'evoluzione del marketing
- Il marketing dei servizi
- Il prodotto turistico moderno
- Il piano di marketing
- Il marketing relazionale
- Il marketing territoriale
- Gli strumenti del marketing territoriale
- Il brand management del territorio
- Il caso Trentino

MODULO 11 – LA CLIENTELA DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA

- Il cliente
- La customer satisfaction
- Marketing focus n. 1: Ritz Carlton
- Marketing focus n. 2: Four Seasons – Mr. Roy Dymont
- La gestione dei reclami
- La segmentazione della clientela e l'analisi dei bisogni dei segmenti
- Come stilare una lista VIP

MODULO 12 – GLI INDICI DI GESTIONE DEL SETTORE ALBERGHIERO

- Modalità di raccolta dei dati
- Direttiva 95/59/CE
- Istat
- Il conto satellite del turismo
- Principali indicatori statistici
- Indicatori dell'offerta turistica
- Indicatori dei flussi turistici
- Indicatori della pressione turistica
- Indicatori della popolazione turistica
- Indici di gestione alberghiera

MODULO 13 – IL REVENUE MANAGEMENT ALBERGHIERO

- Spoilage & Spillage
- Origini del revenue management
- Vendere a meno per guadagnare di più
- Condizioni per l'applicabilità del revenue management
- Pianificazione del revenue management
- Indice medio di occupazione, prezzo strategico ed efficacia dei prezzi
- I fattori che determinano l'aumento del profitto: pro e contro dell'aumento dei ricavi
- Il RevPAR, il coefficiente revenue ed il costo marginale
- Lo storico
- Il booking on file



- Il nesting
- Il calendario: bassa occupazione, alta occupazione, eventi

MODULO 14 – IL BUSINESS PLAN

- Il Business plan
- L' auto-analisi: progettare un' idea attraverso il business plan
- Funzionalità del business plan
- Redazione del business plan
- Il caso Hotel Sunrise – Leno (Bs)
- Il piano di sviluppo
- Il caso Hotel Stella Srl

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.

SITO WEB: www.salernoformazione.com