



**Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN MANAGEMENT DEL TURISMO. – PROMOZIONE 2019–**

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 territoriale.

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.

**DATA INIZIO LEZIONI: 19 OTTOBRE 2019**

**DURATA E FREQUENZA:** Il master avrà la durata complessiva di 50 ore. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

**E' POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITA' E.LEARNING – ON.LINE.**

E' prevista solo una quota d'iscrizione di €. 350,00 per il rilascio del **DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE PRIMO LIVELLO IN "MANAGEMENT DEL TURISMO"**

**DESTINATARI:** Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di diploma e/o laurea triennale e/o specialistica.

**PER ULTERIORI INFO ED 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.

**CHIUSURA ISCRIZIONI: ENTRO E NON OLTRE IL 30/09/2019 E/O RAGGIUNGIMENTO DI MASSIMO 16 ISCRITTI.**

**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](http://www.salernoformazione.com)**