



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

Salerno Formazione, società operante nel settore della didattica, della formazione professionale certificata secondo le normative UNI ISO 21001:2019 + UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e Polo di Studio Universitario di Salerno dell'Università eCampus, organizza il MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE 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.

DATA INIZIO LEZIONI: 14 DICEMBRE 2022

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.

CHIUSURA ISCRIZIONI: 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 RECRUITMNET 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