

## **Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN MANAGEMENT DELL'HOTELLERIE**

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 Telematica eCampus, organizza il **MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN MANAGEMENT DELL'HOTELLERIE**.

**Il Master in Management dell'Hotellerie** è un percorso formativo altamente qualificante, progettato per formare figure professionali in grado di operare con competenza e leadership nel settore dell'ospitalità.

**Attraverso un approccio multidisciplinare e pratico**, il Master fornisce conoscenze approfondite in materia di gestione alberghiera, marketing turistico, revenue management, gestione del personale, accoglienza, food & beverage e customer experience.

**Il percorso si rivolge a laureati, diplomati e professionisti del settore turistico-alberghiero** che desiderano acquisire o aggiornare competenze manageriali per lavorare in hotel, resort, boutique hotel, catene alberghiere o strutture ricettive extralberghiere, sia in Italia che all'estero.

**Il programma prepara** i partecipanti ad affrontare le sfide del mercato turistico moderno, sempre più competitivo e orientato alla qualità del servizio.

### **OBIETTIVI DEL MASTER:**

- ✔ Fornire competenze gestionali complete per dirigere e coordinare le attività alberghiere in modo efficiente ed efficace
- ✔ Sviluppare capacità operative in ambito economico-finanziario, attraverso strumenti di budgeting, pricing e controllo di gestione
- ✔ Approfondire le strategie di marketing e comunicazione turistica, con particolare attenzione al digitale e alla gestione della reputazione online
- ✔ Formare figure in grado di applicare le strategie di revenue management e ottimizzazione delle vendite
- ✔ Potenziare le capacità di leadership, gestione delle risorse umane e team management nel contesto alberghiero
- ✔ Offrire strumenti per garantire un'esperienza cliente di eccellenza, dalla prenotazione al check-out
- ✔ Preparare i partecipanti a ricoprire ruoli di responsabilità come:
  - Hotel Manager / General Manager
  - Revenue & Sales Manager
  - Front Office Manager
  - Guest Relations Manager
  - Food & Beverage Manager
  - Hospitality Consultant

**DURATA E FREQUENZA:** Il master avrà la durata complessiva di 6 mesi. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

**È POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITÀ E-LEARNING – ONLINE.**

**È prevista solo una quota d'iscrizione di € 500,00 per il rilascio del DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN MANAGEMENT DELL'HOTELLERIE.**

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

## **PROGRAMMA DI STUDIO:**

### **MODULO 1 – Introduzione al settore dell'ospitalità**

1. Evoluzione dell'hotellerie: tendenze e scenari globali
2. Tipologie di strutture ricettive: hotel, resort, boutique hotel, B&B
3. Organizzazione e reparti di un hotel: front office, housekeeping, F&B
4. Ruolo e competenze del General Manager
5. Il concetto di esperienza e qualità dell'ospitalità

### **MODULO 2 – Hotel Management e organizzazione aziendale**

1. Struttura organizzativa e mansionario
2. Sistemi di governance e gestione operativa
3. Processi interni e flussi decisionali
4. Politiche di gestione e procedure operative standard (SOP)
5. Analisi dei ruoli chiave: Rooms Division, Sales, HR, F&B

### **MODULO 3 – Economia e controllo di gestione alberghiero**

1. Analisi dei costi e ricavi in ambito hotellerie
2. Budget annuale, forecast e P&L alberghiero
3. RevPAR, ADR, occupancy rate: indicatori e benchmark
4. Pricing strategy e yield management
5. Controllo di gestione e reportistica gestionale

### **MODULO 4 – Marketing e Brand Management nel turismo**

1. Brand positioning e identità dell'hotel
2. Piano di marketing turistico e strategie promozionali
3. Digital marketing: SEO, Google Ads, e-mail marketing
4. Social media e storytelling dell'esperienza
5. Gestione delle recensioni e reputazione online (ORM)

### **MODULO 5 – Revenue Management e strategie di vendita**

1. Fondamenti del Revenue Management
2. Segmentazione della clientela e dynamic pricing
3. Analisi della concorrenza e benchmarking
4. Strategie di distribuzione e parity rate
5. Channel manager, OTA, GDS e prenotazioni dirette

### **MODULO 6 – Gestione del Front Office e accoglienza**

1. Il processo di prenotazione e check-in/out
2. Il ruolo del receptionist e la customer care
3. Utilizzo dei PMS (Property Management System)
4. Upselling e cross-selling in reception
5. La gestione dei reclami e delle emergenze

### **MODULO 7 – Housekeeping e gestione delle camere**

1. Organizzazione del reparto housekeeping
2. Procedure di pulizia, controllo qualità e standard igienici
3. Gestione dei turni e coordinamento del personale
4. Monitoraggio del budget e dei consumi
5. Manutenzione preventiva e controllo camere

### **MODULO 8 – Ristorazione e Food & Beverage Management**

1. Organizzazione del servizio ristorativo in hotel
2. Food cost, menu engineering e controllo magazzino
3. Il ruolo del maître, dello chef e del F&B Manager
4. Qualità del servizio e standard internazionali

5. Eventi, catering e banqueting in struttura

**MODULO 9 – Risorse Umane e leadership alberghiera**

1. Selezione, formazione e motivazione del personale
2. Leadership, team building e gestione dei conflitti
3. Organizzazione dei turni e gestione delle presenze
4. Valutazione delle performance e sistemi premianti
5. Normativa sul lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro

**MODULO 10 – Sostenibilità, innovazione e project work**

1. Turismo sostenibile e certificazioni ambientali
2. Innovazioni tecnologiche per l'ospitalità (smart hotel, domotica)
3. Progettazione di un hotel experience-oriented
4. Elaborazione e presentazione del project work finale
5. Discussione, feedback e confronto con la faculty

**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 089.2097119 e/o 338.3304185 e/o WhatsApp: 392 677 3781.**

**SITO WEB: [www.salernoformazione.com](http://www.salernoformazione.com)**