

## **Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN HOSPITALITY MANAGEMENT**

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 DI SECONDO LIVELLO IN HOSPITALITY MANAGEMENT**

**L'Hospitality Manager** è il responsabile della gestione e dell'organizzazione di diversi aspetti all'interno delle aziende che operano nel settore dell'ospitalità, tra cui strutture ricettive, resort e spa.

Lavora con una visione a 360° sulla gestione e supervisione delle attività quotidiane della struttura, dall'accoglienza degli ospiti ai servizi di food & beverage o di altre tipologie, dalla risposta alle richieste dei clienti alla pianificazione delle camere e degli spazi comuni, dall'organizzazione degli eventi alla definizione delle strategie di marketing e vendita, fino alla gestione degli aspetti economici e finanziari e al coordinamento dello staff. Il tutto per garantire e mantenere un'alta qualità nei servizi offerti alla clientela.

Lavora a contatto sia con gli ospiti della struttura sia con il personale interno e con i fornitori esterni. Presta particolare attenzione alle opportunità tecnologiche sempre più performanti e utili per creare un servizio eccellente.

Una professione attenta alla soddisfazione delle persone e alle evoluzioni del settore, per la quale sono fondamentali organizzazione, doti di leadership, empatia e tanta passione per il mondo hôtellerie!

Il Programma fornisce conoscenze e competenze immediatamente applicabili nelle attività o carriera alberghiera dei partecipanti. Questo avviene non solo grazie alla didattica frontale e teorica, incentrata su opportunità e sfide reali, ma grazie anche alle esercitazioni pratiche ed al rapporto diretto con i docenti.

L'Executive Programme in Hotel Management vuole formare professionisti dinamici, con una visione più ampia possibile in un settore dal grandissimo potenziale.

### **Obiettivi:**

Il Programma Executive Hotel Management fornisce i principali strumenti e le metodologie funzionali alla gestione strategica, organizzativa e commerciale delle attività alberghiere.

Nello specifico i partecipanti avranno la possibilità di ampliare la conoscenza nelle seguenti aree:

- controllo di gestione
- asset management
- business plan
- operation management
- marketing
- sales e web marketing
- revenue management
- HR management

**DURATA E FREQUENZA:** Il master avrà la durata complessiva di 100 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 €. 500,00 per il rilascio del **DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN "HOSPITALITY MANAGEMENT"**

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

**PER ULTERIORI INFO ED ISCRIZIONI:** è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.

**CHIUSURA ISCRIZIONI: RAGGIUNGIMENTO DI MASSIMO 16 ISCRITTI**

**PROGRAMMA DI STUDIO:**

#### **MODULO 1 – BUSINESS STRATEGY E MARKETING PER L’HOSPITALITY**

- Tecniche di promozione del settore turistico
- Digital e i social media
- Advertising nel settore turistico
- Il mercato turistico on line
- Investimenti pubblicitari Internet e i volumi delle prenotazioni e vendite on line
- Siti b2b e siti b2c
- Display advertising,
- E-mail Marketing, Coupon Digital trade promotion
- Introduzione ai principi base del SEO
- Web 3.0 e turismo – stato attuale e tendenze
- Comunità virtuali e dei social media nei processi di scelta
- Strumenti 3.0 per il digital marketing e la comunicazione
- Social networking, microblogging e real time media, Rss, Podcast.
- Comunità virtuali e social media “tematici”
- Comunicazione turistica per l’hospitality management
- Forum, blog, social network, geo social network,
- Consumer reviews
- Reputation management
- Analisi e monitoraggio di comunità virtuali e social media
- Hospitality 4.0 – Social Communication Strategies e Presence
- Strategie e tecniche di comunicazione e presenza “sociale” per alberghi e strutture ricettive
- Trend e sviluppi futuri

#### **MODULO 2 – HOTEL CASTING E REVENUE MANAGEMENT**

- Fondamentali di Revenue Management e Principali Indicatori
- Il Revenue Management e la sua evoluzione nel settore alberghiero
- KPI: Indicatori di performance del Revenue Management Alberghiero
- Pricing e Segmentazione di Mercato
- L’evoluzione delle tariffe alberghiere
- Yield Management Tariffario
- La Strategia tariffaria: la griglia tariffaria e le promozioni
- La segmentazione e il Nesting

#### **MODULO 3 – CONTRUATTALISTICA E GESTIONE DEL PERSONALE**

- Leadership e gestione delle risorse umane nelle strutture ricettive
- Sicurezza del Lavoro, Privacy e normative vigenti
- Contratti di lavoro nel settore turistico
- Ricerca e selezione del personale
- Curriculum vitae
- Colloquio di selezione
- Placement
- Società di recruiting ed headhunter
- Responsabile risorse umane
- HR manager

#### **MODULO 4 - ATTIVITA' DI FRONT OFFICE**

- Accoglienza del cliente
- Procedure di check in e check out
- Comunicazione verbale e non
- Tecniche di vendita ai walk in, tecniche di upsell e crosssell
- Analisi sistemi informatici

#### **MODULO 5 – FOOD AND BEVERAGE MANAGER**

- Management e gestione delle attività di ristorazione
- Piani di approvvigionamento food and beverage
- Ristorazione e meeting
- Gestione dei reparti operativi: il ristorante e la cucina
- Tecniche per determinare il grado di soddisfazione dei clienti
- Tecniche di composizione di un menù bilanciato
- Tecniche di composizione e determinazione dei prezzi
- Stadi del costo delle derrate
- Conservazione delle derrate e sistemi di produzione
- Il ciclo di vita del prodotto nella ristorazione
- Analisi e gestione dei costi nella ristorazione
- Analisi e gestione dei costi nella ristorazione
- Composizione della carta dei vini e tecniche di abbinamento cibo/vino
- La mise en place, l'organizzazione della sala ristorante e le tecniche di comunicazione con la clientela
- Organizzazione e gestione del reparto bar

#### **MODULO 6 - GESTIONE DEGLI EVENTI**

- MICE Meetings, incentives, conferences and exhibitions
- Obiettivi e tipologie di eventi
- Event Management
- Destination management
- Il mercato bleisure
- Eventi digitali
- Event manager
- Analisi comparativa dei servizi commerciali offerti dai principali gruppi alberghieri
- Project management – time management – budget
- Creatività ed eventi

#### **MODULO 7 – REPARTO COMMERCIALE**

- La figura del commerciale
- Tecniche di vendita
- Gestione tariffaria
- Programmi frequent customers
- Reservation Department

- Agenzie di viaggio, Tour Operators e Consortia e Implanting
- Booking office modelli di risposta per clientela individuale / gruppi/ T.O.
- La gestione dell'overbooking
- La gestione dell' Upgrade
- La gestione del sorry
- Il booking per gli eventi congressuali e banchettistica
- Il reparto sales e le figure professionali
- Il marketing e sales plan
- La partecipazione ad una fiera e le principali fiere di settore (eventualmente anche la scelta degli stand e la preparazione del materiale)
- La comunicazione alberghiera

#### **MODULO 8 – AMMINISTRAZIONE**

- Organigramma e figure professionali
- Commissioni
- Controllo di gestione
- Evoluzione del reparto
- Scritture e flussi contabili del ricevimento
- Fatturazione
- Normativa
- Economato
- Organigramma e figure professionali
- Magazzino e la sua gestione
- Valorizzazione economica del magazzino
- Evoluzione del reparto

#### **MODULO 9 – DIREZIONE GENERALE**

- I ruoli del General Manager nei confronti:

Della clientela

Dei risultati economici

Della proprietà

Del personale

Hotel manager

#### **MODULO 10 – FINANCIAL**

- P&L ( Profit & Loss)Conto Economico
- Indici di Reparto ( KPI )Key Performance Indicator
- Controllo di Gestione
- Budget
- Forecast
- Cash Flow
- Business Plan

**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.**

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