

### ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA

Il mercato turistico alberghiero in Italia - Organizzazione dell'impresa alberghiera - I Settori operativi dell'Azienda Alberghiera

Organigrammi Teorici dell'Azienda Alberghiera - Organigrammi Teorici dei principali reparti e responsabilità

### TECNICHE DI GESTIONE ALBERGHIERA

Contabilità generale - Impostazione della contabilità anticipata sui vari settori  
Sviluppo del budget - Sistemi di controllo - Analisi degli scostamenti  
Formazione dei prezzi - Analisi dei costi - Flussi finanziari

### GESTIONE E VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Scenario strategico  
Gestione strategica delle risorse umane (reclutamento - selezione - formazione)  
Ruolo e articolazione organizzativa della funzione del personale  
La comunicazione come elemento centrale nell'attività alberghiera  
Dal ciclo manageriale a quello della leadership  
Guidare i collaboratori e favorire la crescita professionale in coerenza con gli obiettivi strategici e operativi dell'azienda  
Valutazione delle risorse umane e programmazione delle carriere

### FRONT OFFICE MANAGEMENT

Il Settore Room Division e i principali reparti operativi  
Concetto di Staff e condivisione degli obiettivi comuni  
Concetto di Guest o Customer Satisfaction  
Il Front-Office, i profili professionali e le principali mansioni e responsabilità  
Tipologie di F.O. ed adattamenti alberghieri  
L'Hotel Accomodation  
I Rapporti del F.O. con gli altri reparti della Room Division  
La Comunicazione al Front-Office  
Le Tipologie di Clientela  
L'accoglienza dell'Ospite  
Il dialogo con il cliente  
La fidelizzazione del cliente  
Tecniche di check-in e check-out  
Tecniche di applicazione delle norme della privacy

### FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT

La figura del F. & B. Manager all'interno dell'organizzazione ricettiva in relazione ai reparti ed allo staff  
Mansioni  
L'analisi dei costi nel segmento "ristorazione"  
Il food cost e drink cost : il rapporto qualità - prezzo  
Laboratorio: elaborazione del food cost  
Accoglienza di qualità nel ristorante e "customer satisfaction"  
La sanificazione degli ambienti di lavoro ed il sistema HACCP  
La pianificazione del menu e tipologie  
Laboratorio: la stesura del menu

### GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SETTORE CONGRESSUALE

Tipologia e definizioni delle manifestazioni congressuali  
Il mondo degli eventi: obiettivi, attività, strategie  
Le diverse tipologie di evento: istituzioni, territorio, imprese  
Durata media dei convegni e del soggiorno dei partecipanti  
Servizi e problematica degli Hotel, dei Palazzi dei congressi e dei Centri congressuali  
Logistica  
Ristorazione  
Supporti tecnologici  
Condizioni del successo: tempo, finanze e risorse umane  
Accoglienza - Sicurezza dei luoghi di lavoro e di soggiorno  
Responsabilità e assicurazioni  
Servizi linguistici: interpretazione e traduzione  
Organizzazione e svolgimento dell'esposizione congressuale  
Preparazione della proposta commerciale, redazione del preventivo

### IL MARKETING DEGLI HOTEL

Lo scenario - Il comportamento d'acquisto - La segmentazione del mercato  
La stima della domanda - L'offerta dei prodotti turistici - Le strategie d'impresa  
Le strategie del marketing globale - Le strategie di prodotto - Il piano di marketing strategico - Caratteristiche dei prodotti e l'analisi di fattibilità - Il controllo qualità nei servizi turistici - Il marketing mix - La relazione prodotto mercato - Il regime dei prezzi nei servizi turistici - La determinazione dei prezzi - Fattori fondamentali: costi, concorrenza, domanda - La promozione, la pubblicità e il marketing mix  
La promozione come tattica aziendale - La promozione e la destagionalizzazione



# MASTER in HOTEL MANAGEMENT

## IX Edizione Gennaio 2011 LONDRA

### Obiettivi formativi

Il Master in Hotel Management risponde alla continua esigenza di ricerca di personale specializzato da parte delle aziende che operano nel settore della ospitalità organizzata sviluppando in un numero ristretto di partecipanti, importanti competenze sia di organizzazione che di coordinamento, attraverso la creazione di professionalità che sappiano operare in maniera altamente qualificata ed autonoma. Il Master si svolge nella prestigiosa città di Londra, per fornire a tutti i partecipanti una visione internazionale delle tematiche trattate e per permettere l'approfondimento, grazie al lungo periodo di permanenza, della lingua inglese.

### Obiettivi occupazionali

Il Placement dei corsisti può interessare grandi catene alberghiere, ristorazione, tour operator, consorzi pubblici e privati, network di agenzie di viaggi e società di consulenza

MASTER IN HOTEL MANAGEMENT

### I NUMERI DEL MASTER IN BREVE

**Data di inizio:** gennaio 2011

**Numero massimo di partecipanti:** 35

**Sede del Master:** Londra

**Durata totale** 800 ore, circa 5 mesi così suddivisi:








- 150 ore (circa un mese) di parte d'aula da svolgersi a Londra
- 150 ore (circa un mese) di studio individuale da svolgersi presso il proprio domicilio, per realizzare una tesina finale di completamento del Master.
- 500 ore (circa 3 mesi) di stage su tutto il territorio nazionale

**Quota di iscrizione:** € 4650

**Riduzione quota di iscrizione:** la SESEF prevede per i più motivati una riduzione di € 250, per ottenerla basta prenotarsi alla selezione inviando il modulo di iscrizione presente su [www.sesef.net](http://www.sesef.net) con il Curriculum Vitae e lettera motivazionale via fax al numero 0802070030.

La quota da versare sarà: € 4400

### AGEVOLAZIONI PER GLI ISCRITTI

-  **Alloggio gratuito in residenze** a Londra per le 150 ore di parte d'aula
-  **Volo Aereo gratuito** andata e ritorno per Londra
-  **Corso gratuito di Tourism English** con docente madrelingua
-  **Stage** di 500 ore nelle aziende partner **garantito** per tutti i partecipanti
-  **Finanziamento** della quota di iscrizione a **tasso zero** in 12 mesi
-  **Diploma di Master** consegnato al termine della prima fase d'aula di 150 ore
-  **Materiale didattico** (slides e dispense) consegnato su **pen drive** +