

- ▶ **Perché frequentare un Master UNIFORM e**
- ▶ **Perché frequentare il Master TQM Tourism Quality Management, quali prospettive e sbocchi occupazionali...**

Premessa: prima di scegliere un master è necessario fare **due** valutazioni fondamentali:

1) La serietà e l'esperienza dell'ente di formazione

(sono sempre più frequenti casi in cui enti improvvisati e con poca esperienza nel settore della formazione e dell'area specifica del master si presentano sul mercato promuovendo master clonati nei contenuti ma senza alcuna capacità di realizzazione e rapporti con aziende spesso solo millantati);

2) La "Qualità" del Master intesa come programma dello stesso, esperienza nel settore, edizioni svolte, esperienza dei docenti, contatti con le aziende, i concreti e reali sbocchi professionali del Master.

A tal proposito riportiamo le specifiche di **UNIFORM GROUP** e del **Master TQM** proposto.

Referenze UNIFORM GROUP:

UNIFORM è un ente di formazione con esperienza quindicennale.

UNIFORM è accreditata alla Regione LAZIO per la formazione professionale, i servizi orientativi di base, i servizi orientativi specialistici, i servizi di accompagnamento e di sostegno al lavoro - Determina n° D1558/09.

UNIFORM ha conseguito la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per la progettazione ed erogazione di servizi di Alta Formazione Professionale Specialistica. Certificato n°184076 Bureau Veritas

UNIFORM è presente nel Portale Interregionale di Alta Formazione Professionale (www.altaformazioneinrete.it progetto finanziato dal Ministero del Lavoro) che raccoglie gli enti di formazione accreditati.

"QUALITA'" del Master Tourism Quality Management

L'UNICO MASTER CHE:

- E' a misura per il partecipante
- Di respiro internazionale
- Raggruppa tutti i **Brand più importanti** del settore turistico/alberghiero/tour operator
- E' focalizzato sull'**Alta Specializzazione in Direzione Alberghiera e prevede un doppio stage**
- Ha **docenti dell'Hotellerie Internazionale**
- Ha un **contenuto didattico performante** per l'acquisizione di competenze manageriali
- **Garantisce un profilo professionale** in uscita di notevole valore gestionale.

I NUMERI DEL MASTER TQM

- 20[^] edizioni.
- 596 i partecipanti delle precedenti edizioni.
- 3 le borse di studio.
- 9 le attestazioni master riconosciute.
- 2 gli stage garantiti in Italia e all'estero.
- 2 i benefits garantiti con gli stage: vitto e alloggio.
- 5 i continenti dove potere effettuare gli stage.
- 21 i docenti impegnati nel progetto didattico.
- 62 i professionisti del settore già coinvolti.
- 98 le aziende turistiche che hanno aderito al Master
- 7 gli sbocchi professionali previsti in: alberghi, villaggi, tour operator, compagnie di crociera, società di consulenza, agenzie di viaggio.
- 93% è il placement occupazionale.

Quindi perché frequentare il Master TQM ?

...Per specializzarsi ed avere un accesso facilitato nel mondo del lavoro!

Il **Master in Tourism Quality Management** si basa sul presupposto di completare la formazione universitaria o tecnico/specialistica con un metodo che perfezioni la propria preparazione su tematiche fondamentali per le aziende del settore.

I candidati formati e professionalizzati dal Master, con qualifiche estremamente richieste dalle aziende turistiche, saranno in grado di inserirsi in azienda affiancando i responsabili dei Dipartimenti delle Strutture Alberghiere - inserite in circuiti internazionali del Tour Operating o delle Corporate – e verranno coinvolti in azioni di marketing, controllo qualità, gestione operativa delle recettività e livello di



soddisfazione del cliente così da individuare e comprendere compiutamente le tematiche di un sistema di controllo operativo e di gestione applicato alle imprese turistico ricettive (villaggi, tour operator, grandi alberghi).

Infatti è proprio il network aziendale di UNIFORM che costituisce il punto di forza per svolgere dopo la fase d'aula una esperienza "concreta" che possa rappresentare un trampolino per il mondo del lavoro.

(Vedi le Aziende che hanno aderito al Master) -

(Vedi alcuni esempi di stage attivati nella precedente edizione).

Una delle peculiarità rilevanti del Master è costituita, alla fine della fase d'Aula, dal doppio stage presso aziende convenzionate al progetto: 3 mesi nelle principali città europee e tre mesi nell'area del mediterraneo.

A conferma dei dati riportati i Master UNIFORM hanno un Placement occupazionale superiore al 90%.

GLI SBOCCHI PROFESSIONALI :

1) COMMERCIALE MARKETING: Il dipartimento agisce nell'area commerciale e marketing delle imprese turistico alberghiere. Il settore gestisce in prima persona il rapporto con strutture ricettive turistiche (anche in ambito internazionale), Tour Operator e agenzie di viaggio per l'offerta di servizi di accoglienza.

Le attività specifiche del reparto sono le seguenti:

Compito del reparto commerciale e marketing è l'impostazione delle strategie commerciali a medio lungo termine sulla base di analisi del mercato e degli utenti che si vuole avvicinare con offerte commerciali valide e concorrenziali. Il Dipartimento è a conoscenza degli strumenti per la pianificazione commerciale di medio e lungo periodo, dei criteri per lo studio e la valutazione dei mercati e l'analisi delle opportunità per l'azienda delle strategie di prodotto e degli strumenti che possono essere utilizzati come leve commerciali efficaci ed efficienti; inoltre, agisce - dopo un'analisi puntuale della situazione del mercato e la definizione delle strategie - , a livello di organizzazione della rete vendita con le necessarie e conseguenti valutazioni delle logiche per impostare un piano di vendita.

2) PROFESSIONAL CONGRESS ORGANIZER – PCO- : "events manager" , nuova figura professionale nel panorama del Conferece & Incentives . Figura chiave per il successo di eventi aziendali. Back ground culturale nelle organizzazioni di eventi nel settore congressuale, dei meeting e degli incentives con sbocchi professionali nel medesimo settore: professionisti responsabili di centri congressi in strutture alberghiere e non.

3) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE FINANZIARIA: Il settore gestione finanziaria è indirizzato alla gestione della tesoreria in valuta, ai rischi del cambio, al cash management e quindi alla gestione del rapporto banca/impresa con particolare enfasi alle operazioni finanziarie a breve, medio e lungo termine e la gestione del credito commerciale. L'altra parte del ruolo da sviluppare è quella relativa al controllo di gestione, partendo dall'impostazione di un piano di COIN, con la definizione di centri di costo e voci di spesa, la costituzione del budget e l'interpretazione degli scostamenti e la redazione dei report di gestione per la direzione

Le attività specifiche del reparto sono le seguenti:

L'ufficio Amministrativo sviluppa, per le strutture organizzate del settore turistico alberghiero, le attività di amministrazione, finanza e controllo proprie delle PMI. La parte di gestione amministrativa è funzionale alle attemperanza specifiche in merito alla redazione del bilancio secondo le ultime direttive CEE, alla gestione finanziaria e della tesoreria.

4) FOOD & BEVERAGES: Il reparto gestisce e dirige tutte le operazioni relative alla somministrazione degli alimenti e delle bevande in qualsiasi unità ricettiva. La direzione operativa del dipartimento è responsabile anche dei risultati finanziari e di mercato relativi al settore degli acquisti e delle vendite enoalimentari. Svolge il suo ruolo presso strutture alberghiere, compagnie nazionali e internazionali, ristoranti, bar e luoghi di somministrazione tipici di un hotel.

Le attività specifiche del reparto sono le seguenti:

Il dipartimento Food & Beverages di alberghi e aziende del settore turistico, ristorativi, alberghiero, il reparto, è in grado di coordinare l'approvvigionamento delle derrate, il controllo quali/quantitativo della produzione e della distribuzione dei pasti e delle bevande. Collabora con la Direzione generale per la definizione degli obiettivi assegnati alla funzione ristorazione nell'ambito più generale degli obiettivi di impresa.

5) FRONT OFFICE: Il reparto gestisce con azioni frontali di "caring" la clientela ospite delle strutture alberghiere. Gli addetti accreditati al dipartimento si occupano della operatività nella gestione di sistemi applicativi gestionali di prenotazione e di controllo del traffico del informazioni di tutto l'albergo. Il dipartimento viene coinvolto nelle attività di booking in tempo reale, nella emissione di documenti contabili e nella gestione dei rapporti con le autorità pubbliche di controllo e di sicurezza.

Le attività specifiche del reparto sono le seguenti:

Il reparto coordina le attività legate all'area ricevimento e portineria. Tali aree vanno sempre più compenetrandosi rendendo l'operatore dei servizi di ricevimento una figura professionale con caratteri polifunzionali idonei a svolgere compiti di natura organizzativa, amministrativa e logistica. Tra le sue attività l'ufficio verifica le disponibilità ricettive della struttura alberghiera, registra le prenotazioni e controlla il movimento degli ospiti e in definitiva gestisce il cliente sia dal punto di vista amministrativo che qualitativo.

6) FRONT LINE PER IL WELLNESS E TERMALE: figura professionale emergente nell'ambito dei servizi di accoglienza e assistenza di una clientela particolarmente esigente come quella legata al turismo termale e del wellness e finalizzata all'erogazione di un servizio qualitativamente elevato.

7) QUALITY ASSURANCE / RESPONSABILE QUALITÀ: Questa è una figura professionale in grado di operare a vari livelli nell'ambito delle problematiche riguardanti la garanzia della qualità, ed in particolare di fornire un adeguato supporto metodologico e tecnico ai responsabili (interni ed esterni alle società) delle iniziative finalizzate alla certificazione ISO.

Contesti operativi e sbocchi professionali:

L'esperto in certificazione ISO si troverà ad operare in uno dei seguenti contesti:

- nell'ambito degli enti autorizzati operanti nel settore in qualità di membro di commissioni tecniche, di assistente di programmi o comitati degli organismi di certificazione o di operatore di un laboratorio di certificazione;
- nell'ambito dello staff di una società di consulenza specializzata nei sistemi di qualità aziendale;
- nell'ambito dello staff della direzione qualità di un'impresa (PMI o MULTINAZIONALE) o di altre funzioni aziendali significativamente coinvolte in primo luogo nel processo di certificazione.