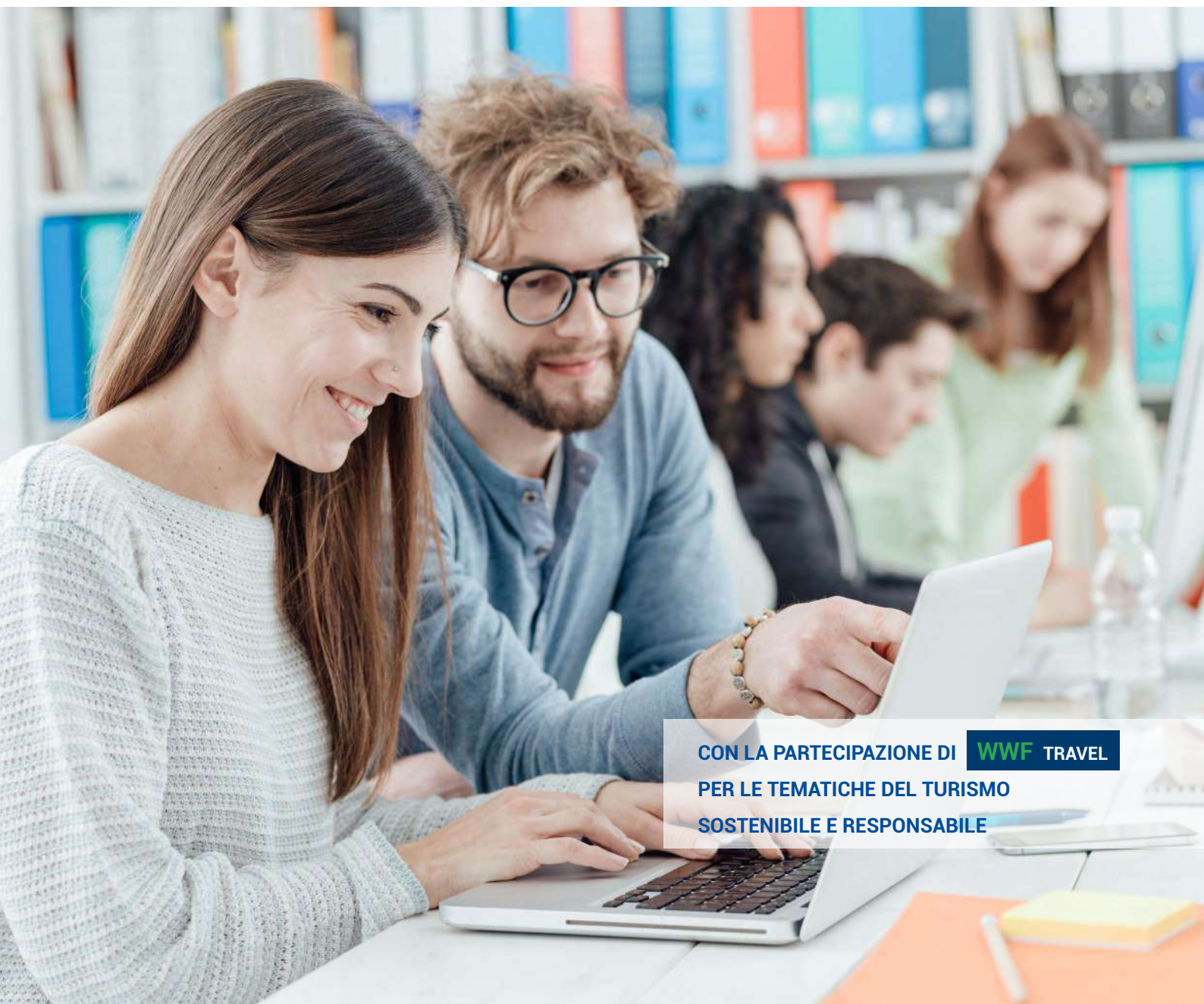




MASTER DI ALTA  
FORMAZIONE PROFESSIONALE

# TOURISM QUALITY MANAGEMENT®

CON MODULO ADVANCED  
BUILD YOUR CAREER IN TOURISM  
**MASTER QUALIFICATO CEPAS**



CON LA PARTECIPAZIONE DI **WWF TRAVEL**  
PER LE TEMATICHE DEL TURISMO  
SOSTENIBILE E RESPONSABILE

**51<sup>a</sup>**

EDITION IN MILAN WITH CRUISE EXPERIENCE





# Indice

- 4** INTRODUZIONE
- 6** STRUTTURA DEL LIVELLO FORMATIVO
- 8** ATTESTATI MASTER TQM
- 9** LA CRUISE EXPERIENCE UNIFORM
- 10** LE TESTIMONIANZE DI EX ALLIEVI
- 12** CORPO DOCENTE
- 13** MODULI DI STUDIO  
E CALENDARIO DIDATTICO
- 14** IL PROGRAMMA DEL MASTER TOURISM  
QUALITY MANAGEMENT
  - AREA GENERAL MANAGEMENT
  - AREA REVENUE - REDDITIVITÀ
  - AREA MARKETING STRATEGICO
  - AREA TECNICA
  - AREA SPECIALISTICA
  - TEAM WORKING PROJECTS
  - CRUISE EXPERIENCE
- 33** ALCUNE DELLE OLTRE 200 AZIENDE  
TURISTICHE CHE HANNO ADERITO  
AL MASTER
- 36** SELEZIONE E ISCRIZIONE
- 38** PROFILO UNIFORM GROUP
- 39** LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

*The value of a college  
education is not the learning  
of many facts but the  
training of the mind to think*

ALBERT EINSTEIN

# Programma Master TQM

Conoscere l'impresa turistica alberghiera, villaggistica, crocieristica

## LE AREE DIDATTICHE DEI PRINCIPALI SISTEMI DI GESTIONE TURISTICA ALBERGHIERA

<b>General Management</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Amministrazione e gestione finanziaria</li> <li>&gt; HR</li> <li>&gt; Front Office</li> <li>&gt; Gestionale Opera</li> <li>&gt; Food &amp; Beverage</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Esperto in Amministrazione e Gestione Finanziaria</li> <li>&gt; Food &amp; Beverage Manager</li> <li>&gt; Front Office Manager &amp; Advanced User Micros Fidelio Opera</li> </ul>
<b>Revenue e Redditività</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Revenue e Price Manager</li> <li>&gt; Sales &amp; Marketing</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Revenue &amp; Price Manager</li> </ul>
<b>MKT Strategico-digitale</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Marketing strategico e digitale</li> <li>&gt; Ota - Online Travel Agency</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sales &amp; Marketing Specialist per il Turismo</li> </ul>
<b>Specialistica</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; MICE</li> <li>&gt; Professional Congress Organizer PCO</li> <li>&gt; Congressuale - Eventi</li> <li>&gt; Termale e Wellness</li> <li>&gt; Crocieristico ed Escursioni</li> <li>&gt; WWF: turismo sostenibile e responsabile</li> <li>&gt; Innovazione nell'ospitalità</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Event Manager</li> <li>&gt; Wellness e Spa Manager</li> <li>&gt; Agente per il turismo sostenibile e responsabile</li> </ul>
<b>Tecnica</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Auditor interno SGQ</li> <li>&gt; Auditor in Ecolabel</li> <li>&gt; Auditor in Safety</li> <li>&gt; HACCP</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Auditor interno SGQ nel settore Qualità Sicurezza Ecolabel e HACCP</li> </ul>
<b>Team Working Projects</b>	<b>ARGOMENTI TRATTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Investimenti alberghieri</li> <li>&gt; Destination Management</li> </ul>	<b>ATTESTATI RILASCIATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Decision Maker per l'innovazione alberghiera e per il Management Crocieristico</li> </ul>

### CRUISE EXPERIENCE



Una crociera nel Mediterraneo di sette giorni sulla nave Costa Firenze con attività didattica a bordo



**STAGE DI 4 MESI (650 ORE)  
GARANTITO IN ITALIA E  
ALL'ESTERO**

Da attivare dopo la fase d'aula in aziende turistiche o strutture ricettive in Italia e/o all'estero (è possibile indicare le proprie preferenze per gli stage).

# Introduzione

Il Master in Tourism Quality Management ha fatto propri i requisiti imprescindibili per accedere a un Mercato sempre più esigente di profili professionali capaci



UNIFORM GROUP specializzato in **SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE** offre da sempre un elevato Placement in aggiunta a una Didattica in Aula aggiornata e atta ad offrire considerevoli performance di controllo e di gestione aziendale.

L'allievo consegue la formazione con la massima soddisfazione delle proprie aspettative grazie alla flessibilità e alla componibilità dei moduli didattici.

I MASTER UNIFORM GROUP nascono dalla convinzione che la Specializzazione non sia più un'esclusività accessoria ma una verticalizzazione della conoscenza concreta e accessibile, volta a soddisfare bisogni, desideri ed aspirazioni di ogni allievo.

I Master **Uniform Group** rappresentano un'evoluzione naturale della conoscenza universitaria, in linea con i cambiamenti che oggi investono scelte, tendenze, bisogni e sensibilità del FARE IMPRESA.

## UNA NUOVA GENERAZIONE PER L'INDUSTRIA DELL'OSPITALITÀ

La serietà degli studi, la qualità, la completezza del programma, il costante rapporto fra Mercato del Lavoro, Ricerca, Innovazione e Didattica, sono gli elementi che consentono al corpo docente UNIFORM GROUP di GARANTIRE alti livelli di conoscenza, sapendo così interpretare la realtà dinamica e flessibile propria del Mercato del Turismo e dell'Ospitalità.

Il "modello" **MASTER IN TOURISM QUALITY MANAGEMENT** è dato dalla cooperazione promossa e sviluppata su molteplici livelli economico e gestionali che ha permesso di integrare i saperi e le esperienze differenziate all'interno di un unico Progetto di Sviluppo: il Master TQM®.

Ciascun allievo riceve un'approfondita preparazione in ambito aziendale, economico, organizzativo, commerciale, tecnico e gestionale, combinando discipline e modalità di apprendimento che gli consentiranno di affrontare il Mercato del Lavoro nell'ottica integrata propria del management aziendale, della programmazione e della gestione del cambiamento.

*La sfida è saper governare la competitività e l'investimento nella conoscenza ne determina sempre il successo.*

PRESIDENTE UNIFORM GROUP



## I PRINCIPI IDENTIFICATIVI DEL M/TQM: RIGORE, METODO e VALORE

Non è "solo" un master. Il M/TQM è espressione anche di una proposta culturale dove l'offerta didattica si traduce nell'equilibrio fra una forte base multidisciplinare e un'articolazione dei differenti moduli che compongono il programma didattico, attenti alle evoluzioni del contesto sociale ed economico, nazionale ed internazionale.

## LE COMPETENZE IN USCITA

Ruoli manageriali a diversi livelli e nell'ambito delle diverse funzioni aziendali.

Amministrazione e controllo di gestione • Marketing • Finanza • Organizzazione aziendale • Gestione del personale • Logistica • Comunicazione • Governo della qualità • Sicurezza e ambiente • Gestione dei servizi informativi aziendali • Agenzie pubbliche, senza escludere i ruoli consulenziali o squisitamente imprenditoriali.

## MASTER QUALIFICATO CEPAS

Il Master TQM è l'unico nel settore turistico/alberghiero in Italia ad essere qualificato CEPAS (uno dei più importanti organismi di certificazione della Formazione e delle Professionalità) e rilascia 10 attestazioni professionali compresa la qualifica di **Manager & Consultant dei Sistemi di Gestione Turistica ed Alberghiera**, inserita in apposito **registro CEPAS**.

## LA DIDATTICA

L'obiettivo è di **affinare il sapere ed il saper fare**.

Una didattica attiva che si realizza attraverso:

- > **LEZIONI FRONTALI** integrate da attività di progetto e team working
- > **UN LABORATORIO INTERATTIVO** di 40 ore finalizzato al Team Working Projects per lo sviluppo di capacità di analisi e di sintesi di ogni allievo
- > **UNA CRUISE EXPERIENCE** di una settimana nel Mediterraneo su una delle navi ammiraglie di Costa per una conoscenza trasversale, diretta e operativa delle dinamiche e delle problematiche gestionali e organizzative di un sistema turistico particolare e complesso come quello crocieristico
- > **IMPIEGO DI ESERCITAZIONI**, discussioni casi aziendali, incontri con manager

## AREE DI SETTORE

- > Industria del Turismo
- > Industria dell'Ospitalità
- > Industria della Ristorazione
- > Industria del Benessere
- > Marketing Digitale e Social Media Marketing
- > Sistemi di gestione delle Certificazioni: sicurezza, ambiente, qualità, alimentare
- > Rapporto con la Pubblica Amministrazione
- > Fare Impresa

# Struttura del modello formativo MASTER

Uninform Group leader sul Territorio Nazionale nell'ambito dei processi formativi dedicati all'eccellenza del sistema azienda, promuove la cultura della qualità come componente necessaria per il soddisfacimento delle esigenze Turistiche/ Alberghiere, il miglioramento della competitività dell'industria turistica e la garanzia di uno sviluppo del turismo equilibrato e sostenibile

UNIFORM GROUP con il MASTER TQM® ha delineato uno sviluppo e una logica progettuale rivolta tanto al riconoscimento della qualifica di Manager Consultant quanto a favorire uno sviluppo professionale propedeutico alle abilitazioni di Direttore di Albergo, Direttore Tecnico di Agenzie di Viaggi e Accompagnatore Turistico.

I criteri di efficacia, di efficienza ed economicità, il rispetto della normativa di riferimento, l'essere attenti alle nuove logiche di politica commerciale, di comunicazione e di marketing, assicurano l'erogazione di un servizio nel rispetto degli standard di qualità definiti a livello internazionale.

## IL MASTER TQM®

È un programma di General Management pensato appositamente per integrare le discipline del management aziendale alle esigenze turistico alberghiere in vista di un inserimento qualificato nelle stesse.

Il candidato alla fine del Master è agevolato nell'acquisizione di competenze riferite al settore Turistico Alberghiero, Villaggistico, Crocieristico, Termale, Wellness e anche quello dei Tour Operator e delle Agenzie di Viaggio.

Le figure professionali formate hanno capacità manageriali e gestionali idonee a fornire un servizio di alta qualità con un ruolo nel miglioramento degli standard qualitativi di settore. Una delle peculiarità rilevanti del Master è costituita, alla fine della fase d'aula, dallo stage presso enti convenzionati al progetto:

- > 4 mesi in strutture alberghiere situate nelle principali città italiane ed europee
- > 4 mesi in strutture turistiche italiane, europee o del mediterraneo

I candidati verranno messi alla prova nelle aree specifiche tecnico-applicative sviluppate in aula. Il Master consentirà di ricevere Attestazioni idonee ad essere riconosciute in ambito aziendale e consulenziale (grandi alberghi, villaggi, tour operator, navi da crociera, agenzie di viaggio).

## OBIETTIVI

Formare figure professionali capaci di inserirsi nelle realtà del sistema economico produttivo, preparate sulle fondamentali tematiche delle aziende turistiche.

Agli allievi del MASTER TQM sarà agevole il salto nel mondo del lavoro, grazie all'attività dello staff Uninform Group che - solo negli ultimi anni - ha permesso, tramite i propri percorsi formativi e una diffusa rete aziendale, a più di 1000 candidati di inserirsi in posizioni di rilievo in società, aziende di servizi e società di consulenza, confermando la coerenza degli obiettivi formativi con le esigenze del mondo del lavoro.



## AULA - 500 ORE

### Due mesi (320 ore) a Milano e una settimana in crociera nel Mediterraneo

La fase d'aula del master TQM prevede un'attività didattica interattiva con il docente che procederà a stimolare e verificare l'apprendimento anche tramite simulazione di casi aziendali ed esercitazioni.

A Milano **dal 27 febbraio al 4 maggio**.

**Dal 1 al 8 aprile** esperienza diretta a bordo di Costa Firenze.

### Un mese (180 ore) a Milano per approfondire un case study.

Dopo lo stage è previsto un rientro **in aula** di un mese (per 180 ore) **dal 12 settembre al 12 ottobre 2023** finalizzato a dare ai discenti la possibilità di seguire un percorso didattico guidato che permetta loro di analizzare un caso aziendale completo sotto l'aspetto dei sistemi di gestione aziendale.

### Conoscenze di base

- > Management
- > Il sistema azienda
- > Risorse umane
- > Legislazione turistica e tutela del Consumatore
- > Front Office
- > Revenue
- > Amministrazione finanziaria delle imprese

### Conoscenze specifiche di dipartimento

- > Gestionale
- > Marketing turistico
- > Web marketing
- > Front Office manager
- > Food & Beverage manager
- > Turismo congressuale e organizzazione eventi
- > Wellness e termale
- > Turismo crocieristico
- > Esperto in turismo

### Conoscenze tecniche

Internal Auditor Quality / Security / Safety / Ecolabel / HACCP

### Esercitazioni in aula e valutazione dell'apprendimento

Le esercitazioni pratiche sono modulate prendendo spunto da casi reali: in questo modo risulterà possibile un confronto del lavoro eseguito in esercitazione con i risultati dei casi presi in considerazione.



## STAGE - 650 ORE

È una full immersion nelle attività dell'azienda ospitante, nel corso del quale è prevista la partecipazione a progetti funzionali e di sviluppo per mettere in pratica ciò che si è appreso nella fase d'aula. Il progetto di stage viene definito per ciascun allievo dalla struttura di gestione del Master, di concerto con la faculty del corso, al fine di valorizzare le vocazioni professionali e le skill emerse durante l'attività didattica in aula. Tale periodo di stage potrà svolgersi presso aziende o enti localizzati sul territorio nazionale ed internazionale.

**PERIODO DI STAGE DI 4 MESI (650 ore) da MAGGIO 2023** in aziende turistiche o strutture ricettive in Italia e/o all'estero

In entrambi gli stage è possibile indicare le proprie preferenze geografiche e aziendali.

### LA SEDE

La didattica del Master si svolgerà presso la sala convegni dell'Hotel Best Western Concorde in viale Monza 132, Milano. La fase d'aula itinerante si svolge sull'ammiraglia di uno tra i più prestigiosi Brand crocieristici a livello mondiale.

# Attestati Master TQM

Il conseguimento dell'Attestato Master TQM consente l'iscrizione automatica nel registro CEPAS per **Manager & Consultant dei Sistemi di Gestione Turistica e Alberghiera**.

Il Diploma è propedeutico anche alle abilitazioni professionali di Direttore di Albergo, Direttore Tecnico di Agenzie di Viaggi e Accompagnatore Turistico.

Alla figura professionale in uscita è riferito il riconoscimento delle seguenti attestazioni

1. **ATTESTATO DI ESPERTO IN AMMINISTRAZIONE E GESTIONE FINANZIARIA DELL'IMPRESA ALBERGHIERA**
2. **ATTESTATO DI FRONT OFFICE MANAGER & ADVANCED USER MICROS FIDELIO OPERA**
3. **ATTESTATO DI FOOD&BEVERAGE MANAGER**
4. **ATTESTATO REVENUE & PRICE MANAGER**
5. **ATTESTATO DI SALES & MARKETING SPECIALIST PER IL TURISMO**
6. **ATTESTATO DI EVENT MANAGER**
7. **ATTESTATO DI WELLNESS & SPA MANAGER**
8. **ATTESTATO DI AGENTE PER IL TURISMO SOSTENIBILE E RESPONSABILE**
9. **ATTESTATO DI DECISION-MAKER PER L'INNOVAZIONE ALBERGHIERA E PER IL MANAGEMENT CROCIERISTICO**
10. **ATTESTATO DI AUDITOR INTERNO SGQ NEL SETTORE QUALITÀ, SICUREZZA, ECOLABEL E HACCP**



# La cruise experience Uninform

La crociera, il sistema turistico integrato per eccellenza

Gli allievi avranno la possibilità di vivere la realtà di una industria in continua crescita che prevede investimenti di 25 miliardi di dollari e 55 nuove navi dal 2015 al 2025. La Costa Firenze ospiterà l'ultima settimana di corso a conclusione del Master in Tourism Quality Management. In una nave da crociera diversi aspetti del turismo si fondono dando vita ad una entità che racchiude in sé il settore alberghiero, quello della ristorazione, la sicurezza, la sanità, la tutela ambientale, il wellness, l'organizzazione di eventi, le escursioni, la gestione amministrativa, logistica e molto altro.

A bordo si conosceranno in prima persona le figure professionali del Sistema Turistico a 360°:

- > **Food & Beverage Manager:** si occupa della gestione - qualitativa e quantitativa - delle provviste alimentari, la loro preparazione e il servizio al cliente.
- > **Front Officer o Revenue Manager:** il primo gestisce e accoglie l'ospite, si occupa di amministrazione e logistica specifiche dell'area reception e dell'attività di back office, incluso l'operato dell'Hotel Housekeeping. Il secondo coordina assieme al settore commerciale, il Front Office, l'Amministrazione e la Gestione Finanziaria.
- > **Tour Officer:** si occupa dell'organizzazione, della vendita e del controllo delle escursioni nei vari porti di scalo.

Un'altra grande opportunità sarà vivere l'esperienza organizzativa e gestionale del centro benessere di oltre 6.000 mq, con la sua palestra, le sue terme, la piscina per talassoterapia, la sauna, il bagno turco e solarium UVA.

Gli allievi comprenderanno le mansioni di uno SPA Manager che gestisce il lavoro della reception, dei massaggiatori e dei terapisti; inoltre, vedranno come i saloni della nave possono essere utilizzati per la pianificazione professionale di congressi. A bordo opera il **PCO**, colui che si occupa di ogni aspetto legato all'organizzazione di un evento ed è quindi responsabile di tutte le attività ad esso connesse: dalla fase di ideazione alla fase di realizzazione e conclusione dell'evento stesso.

In nave sarà possibile conoscere anche aspetti che sono inusuali a terra come l'operato dell'**Environmental Officer**, l'ufficiale addetto alla protezione ambientale, approfondendo quindi le pratiche di gestione ambientale sostenibile e l'impatto sull'ambiente (atmosferico e



marino), causato dalla nave e dai passeggeri stessi. Allo stesso modo sarà esplorato da vicino il lavoro del Safety Officer, figura importante in tema di sicurezza a bordo, senza dimenticare la cosiddetta "Safety First", in nave più che a terra.

La Best Practice in nave si completa con la formazione derivante da un contesto dove *organizzazione* e *flessibilità* sono di vitale importanza e bisogna essere in grado di trovare soluzioni immediate a problemi che possono sorgere a bordo. Gli obiettivi da raggiungere hanno scadenze per lo più settimanali o ancor più brevi, rispetto a quelle annuali o semestrali dell'esperienza lavorativa a terra, pertanto si potrà capire cosa vuol dire essere in grado di lavorare sotto stress. Le trasformazioni ormai avviate e non più reversibili di questo settore, come la fine dell'intermediazione e la nascita di nuovi operatori che hanno fatto proliferare le offerte, richiedono, oggi più che mai, nuovi manager in grado di rispondere all'esigenza di essere al passo con i tempi, capaci di azioni di marketing e di controllo della qualità e in grado di gestire l'operatività delle strutture recettive a tutti i livelli.

Il Master "Tourism Quality Management" formerà Manager preparati che - anche grazie alla settimana a bordo di Costa Firenze - sapranno rispondere alle esigenze di cui questo settore in continua espansione ha bisogno.

**7 giorni sulla Nave Costa Firenze, che vanta 337 mt. di lunghezza, 16 ponti e 185.000 tonnellate di stazza.**

**Dal porto di Civitavecchia (Roma) si snoda l'itinerario: Genova, Marsiglia, Barcellona, Cagliari, Palermo**

# Le testimonianze di ex allievi

Di seguito alcune delle tantissime testimonianze rilasciate dagli ex allievi del TOURISM QUALITY MANAGEMENT che è possibile leggere su [www.uninform.com](http://www.uninform.com)

## **MARIA FARANNA**

**Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici**

**STAGE: NH Leonardo da Vinci - congressuale**

**OGGI: Vice Direttrice NH Leonardo da Vinci**

"Il tirocinio è un'ottima carta da giocare, una vera e propria opportunità per entrare nel mondo del lavoro poiché permette di entrare a diretto contatto con grandi professionisti del settore. Per quanto riguarda la mia esperienza, ho fortemente voluto intraprendere lo stage nel congressuale per una mia passione e caratteristica organizzativa personale".

## **DIANA GALANTE**

**Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale**

**STAGE: Brussels Marriott Hotel Grand Place – Front Office**

**OGGI: Front Office Supervisor Brussels Marriott Hotel Grand Place**

"Avere come professori manager che operano direttamente nel settore, ha fatto la differenza. Finita la parte



di teoria ho ricevuto la proposta di stage presso il Front Office del Brussels Marriott Hotel Grand Place in Belgio. Dopo pochi mesi dall'inizio dello stage, ho sostituito il ruolo di Manager On Duty, occupandomi di guest relation e customer care. Dopo la richiesta di prolungare il contratto di stage mi è stato proposto un contratto a tempo indeterminato come Front Desk Clerk e successivamente sono stata promossa a Front Office Supervisor."

## **MASSIMILIANO IACOBELLI**

**Laurea in Economia Aziendale**

**STAGE: Hotel Eden-Dorchester Collection - economato**

**OGGI: Accounts Payable Supervisor "The Dorchester and 45 Park Lane" Londra**

"Ho scelto Master Turismo TQM dopo un'attenta valutazione di tutte le scuole presenti sul territorio nazionale nel settore dell'hospitality, basandomi su opinioni, offerta didattica ed ovviamente anche sul mio intuito. Ed alla fine ho ritenuto l'offerta formativa per il Turismo firmata Uninform Group la scelta migliore, per la possibilità di una preparazione a 360 gradi e per la sua forte presenza sul campo da tanti anni.

Ho trovato dei docenti molto preparati, dei compagni di avventura fantastici con i quali si è creato sin da subito un ottimo rapporto sia dentro che fuori il contesto puramente didattico ed un'ottima organizzazione, nonché disponibilità da parte di tutto lo staff amministrativo di Uninform Group".

## **GIULIA VINICOLA(BANDO TORNO SUBITO)**

**Laurea in lingue nella Società dell'Informazione**

**STAGE: Congressi ESRIN Events Office**

**OGGI: Congressi ESRIN Events Office**

"Il Progetto Torno Subito mi ha dato la possibilità di scegliere un percorso di formazione che solidificasse le conoscenze acquisite durante stage svolti precedentemente nel mondo degli eventi. Il Master TQM racchiudeva tutte le materie e gli argomenti che avrei voluto approfondire, una visione a 360 gradi sul mon-

do del turismo, che mi ha permesso di conoscere ambiti ancora inesplorati durante gli studi". Dopo pochi mesi di stage, il contratto è stato confermato come contratto di lavoro.

### **ILARIA MENCHINELLI (BANDO TORNO SUBITO)**

**Laurea in Ingegneria Gestionale**

**STAGE: società di consulenza Hotels Doctors, Roma**

"Ho deciso di partecipare al bando Torno Subito scegliendo il Master Tourism Quality Management, poiché la dinamicità del settore turistico mi affascina da sempre.

Il Master della scuola Uninform mi ha permesso di capire questo sistema e acquisire le competenze, sia tecniche che manageriali, necessarie ad avviare una carriera nel mercato turistico nazionale e internazionale.

Consiglierei senza dubbio di partecipare a questo Master, poiché questa scuola di Formazione Manageriale ed Imprenditoriale vanta una ventennale esperienza nel campo della valorizzazione del capitale umano e una metodologia didattica collaudata che mi ha rassicurata".

### **SERENA CHISU**

**Laurea in Lingue e Letterature Straniere**

**STAGE: Tanka Village – Congressuale; Grand Hotel Mediterraneo – Web & Social Media**

**OGGI: Group & Event Coordinator - Pullman Hotels & Resorts**

"Tra i vari percorsi di formazione in ambito turistico ho scelto il Master TQM perché cercavo un qualcosa che mi desse una formazione a 360 gradi su tutto ciò che riguardava il turismo e gli aspetti del mondo alberghiero.

A seguito dello Stage si ha la reale possibilità di confrontarsi con aziende grandi, io nello specifico ho avuto modo di fare dei colloqui con due grandi catene alberghiere per il reparto congressuale e di iniziare a lavorare per una struttura della catena Accor in Sardegna.

Scegliere la giusta formazione aiuta concretamente a inserirsi positivamente nel mondo del lavoro."

### **GIULIA MOCCHETTI**

**Laurea in Economia e Gestione Aziendale**

**STAGE: Marriott Hotel Bruxelles - assistente contabile fornitori**

**OGGI: Responsabile contabile fornitori Hotel Bulgari Londra**

"Il Master TQM permette di effettuare un tirocinio in Italia o all' estero anche presso compagnie internazionali, fattori che mi hanno spinto a iscrivermi.

Dopo le lezioni ho avuto l'opportunità di effettuare



un tirocinio come assistente contabile fornitori presso il Marriott Hotel di Bruxelles. È stata un'esperienza molto positiva, che mi ha permesso di maturare molto. Al termine dello stage ho trovato lavoro a Londra, presso Hilton, come assistente contabile fornitori. In seguito ho ricevuto un'offerta di lavoro dall'Hotel Bulgari di Londra, dove sono attualmente responsabile contabile fornitori".

### **LUNA GABRIELE BRACCIOLI**

**Laurea in Scienze della Comunicazione**

**STAGE: Food & Beverage Rome Marriott Park Hotel**

**OGGI: MICE Operation Coordinator Boscolo Hotel Exedra Roma**

"Ho scelto il Master Turismo TQM-Uninform Group perché volevo allargare le mie conoscenze e competenze in ambito turistico a livello manageriale.

Durante il periodo di stage sono stata affiancata e supportata da un Team di professionisti che sono riusciti a darmi i giusti strumenti per imparare un mestiere tanto affascinante quanto complesso.



Scansiona per vedere tutte le testimonianze sul sito.

# Corpo docente

Nell'area docenti UNIFORM GROUP convergono profili professionali con competenze trasversali ed esperienze consolidate: docenti universitari, consulenti e dirigenti anche delle stesse aziende coinvolte per i tirocini, nonché esperti di varie aziende turistiche italiane.

<b>CORPO DOCENTE</b>	<b>SOCIETÀ DI APPARTENENZA</b>
<b>PIERGIORGIO PERRONE</b>	UNIFORM GROUP
<b>FABRIZIA DI IANNI</b>	UNIFORM GROUP
<b>VITO D'AMICO</b>	SICANIASC
<b>LUCA SCONFENZA</b>	GP. STUDIOS
<b>SIMONE PUORTO</b>	TRAVEL TECH S.P. CONSULTING
<b>MATTEO RUBE</b>	HOTEL ACCOR
<b>LIVANIA GALINDO</b>	HOTEL INVEST SRL
<b>RICCARDO MANGANO</b>	SIXT
<b>PIERLUCA CHIAVETTA</b>	NH HOTEL
<b>PAOLO AZZOLINA</b>	UNIFORM GROUP
<b>SILVIA COLACIELLO</b>	PROFESSIONE TURISMO
<b>ROBERTO NECCI</b>	VICE PRESIDENTE FEDERALBERGHI ROMA
<b>ELISABETTA REGGIO</b>	UNIFORM GROUP
<b>ENZO PORSENNIA</b>	MSC CROCIERE
<b>GUIDO CASTELLINI</b>	CEO - HOTEL DIVISION AT A.ROSSOGROUP
<b>FABRIZIO TRIMARCHI</b>	HOTEL SEEKER
<b>GERARDO DI TOMMASO</b>	ANGQ
<b>STEFANIA FRAGNITO</b>	ANGQ
<b>DANIELA VITA</b>	ANGQ
<b>GABRIELE GNERI</b>	MANAGING DIRECTOR HOTELS DOCTORS

## **DIREZIONE E COORDINAMENTO DIDATTICO**

<b>GIORDANO GIOVANNI</b>	UNIFORM GROUP
<b>GIORDANO MICHELE</b>	FORMAZIONE & MANAGEMENT SRLS

## **ALCUNI DEI DOCENTI DELLE EDIZIONI PASSATE O CHE COLLABORANO CON UNIFORM GROUP**

Bianchi Giorgio	<i>R&amp;D Hospitality</i>	Cervera Giovanni	<i>Nh Hotel</i>
Lippolis Piero	<i>Valtur</i>	Cervi Filippo	<i>Vortal Consulting</i>
Maurandi Susanna	<i>Valtur</i>	De Caprio Enrico	<i>Uniform Group</i>
Battelli Ettore	<i>Università "Roma Tre"</i>	Finocchiaro Gaetano	<i>Marketing e Strategie</i>
Bencini Ivano	<i>Concerto Hotels</i>	Gabrielli Sergio	<i>Intercontinental</i>
Bernasconi Davide	<i>Larioactivity</i>	Esposito Gianrico	<i>Le Meridien of Turin &amp; Starwood Hotels</i>
Bortolan Belinda	<i>Gruppo Statuto</i>		
Brolli Ricardo	<i>Angq</i>	Lunghi Lorenzo	<i>Starhotels</i>
Brunstedt Ulrika	<i>Golden Tulip</i>	Pizzi Stefano	<i>Astori</i>
Cacciapaglia Ludovic	<i>Alliance Alberghi</i>	Sacchetto Lucia	<i>Boscolo Hotels</i>
Campodonico Vincenzo	<i>Domina Hotels &amp; Resorts</i>	Rebecchi Romano	<i>Food Concept</i>
Catinello Sebastiano	<i>Sol Meliá</i>	Salvatori Gabriele	<i>Bvqi</i>
Bosco Salvatore	<i>GP Dati</i>	Ziantoni Stanislao	<i>Angq</i>
Parisi Michele	<i>Uniform Group</i>	Tarullo	<i>Angq</i>
Carlo Gianoli	<i>Uniform Group</i>	Christian D'Inzeo	<i>Uniform Group</i>
		Emilio Derisi	<i>Job in Tourism</i>

# Moduli di studio e calendario didattico



EDIZIONE MILANO

FASE AULA: 20 FEBBRAIO - 4 MAGGIO + FASE D'AULA: 12 SETTEMBRE - 12 OTTOBRE 2023  
500 ORE COMPLESSIVE DI AULA - ore 9:30-13:30 e 14:30-18:00 dal Lunedì al Venerdì.

## AREA GENERAL MANAGEMENT

Date delle lezioni	Docenti	Competenze
27-28 febbraio	P. Perrone L. Tagliaferri	IL SISTEMA ECONOMICO GESTIONALE TURISTICO ALBERGHIERO ORIENTAMENTO E PLACEMENT
1-2 marzo	P. Perrone	AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA
3-6-7 marzo	L. Galindo	RISORSE UMANE
8-9-10 marzo	S. Colaciello	FRONT OFFICE
13-14-15 marzo	S. Colaciello	GESTIONALE OPERA FIDELIO
16-17 marzo	P. Chiavetta	MICE: CONGRESSUALE – EVENTI

## AREA REVENUE & REDDITIVITÀ - R&R

20-21 marzo	V. Boscarino	CONTROLLO DI GESTIONE
22 marzo	V. D'Amico G. La Rosa	MARKETING AL FRONT OFFICE REVENUE MANAGEMENT REVENUE MANAGEMENT E APPROFONDIMENTI DI PRICE MANAGEMENT

## AREA SPECIALISTICA

23-24 -27marzo	P. Azzolina	CONTRATTI DI LAVORO - HACCP SICUREZZA
28-29-30 marzo	M. Rube	FOOD & BEVERAGE

## AREA MKT STRATEGICO E MKT DIGITALE

12-13-14-17 aprile	R. Mangano	DISTRIBUZIONE TURISTICA ONLINE – OTA
18 aprile	L. Sconfienza	MARKETING STRATEGICO
19 aprile	S. Puerto	MARKETING DIGITALE - INTELLIGENZA ARTIFICIALE

## AREA TECNICA

20-21 aprile	G. Di Tommaso	QUALITÀ
24 aprile	G. Di Tommaso	AMBIENTE
26-27 aprile	G. Mancini	WWF ITALIA

## AREA TEAM WORKING PROJECTS

2-3-4 maggio	G. Castellini	INVESTIMENTI ALBERGHIERI E DESTINATION MANAGEMENT
--------------	---------------	---

## CRUISE EXPERIENCE (COSTA FIRENZE)

FASE DIDATTICA IN CROCIERA 1-8 aprile	E. Porsenna P. Azzolina E. Reggio	CROCIERISTICO/ ESCURSIONI HACCP WELLNESS E SPA
---	---	--

## FASE DOPPIO STAGE DA MAGGIO 2023

## AREA APPROFONDIMENTO

dal 12 settembre al 12 ottobre	S. Fragnito G. Di Tommaso	APPROFONDIMENTO DI UN CASE STUDY
-----------------------------------	------------------------------	----------------------------------



## SETTEMBRE 2023 rientro in aula Modulo Didattico di Approfondimento

### PREDISPOSIZIONE DI UN SISTEMA GESTIONALE COMPLETO

Dopo lo stage è previsto un rientro in aula di un mese (per 180 ore dal 12 settembre al 12 ottobre 2023) finalizzato a dare ai discenti la possibilità di seguire un percorso didattico guidato che permetta loro di analizzare un caso aziendale completo sotto l'aspetto dei sistemi di gestione aziendale.

La scelta dell'organizzazione che verrà presa in considerazione è quella di una società di servizi, in particolare una struttura alberghiera, in quanto si vuole dare la possibilità di seguire un'esperienza che non richieda specifiche competenze tecnologiche.

I partecipanti saranno organizzati in gruppi ciascuno dei quali dovrà:

- Analizzare una organizzazione che verrà proposta come caso-studio;
- Analizzare i suoi processi e studiarne le interazioni con particolare riferimento ai processi che impattano anche su problematiche ambientali, di safety e di security;
- Predisporre le principali procedure gestionali sia per gli aspetti qualitativi, sia per quelli ambientali (con particolare riferimento all'ecolabel delle strutture di ricettività alberghiera) e per quelli di sicurezza;
- Redigere i moduli collegati alle principali procedure di sistema e sperimentarne l'applicazione simulando le attività con svolgimento, da parte dei vari gruppi, dei diversi ruoli di clienti, esecutori dei servizi e funzioni di controllo della struttura alberghiera ;
- Effettuare le revisioni delle procedure gestionali conseguenti alla applicazione sperimentale della modulistica;
- Redazione del Manuale Qualità della organizzazione.

L'attività sarà svolta in aula in gruppi sotto la guida dei docenti. Verranno alternati momenti di impostazione teorica da parte del docente a momenti applicativi durante i quali i discenti, sotto la guida del docente, predisporranno le procedure gestionali e gli altri documenti applicativi del Sistema di Gestione fino, in ultimo stadio, ad arrivare a redigere un Manuale Qualità completo.

I documenti da predisporre e gestire saranno sia di tipo prescrittivo e di pianificazione, sia di registrazioni della qualità. Ogni gruppo avrà a disposizione un personal computer per permettere la redazione e la predisposizione delle revisioni dei documenti che avranno formato elettronico, è richiesta in ogni gruppo una persona competente almeno in microsoft-word; alcuni documenti potrebbero anche dover essere predisposti in altri formati office.

**Nota:** il presente modulo viene svolto più volte nell'arco dell'anno, quindi se il candidato non potesse frequentarlo al termine dello stage per impegni lavorativi o personali, può decidere di frequentarlo in una delle successive sessioni.

# Il programma del Master Tourism Quality Management

## AREA GENERAL MANAGEMENT

### AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA

Docente: P. Perrone

#### ARGOMENTI

Il ruolo del controller • Adempimenti civilistici e adempimenti fiscali • I libri contabili obbligatori • Principali imposte societarie • Concetto di costo: per investimento e di gestione • Concetto di ammortamento • Stratificazione del costo del lavoro in Italia: dal lavoro dipendente al lavoro a progetto • Tassazione delle persone fisiche • Il Bilancio dell'impresa alberghiera • I principi di redazione del Bilancio • Analisi dello stato patrimoniale • Analisi del conto economico • Il costo del venduto • Manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria • Costi di pubblicità e spese di rappresentanza • Ratei e risconti • Il Timing dell'approvazione del Bilancio • Scadenziario fiscale • Costi fissi e variabili • Costi diretti ed indiretti • Costi controllabili ed incontrollabili • Analisi del punto di pareggio • Concetto di margine di contribuzione • Indici operativi del mondo alberghiero • Indici di bilancio • L'Uniform System of Account per l'impresa alberghiera • Strumenti finanziari per la creazione e l'ampliamento d'impresa.

#### OBIETTIVI

Il corso si propone di dare le basi per muoversi nel difficile mondo della contabilità affinché tutte le persone coinvolte nel processo di preparazione della reportistica mensile e di fine anno (controller, general manager, departmental manager) possano parteciparvi con cognizione di causa.

Partendo dalle funzioni tipiche del controller, sono esplorate tutte le particolarità della contabilità alberghiera in modo tale che, al termine del periodo formativo, l'allievo ha consolidato gli aspetti più significativi del mondo dei numeri, della fiscalità e del controllo di gestione.

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Calcolare senza incertezze il costo del lavoro per l'azienda
- > Conoscere i principi di redazione del bilancio
- > Distinguere un costo di gestione da una spesa per investimento
- > Capire la differenza tra costi fissi / variabili / diretti / indiretti
- > Computare il punto di pareggio, l'area di perdita e l'area di profitto
- > Stimare il costo del venduto
- > Comprendere il concetto di rateo attivo/passivo e risconto attivo/passivo
- > Elaborare gli indici di performance (kpi) tipici del settore alberghiero
- > Consolidare il processo di approvazione del bilancio
- > Padroneggiare tutte le scadenze temporali delle imposte caratterizzanti il settore alberghiero
- > Interpretare un report secondo l'ottica dello Uniform system of accounts individuando le principali forme di finanziamento agevolato per il settore alberghiero.





## FRONT OFFICE

Docente: S. Colaciello

### ARGOMENTI

Il Turista: definizioni ed analisi • Il prodotto turistico • Quantificazione del fenomeno turistico • Il settore turistico e il sistema dell'offerta turistica • Introduzione alla struttura del sistema ricettivo: le Imprese alberghiere, le finalità, la produzione.

Definizione di Albergo e struttura funzionale di albergo • Il Ricevimento: l'addetto al Ricevimento, l'aspetto comportamentale, la competenza comunicativa, l'accoglienza • La prenotazione: profili giuridici e profili tecnici • Il sistema dei prezzi: il pricing nel settore turistico, la classificazione dei costi, principali metodo di calcolo dei costi, il Break Even Point • La determinazione dei prezzi, la tecnica del mark up, la tecnica del full cost pricing, introduzione al Revenue Management, channel manager per il turismo • Il Check – in: profili giuridici e profili procedurali.

Le scritture e i flussi contabili del back office del Ricevimento: contenuto e forma dei buoni di addebito, flusso di raccolta dei buoni, inserimento e contabilizzazione dei buoni, addebito servizio di terzi, controllo e quadratura, la tassa di soggiorno, il modello Istat C/59 • Il Check – out Partenza e fatturazione: profili giuridici e profili procedurali, l'archiviazione e la conservazione dei documenti, il controllo e il sollecito dei sospesi.

### OBIETTIVI

Il corso si propone di illustrare il ruolo del receptionist alberghiero che svolge il proprio lavoro ed esegue le proprie mansioni all'interno di una struttura aziendale complessa. La conoscenza approfondita del settore è il presupposto fondamentale per compiere al meglio i compiti che gli sono affidati. Questa figura professionale è, infatti, una "figura-chiave" all'interno delle strutture alberghiere perché si occupa di preparare la permanenza del cliente a partire dalla prenotazione, l'accoglienza al suo arrivo, l'assistenza durante tutto il soggiorno e di gestirne la partenza.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere aspetti giuridici, tecnici ed organizzativi del settore alberghiero
- > Apprendere attività della Reception: prenotazione, Check-in, Check-out
- > Imparare flussi contabili del back office del ricevimento e il sistema dei prezzi
- > Padroneggiare prenotazioni tramite Voucher, grandi distributori e Allotment
- > Gestione dell'accoglienza e ricevimento della clientela
- > Saper determinare i prezzi in base alla tecnica full cost pricing, alla tipologia di camera, al tipo di trattamento, al tipo di stagione, al tipo di turismo e di canale distributivo
- > Preparazione del conto albergo e gestione degli incassi
- > Saper gestire archiviazione e conservazione dei documenti
- > Compilare il Modello ISTAT c/59
- > Imparare il controllo e sollecito dei sospesi

## FOOD & BEVERAGE

Docente: M. Rube

### ARGOMENTI

F&B Business • La Ristorazione • La Figura del F&B Manager • F&B Manager presso Hotel Medio-Piccolo • F&B Manager presso Hotel Medio-Grande • Interazione F&B ed altri Reparti: F&B-FrontOffice • F&B- HouseKeeping • F&B-Event-Office • F&B-Maintenance • F&B-Finance • Le Tipologie dei Servizi Ristorativi: il servizio a Buffet • Il servizio all'Italiana o c.d. "à la Carte" • Altri servizi • Menu Engineering: Creazione di un Menu a la Carte, i piatti "Star", "Work-Horse" e "Plow-Horse" • Le Promozioni ed il marketing • Food Cost e Labor Cost • Rapporto Costi-Ricavi • Il Profit & Loss (P&L) • Esercitazione Finale.

### OBIETTIVI

Il corso si propone di inquadrare con chiarezza il ruolo del F&B Manager all'interno di hotels strutturati e di far comprendere come interagiscono gli altri reparti e con quali figure di manager è maggiormente in relazione. Il futuro FB Manager fruirà delle proprie competenze e delle mansioni a lui richieste fra queste: le variabili economiche che ha sotto il suo diretto controllo (costo del lavoro del reparto e derrate alimentari). Dare all'interlocutore le basi per poter sviluppare ipotesi di turni in funzione dei servizi presenti in hotel

nonché impostare un offerta ristorativa mirata e in funzione del costo della materia prima. Saper analizzare e motivare le risultanti di un profit and loss del reparto Food & Beverage.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Possedere le competenze minime necessarie per integrarsi nel ruolo di assistant FB manager sia in hotels di medie-piccole dimensioni che in strutture di grandi dimensioni
- > Sapere giudicare e valutare in autonomia le performance economiche del reparto FB con condizione di causa in funzione delle tipologie dei servizi e del volume dei ricavi
- > Soppesare una ipotesi di turnazione dei 3 servizi presenti nel reparto, sala, cucina e plonge
- > Prevedere tramite forecast l'indice del costo del lavoro, mensile e annuale
- > Sviluppare un'offerta ristorativa sia su un outlet con servizio à la carte sia su un outlet con servizio di banchettistica
- > Calcolare con precisione il food cost di un piatto o di un menu
- > Comprendere la differenza di costo dei diversi servizi ristorativi (banchetto, carta, buffet...)
- > Creare un'organizzazione fluida e chiara di passaggio di informazioni in un reparto FB





## GESTIONALE OPERA FIDELIO

Docente: S. Colaciello

### ARGOMENTI

Hospitality PMS overview, Quik Keys Options per controllo della disponibilità camere, tableau, floor plan, house status, ricerca disponibilità tariffe e pacchetti. • Schede anagrafiche dei clienti individuali ed aziende, prenotazioni individuali e opzioni ad esse correlate, assegnazione stanze, inserimento note e preferenze, inserimento tracce ed alerts. • l'importanza dei VIP e come il PMS ci aiuta ad identificarli, gestione cambio camere, modifica delle prenotazioni, check in. • Gestione del cliente In House, cambio camera, upgrade, messaggi e sveglie, addebiti su singola stanza o su una serie di stanze, emissione conti, gestione dei pagamenti, gestione delle casse. • Il guest complaint: Identificazione, motivazioni e paradosso. • Il Guest Vortex: Passaggio dal ciclo dell'ospite al Vortex

### OBIETTIVI

Il corso presenta i sistemi informatici utilizzati nella gestione quotidiana di una struttura alberghiera con un focus particolare sull'interazione tra servizio al cliente e sistema gestionale.

L'esercitazione in aula permetterà di capire i processi operativi implementati tramite i sistemi e l'importanza di dotarsi di strumenti idonei allo svolgimento di questa attività.

L'obiettivo finale è quello di presentare i PMS in uso nelle strutture come strumento integrato nell'operatività quotidiana e la relazione tra il Data Entry e i reparti che compongono una struttura alberghiera.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Assimilare le basi gestionali PMS
- > Apprendere il comportamento da utilizzare per la corretta gestione dell'ospite
- > Estrazione dei dati per analisi di Revenue Management
- > Imparare i sistemi di CRM integrato al PMS per applicare tecniche di marketing



## RISORSE UMANE - CAREER COACHING

Docente L. Galindo

### ARGOMENTI

#### Career coaching – come presentarsi all'azienda

Gli elementi principali della comunicazione interpersonale.

Aspetti fondamentali per una comunicazione efficace nel colloquio I chiarimenti sul curriculum nel colloquio. Come rispondere alle domande difficili. Come condurre un colloquio a mio favore. Come presentarsi in azienda, dove "cascano" i neolaureati. Simulazioni di colloqui.

#### Comunicazione pratica

Nel turismo ogni figura professionale deve saper co-

municare in modo efficace. Si imparerà a scrivere in modo persuasivo, ad impostare presentazioni che funzionino, a gestire la comunicazione verbale e non verbale ed infine a fronteggiare la gestione dei problemi e degli imprevisti.

### OBIETTIVI E COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Migliorare le capacità comunicative
- > Imparare i principali metodi e modelli di comunicazione
- > Definire gli obiettivi e gli strumenti necessari per raggiungere la meta.
- > Individuare il proprio stile personale fatto anche di convinzioni e saper affrontare un colloquio di lavoro.

## IL MERCATO TURISTICO - ORIENTAMENTO E PLACEMENT

Docente L. Tagliaferri

### ARGOMENTI

Attività dell'ufficio Orientamento e Placement • Dove svolgere lo stage • Descrizione del network e delle principali aziende "fidelizzate" • Cambiamento del mercato: descrizione del nuovo mercato di riferimento e di come sta evolvendo • Ruoli e figure professionali all'interno del sistema alberghiero • Presentazione e descrizione dei reparti dove è possibile svolgere lo stage • Prerequisiti in fase di selezione e "match" con le aziende in base al profilo • Hard and soft skills • Competenze tecniche e trasversali per la buona riuscita di uno stage • Come scrivere un cv: analisi e valorizzazione • Descrizione delle modalità di svolgimento dei colloqui individuali con l'ufficio Placement • Netiquette • Regolamento stage • Monitoraggio • Esempi e casi aziendali • Esercitazione sul bilancio delle competenze.

### OBIETTIVI

Conoscere l'ufficio Placement e tutti i processi di orientamento e di collocamento che interesseranno gli Allievi nel corso del master e in fase di stage.

Saranno forniti elementi imprescindibili per una corretta ed efficace stesura del cv e per un colloquio con esito positivo.

Si acquisiranno informazioni sulle principali aziende partner ricevendo altresì cenni generali sull'inserimento professionale nel mercato turistico, sull'inquadramento dei reparti, sulle aree e sui principali indirizzi e partner dove poter scegliere di svolgere lo stage.

Sarà dato spazio all'anticipazione descrittiva delle modalità di svolgimento dei colloqui individuali di orientamento, i quali si svolgeranno con l'ufficio Placement per valutare le competenze e le preferenze dei candidati al fine di un efficace inserimento in stage.

L'obiettivo dei colloqui è orientato alla definizione dei reparti dove indirizzare l'attività di stage in linea con le pregresse esperienze lavorative, formative, linguistiche oltre alle disposizioni personali di ogni partecipante.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Scrivere un cv valorizzando soft e hard skills
- > Focalizzare le proprie competenze, anche in fase di colloquio
- > Procedere con capacità nella scelta del giusto training on the job nel mercato turistico (a supporto sarà sempre presente l'ufficio Placement e le indicazioni verranno fornite dal candidato in fase di colloquio individuale)

## WWF ITALIA- TURISMO SOSTENIBILE E RESPONSABILE

Docente: G. Mancini

### ARGOMENTI

Storia e definizioni. Turismo Responsabile e Sostenibile e varie declinazioni • AITR - Associazione Italiana Turismo Responsabile • Etica ed economia, l'esperienza WWF nella sostenibilità. Il progetto WWF Travel • Logiche di sostenibilità, le buone pratiche. Un esempio di viaggio perfettamente sostenibile e responsabile • Sostenibilità ed eco compatibilità nel mondo dell'hotellerie • Tra criteri, protocolli e marchi diversi, le Certificazioni, un universo complicato • Il GSTC Global Sustainable Tourism Council un punto di riferimento • I Criteri di Certificazione GSTC per Hotel & Accomodation, panoramica e dettaglio • ICase History, il primo hotel certificato GSTC in Italia • Il presente ed il futuro della sostenibilità nel turismo • La contaminazione come strumento per portare le buone pratiche di sostenibilità nel turismo tradizionale

### OBIETTIVI

Il modulo ha l'obiettivo di dare ai partecipanti al Master motivi e spunti di riflessione ed approfondimento, oltre che elementi di applicazione pratica, affinché nel loro futuro lavorativo, in qualunque contesto turistico si trovino ad operare, soprattutto se nel turismo tradizionale, tengano in considerazione l'opportunità di rispettare alcune buone pratiche, nella costruzione e realizzazione di una proposta di viaggio o soggiorno rispettosa dei luoghi e delle popolazioni visitate.

### COMPETENZE IN USCITA

Il partecipante al termine del modulo avrà acquisito: visione del quadro generale, panoramica sulla storia e lo stato dell'arte attuale della sostenibilità nel turismo in Italia. Comprensione degli elementi essenziali per la costruzione di un Viaggio Responsabile e per l'eventuali analisi e valutazione del livello di "sostenibilità" di una proposta turistica. Conoscenza dei Criteri di Certificazione per Hotel e destinazioni.



## AREA REVENUE & REDDITIVITÀ - R&R

### REVENUE, SALES & MARKETING AL FRONT OFFICE/CONTROLLO DI GESTIONE COST CONTROL

Docente: V. D'Amico, V. Boscarino,  
G. La Rosa

#### ARGOMENTI

##### Revenue Management

Prospettive del settore alberghiero: trend e opportunità • Dallo Yield Management al Revenue Management • Segmenti di mercato: analisi e opportunità • Il Forecasting nelle prenotazioni • Alta e bassa Occupazione o Stagione • Gestione della bassa e dell'alta occupazione • Il segmento leisure • Il segmento corporate • Il vantaggio della vendita diretta • Creazione e interpretazione di uno storico • Analisi dei dati storici • Costo fisso Vs Costo variabile • Costo marginale • Creazione e gestione di un Forecast • Tariffe dinamiche • Uso dell'Indice REVPAR • Creazione del calendario "Revenue Oriented" • Differenziazione delle tariffe per room category • Revenue per room category • I 4 macro canali • Il "nesting" e la profilazione • Corporate e Front Office • Il Segmento Business: come svilupparlo • La redazione di una convenzione • Ricerca New Business: da dove partire • Profilazione e segmentazione • Sales & Marketing al Front Office • La vendita diretta e la disintermediazione. Creazio-

ne e gestione di un Forecast. Utilizzo di tecnologie di forecast evolute. Analisi dati di YearToDate .

##### Sales & Marketing al Front Office

Il sorriso: la chiave dell'ospitalità • L'ascolto assertivo con i clienti • Tecniche di prosodia nella gestione del cliente • Il Mirroring • La prossemica in Hotel • I tre livelli di comunicazione • La professione di venditore al Front Office, l'Ex Receptionist • La Vendita: un modo per comunicare • Le fasi della vendita • La comunicazione persuasiva • La trattativa telefonica ed il vantaggio economico • La gestione della prenotazione • Le differenze tra Business e Leisure nella vendita diretta • In House Selling: non solo camere • Il modello Air per i servizi Ancillari • "Up selling", "down selling", "Up Grade" • Spillage/Spoilage • Rpt & Rpo.

##### Controllo Gestione

Significato e prospettiva di una corretta attività di controllo gestione • Trattamento dei dati "quali, quanti, in che tempi" • Analisi ed identificazione indici di competitività • Redazione business plan • Predisposizione budget economici e finanziari • Identificazione BEP ai fini di una corretta politica di vendita • Analisi ribaltamenti per produzione • Riclassificazione costi per tipologia e reparti di produzione • Analisi incidenze percentuali sui ricavi.



## OBIETTIVI

Si punterà a connettere i punti cardini della complessa disciplina del Revenue Management e alla conoscenza dei metodi di implementazione della stessa per favorire un suo corretto sviluppo. Saranno prese in esame la qualità dell'accoglienza, le tecniche di marketing al Front Office e l'identificazione del proprio prodotto albergo, attraverso una corretta targettizzazione e segmentazione; nell'insieme rappresentano attività propedeutiche all'analisi tariffaria che consentono l'approfondimento di alcuni aspetti chiave del segmento Business e Corporate. Il futuro Manager possiederà una preparazione evoluta per operare come FOM, assistente alla Direzione o Revenue Manager assistant. Avrà, infine, una visuale molto più ampia del settore che gli permetterà di approfondire la carriera in area Financial Controller, in qualsiasi reparto, sia Room Division che F&B.

Azzerare l'intuizione e l'approssimazione a vantaggio della programmazione; attraverso un'attenta e scrupolosa attività di pianificazione, monitoraggio ed analisi dei dati in nostro possesso si potranno costantemente valutare i risultati conseguiti, ed apporre ove necessario le opportune azioni correttive, nei giusti tempi d'intervento.

Gestire un hotel per l'aspirante manager dovrà significare innanzitutto saper gestire l'azienda hotel, in tutte le sue fasi ed in tutti i suoi significati.

Costruire preventivamente attraverso la redazione di un apposito business plan le linee guida operative e strategiche dell'azienda, permetterà al manager di poter operare in massima consapevolezza delle scelte adottate.

## COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere le problematiche del mercato alberghiero italiano e del sistema turistico Italia
- > Operare sulla "comunicazione" interpersonale per ottimizzare il marketing one-to-one e la disintermediazione
- > Comprendere in maniera nitida la differenza fra i segmenti e su cosa influisce nella commercializzazione
- > Creare e interpretare uno o più modelli di storico
- > Realizzare e applicare un modello di forecasting basandosi sui dati storici e sul benchmarking
- > Riconoscere gli indici di Rpt e Rpo Gestire Spillage e Spoilage
- > Calcolare i principali indici come rmc, revpar, ims, partendo da poche informazioni Determinare e utilizzare i dati del Pick Up prenotativo ed utilizzarlo per gestire la politica tariffaria



- > Impostare una tariffa di partenza giornaliera segmentata
- > Padroneggiare i macro canali che saranno indicati per una data politica tariffaria, per quale periodo/giorno e per quale mercato
- > Conoscere le fasi principali della gestione di un'azienda
- > Identificare i dati aziendali in funzione dei loro centri di costo e ricavo
- > Saper predisporre un business plan in funzione delle dovute analisi ambientali ed aziendali
- > Monitorare la coerenza tra la progressiva crescita del fatturato attivo con il conseguente incremento dei costi variabili maturati
- > Acquisire massima padronanza dell'azienda sia in termini economici (costi/ricavi) che in termini finanziari (spese ed incassi)
- > Acquisire massima consapevolezza delle scelte aziendali adottate nel rispetto di quanto debitamente preventivato.

### MARKETING TURISTICO E STRATEGICO

Docente: L. Sconfienza

#### ARGOMENTI

Definizione di marketing strategico e sua evoluzione da orientato al prodotto ad orientato al cliente. • Introduzione alle strategie di marketing. Concetti di analisi del mercato e segmentazione. • Il concetto di "marketing mix" applicato al turismo. Dalle 4P alle 4E. Esercitazione pratica di gruppo. • L'importanza della variabile segmentazione in campo turistico. La motivazione del turista come variabile principale da seguire per una corretta targettizzazione. La segmentazione comportamentale ed in base ai benefici ricercati. • La creatività nel marketing turistico leva strategica: "case histories". • La valutazione dei bisogni del consumatore turista. • Il posizionamento del prodotto turistico e dell'azienda. Che cosa sono le "mappe di posizionamento" e come si misurano le quote di mercato. • L'analisi della concorrenza e come competere con successo.

La nuova visione della materia: dall'"outbound" all'"inbound" marketing, partendo dall'analisi del ciclo d'acquisto del prodotto. • Il "Marketing Funnel" come applicazione pratica di una strategia di "Inbound Marketing": Attrai, converti, chiudi e fidelizza. • Il ciclo di vita del prodotto e delle destinazioni • L'analisi SWOT in campo turistico-ricettivo. Esercitazione pratica di gruppo. • I concetti di emozione ed esperienza come parte integrante della strategia marketing applicata al campo turistico ("case histories"). • La comunicazione nel marketing esperienziale/emozionale, quali contenuti? Lo "storytelling" ed il "visual storytelling". Esempi pratici in relazione al settore turistico-ricettivo. Il potere delle immagini a supporto della leva comunicativa nel marketing. • Le basi del digital marketing turistico. Il concetto di "Social Room" e come creare un piano editoriale per i canali social. L'importanza di ascoltare, interagire e condividere. I principi fondamentali da seguire nel content marketing per il sito od il blog di un hotel ed il "direct E-mail marketing". Quali sono le campagne pubblicitarie più performanti su internet per i prodotti turistici. Quali le metriche da controllare per misurare il ROI delle proprie campagne digital marketing negli hotel. • Come si controlla e come si agisce per migliorare la propria "Brand Reputation". Il concetto di "Brand Advocacy" per gli hotel, come fare a fidelizzare i propri clienti. • Lo sviluppo di un piano strategico nel campo turistico. Analisi di

una case history in ambito ricettivo. • Esercitazione finale relativa all'elaborazione di una strategia marketing relativa ad un nuovo prodotto turistico, partendo dal "Business Model Canvas" strumento che aiuta a determinare i campi d'intervento nel piano marketing.

#### OBIETTIVI

Far conoscere agli allievi l'evoluzione moderna del settore, attraverso lo studio delle variabili complesse legate ad un mercato del turismo dove, al centro di ogni strategia, vi sono oggi le persone e la loro voglia di esperienze.

Analizzare quali leve di marketing risultano più performanti nel settore e come usarle efficacemente per rendere maggiormente visibile il proprio brand, assumere una posizione sul mercato che porti ad un vantaggio competitivo duraturo sulla concorrenza e definire prodotti distintivi che possano soddisfare i target di riferimento aziendali prefissati nella propria strategia.

Promuovere il corretto uso della comunicazione digitale nei piani di commercializzazione, distribuzione e pubblicità della propria offerta di prodotto o servizio turistico, con particolare riferimento al settore turistico-ricettivo.

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Saper individuare i propri punti di forza e debolezza e quali variabili analizzare atte ad impostare correttamente le leve di marketing in un piano strategico di definizione di un'offerta di servizio turistico.
- > Definire, attraverso un'opportuna segmentazione del mercato, i target di riferimento più appropriati per la commercializzazione del proprio prodotto.
- > Saper creare una "Unique Selling proposition" (un prodotto unico), usando anche la propria creatività, per catturare il mercato e sostenere la concorrenza in una visione a medio lungo termine.
- > Usare coerentemente alle proprie strategie in atto, i vari canali digitali a disposizione a sostegno della propria "brand awareness", delle proprie vendite e dell'"engagement" continuo con i clienti acquisiti e con i potenziali futuri.
- > Saper impostare un piano strategico marketing e commerciale per lo sviluppo della propria offerta, partendo dall'analisi, sia delle componenti interne che di quelle esterne alla propria azienda, arrivando a definire dettagliatamente i campi d'intervento previsti, le competenze ed i budget necessari per ciascuno di essi..



## LA DISTRIBUZIONE TURISTICA ON LINE

Docente: R. Mangano

### ARGOMENTI

Evoluzione della distribuzione turistica nel contesto di mercato odierno • Relazione tra canale diretto ed indiretto • Tipologie di intermediazione turistica off e on-line (Listing, Merchant, Agency, Opaque channels, Closed Group Sales, etc. ) • Analisi e confronti tra domanda e offerta on-line vs off-line • Le OLTAs: i principali players del Web • Panoramica dei canali della distribuzione turistica "Whole Sellers", Agenzie di viaggio, Tour Operator, GDS, Coupon sites, Flash Sales sites • L'operatività dell'intermediazione on-line • Interfacce Extranet, GDS e Channel manager • Gestione della leva prezzo e strumenti di Revenue management • Competitività delle tariffe e condizioni di vendita • Dynamic packaging e Merchandising • Content management • Canali di Marketing degli intermediari turistici • Valutazione delle performance e valore aggiunto degli intermediari • Il Business Intelligence nella distribuzione turistica • I reports più comuni diffusi dai canali commerciali • Esercitazione: Definizione della strategia di distribuzione di un hotel

### OBIETTIVI

Presentare l'articolato scenario della intermediazione e la gestione dei canali di vendita nell'ambito della distribuzione turistica. Conoscere i differenti attori che

compongono questa parte della filiera turistica e delle modalità attraverso le quali il fornitore turistico (offerta) può relazionarsi dal punto di vista commerciale con gli stessi per raggiungere il cliente finale (domanda). Oltre agli elementi di interpretazione e valutazione della redditività commerciale si offrono numerosi spunti pratici per acquisire conoscenza del modus operandi gestionale per il management quotidiano ed anche strategico e tattico. Si dà particolare evidenza all'intermediazione turistica digitale, ai fini della massimizzazione della produttività dei differenti canali.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- Conoscere gli attori che operano nella distribuzione turistica on e off-line
- Comprendere le dinamiche di relazione commerciale tra gli attori della distribuzione
- Avere gli elementi di valutazione della redditività dei canali distributivi
- Ricepire le linee guida per la gestione dei content descrittivi e d'immagini
- Apprendere la meccanica della gestione degli strumenti digitali per la gestione dell'inventario
- Interpretare le dinamiche del merchandising e del marketing indotto dai canali
- Padroneggiare i canali di marketing attraverso i quali si muovono gli intermediari turistici
- Individuare gli elementi per la valorizzazione di un canale turistico e il controllo di ROI



## MARKETING DIGITALE

Docente: S. Puerto

### ARGOMENTI

Definizione di "micromomenti" nella ricerca travel • Come prenotano gli ospiti? Introduzione ai touchpoint multipli • "I want to get away": ispirazione e scelta della destinazione • "Time to make a plan": dal Billboard Effect alle prenotazioni facilitate • Coerenza e consistenza del marchio: gli errori da evitare • Come proteggersi dal mirror marketing • "Let's book it": al posto giusto al momento giusto per aumentare la conversione • Definizione e applicazione del concetto di USP • Brandprotection sui motori di ricerca: come impostare una campagna ad alto ritorno su Google Ads Non solo Google: il brandjacking sui metamotori • CPC o CPA? Come ottimizzare il proprio ROI sui metasearch • Videobrandjacking: una pratica insidiosa • Introduzione all'advertising su Facebook e Instagram • Breve storia del web design: dal 1991 a oggi • Come scegliere il CMS per il proprio sito web: open source o proprietario? • Analisti, designer e coder: chi c'è dietro un sito? • Case history: Design = soluzione di un problema • Teoria dei tre secondi e paradosso della scelta • Migliorare la UX grazie all'analisi delle mappe di calore • Content delivery network (CDN) e pagine mobili accelerate (AMP): quando la velocità è emozione • Strumenti gratuiti per la valutazione di un sito web • Introduzione a Google Analytics: dalla creazione di un account all'analisi dei segmenti • Comprendere le extranet della maggiori OTA: Booking.com e Expedia • Simulazione finale: I partecipanti al corso saranno divisi in gruppi, ciascuno dei quali dovrà creare una strategia olistica per un hotel e proporre delle soluzioni adeguate agli eventuali problemi riscontrati.

### OBIETTIVI

Il corso si prefigge come obiettivo principale quello di fornire ai partecipanti tutti quegli strumenti e competenze ormai indispensabili per comprendere un mercato in continua e velocissima evoluzione come quello del travel on line.

Nel 2016, per la prima volta nella storia del web, gli utenti da mobile hanno superato quelli da desktop. Questo dato, insieme alla crescita esponenziale del traffico proveniente dai metamotori, all'affermarsi degli assistenti vocali, allo sviluppo di chatbot sempre più sofisticati fino all'esplosione di canali P2P alternativi come AirBnB, ha profondamente modificato le abitudini e i comportamenti degli utenti quando pianificano l'acquisto di un viaggio. La finalità del corso è quella di fornire non solo un approccio teorico alla materia, ma consigli ed esempi concreti e facilmente utilizzabili da quegli albergatori che, oggi più che mai, devono essere capaci di adattarsi velocemente al mercato.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Comprendere come si è evoluta la ricerca online negli ultimi anni e come questo cambiamento abbia profondamente influenzato il modo di acquistare un viaggio;
- > Saper prendere decisioni marketing in maniera mirata e diversificata a seconda delle diverse fasi di ricerca, pianificazione e prenotazione del viaggio da parte dei potenziali ospiti, per aumentare il ROI ed evitare investimenti a basso ritorno;
- > Individuare il ruolo chiave che la coerenza del brand ricopre nel booking journey degli ospiti e imparare a proteggersi dal brandjacking e dal mirror marketing;
- > Usare correttamente i due principali strumenti di advertising per hotel: Google Ads e i metamotori;
- > Assimilare i principali concetti di web design;
- > Scegliere correttamente un provider per la creazione e la gestione del proprio sito web: dalla scelta del CMS alla creazione di AMP;
- > Valutare l'ottimizzazione di un sito web grazie all'utilizzo di strumenti gratuiti e facili da utilizzare;
- > Conoscere le basi di Google Analytics

## INTELLIGENZA ARTIFICIALE NEL TURISMO

Docente: S. Puerto

### ARGOMENTI

\* Dal mobile-first all'AI-first \* Google Duplex e la nuova frontiera degli assistenti virtuali \* AI e creatività: dalla musica alla religione \* Tecnologie applicate al mondo finanziario e bellico \* La legge di Moore \* Introduzione al cloud-computing \* Obsolescenza umana e il futuro del lavoro \* Intelligenza Artificiale ed Etica \* Superomismo e Transumanesimo \* Humanity+: gli impianti biologici \* Oltre il cervello umano \* L'AI nel travel: applicazioni pratiche \* Realtà aumentata e virtuale \* Advertising predittivo \* Generative Design \* Il revenue management del futuro \* La vendita basata sugli attributi \* L'hotel human-less \* Architetture monolitiche e microservizi \* Il tocco umano \* Nuovi trend nell'ospitalità: dalle camere intelligenti agli ABS

### OBIETTIVI

Il corso si prefigge come obiettivo principale quello di aggiornare i partecipanti sullo stato corrente e futuro di intelligenza artificiale, cloud-computing e robotica, soprattutto in ambito travel. Argomenti come AI, ABS, distribuzione blockchain, realtà aumentata e virtuale, internet delle cose, biometrica e ricerca vocale, sono spesso citati fuori contesto sia dai media che durante le conferenze. Non sorprende, quindi, che chi lavora nel travel non riesca a farsi un'idea chiara di questi

concetti. Comprendere l'attuale situazione dell'industria, interfacciarsi con le tecnologie future, gestire e sostenere il cambiamento nella disruption digitale sono i principali obiettivi del corso. A prima vista, tutti i progressi tecnologici a cui abbiamo assistito nell'industria nell'ultimo decennio sembrano essere avvenuti in compartimenti stagni, in ordine casuale e in maniera completamente non correlata tra loro, eppure, a un'analisi più ravvicinata, convergono tutti verso la fondazione di una nuova industria ibrida, in cui gli albergatori, finalmente liberati da compiti troppo complicati per gli esseri umani, potranno tornare all'essenza della loro professione: prendersi semplicemente cura dei propri ospiti.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Comprendere i tre momenti storici dell'intelligenza artificiale: narrow intelligence, general intelligence e super intelligence;
- > Saper prendere decisioni riguardanti le nuove tecnologie in hotel;
- > Individuare il ruolo chiave che l'intelligenza artificiale gioca e giocherà ancora di più nel prossimo futuro;
- > Comprendere le diverse applicazioni dell'intelligenza artificiale nell'hospitality: dal design al revenue management;
- > Assimilare i principali concetti relativi ai differenti piani di realtà;
- > Comprendere le problematiche etiche e filosofiche intrinseche all'intelligenza artificiale;
- > Prevedere gli sviluppi infrastrutturali degli hotel del futuro.



## AREA TECNICA

### ESPERTO IN ECOLABEL

Docente: G. Di Tommaso, ANGQ

#### ARGOMENTI

Il marchio comunitario di qualità ecologica-Ecolabel UE: Regolamento (CE) N.66/2010 • Gli organismi competenti • I requisiti generali per i criteri del marchio Ecolabel • La procedura per la concessione del marchio • La sorveglianza e il controllo dell'uso del marchio • Il marchio Ecolabel europeo per il servizio di ricettività turistica: la Decisione 2009/578 CE che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica al servizio di ricettività turistica • Esercitazione su "Mystery Audit".

#### OBIETTIVI

Conoscenza del Regolamento (CE) N.66/2010 e della Decisione 2009/578 CE che definisce i criteri di qualità ecologica nel settore turistico, evidenziando le peculiarità ed i vantaggi derivanti dall'introduzione di un sistema di gestione ambientale.

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'Allievo:

- > Conoscere e saper orientarsi nel campo delle etichettature ambientali.

La figura professionale opera in staff assieme alla direzione relazionandosi con tutte le altre funzioni coinvolte nel processo di mantenimento della conformità legislativa e nell'ottenimento dell'etichettatura secondo il Regolamento (CE) N.66/2010



### SAFETY

IL D.LGS.81/08 E ISO 45001:2018

Docente: P. Azzolina

#### ARGOMENTI

Concetti generali del testo unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro D.lgs. 81/08. La struttura della norma ISO 45001 (Requisiti Generali, Politica per la salute e sicurezza, Pianificazione, Attuazione e funzionamento, Verifica, Riesame della Direzione).

#### OBIETTIVI

Conoscenze di base sugli aspetti inerenti la salute e la sicurezza secondo il D.lgs. 81/08 e sui processi del Sistema di Gestione per la Safety nel settore turistico secondo la norma ISO 45001.

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere e orientarsi nel campo della salute e della sicurezza dei lavoratori in riferimento agli aspetti cogenti ed a quelli previsti dalla normativa volontaria. La figura professionale opera in staff assieme alla direzione relazionandosi con altri tecnici coinvolti nel processo di mantenimento della conformità legislativa e nel processo di certificazione volontaria secondo la norma ISO 45001

## LA QUALITÀ NEL SETTORE TURISTICO

Docente: E. Farina / G. Di Tommaso ANGQ

### ARGOMENTI

Evoluzione del Settore turistico – Concetti base dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ) e normativa di riferimento • Perché la Qualità nel Settore Turistico-Alberghiero? • La Norma UNI EN ISO 9001 e la sua applicazione nel Settore Turistico-Alberghiero • Esempi ed Esercitazione

### OBIETTIVI

Conoscenze di base sui Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore turistico.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'Allievo:

- > Avere un'idea generale dei concetti collegati ai Sistemi di gestione della Qualità e alle implicazioni nell'ambito turistico.



## GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL RAPPORTO DI LAVORO NEL SETTORE TURISMO

Docente: P. Azzolina

### ARGOMENTI

IL CCNL - Il CCNL Turismo • IL CONTRATTO DI LAVORO - Definizione - Le diverse tipologie di contratto - Obblighi e diritti del datore di lavoro e dei dipendenti • RAPPORTO DI LAVORO - Lettera di assunzione - Donne e minori - Periodo di prova - Orario di lavoro - Riposo settimanale, festività, ferie e permessi - Norme di comportamento • TRATTAMENTO ECONOMICO - Elementi della retribuzione - Paga base nazionale e contingenza - Scatti di anzianità - Mensilità supplementari • SOSPENSIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO Malattia, infortunio e gravidanza • RISOLUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO - Preavviso - Dimissioni - Risoluzione consensuale - Licenziamenti individuali per giusta causa o giustificato motivo - Licenziamento collettivo - Trattamento di fine rapporto

### OBIETTIVI

Il corso approfondisce il CCNL, il contratto di lavoro, il rapporto di lavoro, il trattamento economico, la sospensione e risoluzione del rapporto di lavoro

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Riconoscere le diverse tipologie contrattuali previste dal ccnl di riferimento
- > Essere aggiornato sui rapporti di lavoro e relative retribuzioni
- > Saper analizzare una busta paga
- > Conoscere le sospensioni e risoluzioni del rapporto di lavoro con relative conseguenze per il datore di lavoro e dipendente stesso

## AREA SPECIALISTICA

### MICE: CONGRESSUALE - EVENTI

Docente: P. Chiavetta

#### ARGOMENTI

**Congressuale 1° livello:** La figura professionale del Congress Manager • Il concetto di M.I.C.E. • L'identificazione del target di clientela • Organizzazione delle attività commerciali e di marketing nel settore congressuale.

**CASE HISTORY:** Il salvataggio di un Cliente • Quando i dettagli fanno la differenza • Simulazione di un briefing interno • Contatto con il cliente ed identificazione del bisogno • Progettazione del servizio • Contrattualizzazione dei subfornitori • Organizzazione e sviluppo del servizio

**Congressuale 2° livello:** Controllo in itinere • Problem solving durante un evento • Role playing e simulate • Customer satisfaction e feedback • Forecast e budget dei ricavi • Vademecum del Congress Manager • Esercitazione • Team Building.

**EVENTI:** Organizzare un evento efficace • Organizzare un evento efficace • L'event Manager • La progettazione • La produzione • Gli strumenti • La segreteria organizzativa • Grafica e materiali di visibilità • Gli inviti • La location • Gli allestimenti • Il service • Lo staff • Il catering • Le courtesy car ed i transfert • Il parterre VIP • I cadeaux • La comunicazione • Il budget • Gli sponsor • Esercitazione.

#### OBIETTIVI

Il corso si propone di formare esperti nel settore dell'organizzazione dei congressi e degli eventi al fine di essere in grado di pianificare l'evento dalla prima fase ideativa fino alla progettazione, analizzando tutte le fasi (operative, commerciali e di marketing), e le figure coinvolte sia nel mondo dell'hotellerie che dei PCO. Durante la fase d'aula sono previste numerose simulazioni ed esercitazioni per mettere in pratica le nozioni teoriche acquisite.

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere le principali terminologie del settore congressuale
- > Identificare i differenti target di clientela
- > Sapere organizzare le attività commerciali e di marketing del settore congressuale
- > Sviluppare un'attenzione al dettaglio nell'organizzazione di un evento/congresso
- > Pianificare le varie fasi della progettazione di un evento/congresso
- > Affinare le competenze di problem solving e di soddisfazione del Cliente
- > Consolidare la previsione del business congressuale e le principali leve per implementare le vendite
- > Leggere le voci congressuali di un budget alberghiero
- > Sviluppare le capacità organizzative e di gestione dell'evento
- > Implementare l'attitudine alla gestione del team.



## TEAM WORKING PROJECTS

### INVESTIMENTI ALBERGHIERI E DESTINATION MANAGEMENT

Docente: F. Trimarchi, G. Castellini

#### ARGOMENTI

##### INVESTIMENTI

Immobili alberghieri: Caratteristiche e specificità; Elementi di progettazione alberghiera; Standard alberghieri; Prodotti immobiliari alberghieri per gli investimenti: L'albergo come prodotto immobiliare d'investimento; Classificazione; Formule tradizionali e ibride; Processo d'investimento: Gli attori di mercato; Attività e modalità; Strategie; Risultati attesi; Mercato degli investimenti alberghieri: Il ciclo immobiliare alberghiero; Le metriche per gli investimenti; Buyer & Seller; Transazioni alberghiere: esempi di valorizzazione di asset alberghieri e case history; Formule gestionali e contratti (cenni); La gestione alberghiera: implicazioni per gli investimenti: Le formule di contabilità gestionale ordinaria e gestionale per gli alberghi; Il sistema USALI - Uniform Standards of Accounts of the Lodging Industry; Il Profit & Loss alberghiero e le proiezioni gestionali con finalità d'investimento; L'analisi di fattibilità alberghiera: Alberghi existing e proposed; L'analisi di mercato; L'analisi di prodotto; Market-Product Fit; La valutazione degli immobili alberghieri: Elementi di Corporate Finance per gli investimenti alberghieri; Principali fattispecie valutative; Metodi e criteri valutativi applicabili; Standard valutativi internazionali per le traded related property; Tecniche valutative applicabili; Metriche di valutazione; Modelli valutativi; Valutazione e analisi dell'investimento Rapporto contrattuali e gestionali tra proprietà e gestione; Proprietà e gestione congiunta: dinamiche e trend nazionali ed internazionali; Proprietà e gestione disgiunta: dinamiche e trend nazionali ed internazionali Le diverse tipologie contrattuali: Locazione: definizione clausole principali ed esplicitazione delle dinamiche tra proprietà e gestione; Affitto di azienda: definizione clausole principali ed esplicitazione delle dinamiche tra proprietà e gestione; Management contract: definizione clausole principali ed esplicitazione delle dinamiche tra proprietà e gestione; Il sistema delle catene alberghiere nazionali ed internazionali: modelli di business, marchi e trend di sviluppo,

##### DESTINATION

Comprensione e analisi di progetti di sviluppo "mixed use": Valorizzazione di un resort integrato con SPA., campo da golf, centro servizi e residenziale di lusso: Analisi socioeconomica della destinazione; Swot Analysis finalizzata a definire le potenzialità di un progetto di sviluppo e valorizzazione del comprensorio; Analisi tecnica: caratteristiche funzionali del lotto di sviluppo; Analisi dello status urbanistico: assessment in merito alla possibilità di realizzazione del progetto integrato sulla base delle normative urbanistiche vigenti; Accessibilità e raccordo con i principali accessi nodali;

Analisi di mercato: domanda e offerta del mercato turistico, residenziale e retail; Competitive set e benchmark: analisi delle performance di hotels comparabili nella zona e le strategie di pricing adottate; Definizione del concept di prodotto: dimensionamento della struttura, categoria, posizionamento di mercato; Valutazione del modello di gestione ottimale.

**BUSINESS CASE:** STUDIO DI FATTIBILITÀ E VALUTAZIONE DI UN PROGETTO DI SVILUPPO IMMOBILIARE ALBERGHIERO

**BUSINESS CASE:** SIMULAZIONE E SVILUPPO DI UNA LEISURE DESTINATION

#### OBIETTIVI

Il modulo si propone di trasferire le principali conoscenze e competenze nell'ambito degli investimenti alberghieri e del destination management, adottando un approccio integrato tra l'analisi micro - volta all'analisi degli investimenti e l'analisi macro - focalizzata sulla destinazione. Dopo un robusto approfondimento sulle logiche economiche e di mercato avente oggetto gli sviluppi delle nuove iniziative alberghiere e turistiche, il focus viene indirizzato sul sistema delle destinazioni turistiche. Casi tratti dal mondo professionale reale sono discussi e analizzati per una comprensione e applicazione delle principali metodologie pratiche attuabili

#### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere i principi degli investimenti immobiliari e quelli immobiliari alberghieri
- > Comprendere la logica di investimento da parte degli investitori
- > Identificare le formule gestionali più comuni nella gestione
- > Conoscere le formule contrattuali gestionali
- > Comprendere la logica di classificazione USALI e applicarla
- > Analizzare il conto economico USALI e applicarlo ai fini valutativi
- > Comprendere le logiche di valutazione immobiliare e dei modelli valutativi e applicarle agli alberghi
- > Performare una valutazione immobiliare con riferimento ad un immobile alberghiero
- > Apprendere le differenze e le dinamiche correlate alla gestione diretta (proprietario gestore) e indiretta (contratti di locazione, affitto di azienda e management)
- > Analizzare concretamente le potenzialità e le criticità di una destinazione per valutare le possibilità di successo
- > Apprendere competenze trasversali necessarie per l'analisi di un progetto immobiliare turistico ovvero: analisi status urbanistico, legislazione vigente, eventuali vincoli ambientali, valutazione potenzialità edificatorie
- > Effettuare analisi di mercato - domanda e offerta del settore turistico, immobiliare, retail e commerciale
- > Recepire le sinergie esistenti tra le diverse componenti del progetto di sviluppo (mixed - use development)

## CROCIERISTICO



### ARGOMENTI

La crociera: un prodotto globale • La filiera: dalla produzione al Cliente finale • Analisi del mercato: una panoramica internazionale • Segmentazione della domanda e dell'offerta • Cruise Revenue Management e Distribuzione • Pricing Policies: Last Minute vs Advanced Booking • KPI: Key Performance Indicator • La destagionalizzazione • Profilazione Tariffaria • La filiera distributiva: canali online vs canali offline.

### OBIETTIVI

Gli Allievi avranno non solo una visione d'insieme del comparto crocieristico ma anche un'approfondita comprensione delle dinamiche operative, distributive

commerciali e promozionali ad esso sottese. Gli Allievi saranno in grado di comprendere appieno le enormi potenzialità di crescita a cui il comparto può aspirare. Saranno altresì in grado di interpretare opportunamente le ricadute sul territorio generate dal turismo crocieristico così come le peculiarità di un prodotto che può essere tranquillamente definito come globale.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere il percorso di nascita e sviluppo del comparto
- > Apprendere specificità e caratteristiche del prodotto
- > Gestire key players internazionali del mercato
- > Individuare elementi di Cruise Revenue Management
- > Stimare l'efficienza della multicanalità
- > Considerare le ricadute dirette ed indirette
- > Assimilare i principi essenziali della valutazione



## INTERCULTURAL APPROACH



### ARGOMENTI

TURISM CULTURAL AWARENESS • Globalizzazione e fenomeno del turismo internazionale • I nuovi trend: turisti consolidati e paesi emergenti • Tourism destination ed esperienza turistica • Omologazione e diversità dei diversi turisti internazionali • Cultura e comportamento turistico • Diversità culturali e percezioni di qualità • Accondiscenza e autenticità: la relazione host-guest • Global English e il falso mito della comprensione • Misunderstanding, aspettative e shock culturale. DEVELOPING INTERCULTURAL SKILLS • Conoscenze interculturali • Una mappa cross-cultural delle diversità culturali tra turisti • Elementi non verbali delle relazioni interculturali • Esempi pratici applicativi

### OBIETTIVI

Il corso di Intercultural Approach è volto a comprendere l'impatto della cultura sulle relazioni interpersonali, sull'esperienza turistica e le pratiche di accoglienza turistica; è volto inoltre a comprendere le differenze culturali tra i diversi turisti internazionali, ma anche tra i turisti e la cultura locale della tourism destination.

Gli studenti svilupperanno la sensibilità e le competenze necessarie per gestire in modo efficace i turisti internazionali.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscenze dei trend del turismo globale in particolare rispetto all'incoming per nazionalità, motivazione alla scelta, comportamenti turistici.
- > Capacità di usare i principali strumenti statistici per fare l'analisi dei trend e dell'incoming turistico,
- > Capacità di gestire i "nuovi turisti" che provengono dai paesi emergenti
- > Evitare stereotipizzazioni e stigmatizzazioni verso alcune nazionalità di turisti o emulazioni culturali poco autentiche.



## ESCURSIONI



### ARGOMENTI

Il mercato delle escursioni nel settore crocieristico, volume, valore e competitor • Il target di riferimento • Le esigenze del mercato • Come costruire escursioni e fidelizzare i clienti • La gestione dei rapporti con i fornitori • Il ruolo della comunicazione on e off line per la creazione della Brand Awareness • Il modello distributivo tra E-commerce, agenzie di viaggio tradizionali e OTA • L'importanza del customer care nella fidelizzazione del Cliente • La Product Extension al mercato delle escursioni per non crocieristi. La lezione sarà suddivisa in una parte di lezione frontale e una parte di esercitazione pratica in cui gli Allievi avranno l'opportunità di mettere subito in pratica gli insegnamenti ricevuti.

### OBIETTIVI

Offrire una visione d'insieme del mercato delle escursioni con un focus particolare sul settore crocieristico. Lo studio e l'analisi di case history è l'occasione per illustrare come definire obiettivi, strategie e action plan nella strutturazione delle 4 P del marketing. Fornire gli strumenti necessari per comprendere le dinamiche proprie del settore delle escursioni formandosi un'idea globale di come strutturare una offerta, promuoverla e distribuirla. Gli Allievi, sperimenteranno con un esercizio pratico le conoscenze acquisite.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Possedere le competenze per comprendere il mercato delle escursioni
- > Comprendere e declinare le 4 P del marketing
- > Verificare obiettivi e strategie nella creazione di una Start Up
- > Sperimentare attraverso un esercizio pratico la possibilità di mettere in pratica le conoscenze acquisite



## HACCP



### ARGOMENTI

L'igiene alimentare HACCP • La prevenzione • Le malattie di origine alimentare • Cenni di microbiologia • L'importanza delle temperature • Vie di contaminazione degli alimenti • Fattori fisici, biologici e chimici • L'igiene della lavorazione • L'igiene della macellazione • L'igiene del personale • Pulizia e disinfezione • Il pasto prova

### OBIETTIVI

Il corso approfondisce i principi basilari dell'HACCP, l'importanza della formazione del personale addetto alle pulizie e alla manipolazione e lavorazione degli alimenti e le nozioni basilari di microbiologia

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Riconoscere i principali batteri e virus che sono cause di tossinfezioni e intossicazioni alimentari
- > Saper prevenire i potenziali rischi e pericoli legati alla lavorazione, manipolazione e somministrazione degli alimenti
- > Sviluppare la capacità di osservare attentamente il comportamento del personale
- > Conoscere i pericoli fisici, chimici, biologiche e microbiologici legati alla lavorazione e manipolazione degli alimenti
- > Individuare le vie di contaminazione e l'importanza del rispetto delle temperature di conservazione degli alimenti

## WELLNESS E SPA

Docente: E. Reggio

### ARGOMENTI

Definizione di Wellness, SPA, centro Termale • Storia ed evoluzione del mercato del benessere • Le normative • Limiti e potenzialità del mercato del benessere • Le SPA negli hotel e le formule franchising • Come realizzare una SPA • Il concept e i costi di realizzazione • Lo SPA manager: ruoli e competenze • L'organigramma di un centro benessere, di una SPA e di un centro termale • La scelta del team e la formazione • La gestione delle risorse • Gli aspetti finanziari • Il business plan e l'analisi dei costi e dei profitti • SWOT Analysis • Definizione degli obiettivi • Target della clientela • I percorsi e i rituali del benessere, come realizzarli e gestirli • La cosmetica: igiene e prevenzione • Cross selling e up selling • Le offerte e le promozioni • Case history • Le SPA nel mondo e le novità del mercato

### OBIETTIVI

Fornire gli strumenti e una metodologia operativa che insieme con riferimenti reali di case history serviranno ad acquisire maggiore competenza e consapevolezza, necessari per un nuovo orientamento lavorativo nell'area del wellness in generale e delle SPA in particolare.

### COMPETENZE IN USCITA

Il background finale dell'allievo:

- > Conoscere gli aspetti concettuali legati al benessere
- > Definire i principali criteri di progettazione di una SPA
- > Comprendere le principali strategie di marketing legate al benessere
- > Individuare come si determina il controllo di gestione di una SPA
- > Sapere organizzare e gestire le risorse umane di un centro benessere
- > Padroneggiare le tematiche legate all'igiene ed alla prevenzione
- > Riconoscere come applicare il Revenue nei servizi rivolti al benessere
- > Determinare i fattori che creano l'immagine di un centro benessere
- > Affrontare le esigenze dei consumatori e definire le prestazioni idonee

# Alcune delle oltre 200 aziende turistiche che hanno aderito al Master



ABBEY TOURS  
 AC HOTELS  
 ACCOR HOTELS  
 ACENTRO TURISMO  
 ADAGIO  
 ALLEGROITALIA HOTEL & CONDO  
 ALPITOUR  
 ARS HOTELS FIRENZE  
 BAGLIONI HOTELS  
 BARCELÓ HOTEL GROUP  
 BELMOND  
 BEST TOURS  
 BEST WESTERN  
 BLASTNESS  
 BLU HOTELS  
 BORGO EGNAZIA  
 BOSCOLO TRAVEL  
 BULGARI HOTELS & RESORTS  
 CLUB MED  
 CONCERTO  
 COSTA CROCIERE  
 COURTYARD MARRIOTT  
 CROWNE PLAZA HOTELS  
 DECUMANI HOTEL DE CHARME  
 DELPHINA HOTEL & RESORTS  
 DOMINA HOTELS  
 DONNAFUGATA GOLF RESORT  
 DORCHESTER COLLECTION  
 DOUBLE TREE BY HILTON  
 EDEN VIAGGI  
 FORTE VILLAGE RESORT  
 FOUR POINTS BY SHERATON

GASTALDI HOLIDAYS  
 GRAN MELIÁ HOTELS & RESORT  
 GRAND HOTEL MEDITERRANEO  
 H10 HOTELS  
 HAPPY AGE  
 HILTON  
 HOLIDAY INN  
 HORSE COUNTRY RESORT,  
 CONGRESS & SPA  
 HOSTAL DE LA GAVINA  
 IBIS  
 IHC – ITALIAN HOSPITALITY  
 COLLECTION  
 IHG - INTERCONTINENTAL  
 HOTELS GROUP  
 INCOMING PARTNERS  
 ITERMAR TOUR OPERATOR  
 JW MARRIOTT LUXURY HOTELS  
 KEMPINSKI HOTELS  
 LEFAY RESORT  
 LE MERIDIEN  
 LORD BYRON HOTEL  
 LUNGARNO COLLECTION  
 M GALLERY BY SOFITEL  
 MANDARIN ORIENTAL  
 MARRIOTT HOTELS  
 ME BY MELIÁ  
 MELIÁ HOTELS & RESORT  
 MERCURE HOTELS  
 MOXY HOTELS  
 NAAR  
 NEXT GROUP

NH HOTEL GROUP  
 NOVOTEL  
 NSM GROUP  
 PARK HYATT  
 PELLICANO HOTELS  
 PLANETARIA HOTELS  
 PULLMAN  
 RADISSON  
 REGENCY HOTEL  
 ROCCO FORTE HOTELS  
 ROMA EVENTI FONTANA DI TREVÌ  
 ROSCIOLI HOTELS ROMA  
 SHERATON  
 SICANIASC  
 SOFITEL  
 SOL BY MELIÁ  
 ST REGIS HOTELS & RESORTS  
 STARHOTELS  
 STARWOOD  
 TH RESORTS  
 THE FIFTEEN KEYS HOTEL  
 THE HUB HOTEL  
 TOMBOLO TALASSO RESORT  
 TRIUMPH GROUP  
 UNA HOTELS  
 VALTUR  
 VENTURA TRAVEL  
 VIAGGI DELL'ELEFANTE  
 VISIT ITALY TOURS  
 VOIHOTELS  
 WALDORF ASTORIA HOTELS  
 WESTIN HOTELS & RESORTS



#### ACCOR HOSPITALITY

Holding di origine francese che comprende i marchi Sofitel, Pullman, Novotel, Mercure, Suitehotel, Ibis, All Seasons, Etap Hotel, Formule 1 e Motel 6, rappresenta oltre 4.000 alberghi con 500.000 camere in 90 paesi.



#### BEST WESTERN

Best Western, presente in oltre 80 nazioni del mondo con più di 4.000 hotel e 300.000 camere, è il più grande Gruppo alberghiero indipendente a livello globale. Best Western Italia vanta oggi 170 alberghi in 120 località.



#### FH HOTELS

Il Vostro Albergo a Roma, Firenze e Fiesole dal 1955. "La storia delle città d'arte italiane è anche storia dell'ospitalità delle nostre strutture alberghiere". Il gruppo dispone di 4 strutture 4 stelle e un moderno Centro Congressi Il Globo.



#### BOSCOLO TOURS

Fondato e tuttora interamente controllato dai fratelli Boscolo, il Gruppo Boscolo è attivo da oltre vent'anni, dove opera come tour operator, gestore di alberghi di lusso e fornitore di servizi alberghieri a tutto tondo.



#### CLUB MED

Fondato nel 1950, il Club Mediterranee è diventato uno dei maggiori Tour operator mondiali, presente in Europa, Asia, America, Oceania con più di 150 villaggi vacanze.



#### DOMINA HOTELS & RESORTS

Domina è la più grande catena alberghiera italiana. Il Gruppo è presente con selezionati alberghi in famose ed affascinanti località turistiche, città, siano esse di affari che di vacanza.



#### EDEN VIAGGI

Eden Viaggi nasce nel 1983 ed ha fino ad oggi realizzato una crescita costante che l'ha portata con successo nel settore della villaggistica divenendo, per fatturato e per passeggeri, uno dei principali Tour Operator italiani.



#### GOLDEN TULIP

Golden Tulip Hotels Inns & Resorts è una società privata di franchising alberghiero con sede ad Amersfoort, in Olanda. Massima parte degli alberghi sono ubicati nelle principali città europee, mediorientali ed africane.



#### HILTON HOTELS

Dispone di oltre 2000 hotel in più di 70 paesi nel mondo e comprende anche prestigiosi marchi quali: Doubletree, Embassy Suites, Hilton Garden, Homewood Suites, Conrad Hotels, Hampton Inn, Hampton Inn and Suite e Scandic.



#### INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP

InterContinental Hotels Group, proprietario di alcuni dei marchi alberghieri più famosi al mondo come InterContinental, Crowne Plaza, Holiday Inn ed Express by Holiday Inn, è il gruppo alberghiero più diffuso e diversificato al mondo.



#### LE MERIDIEN

Il ben conosciuto marchio Le Meridien è nato nel 1972 da un'idea di Air France, per offrire una "casa" ai propri clienti. Attualmente conta più di 130 alberghi di lusso e resort nelle più belle località in Europa, Medio Oriente, Asia, Africa ed America.



#### **VENTAGLIO**

Il Gruppo I Viaggi del Ventaglio è attivo nel settore del turismo e dei viaggi organizzati. In particolare, il Gruppo gestisce villaggi turistici e svolge attività di Tour Operator.

# KUONI

#### **KUONI GASTALDI**

Kuoni Gastaldi tours è un Tour Operator presente nel mercato italiano da più di 30 anni specializzato soprattutto in viaggi a lungo raggio. È parte del Gruppo Kuoni, uno dei più importanti operatori turistici internazionali in termini di fatturato e di redditività.



#### **JTB**

La JTB è la più grande compagnia di incoming in Giappone. Organizza congressi, eventi, esibizione, incentive tour, scambi culturali, crociere, tour naturali e culturali.



#### **GRUPPO SOL MELIÁ**

Sol Meliá, fondata da Gabriel Escarrer Juliá nel 1956, è la compagnia alberghiera vacanziera più grande del mondo e leader assoluta del mercato spagnolo. I marchi con i quali commercializza i propri prodotti sono Gran Meliá, Meliá Hotels & Resorts, ME by Meliá, Inside, TRYP Hotels, Sol Hotels, Paradisus Resorts e Sol Meliá Vacation Club.



#### **NAAR TOUR OPERATOR**

Un mondo di viaggi su misura con le migliori agenzie italiane. Naar Tour Operator s.p.a. è un Tour Operator fondato nel 1995 in Italia.



#### **VALTUR**

Valtur è uno dei più importanti Tour Operator italiani. Oltre ai suoi 21 villaggi in tutto il mondo, si occupa anche di Tour e Crociere in Asia, Africa, Maldive ed Europa.



#### **PIERRE & VACANCES**

Tour Operator francese, leader riconosciuto per la costruzione e la gestione di residence turistici, ha sviluppato una gamma completa di offerte per soggiorni lunghi e brevi, con servizi alberghieri ed attività per lo svago.



#### **THE CHARMING HOTELS OF THE WORLD**

Catena alberghiera è nata in Italia circa vent'anni fa dal desiderio di offrire ad una selezionata clientela alberghi nelle più affascinanti destinazioni di tutto il mondo. Attualmente possiede 150 hotel di lusso in più di trenta località.



#### **STARWOOD HOTELS**

Il marchio Starwood comprende gli hotel Sheraton, Westin, St. Regis, The Luxury Collection ed altri, attraverso i quali è ben rappresentato in tutti i più importanti mercati del mondo.



#### **CONF TURISMO**

È il maggiore organismo di rappresentanza in Italia nel settore turistico. Con 200 mila imprese associate su un totale di 250 mila e 1 milione e 800 mila lavoratori, CONF TURISMO rappresenta oltre il 70% delle imprese turistiche italiane ponendosi, quindi, come il più importante punto di riferimento unitario del settore capace di garantire alle imprese sia risposte e sia soluzioni adeguate ai continui cambiamenti del mercato.



#### **FEDERAZIONE DEL TURISMO ORGANIZZATO**

Aggrega l'intera filiera produttiva del turismo organizzato: dai vettori aerei, alle agenzie di viaggio, dai tour operator, al mondo della prenotazione dei viaggi.

# Selezione e iscrizione

Criteria di ammissione al Master TQM® with cruise experience

Accedono al Master/TQM un massimo di 35 allievi per garantire la qualità delle attività didattiche.

## A CHI È RIVOLTO:

- > Laureati in discipline umanistiche o scientifiche interessati ad acquisire strumenti operativi, mediante un percorso formativo dai contenuti innovativi e pratici difficilmente apprendibili in corsi di laurea ma molto utili per l'inserimento nel mondo del lavoro.
- > Addetti del settore che desiderano affrontare un corso qualificante per la loro professione.

Costituiscono **elementi preferenziali per l'accesso al master** una buona conoscenza informatica e di **una lingua straniera**, la disponibilità a **trasferimenti** sul Territorio Nazionale ed Internazionale.

## LA SELEZIONE

- > È effettuata sulla base dei titoli prodotti nel curriculum e sulla verifica delle motivazioni individuali.
- > La selezione dei candidati per l'ammissione al corso è affidata ad una Commissione nominata con delibera degli Istituti di Formazione. La stessa Commissione determina, in tempo utile per l'ammissione, i criteri di selezione e il numero massimo di concorrenti da ammettere alle selezioni, tenuto conto delle finalità perseguite dal Master in relazione ad un proficuo adempimento degli impegni di frequenza. Nell'ambito di tali finalità, i criteri di selezione valorizzeranno le specifiche esperienze di studio e/o lavoro.

- > La procedura di selezione, della durata di 45/60 minuti, comprende prove scritte (valutazione sulla base di test psicoattitudinali) e prove orali (colloqui individuali e/o di gruppo volti più in generale a comprendere le attitudini a svolgere attività aziendali).
- > Per i candidati residenti all'estero e impossibilitati a raggiungere la sede delle selezioni in tempo utile per l'iscrizione è prevista una particolare procedura di selezione **tramite Skype**.
- > Entro 48 ore dallo svolgimento della selezione il candidato riceverà l'esito della stessa. In caso di esito positivo riceverà la scheda di iscrizione ed avrà cinque giorni di tempo per inoltrarla **a mano, tramite fax o per e-mail** alla Segreteria UNIFORM. A parità di titoli sarà valutato come criterio preferenziale l'ordine cronologico di arrivo delle iscrizioni.

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota di iscrizione del master TQM è di euro 7.000,00 (Settemila/00) e comprende: la fase d'aula 500 ore in tutto a terra e in mare in crociera 7 giorni nel Mediterraneo; il materiale didattico; i titoli riportati nella brochure; uno stage di quattro mesi (650 ore); vitto e alloggio durante la fase di stage.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

In una soluzione all'atto dell'iscrizione Euro 7.000,00; oppure in 4 rate mensili. La quota potrà essere versata a mezzo bonifico bancario sul conto corrente intestato a **UNIFORM GROUP**

**I partecipanti saranno valutati in base al curriculum, alle eventuali pregresse attività professionali già acquisite e al colloquio di selezione. La domanda di partecipazione corredata di curriculum vitae dovrà essere inoltrata via mail a [master@uniform.com](mailto:master@uniform.com)**

## AGEVOLAZIONI FINANZIARIE

La divisione Formazione & Management del Gruppo UNIFORM ha attivato una **convenzione con un Istituto di Credito** per consentire il finanziamento del Master ed una rateizzazione in 6-9-12 mesi ad un tasso agevolato e con una procedura semplificata. Con tale finanziamento la prima rata si paga il mese successivo a quello di inizio master. Per ulteriori informazioni contattare la segreteria di Uninform Group.

## BORSE DI STUDIO

È prevista UNA BORSA DI STUDIO A COPERTURA PARZIALE che permette al candidato di pagare solo Euro 3.400,00 (tremilaquattrocento/00) più iva, messa a disposizione dalle società sponsor e dalle società promotrici.

Le Organizzazioni Promotrici si riservano di attribuire Borse di Studio sulla base delle valutazioni dei profili candidati ritenuti di particolare interesse.

## FINANZIAMENTI REGIONALI

Sono molti i candidati che hanno frequentato il MASTER UNIFORM e che hanno ottenuto una **Borsa di Studio** dalla propria Regione o Provincia di appartenenza.



Alcune regioni, infatti, prevedono il finanziamento di borse di studio per frequentare Master o Corsi di Formazione di Alta Specializzazione. I relativi bandi possono uscire durante tutto l'anno ed i candidati possono fare richiesta di Borsa di Studio anche a Master iniziato o già terminato.

Di seguito alcune delle regioni/province che annualmente prevedono il finanziamento di Master di Alta Specializzazione:

LAZIO	CAMPANIA
PUGLIA	LOMBARDIA
BASILICATA	SICILIA
ABRUZZO	SARDEGNA
CALABRIA	LIGURIA
UMBRIA	

## PER CHI VUOLE DI PIÙ C'È

# TQM TOP LEVEL®

### Permette di:

- > svolgere l'attività di STAGE negli USA per un periodo non inferiore ai tre mesi con garanzia di vitto, alloggio e contribuzione mensile (questo percorso è alternativo al Doppio Stage se il periodo di Tirocinio negli USA è superiore ai tre mesi; altrimenti è assicurato in ogni caso anche un ulteriore Stage in Italia e/o all'estero);
- > esercitare un periodo ricompreso tra le due/quattro settimane in Italia o all'estero presso un primario brand alberghiero, con la finalità di ampliare le conoscenze e competenze legate alla gestione (questo percorso assicura in ogni caso la successiva esperienza del Doppio Stage).

\* I costi relativi ai servizi TQM TOP LEVEL® non sono comprensivi della quota di iscrizione MASTER TQM. Sono soggetti a variazioni dovute alla specificità delle singole azioni e verranno forniti in relazione alla definizione dell'impegno professionale che coinvolgerà il Candidato che ne avrà fatto richiesta.

# Profilo Uninform Group

Master Tourism Quality Management®

## CHI SIAMO

Fra le business school nazionali, dal 1997 Uninform Group è un Ente accreditato nei settori del Turismo, della Qualità, della Sicurezza, dell'Ambiente e dell'Energia. Il successo dei master di Uninform Group si riferisce all'Alta Formazione e all'Innovazione dei processi formativi delle sedi di Roma e di Milano.

I soggetti giuridici della Corporate di UNIFORM GROUP sono:

**FORMAZIONE & MANAGEMENT SRLS:** Società di Consulenza di Direzione

**UNIFORM:** Ente di Formazione Manageriale ed imprenditoriale

**STUDIO LEGALE GIORDANO & PARTNERS:** Studio di consulenza legale, commerciale e finanziaria

**HIGH TECH FORUM:** Consorzio per l'Innovazione ed il Trasferimento Tecnologico ACADEMY HIGH SCHOOL: Centro Studi Universitari

## CERTIFICAZIONI

UNIFORM GROUP svolge attività di Alta Formazione professionale dal 1996.

- > è Accreditata alla Regione Lazio per la Formazione Professionale (Determina n° N. D1558).
- > è SOCIO aggregato ASFOR - Associazione Italiana per la Formazione Manageriale.
- > è Accreditata EBAFOS - Ente Bilaterale Aziendale per la Formazione e la Sicurezza.
- > è certificata ISO 9001: 2015 da Bureau Veritas certificato di conformità n°184076 in relazione alle seguenti attività: Progettazione ed erogazione di servizi di Alta Formazione Professionale Specialistica.

## OBIETTIVI

Sviluppare capacità e competenze in grado di aumentare la competitività dell'Individuo e dell'Impresa. UNIFORM GROUP agisce in qualità di consulente di Direzione e Formatore dal 1995.

- > Propone strategie di sviluppo aggressive ed originali interagendo in ogni realtà aziendale nei più diversi settori merceologici evidenziando il cambiamento che costringe ogni struttura ad adeguarsi.
- > Individua ed esegue miglioramenti volti ad assistere il cliente nelle fasi di attuazione di nuove strategie di business.

- > Realizza programmi rivolti alla progettazione e lo sviluppo di nuovi valori aziendali e di nuove forme di supporto competenziale.
- > Rappresenta una struttura multidisciplinare in grado di offrire servizi di Business Consulting, Information Technology e Technology Transfert forte di un patrimonio di esperienza e conoscenza sia in attività di consulenza che di formazione.

## I SERVIZI OFFERTI

**ALTA FORMAZIONE** Nel campo della formazione pre-dispone i propri allievi all'adattamento dei cambiamenti culturali e dei valori dell'impresa. Per i privati propone e realizza Master finalizzati all'inserimento dei partecipanti in organizzazioni aziendali complesse. Per le aziende interviene per creare valore a livelli quadro.

**CONSULENZA DI DIREZIONE** Si avvale di un Network di professionisti Associati scelti con il criterio della massima qualità e competenza professionale; un Team di persone competenti e motivate dedicate alla consulenza strategica e organizzativa ed al successo delle aziende italiane con una forte vocazione internazionale.

**SERVIZI LEGALI** Intervento di Professionisti Specializzati. Assistenza nella Contrattualistica, Acquisizioni Aziendali, Ingegneria Societaria, Costituzione, Gestione di Società e di Trust, Patrocinio in Vertenze ed Arbitri Internazionali.

## I MASTER

Formare professionisti altamente qualificati in grado di inserirsi in contesti lavorativi nazionali ed internazionali la cui formazione, improntata all'eccellenza e al problem solving, rappresenta il potenziale per emergere in contesti Aziendali e/o Professionali nonché di assumere RUOLI DIRETTIVI, GESTIONALI e di MANAGEMENT.

## PUNTI DI FORZA DEL MASTER TQM

**COSTANTE EVOLUZIONE** e aderenza del Progetto Master al Mercato del Lavoro.

**CONCRETEZZA** della metodologia Didattica e di Orientamento.

**VISIONE INTERNAZIONALE** del Management Gestionale impartito in Aula.

# Le nostre certificazioni

Oltre venti anni di esperienza nell'Alta Formazione Professionale



## Regione LAZIO

UNIFORM GROUP è accreditata presso la Regione LAZIO per la gestione di progetti finanziati per la formazione superiore, per la formazione continua e per i servizi orientativi di base, i servizi orientativi specialistici, i servizi di accompagnamento e di sostegno al lavoro – Determina n° D1558. In quanto ente accreditato è autorizzato in qualità di ente promotore per l'attivazione di tirocini di orientamento e curriculari.



UNIFORM GROUP è **Socio aggregato ASFOR** Associazione Italiana per la Formazione Manageriale, costituita nel 1971 con la denominazione Associazione per la Formazione alla Direzione Aziendale, ha come obiettivo sviluppare la cultura di gestione in Italia e di qualificare l'offerta di Formazione Manageriale, adattandola continuamente alla dinamica della domanda.



## Certificazione ISO 9001

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



## EBAFOS

UNIFORM GROUP è accreditata EBAFOS – Organismo Sindacale Nazionale Bilaterale e Paritetico, costituito per la volontà delle organizzazioni FIRAS-SPP – Federazione Italiana Responsabili e Addetti alla Sicurezza – Servizio Prevenzione e Protezione.



UNIFORM BUSINESS SCHOOL



[www.uniform.com](http://www.uniform.com)



Roma 06 8606767  
Milano 02 87167399



Master TQM - Uniform Group



[info@uniform.com](mailto:info@uniform.com)



Roma Corso Trieste, 155, 00198  
Milano Viale Lombardia 74, 20124

# MASTER TOURISM QUALITY MANAGEMENT®



Investire  
in un futuro  
fatto di numeri  
certi



**1958** DIPLOMATI  
MASTER TQM

**93%** IL PLACEMENT  
OCCUPAZIONALE

**+200** AZIENDE  
ADERENTI AL M/  
TQM

**10** ATTESTAZIONI  
PROFESSIONALI

**4** MESI DI STAGE  
CON VITTO E  
ALLOGGIO  
GRATUITO  
in Italia e all'Estero

**3** MESI DI ALTA  
FORMAZIONE in  
aula a Milano,  
Roma o e-learning

**1** BORSA DI STUDIO

**50** EDIZIONI GIÀ  
SVOLTE