

## Luiss Business School

Divisione di Luiss Guido Carli

### Obiettivi

Corso base di gestione alberghiera che ha l'obiettivo di sviluppare le capacità manageriali dei professionisti del settore, accrescendo le competenze e trasferendo i principali strumenti tecnico-operativi, richiesti per la gestione strategica, organizzativa e amministrativa delle attività alberghiere e ricettive.

### Destinatari

Operatori e professionisti del settore turistico, alberghiero e ricettivo.

### Struttura

Il corso è strutturato in 5 moduli per un totale di 14 giornate/84 ore di formazione

### Programma

#### **MARKETING E COMUNICAZIONE**

Strategie manageriali nella gestione della ricettività

Identificazione e valutazione della domanda turistica e dei segmenti di clientela

Introduzione ai concetti di marketing

Leve del marketing in albergo: distribuzione, prezzo, promozione e comunicazione, service mix, gestione dell'accoglienza

La qualità come fattore strategico nei servizi turistici dell'ospitalità

Customer satisfaction e loyalty

Esercitazione: "Linee guida per la realizzazione di un piano di marketing"

La comunicazione nel settore ricettivo

Internet e turismo

Strategie di visibilità e promozione

La gestione delle Relazioni esterne

Il piano di comunicazione

Esercitazione: "Come impostare un piano di comunicazione per incrementare la visibilità di una struttura ricettiva"

Dal 20/11/2006 al 13/12/2006

#### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

Funzioni, ruoli e compiti

Stili di leadership

Inserimento dei collaboratori in azienda, training, assegnazione e sviluppo del ruolo

La motivazione al lavoro dei collaboratori attraverso un processo di feedback

Il coinvolgimento – lavorare in squadra: obiettivi, metodi, ruoli

Contratti di lavoro nel settore turistico

Dal 15/01/2007 al 16/01/2007

#### **CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE**

Elementi di contabilità aziendale nelle imprese turistiche

Contabilità analitica e centri di costo

Analisi di bilancio nelle imprese turistiche: come si legge – come si redige

Riclassificazione finanziaria dello stato patrimoniale

Riclassificazione del conto economico  
Indicatori di redditività  
Analisi per indici  
Analisi per flussi  
Esercitazione: “Analisi di un bilancio di un’azienda alberghiera”  
Il Processo di controllo  
Struttura organizzativa e tecnico-contabile  
Obiettivi riferiti al prodotto ospitalità  
Metodi di elaborazione a costi pieni e a costi variabili nelle imprese alberghiere  
Activity-based costing  
Articolazione del budget  
Analisi degli scostamenti e tecniche reporting  
Esercitazione: “Redazione e lettura del budget di una struttura ricettiva”  
Dal 12/02/2007 al 6/3/2007

### **HOTEL MANAGEMENT: BEST PRACTICE**

La gestione di una struttura alberghiera di prestigio, un caso di eccellenza e di buone prassi che i partecipanti hanno la possibilità di vedere e conoscere, con una visita di studio e con lezione on the job.  
Dal 26/3/2007 al 26/3/2007

### **HOTEL MANAGEMENT: AUTOCASO**

Presentazione, analisi e discussione di caso elaborato dai partecipanti, che lo traggono dalla loro realtà organizzativa, facendo riferimento agli eventi più critici e problematici della vita professionale e lo interpretano alla luce di quanto appreso durante tutto il percorso formativo. Questa esercitazione consente ai partecipanti di verificare le competenze acquisite e di confrontarsi con altri esempi di comportamento per la soluzione di situazioni simili.  
Dal 27/3/2007 al 27/3/2007

### **Docenti**

L’attività di docenza sarà affidata a docenti universitari della Luiss Guido Carli e di altri Atenei, a consulenti e a operatori del settore. La metodologia didattica adottata dalla nostra Faculty privilegia un taglio pratico e operativo, attraverso esercitazioni, analisi di casi, action learning e verifica finale.

Nelle precedenti edizioni sono intervenuti:

*Alberto Camandona*, Responsabile relazioni esterne dell’ADA; già Responsabile Selezione e Formazione Personale Servizi di Bordo e Direttore Centro Addestramento Personale Servizi di Bordo di Alitalia;

*Alfio Cascioli*, Presidente della Scuola Romana di Psicologia del Lavoro e dell’Organizzazione, Professore di Psicologia del Lavoro e dell’Organizzazione;

*Aldo Natrella*, Direttore d’albergo; Già Direttore Commerciale presso l’Holiday Inn Parco dei Medici di Roma e già Responsabile vendite per il Jolly;

*Alessandro Perini* Già Capo Responsabile Promozione Vendite e Capo Ufficio Relazioni Pubbliche Alitalia;

*Roberto Proietti*, Director of Operation dell’Hilton Rome Airport.

*Andrea Ruberti*, Dottore Commercialista e consulente d’azienda, esperto del settore alberghiero, turistico e ristorativi.

### **Sede**

Roma

### **Orario**

10.00–13.30/14.30 –18.00

### Quota

Euro 3.500,00 + IVA 20%

### Modalità di Pagamento Iscrizione al corso

Bonifico Bancario – indicante gli estremi del partecipante, il titolo e il codice del Corso – a favore di: Luiss Guido Carli – Divisione Luiss Business School – c/c 650160/79 – CIN X – ABI 03002 – CAB 05143 Banca di Roma – Filiale 181 – Viale Pola 12 – 00198 Roma.

### Attestato di frequenza

Al termine del Corso verrà rilasciato un attestato di frequenza (frequenza minima richiesta: 80% delle attività di formazione).

### Per ulteriori informazioni sul corso



Dott.ssa Alessandra Marcelloni: [amarcelloni@luiss.it](mailto:amarcelloni@luiss.it) tel. 0685222.256

Dott.ssa Mariangela BarbuZZi: [mbarbuzzi@luiss.it](mailto:mbarbuzzi@luiss.it) tel. 0685222.240

<http://www.lbs.luiss.it>