



# CATALOGO CORSI & MASTER FORMAZIONE MANAGERIALE

## AREA BENESSERE

1. Operatore Wellness & SPA
2. Wellness & SPA Manager

## AREA FOOD & BEVERAGE

1. Food & Beverage Manager
2. Wine & Beverage Manager
3. Sommelier

## AREA MANAGEMENT HOTEL

1. Direttore di albergo
2. Direttore commerciale
3. Direzione e gestione delle strutture ricettive
4. Front & Back Office Manager
5. Gestione e sviluppo delle risorse umane
6. Hospitality & Hotel Management
7. Hotel & Tourism Web Marketing
8. Marketing Management & Web Communication
9. Revenue Management Alberghiero

## AREA PIANI

1. Governante
2. Cameriera ai piani
3. Facchino di hotel

## AREA RICEVIMENTO

1. Assistente alla direzione alberghiera
2. Portiere di albergo
3. Receptionist Hotel

## AREA RISTORATIVA

1. Chef d'Hotel
2. Gelatiere
3. Pasticcere
4. Pizzaiolo

## AREA SALA E BAR

1. Cameriere di Sala
2. Barman

## AREA AGENZIA DI VIAGGIO E TOUR OPERATOR

1. Accompagnatore turistico e assistente alle destinazioni turistiche
2. Addetto a compiti di Booking & Marketing in attività di Tour Operating
3. Addetto a compiti di Booking in attività di Tour Operating
4. Addetto a Compiti di Marketing in attività di Tour Operating
5. Booking & Marketing Manager
6. Addetto a compiti di promozione turistica

7. Travel Agent Professional: Addetto al front office in agenzia di viaggio
8. Tourism Management: Gestione, marketing e programmazione delle imprese turistiche
9. Tour Operating Management

#### AREA COMMERCIALE

1. Personal Traveller
2. Promoter Agenzie di Viaggio e Scuole
3. Sales Account Manager
4. Area Manager

#### AREA AMMINISTRATIVA

1. Assistente all'amministrazione alberghiera
2. Segretaria d'azienda

#### AREA TEAM BUILDING & FORMATING

1. Addetto a compiti di recruiting & team building
2. Addetto all'organizzazione di corsi di formazione professionale
3. Addetto a compiti di supervisione in ambiente lavorativo
4. Addetto a compiti di tutoring in attività di formazione
5. Relatore in attività di formazione
6. Progettazione, elaborazione e montaggio di corsi di formazione professionale
7. Team Master: Il Formatore Manageriale

#### AREA FORMAZIONE MANAGERIALE

##### **I LIVELLO: your**

1. La comunicazione del professionista
2. L'arte della retorica: Metodi e tecniche della comunicazione
3. Costruire la squadra vincente: Il Manager Coach
4. Come diventare un "Consulente di successo"
5. Come diventare un "Imprenditore di successo"

##### **II LIVELLO: know**

1. Elementi costitutivi del lavoro di guida.
2. Il controllo del sistema commerciale
3. Come gestire un'azienda per condurla a risultati importanti
4. Come affrontare le difficoltà imprenditoriali e trasformarle in occasioni per il rilancio
5. Come condurre l'impresa in un mercato in continua evoluzione

##### **III LIVELLO: how**

1. Motivare i collaboratori al raggiungimento dei risultati
2. Negoziare e gestire le relazioni professionali
3. Stimolare creatività e innovazione
4. Saper gestire il cambiamento
5. Gestire il tempo e prendere decisioni
6. Valorizzare i talenti e le diversità

#### **CORSI SPECIALI**

1. Analisi transazionale

## **Area Management Hotel: Direttore commerciale**

Il Direttore commerciale è il responsabile dell'attuazione delle politiche commerciali dell'azienda. La sua missione è, in una parola, quella di vendere: vendere il più possibile, nel modo più efficiente, sui mercati più redditizi.

La funzione del Direttore commerciale è determinante in tutte le aziende, ma in particolare in quelle più "orientate al mercato", alle quali, per vendere bene, non basta avere buoni prodotti, ma occorre spingerli con politiche particolarmente mirate, sia commerciali che di marketing. Tali politiche sono finalizzate a rendere visibile e disponibile il prodotto a coloro che lo possono acquistare, sostenendo il minimo dei costi, necessari a trasferirlo dal produttore al consumatore. Il ruolo del Direttore commerciale dipende da molti fattori ma, soprattutto, dalla struttura organizzativa dell'azienda: nelle realtà più piccole, a questa figura è spesso richiesto di occuparsi anche della promozione dei prodotti, dello studio dei mercati di riferimento e della definizione delle strategie commerciali. In contesti più strutturati tutte queste competenze sono affidate a soggetti diversi. È a quest'ambito che si fa prevalente riferimento in questa scheda, avvertendo tuttavia che il Direttore commerciale è una figura "basilare" dell'organizzazione aziendale, anche nelle sue configurazioni minime.

Al pari di altri dirigenti, il Direttore commerciale ha il compito di raggiungere gli obiettivi strategici dell'impresa con le risorse finanziarie, umane e strumentali di cui dispone. In questo caso si tratta di obiettivi di natura commerciale: ad esempio entrare in un nuovo mercato regionale o nazionale, aumentare la quota di penetrazione presso una certa fascia di clienti o aprire nuovi canali di distribuzione.

Il Direttore commerciale elabora i piani d'azione, con cui stabilisce come impiegare le risorse a sua disposizione, dà indicazioni operative a ciascun componente della rete commerciale, fissa i traguardi di ognuno, definendo le politiche di incentivazione della forza vendita. Deve essere poi in grado di valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche per comprendere l'efficacia delle sue strategie: la valutazione delle prestazioni della struttura di vendita è un'altra attività caratteristica del Direttore, considerando che una parte importante della remunerazione è tradizionalmente legata ai risultati.

### **COMPETENZE**

Questa figura deve possedere i requisiti per essere - al tempo stesso - un buon direttore, un venditore efficace ed un profondo conoscitore del prodotto e del mercato.

Le sue peculiarità basilari sono:

- conoscenza dell'economia aziendale;
- capacità di analizzare dati, pianificare attività composite, gestire budget e valutare i risultati raggiunti;
- predisposizione al problem solving e capacità di assumere rischi e responsabilità;
- padronanza di almeno una lingua straniera, per eventuali rapporti con i mercati esteri.

### **FORMAZIONE**

Per questa figura la formazione scolastica è raramente un requisito rigoroso, anche se il Direttore commerciale è molto spesso laureato in materie economiche e, in particolare, in discipline aziendali. Esiste inoltre un'ampia offerta di corsi di livello universitario e post-universitario in questo campo, indubbiamente utili per diventare Direttore commerciale.

### **CARRIERA**

A questa posizione si approda, di norma, oltre i 40 anni, a seguito di una carriera svolta nella direzione commerciale o nel marketing.

### **SITUAZIONE DI LAVORO**

L'inquadramento contrattuale è, naturalmente, dirigenziale, con ciò che ne consegue in termini di prerogative, ma anche di incertezze, come ad esempio quella connessa ai risultati dell'attività che, se negativi, possono essere motivo di rimozione.

Il Direttore commerciale non ha vincoli predefiniti di orario, anche se la necessità di dirigere e coordinare i sottoposti richiede una presenza assidua in azienda. Gli spostamenti per lavoro sono altresì molto frequenti e il loro raggio dipende dall'ampiezza del mercato dell'impresa.

La remunerazione si attesta su una media di 7.500-8.000 euro mensili lordi a cui va sommata una componente variabile, ma spesso molto consistente, legata ai risultati, oltre ad una serie di benefits connessi alla posizione dirigenziale.

### **TENDENZE OCCUPAZIONALI**

Sono ben poche le realtà aziendali nelle quali non esiste la figura del Direttore commerciale. Al contrario, sono molte e in crescita le imprese che devono riservare alla funzione commerciale un budget consistente. Ad una domanda per questa figura già di per sé sostenuta e strutturalmente crescente, si somma la domanda generata dalle posizioni lasciate scoperte dalla forte mobilità (voluta o subita), che caratterizza questa figura.

L'effetto complessivo lo si può facilmente constatare negli annunci di lavoro sui giornali qualificati, dove, tra le figure di alto livello, quella del Direttore commerciale è costantemente una delle più richieste.

### **FIGURE PROFESSIONALI PROSSIME**

Tra le figure più vicine al Direttore commerciale troviamo il Direttore del marketing strategico, di fatto suo alter-ego, il Capo area e il Key account.

## **Area Management Hotel: Direttore d'Albergo**

Il Master per Direttore d'albergo si propone l'obiettivo di formare un profilo professionale altamente specializzato per dirigere e gestire l'azienda alberghiera.

Il Direttore di albergo è la figura di punta responsabile dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento di tutta la struttura ricettiva per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale. Egli dunque svolge un ruolo chiave con funzioni prettamente manageriali.

### **Compiti e principali attività**

Il Direttore di hotel dirige, sovrintende e coordina con ampi margini di autonomia l'attività dell'impresa alberghiera. Inoltre, definisce e implementa le strategie aziendali e i piani di sviluppo dell'impresa, le politiche finanziarie e quelle commerciali e tariffarie. Si occupa altresì dell'attività di comunicazione e di marketing della struttura. Organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, assicurando l'erogazione del servizio, nel rispetto degli standard di qualità definiti.

Egli gestisce l'azienda alberghiera verificando costantemente il budget, la contabilità e i risultati economici raggiunti. Applica i criteri di efficacia, efficienza ed economicità. Garantisce il rispetto della normativa di riferimento, occupandosi anche di tutti gli adempimenti burocratici e amministrativi. Definisce l'organigramma aziendale e può intervenire nella selezione del personale.

Con i responsabili dei vari reparti stabilisce gli obiettivi da raggiungere, pianifica il lavoro e sovrintende l'economato nella gestione degli approvvigionamenti. Suoi stretti collaboratori sono l'Assistente di Direzione e il Vice-Direttore che collaborano con il Direttore nel coordinamento dei vari reparti, verificando l'efficienza dei singoli settori e la qualità dei servizi offerti.

### **Competenze**

Il Mastre di alta specializzaione per Direttore di Albergo fornisce dunque tutte le necessarie competenze che tale profilo direzionale richiede.

Durante il corso il futuro manager apprenderà a quali caratteristiche deve rispondere un'impresa, specialmente nella gestione dei servizi.

Tra quelle tecnico-professionali il Direttore d'albergo deve possedere competenze di tipo economico, normativo, organizzativo e gestionale dei diversi settori (tecnica del budgeting, food and beverage management, gestione del front/back office, tecniche di pricing/revenue, restaurant marketing, etc). Deve essere in grado di effettuare la gestione commerciale della struttura alberghiera, la gestione del personale e la gestione delle forniture.

Tra le competenze di base è necessaria la conoscenza approfondita, scritta e parlata, di almeno due lingue straniere e la capacità di utilizzo dei software gestionali per le imprese alberghiere.

Molteplici sono anche le competenze trasversali come il possesso di capacità organizzative e manageriali, spirito di iniziativa e carattere dinamico e intraprendente. Capacità di ottenere e mantenere un clima professionale, sereno e collaborativo, con il personale, di motivare, impostare un lavoro di squadra e conquistare il ruolo di leadership.

E quindi, doti comunicative, relazionali e di diplomazia, da impiegare non solo con il personale ma con tutti i soggetti con i quali entrerà in contatto, a partire dalla stessa clientela. Capacità di gestire reclami e conflittualità, e di saper intervenire con sicurezza e tempestività in situazioni improvvise ed eccezione, doti di resistenza allo stress.

Stile, personalità e professionalità del Direttore d'albergo devono essere coerenti e integrarsi all'immagine e alla filosofia dell'albergo che essi rappresentano.

### **Figure professionali prossime e carriera**

In genere si diventa Direttore d'albergo dopo aver ricoperto altri ruoli nell'ambito del settore alberghiero, in particolare quello di Responsabile dei servizi di ricevimento. E' infatti questa la figura più prossima a quella del Direttore d'albergo. La carriera può iniziare quindi partendo dal ricoprire il ruolo di Addetto ai servizi di ricevimento o, in taluni casi, di Responsabile, per poi passare, nel corso degli anni, ad Assistente alla Direzione, Vice-Direttore ed infine Direttore.

## Area Management Hotel: Direzione e gestione delle strutture ricettive

Gestire una struttura alberghiera è un compito complesso che non si può improvvisare dall'oggi al domani e che richiede, proprio per tale motivo, una preparazione professionale accurata e dettagliata.

Per far fronte agli attuali scenari di business e per superarne le relative complessità, la figura del Manager alberghiero ha subito una profonda evoluzione nel corso degli anni ed è stata oggetto di grandi trasformazioni. Sono aumentate le competenze richieste: oggi non è possibile avvicinarsi a questa professione senza conoscere le più evolute tecniche di management e di gestione alberghiera.

Ecco quindi che scegliere un percorso formativo che permetta di acquisire tutte le tecniche - a livello internazionale - di gestione economica, finanziaria e commerciale per dirigere una struttura alberghiera complessa diventa un'azione determinante per chi vuole trasformare una semplice opportunità formativa in una concreta prospettiva di lavoro.

Acquisire una professionalità ricercata dalle aziende del settore alberghiero e migliorare la propria competitività e preparazione tecnica è oggi possibile grazie al percorso di formazione organizzato da **C.S.T.M. ITALIA**.

L'iter formativo, che si svolgerà in Sicilia fa parte dei percorsi di Alta Specializzazione realizzati dall'Accademia per formare in maniera qualificante coloro che intendono operare in tutti gli ambiti del Management Alberghiero e della gestione aziendale.

Possono accedere al **Corso di Alta Specializzazione in Direzione Generale Alberghiera** sia laureati che i diplomati in qualsiasi disciplina in possesso di una prima esperienza professionale nel settore alberghiero. Inoltre, possono iscriversi al master anche i professionisti del settore oltre coloro che vogliono rimettersi in discussione nel ciclo lavorativo per intraprendere una carriera manageriale.

A tutti è richiesto, oltre ad una forte motivazione, anche una buona conoscenza della lingua inglese e dei principali pacchetti informatici.

Le lezioni, tenute da esperti **professionisti dell'Hotellerie italiana ed internazionale** sono caratterizzate da una parte teorica e da numerose esercitazioni pratiche, che contribuiscono a rafforzare il carattere pragmatico ed altamente professionale del percorso. Inoltre, gli allievi del **Corso di Alta Specializzazione in Direzione Generale Alberghiera**, grazie all'utilizzo delle tecniche di *Active-Learning*, saranno in grado di applicare immediatamente quanto appreso durante le lezioni e di emergere rapidamente all'interno di contesti lavorativi internazionali.

Al termine del Corso di Alta Specializzazione, ai partecipanti sarà rilasciato il **Diploma** e l'**Attestato professionale** che certifica la capacità del partecipante a ricoprire ruoli di Management e di direzione nel reparto considerato. Il percorso formativo è a numero chiuso ed ammette un numero massimo di 15 allievi.

Moduli del Programma:

- Analisi finanziaria e dell'Impresa alberghiera
- Advanced Restaurant Manager Marketing
- La gestione strategica del Menu del Ristorante
- Strategic Purchasing Management
- Food & Beverages Analysis & Cost-Control
- La direzione delle risorse umane nella struttura alberghiera
- Il nuovo Marketing alberghiero del XXI secolo
- Advanced Hospitality Marketing
- Hospitality Power- Positioning
- Hospitality Strategic-Pricing
- Hotel E-Distribution Management
- Costruire un Sito Web per massimizzare il successo commerciale dell'albergo
- Il Revenue Management Alberghiero
- Applicare il Revenue Management Alberghiero con strumenti semplici
- Il Business-Plan

## **Area Management Hotel: Front Office Manager**

Il master internazionale per **Front Office Manager** mira a formare un profilo manageriale avanzato in possesso degli strumenti e delle conoscenze tecniche e professionali funzionali all'organizzazione e gestione del settore dell'Hospitality Management (reparto **Front Office** e **Back Office** di aziende alberghiere nazionali ed internazionali), che vanno dalle conoscenze finanziarie, commerciali, di marketing e comunicazionali, ai nuovi strumenti informatici e software di gestione alberghiera, indispensabili per aspirare a ricoprire incarichi direttivi e manageriali all'interno dell'industria ricettiva.

Quella del **Front Office Manager** è, dunque, tra le figure più importanti e ricercate dal settore turistico a livello internazionale, che punta costantemente alla ricerca di giovani neolaureati, anche con brevi esperienze di lavoro, italiani e stranieri, uomini o donne, purché in possesso di una formazione specialistica nel settore dell'Hospitality Management, di ottime conoscenze linguistiche e dotati di attitudini organizzative e vocazione alla leadership.

Le opportunità di impiego per i giovani che intendono avviarsi alla carriera di **Front Office Manager** sono dunque molteplici, tanto più in considerazione di un mercato occupazionale internazionale a loro disposizione.

La formazione, prevalentemente tecnica ed affidata esclusivamente a professionisti, general manager e consulenti del settore alberghiero, permetterà agli allievi di acquisire gli strumenti tecnici e pratici indispensabili per coordinare e gestire il reparto **Front Office** e **Back Office** di aziende alberghiere nazionali ed internazionali, nonché tutte le operazioni amministrative e contabili che possano garantire il raggiungimento di un'elevata produttività aziendale.

Particolare attenzione verrà dedicata allo studio del più importante software operativo per la gestione alberghiera attualmente presente sul mercato internazionale (**Software MICROS FIDELIO OPERA**), il vero valore aggiunto per lavorare in strutture alberghiere di medio/grande livello e di catena, nonché al perfezionamento della lingua inglese attraverso l'apprendimento di un modulo di **Professional Tourism English**.



## **Area Management Hotel: Gestione e sviluppo delle risorse umane**

### **Presentazione**

Il Master in Risorse Umane ed Organizzazione nasce con l'obiettivo di fornire un percorso formativo strutturato per coloro che aspirano ad inserirsi nella direzione del personale di organizzazioni pubbliche e private, fornendo gli strumenti per un'ideale gestione del capitale umano che sia in grado di rispondere alle reali esigenze dell'attuale mercato e nello stesso tempo di valorizzare al massimo le risorse gestite. Il Master offre l'opportunità di acquisire una conoscenza approfondita dei più significativi fattori che influenzano il comportamento delle persone nelle organizzazioni al fine di poter formare nuove generazioni di professionisti con un forte bagaglio di competenze ed abilità in particolar modo di gestione della motivazione individuale e di gruppo, valutazione e valorizzazione delle risorse umane, gestione delle politiche retributive, dei sistemi di incentivazione, degli strumenti di partecipazione, cooperazione e comunicazione d'impresa, sia per il settore privato che pubblico. I moduli didattici sono supportati da diverse tipologie di attività come: case histories, esercitazioni, simulazioni, progetti, seminari e conferenze.

### **Obiettivi**

Il Master ha l'obiettivo di fornire un quadro completo dei fattori e delle dinamiche che influenzano la gestione strategica ed operativa delle persone in organizzazioni pubbliche e private complesse. Il programma del corso è progettato per fornire le competenze necessarie alle attuali esigenze di gestione del personale per chi opera o aspira ad operare nella Funzione Risorse Umane. Fornire inoltre al partecipante i concetti e gli strumenti per la piena comprensione delle strategie, delle politiche e degli strumenti di gestione delle risorse umane a supporto dello sviluppo organizzativo. In tale direzione il Master offre agli allievi, sulla base di un rigoroso approccio metodologico, la possibilità di cogliere anche le prassi e gli strumenti più diffusi attraverso l'analisi e l'approfondimento di iniziative ed esperienze realizzate sul campo. Chi si occupa oggi di risorse umane deve essere capace di comprendere in modo adeguato il mercato del lavoro e la stessa organizzazione in cui si opera nelle loro molteplici sfaccettature:

- il mercato del lavoro dal lato dei suoi aspetti legislativi e degli aspetti legati alle dinamiche delle relazioni industriali e sindacali;
- l'organizzazione dal punto di vista dell'evoluzione e del cambiamento dei suoi modelli gestionali interni ed esterni, dei suoi obiettivi e dei processi comunicativi che regolano il complesso sistema delle relazioni interne, del clima organizzativo e della corporate identity;
- la gestione del cambiamento, dell'innovazione, della conoscenza e il riconoscimento della variabile formazione quale elemento strategico per l'organizzazione.

### **Destinatari**

Per essere ammessi al Master di I Livello occorre essere in possesso almeno della Laurea o del Diploma Universitario di durata triennale, ovvero di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo.

### **Profilo professionale**

Il Master in Risorse Umane ed Organizzazione mira a fornire competenze trasversali e specifiche, utili per ricoprire ruoli occupazionali attualmente molto richiesti sul mercato del lavoro, quali:

- responsabile del personale;
- esperto nella gestione delle risorse umane;
- esperto in selezione e valutazione del personale;
- staff della Direzione Risorse Umane;
- esperto in formazione professionale;
- esperto di analisi e valutazione delle prestazioni;
- esperto in comunicazione organizzativa;
- esperto in relazioni industriali e sindacali;
- project manager; consulente del lavoro.

## Area Benessere: Operatore Wellness & SPA

Il corso per **Operatore Estetico di Wellness & SPA** mira a formare un professionista con competenze legate agli strumenti e alle conoscenze tecniche e professionali per operare come **Operatore Estetico di Wellness & SPA** presso centri estetici, hotel e catene alberghiere dotate di centri SPA, centri fitness, beauty farm, centri termali.

La formazione erogata da MASTER PERFORMANCE consente all'operatore di avviare un'attività imprenditoriale al fine di operare in proprio nel settore del benessere, dell'industria del mercato italiano in continua crescita che si conferma tra i settori che offrono le maggiori opportunità occupazionali.

Il **Corso per Operatore Estetico di Wellness & SPA**, è prevalentemente pratico ed orientato ad imparare tutte le sequenze ed i protocolli per eseguire le più importanti metodiche di massaggio occidentale, ovvero i massaggi più richiesti sia presso SPA, centri benessere e centri termali.

Attraverso le tecniche di massaggio, si insegneranno agli allievi anche i diversi metodi per agire sul piano fisico, mentale ed emotivo del cliente (tecniche di rilassamento). Inoltre, il corso si propone di preparare i corsisti alla conoscenza ed all'utilizzo di strumenti di comunicazione per la fidelizzazione della clientela e per la personalizzazione dei servizi proposti.

Molto importante sarà la sezione olistica del Corso che permetterà di conoscere diverse tecniche quali la cristalloterapia, l'auricoloterapia, la naturopatia, i fiori di Bach, la kinesiologia emozionale, la iridologia, l'erboristeria e la sezione estetica che affronterà la cosmetologia, elementi di dietologia e nutrizione, macchinari, attrezzature ed impianti per l'estetica, centri termali, SPA, centri benessere.

Nel Corso saranno anche trattate nozioni legislative e normative relative al settore termale e wellness, nozioni di psicologia, di sport applicato al benessere, tecniche di marketing e di vendita, comunicazione con il cliente, nozioni relative alla progettazione ed alla gestione della struttura benessere.

Quella dell'**Operatore Estetico di Wellness & SPA** è dunque, tra le figure più importanti e ricercate dall'industria turistica e del benessere a livello internazionale, trattandosi di un professionista con competenze tecniche e manuali indispensabili per garantire la corretta erogazione di tutti i servizi offerti dall'industria del benessere.

Le opportunità di impiego per coloro che intendono avviarsi alla carriera di **Operatori Estetici SPA & Wellness** sono dunque molteplici, tanto più in considerazione del mercato occupazionale internazionale a loro disposizione (centri termali, centri benessere, SPA, catene alberghiere dotate di centri SPA, SPA Resort, centri fitness, beauty farm).

La formazione, prevalentemente tecnica ed affidata esclusivamente a professionisti, manager e consulenti del settore SPA & Wellness, si rivolge a giovani e meno giovani italiani e stranieri, già in possesso di un **Diploma o Qualifica di Estetista** e permetterà di conseguire un Attestato di Qualifica Professionale come "**Operatore Estetico di Wellness & SPA**" spendibile nel mondo del lavoro.

Il corso è articolato in una fase di formazione teorico/pratica *full immersion*, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage all'interno di centri benessere di strutture alberghiere nazionali, beauty farm e centri termali. Pertanto, in questo modo, gli allievi potranno sviluppare il contatto degli allievi con l'industria del Wellness attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze, acquisite con la formazione (Training on the Job).

## **Area Benessere: Wellness SPA Manager**

Il **corso di formazione per Manager di Wellness & SPA** si propone di qualificare il profilo manageriale di un professionista che opera in de centri benessere alberghieri ed extralberghieri, SPA e centri termali, secondo standard internazionali secondo le esigenze della moderna industria del benessere, un settore del mercato mondiale in continua crescita e che si conferma tra i comparti che offrono le maggiori opportunità occupazionali.

Quella dello **SPA & Wellness Manager** è, dunque, tra le figure più importanti e ricercate dall'industria turistica e del benessere a livello internazionale. Si tratta dunque di un professionista che vanta un bagaglio non indifferente di competenze tecniche e direttive in grado di garantire l'organizzazione, il controllo e la gestione dell'intero ciclo dei servizi erogati dai centri termali.

Le sue competenze spaziano dal marketing specialistico del settore SPA & Wellness alle tecniche di determinazione del budget e pianificazione aziendale; dal controllo di gestione all'organizzazione del personale; dalle conoscenze legislative e fiscali alle conoscenze tecniche e tecnologiche di progettazione ed allestimento di un centro benessere.

Le opportunità di impiego per i manager che intendono avviarsi alla carriera di **SPA & Wellness Manager** sono dunque molteplici, tanto più in considerazione del mercato occupazionale internazionale a loro disposizione (centri termali, centri benessere, SPA, catene alberghiere dotate di centri SPA, SPA resort, centri fitness, beauty farm).

Il **corso di formazione per Manager di Wellness & SPA**, prevalentemente tecnico è affidato esclusivamente a professionisti, manager e consulenti del settore **SPA & Wellness**. Esso permette dunque agli allievi di riuscire ad elaborare una corretta ed efficace offerta di servizi SPA, secondo strategie di vendita competitive, mirate a specifici target di riferimento.

Il master è organizzato in una parte teorica con la formuna week end in più date ed una pratica, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage all'interno di centri benessere di strutture alberghiere siciliane dotate di Wellness & SPA, Beauty Farm e Centri Termali. In questo modo, il Master garantisce il contatto tra gli allievi e l'industria del Wellness attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione (Training on the Job).

## **Area Food & Beverage: Food & Beverage Manager**

Il master per **Food & Beverage Manager** mira a formare la figura professionale responsabile della pianificazione ed organizzazione generale del reparto ristorativo all'interno di alberghi ed aziende di ristorazione extralberghiera di medie e grandi dimensioni, nonché fornire le giuste competenze imprenditoriali per avviare e gestire con successo una propria attività ristorativa (ristoranti, wine/bar, enoteche, pub, bar, pizzerie etc.)

La figura professionale del **Food & Beverage Manager**, o **Restaurant Manager**, è tra i profili manageriali attualmente più ricercati dal mercato della ristorazione nazionale ed internazionale, essendo la figura chiave della gestione e supervisione dei comparti operativi della cucina e della sala.

Per avviarsi alla carriera di **Food & Beverage Manager**, aperta a giovani e meno giovani, uomini e donne, italiani e stranieri dotati di attitudini organizzative e vocazione alla leadership, è comunque necessario il possesso di un diploma di scuola media superiore e/o laurea. Particolarmente favoriti risultano essere Chef, Maître e personale di sala che ha già maturato esperienze in ambito ristorativo e dotati di cultura e competenze tecniche in materia enogastronomica.

L'obiettivo del Master Internazionale per **Wine & Beverage Manager** è quello di formare un profilo professionale in grado di coordinare il sistema di pianificazione e gestione della cantina e del comparto beverage, sia nell'ambito della ristorazione alberghiera ed extralberghiera, sia all'interno di enoteche, wine/bar ed aziende vitivinicole.

La figura professionale formata, meglio definita come **Wine & Beverage Manager**, avrà tutte le competenze tecniche relative alla supervisione dell'approvvigionamento, ai controlli di qualità, all'organizzazione e gestione della cantina, alle relazioni con fornitori e clienti, alla definizione delle linee gastronomiche ed enologiche dell'azienda. Attraverso temi didattici mirati si potranno acquisire una conoscenza approfondita dei vini, delle legislazioni sull'etichetta, sugli impianti di lavorazione e su tutto ciò che serve per diventare un professionista del vino.

## **Area Food & Beverage: Sommelier**

La nostra scuola per Sommelier propone un programma e un metodo didattico in grado di far scaturire interesse e attenzione, ricco di informazioni e capace di coinvolgere in maniera attiva il corsista. Il nostro percorso si può definire un "viaggio" che integra l'analisi sensoriale con la presentazione, il servizio, l'abbinamento del cibo al vino, acquisendo la capacità di descrivere le sensazioni in maniera poetica, unendo la capacità tecnica alla capacità di analisi organolettica del vino. È previsto un percorso di studi completo di competenze manageriali e organizzative a completamento di questa rinomata professione. Al termine dello studio il corsista "Sommelier" sarà in grado di consigliare il vino giusto al cibo.

Il corso è articolato in n. 8 moduli:

### **1) Viticoltura**

(La figura del sommelier e sbocchi professionali; Le funzioni del sommelier; Conoscere il mondo del vino, provenienza nazionale e internazionale Viticoltura; Zone vinicole regionali; Enologia – la produzione del vino; Vini passiti, vendemmia tardiva, muffati, ice wine, liquorosi, aromatizzati; Legislazione ed enografia nazionale; Etichetta, come si legge un'etichetta; Denominazioni dei vini; Tecnica della degustazione; Esame visivo; Esame olfattivo; Esame gusto-olfattivo; Gli abbinamenti cibo/ vino Zone vinicole regionali, La vite e il territorio Il clima, Il ciclo annuale, Il vigneto; La qualità, La produzione del vino, L'invecchiamento, L'evoluzione del vino, Conservazione del vino, Spumanti, Vini passiti, Vendemmia tardiva, Muffati, Ice wine, Liquorosi, Aromatizzati).

### **2) Enologia/Enografia:**

(Enografia, i principali vini, e il rispettivo abbinamento con i cibi, Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Toscana, Emilia Romagna, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna. Introduzione al vino francese, sistema di classificazione del vino francese, regioni vinicole, Bordeaux, Borgogna, Champagne, Alsazia, Valle della Loira, Valle del Rodano, Provenza e Corsica, Germania, Spagna, Portogallo, Austria, Stati Uniti, Cile, Argentina, Sud Africa, Austria, Nuova Zelanda).

### **3) Come si diventa Sommelier:**

(Presentazione del profilo professionale: come si diventa Sommelier, lo sviluppo e la nascita in Francia, la Nouvelle cuisine, la professione riconoscimenti e aspetti manageriali. La carriera del Sommelier; mode e tendenze; aperitivi e manifestazioni; aziende ove lavorare; come cercare lavoro; come individuare i ristoranti o luoghi ove candidarsi).

### **4) Economia aziendale:**

(Introduzione all'economia aziendale; L'azienda e il concetto di sistema; L'azienda e la sua forma giuridica; Cenni sul bilancio; Definizione di economia aziendale; Concetto di risorsa e di bisogno; Distinzione tra aziende e imprese; Il punto di vista degli aziendalisti; Il sistema delle relazioni azienda-ambiente e relativo sub-sistema; Il soggetto giuridico e il soggetto economico).

### **5) Marketing:**

(I concetti del marketing; Il marketing e l'internazionalizzazione delle imprese: la rilevanza del marketing nella new economy e il processo di internazionalizzazione delle imprese, dalla globalizzazione ai distretti italiani; Il marketing mix (prodotto, prezzo, distribuzione, comunicazione; Il brand management; il valore dell'impresa e della marca; La cultura d'impresa: come fare impresa nel nuovo millennio; l'ottica del consumatore, dell'imprenditore e della classe politica; I modelli e le dinamiche organizzative: i principali fondamenti teorici dell'organizzazione aziendale; Il ruolo delle matrici: tra teoria evolutivista e interdipendenze; Il marketing strategico: sfruttare le possibilità dei mercati; Il planning aziendale strategico: pianificare l'evoluzione dell'azienda; Il concetto di cliente e di target: il focus di ogni attività; Il rapporto col cliente: come ottenere il meglio; Il marketing mix (prodotto, prezzo, distribuzione, comunicazione); Il prodotto:

come presentare il vino; Il prezzo: la sua formulazione (tra ricerche di mercato e studio della concorrenza).

#### **6) Sicurezza alimentare:**

(Cenni di microbiologia; Le vie di contaminazione degli alimenti e la loro prevenzione; L'igiene nella lavorazione degli alimenti; L'autocontrollo: obiettivi e scopi; Normativa di riferimento; OSA/ASL; Caratteristiche del Manuale di autocontrollo; Pericolo/rischio; CCP/CP/LC; Vantaggi HACCP; Analisi dei pericoli; Tracciabilità/rintracciabilità; Additivi; Edulcoranti; Coadiuvanti tecnologici; Vantaggi/obiettivi; Coloranti; Evoluzione della legislazione; Trasformazione dei mercati; Autorità competente; Organizzazione e controllo ufficiale; Monitoraggio e sorveglianza; Caratteristiche; Procedure di vinificazione; Normativa; Tipologie di vini; Etichettatura; Classificazione).

#### **7) Inglese:**

(Nozioni di grammatica, uso di present perfect, e simple past, comparativi e superlativi, past perfect, past continuous, personal pronouns, reflexive pronouns, relative pronouns, it e there, modal verbs, don't have to e mustn't, conditional, active/passive verb forms, reported statements, history of wine, wine fair, wine presentation in a cruise, wine festival, dialogues at the restaurant).

#### **8) Francese:**

(Le passé composé des verbes, l'imparfait et le plus que parfait, le passé simple, le future simple, le future proche et antérieur, la négation, l'impératif, les pronoms compléments, le comparatif et le superlatif, le conditionnel, des expressions de temps, le pronoms possessifs, les locutions, les prepositions de temps et de lieu, l'histoire du vin, la foire du vin, présentation du vin dans une croisière, la fête du vin, dialogues dans un restaurant, tours de vin en Italie à l'étranger).

## **Area Food & Beverage: Wine & Beverage Manager**

Per avviarsi alla gratificante carriera di **Wine & Beverage Manager**, aperta a giovani e meno giovani, italiani e stranieri, è comunque necessario il possesso di un diploma di scuola media superiore e/o laurea, qualora non si avesse esperienza nel settore.

Particolarmente favoriti risultano essere Chef, Sommelier, Maître o personale di sala/bar che ha già maturato esperienze in ambito ristorativo e vinicolo, in quanto in possesso di cultura e competenze tecniche in materia enogastronomica.

Il **Food & Beverage Manager** avrà tutte le competenze dunque per assumere le responsabilità di pianificazione e organizzazione generale del comparto ristorativo, dalla supervisione dell'approvvigionamento ai controlli di qualità, di gestione, igiene, sicurezza del lavoro; dall'organizzazione e gestione delle risorse umane alle relazioni con fornitori e utenti; dalla gestione contrattuale e contabile dell'azienda alla definizione delle linee gastronomiche ed enologiche della struttura. In particolare, egli sarà in grado di definire e pianificare la composizione del menù e della carta dei vini, definire i relativi pacchetti di offerta e promuovere il lancio dell'azienda ristorativa attraverso mirate strategie di marketing.

Il Master è articolato in una fase di formazione teorico/pratica *full immersion*, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage in azienda in modo di avviare, in questo modo, il contatto degli allievi con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione.

## Area Management Hotel:

Hospitality & Hotel Management	post-laurea
Hotel & Tourism Web Marketing	post-diploma
Revenue Management Alberghiero	post-laurea
Marketing Management & Web Communication	post-laurea

Con il **Revenue Management** si intende il sistema di gestione delle capacità disponibili di una struttura alberghiera (camere d'albergo), che ha come obiettivo l'ottimizzazione del volume d'affari della struttura stessa.

La tecnica di vendita che ne deriva consente di modificare i ricavi sulla base del reale andamento della domanda e realizzare maggiori ricavi ed alti tassi di vendite in ogni periodo dell'anno, tramite l'applicazione di prezzi più alti quando la domanda è elevata e prezzi scontati quando la domanda è bassa.

Il **Revenue Manager** è, dunque, quella figura professionale che, all'interno di una struttura alberghiera, ha lo scopo di aiutare l'azienda ad aumentare i ricavi e diminuire i costi.

Il Master di formazione in **Revenue & Yield Management** si rivolge a General Manager, Front Office Manager e personale di ricevimento, Direttori Commerciali, Booking Manager, Web Marketing Manager con finalità di riqualificazione ed aggiornamento professionale, nonché diplomati e laureati dotati di spiccate capacità relazionali e commerciali, flessibilità e doti organizzative.

Il Master è articolato in una fase di formazione teorico/pratica *full immersion*, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle aziende, un successivo periodo di stage all'interno di strutture alberghiere nazionali ed internazionali. In tal modo, il master consente il contatto degli allievi con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione ([Training on the Job](#)).



## **Area Piani: Cameriera/Addetta ai piani**

Il **corso per Cameriera ai Piani** mira a formare un profilo professionale fondamentale ed importantissimo all'interno dell'industria alberghiera, essendo fundamentalmente responsabile della soddisfazione del cliente, relativamente alla qualità del servizio offerto dalle camere.

La particolarità di questa professione, praticabile da donne giovani e meno giovani, italiane e straniere anche in possesso di un solo titolo di scuola media inferiore, consente un facile ingresso nel mondo del lavoro alberghiero o di reintegrarsi professionalmente anche in età avanzata. Imparare bene e a fondo questo mestiere è, dunque, un grande vantaggio ed una garanzia di lavoro continuativo.

Alla cameriera ai piani sono, infatti, affidate, mansioni relative al riordino, pulizia e manutenzione delle camere d'albergo e di tutti gli arredi ed accessori in essa contenuti. Ha, inoltre, la responsabilità di custodire gli effetti personali dei clienti e di soddisfare al meglio le singole esigenze degli stessi, anche personalizzando il servizio delle camere sulle specifiche richieste degli ospiti.

Il mestiere di Cameriera ai Piani rappresenta il primo passo all'interno di una professione che può consentire di crescere rapidamente ed arrivare anche a livelli direttivi (Guardarobiera, III Governante, II Governante, I Governante) purché, oltre a competenze tecniche, non si perdano mai di vista gli aspetti comportamentali come la cura della propria persona, il linguaggio, la discrezione e la riservatezza, né quelli morali, etici e deontologici.

## **Area Piani: Facchino d'hotel**

Il corso di formazione professionale per Facchino d'Hotel si prefigge di formare una figura professionale particolarmente importante all'interno della struttura alberghiera, in quanto punto di riferimento essenziale per il corretto svolgimento di tutte le attività ordinarie e straordinarie dell'hotel: dall'aiuto agli ospiti nel trasportare i loro bagagli nelle camere, allo svolgimento di mansioni relative alla pulizia e riordino degli spazi comuni dell'albergo in fasce diurne e notturne (facchino di giorno e facchino di notte), ad attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti idrici ed elettrici.

La professione di facchino, praticabile da uomini giovani e meno giovani, italiani e stranieri, anche in possesso di un solo titolo di scuola media inferiore, consente un facile ingresso nel mondo del lavoro alberghiero o di reintegrarsi professionalmente anche in età avanzata. Imparare bene questo mestiere può rappresentare, dunque, una grande e concreta opportunità di lavoro.

Le attività del facchino sono molteplici: portare i bagagli nelle camere, fare commissioni per conto degli ospiti, scaricare e immagazzinare i prodotti necessari per l'albergo (shampoo e saponi, biancheria, etc.), nonché svolgere ogni altro compito impartito dal suo Caposervizio (Governante o Executive Housekeeper).

Il Corso per "**Facchino d'Albergo**" mira a fornire, dunque, gli strumenti operativi e le tecniche per apprendere i punti chiave di una professione che, fondamentalmente, richiede buona forma fisica, buona presenza, cortesia e affidabilità, ma soprattutto competenze adeguate a svolgere mansioni di pulizia, controllo, assistenza, emergenza e vigilanza, nell'ottica del raggiungimento di elevati standards di qualità.

Il corso sarà strutturato su un totale di 240 ore distribuite nell'arco di 3 mesi con frequenza trisettimanale di 3 ore a lezione.

## Area Piani: Governante

### HOUSE KEEPING MANAGER

#### Chi è l'Housekeeping Manager?

La soddisfazione del cliente incomincia qui, dalla bravura e dal senso di responsabilità dell'**Housekeeping Manager**.

È una delle figure chiave in una struttura alberghiera, dove:

- ha la responsabilità dei piani e delle aree comuni
- gestisce lo staff preposto alla pulizia, alla cura degli arredi e alla manutenzione degli impianti
- cura i rapporti con i fornitori in questi settori e il corretto svolgimento dei principali servizi dell'albergo, dalla lavanderia al guardaroba

#### Quali competenze possiede?

L'**Housekeeping Manager** deve possedere un'approfondita **conoscenza dell'intero funzionamento dell'hotel**, capacità di gestione, coordinamento e supervisione del personale operativo nei suoi reparti, oltre che competenze di contabilità, amministrazione e gestione del budget.

Cosa aspetti? Chiedi informazioni tramite il modulo qui sotto sul Master in Hospitality Management per sapere come diventare **Housekeeping Manager**. La tua nuova carriera ti aspetta!

## **Area Ricevimento: Assistente alla Direzione Alberghiera**

Il Tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive svolge attività di coordinamento, organizzazione, programmazione, gestione, controllo dei diversi reparti aziendali. Il ruolo principale del Tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive è caratterizzato dalla capacità di analisi e valutazione dei fattori economici, finanziari, professionali e normativi connessi ai processi organizzativi con i fornitori, con la clientela e con tutto il personale (in particolare con il personale responsabile dei singoli servizi di ricevimento, alloggio, ristorazione, bar e amministrazione) e di monitoraggio costante della loro efficienza (la supervisione dei servizi e delle risorse umane, la stesura e la verifica costante del budget, del sistema di comunicazione e di marketing). Al termine del percorso si consegue un attestato di specializzazione riconosciuto a livello nazionale ed europeo.

Durata del corso: 960 ore

Articolazione: Formazione in aula, Formazione a distanza e Stage

Sede di svolgimento: Sicilia

Destinatari: Disoccupati e Occupati – 15 candidati occupati o disoccupati maggiorenni. Per tutte le tipologie di destinatari è prevista una selezione in ingresso.

### **Contenuti del Corso:**

- Comunicazione in lingua straniera con clienti e fornitori
- Informatica per le strutture ricettive
- Promozione, commercializzazione e fidelizzazione
- Aspetti economici-finanziari dei servizi e dei reparti
- Contratti e normativa dei servizi turistici
- L'organizzazione e l'operatività dei reparti
- Lo sviluppo dell'operatività dei reparti
- La pianificazione dei servizi
- Il miglioramento dei servizi
- La gestione del personale
- Accompagnamento al percorso.

## Area Ricevimento: Portiere di albergo

Tra i professionisti dell'ospitalità, il **portiere d'albergo** è senza dubbio la figura più antica e maggiormente conosciuta. Negli hotel di livello è stata, infatti, sempre prevista la particolare figura del **Conciierge**, ossia del professionista dell'accoglienza, identificato da un distintivo posto sulla giacca rappresentante due chiavi d'oro incrociate, simbolo ufficiale dei portieri d'albergo.

La **Portineria** è il reparto dell'hotel che svolge uno dei compiti più delicati dell'intera struttura alberghiera, dovendo offrire agli ospiti un'accoglienza d'eccellenza e caratterizzata, fondamentalmente, da discrezione, disponibilità, sorriso e gentilezza.

Le mansioni del **Portiere d'Hotel** riguardano, in particolar modo, la registrazione di tutte le persone alloggiate nella struttura e la notificazione delle stesse all'autorità di P.S., la gestione del reparto portineria (Check-in, registrazione clienti, Check-out), la gestione del centralino telefonico, l'utilizzo dei sistemi informatici di gestione alberghiera, la gestione contabile, la vigilanza sulla moralità e sulla sicurezza dell'albergo, la custodia delle chiavi, lo smistamento della posta in entrata ed in uscita, il servizio di accoglienza esterna, il servizio ascensori, l'interazione con tutti i reparti alberghieri.

Altre mansioni dipendono, invece, da particolari richieste dei clienti e riguardano, soprattutto, l'inoltro della corrispondenza privata, le piccole mansioni di agenzia di viaggio (prenotazione ed acquisto biglietti), il servizio bagagli e la loro custodia.

Il corso per **Portiere d'Albergo** mira, dunque, a formare un profilo professionale specializzato ed affidabile, abile nel gestire il personale alle sue dipendenze, sicuro di sé in ogni occasione, disponibile ed ordinato, responsabile e sensibile alle esigenze degli ospiti, che potrà rappresentare per le aziende alberghiere un elemento di forza per garantire ai clienti un servizio di qualità, soprattutto in situazioni delicate che potrebbero dare origine a possibili disservizi e reclami.

Il Corso si rivolge a **giovani e meno giovani,italiani e stranieri** con o senza esperienza nel settore, che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà.

Il **corso per Portiere d'Albergo** è strutturato su un totale di 960 ore distribuite nell'arco di 36 mesi, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle aziende, un successivo percorso di stage all'interno di strutture alberghiere nazionali ed internazionali.

## **Area Ricevimento: Receptionist Hotel**

Il **corso per Receptionist d'Hotel** è strutturato su un totale di 480 ore di formazione distribuite nell'arco di 3 mesi, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle aziende, un percorso di "educational & training experience" all'interno di strutture alberghiere nazionali ed internazionali.

In ogni struttura alberghiera di piccola, media e grande dimensione, il cuore dell'impresa è rappresentato dalla Reception, inteso come banco unico di Front Office e Portineria e preposto al servizio di prenotazione, informazione e comunicazione con la clientela.

Le principali mansioni di un **Addetto al Ricevimento** comprendono la gestione delle prenotazioni (Booking) e degli arrivi (Check-in), la registrazione degli ospiti e l'assegnazione delle camere, la corretta descrizione dei vari servizi offerti dall'albergo, la gestione della cassa e dei buoni (Addebiti/Billing), la redazione del conto, le procedure di Check-out, l'emissione dei documenti fiscali e l'incasso dei corrispettivi, la gestione di eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti. Fondamentali sono la fluente conoscenza dei software informatici di gestione alberghiera e delle lingue straniere, il saper offrire un'immagine eccellente di sé e della struttura alberghiera, nonché il comprendere le esigenze dei clienti e soddisfare le loro richieste.

La corretta organizzazione del reparto ricevimento richiede, dunque, uno staff con caratteristiche di poliedricità e capace di occuparsi di molteplici attività secondo elevati standard di qualità, indispensabili per operare professionalmente all'interno di alberghi internazionali.

Le opportunità di impiego per i giovani, italiani e stranieri, che intendono avviarsi alla professione di Receptionist d'Hotel sono molteplici, tanto più in considerazione di un mercato del lavoro internazionale che ricerca costantemente personale in possesso delle giuste competenze tecniche e professionali.

Il Corso si rivolge a giovani e meno giovani, italiani e stranieri con o senza esperienza nel settore, che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà.

## Area Ristorativa: Chef d'Hotel

Il **corso di formazione per Chef** si prefigge lo scopo di formare un professionista della cucina, capace di operare in tutti i reparti ristorativi di aziende alberghiere ed extralberghiere italiane ed internazionali, attraverso l'utilizzo di competenze tecnico/manuali e di conoscenze merceologiche, nutrizionali e manageriali.

La professione dello **cuoco**, mestiere in continua evoluzione, stimolante, gratificante e che non conosce crisi può, dunque, consentire di trovare impiego in tutte quelle tipologie di aziende che prevedono la produzione e somministrazione di pasti, dalla ristorazione alberghiera e dell'ospitalità in genere, ai pubblici esercizi (pizzerie, ristoranti, fast food), a complessi turistico/ricettivi (campeggi, villaggi, etc.)

Il Corso per **Chef** si rivolge a **giovani e meno giovani, italiani e stranieri** con o senza esperienza nel settore, che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà.

Il Corso permetterà agli allievi di:

- a) apprendere l'organizzazione del lavoro all'interno di una cucina professionale;
- b) assistere alle varie fasi della preparazione dei piatti;
- c) vedere da vicino come una ricetta prende vita;
- d) conoscere l'organizzazione e la struttura di una cucina industriale oltre il ruolo della brigata di cucina;
- e) apprendere il corretto utilizzo delle attrezzature e degli utensili professionali;
- f) conoscere le caratteristiche merceologiche ed organolettiche delle materie prime;
- g) imparare i metodi di lavorazione e taglio delle materie prime e le principali modalità di cottura e conservazione degli alimenti oltre le basi della pasticceria d'hotel;
- h) attenzionare la normativa igienico-sanitaria relativa alla lavorazione e manipolazione di alimenti e bevande;
- i) tener conto dei principi base del marketing della ristorazione e le modalità di determinazione del food cost.

Il **corso per cuoco**, con una sezione di ore in aula e una corposa attività pratica, si svolgerà all'interno di cucine di prestigiosi hotel e ristoranti partners siti su territorio siciliano e consentirà agli allievi l'utilizzo di attrezzature ed utensilerie professionali, al fine di garantire una corretta esecuzione dei piatti secondo standard di lavoro internazionali.

La docenza dei Corsi è affidata esclusivamente ad **Executive Chef** e **Maestri di Cucina** di comprovata esperienza ed elevata professionalità.

## **Area Ristorativa: Pasticcere**

Il corso di formazione per **Pasticciere** si rivolge a quanti intendono avviarsi ad una professione che richiede, oltre ad una grande passione, una preparazione di base solida, creatività, diligenza, costanza, precisione ed ordine.

Il mestiere di pasticciere offre, oggi più che mai, molte opportunità occupazionali, soprattutto grazie al grande aumento dei consumi nel settore dolciario ed il ritorno della lavorazione artigianale all'interno di ristoranti, alberghi, panifici, cioccolaterie e gelaterie.

Il Corso permetterà di assistere alle varie fasi della preparazione di torte e dolci, biscotti e pasticcini, pizze rustiche e salate, carpire i segreti dei Maestri Pasticcieri, vedere da vicino come un dolce prende vita, come prodotti di qualità si trasformano in deliziosi dessert.

Il profilo professionale formato dal corso di pasticceria sarà in grado di operare all'interno di laboratori di pasticceria alberghiera ed extralberghiera, nonché dotato di elevate competenze professionali relative alla conoscenza organolettica e merceologica dei prodotti, alla conoscenza ed al corretto utilizzo delle attrezzature del laboratorio, alle tecniche di preparazione dei prodotti dolciari ed ai diversi metodi di cottura, alla realizzazione e presentazione di prodotti di pasticceria secca, farcita, dolce e salata.

Il corso si rivolge a quanti, già inseriti nel settore della pasticceria artigianale ed industriale, desiderino aggiornare ed approfondire le proprie conoscenze teorico/pratiche sulla produzione dei prodotti di pasticceria, nonché a chi, senza precedenti esperienze nel settore, voglia acquisire le giuste competenze tecniche e professionali per avviare un'attività in proprio e/o lavorare presso laboratori di pasticceria, secondo canoni di produzione artigianale e nel rispetto della genuinità dei prodotti.

Il corso, totalmente pratico, si svolgerà all'interno di laboratori di pasticceria e consentirà agli allievi l'utilizzo di attrezzature ed utensilerie professionali, al fine di garantire una corretta lavorazione dei prodotti secondo l'antica tradizione dolciaria e gastronomica italiana. La docenza del Corso sarà affidata esclusivamente a Maestri Pasticcieri di comprovata esperienza ed elevata professionalità.

## **Area Ristorativa: Pizzaiolo**



## **Area Sale e Bar: CORSO PER CAMERIERE DI SALA**

Il corso di formazione per **Cameriere di Sala** si pone l'obiettivo di formare un profilo professionale molto flessibile, in grado di svolgere con efficienza e competenza tutte le attività legate al servizio di sala all'interno di strutture ristorative ed al servizio di bar all'interno di aziende alberghiere e di ristorazione, nonché di pubblici esercizi.

La professione di **Operatore di Sala/Bar** (*Commis di Sala ed aiuto Barman*) può essere facilmente intrapresa da giovani e meno giovani, uomini e donne, italiani e stranieri, in possesso di diploma di scuola media inferiore, superiore e/o laurea e, se svolta con passione e dedizione, può consentire un rapido ingresso nel mondo del lavoro in un settore in continua espansione (*come appunto quello relativo ai servizi di ristorazione*) e che, a livello internazionale, non conosce crisi.

Perché questo avvenga è necessario che l'**Operatore di Sala/Bar** possieda una preparazione professionale flessibile e polivalente. Sono richieste, infatti, capacità di relazione, conoscenza tecnica dei prodotti, dei reparti e delle attrezzature, nonché una buona padronanza delle tecniche di servizio e continua volontà di aggiornarsi.

La formazione è finalizzata a fornire, secondo standard internazionale e di eccellenza, l'esatta conoscenza della sala, del bar e delle diverse zone operative, dell'arredo e delle attrezzature, della terminologia tecnica degli strumenti di lavoro e delle tecniche di utilizzo degli stessi, delle funzioni tecnico-professionali dei singoli componenti lo staff ed il contributo che ciascuna figura professionale deve dare all'organizzazione generale del lavoro, delle tecniche di base dei diversi tipi di servizio e delle sue realizzazioni, delle tecniche di disposizione, preparazione e decorazione dei tavoli e della sala, nonché della preparazione e presentazione delle bevande.

Il mestiere di **Operatore di Sala/Bar** rappresenta il primo passo all'interno di una professione che può consentire di crescere rapidamente ed arrivare anche a livelli direttivi (**Chef de Rang, Maître, Sommelier, Food & Beverage Manager**).

## **Area sale: CORSO PER BARMAN**

Il corso di formazione per Barman si pone l'obiettivo di formare un profilo professionale molto flessibile, in grado di svolgere con efficienza e competenza tutte le attività legate al servizio di sala all'interno di strutture ristorative ed al servizio di bar all'interno di aziende alberghiere e di ristorazione, nonché di pubblici esercizi.

Il corso di formazione per Barman sarà strutturato su un totale di 240 ore distribuite nell'arco di 3 mesi con frequenza trisettimanale di 3 ore a lezione, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle aziende, un successivo periodo di stage da 1 a 6 mesi all'interno di strutture alberghiere nazionali ed internazionali.

La professione di Barman può essere facilmente intrapresa da giovani e meno giovani, uomini e donne, italiani e stranieri, in possesso di diploma di scuola media inferiore, superiore e/o laurea. Infatti, se tale lavoro viene svolto con passione e dedizione, può consentire un rapido ingresso nel mondo del lavoro in un settore in continua espansione (come appunto quello relativo ai servizi di ristorazione) e che, a livello internazionale, non conosce crisi.

Perché questo avvenga è necessario che il Barman possieda una preparazione professionale flessibile e polivalente. Sono richieste, infatti, capacità di relazione, conoscenza tecnica dei prodotti, dei reparti e delle attrezzature, nonché una buona padronanza delle tecniche di servizio e continua volontà di aggiornarsi.

Il corso di formazione per Barman mira a fornire, secondo standard internazionali e di eccellenza, l'esatta conoscenza della sala, del bar e delle diverse zone operative, dell'arredo e delle attrezzature, della terminologia tecnica degli strumenti di lavoro e delle tecniche di utilizzo degli stessi, delle funzioni tecnico-professionali dei singoli componenti lo staff ed il contributo che ciascuna figura professionale deve dare all'organizzazione generale del lavoro, delle tecniche di base dei diversi tipi di servizio e delle sue realizzazioni, delle tecniche di disposizione, preparazione e decorazione dei tavoli e della sala, nonché della preparazione e presentazione delle bevande.

## **Area Wedding: Wedding & Event Designer**

Il **corso** per “**Wedding & Event Designer**” è strutturato su un totale di **480 ore** distribuite nell'arco di 3 mesi, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un percorso di **stage da 1 a 6 mesi** all'interno di centri ricevimenti, alberghi e ristoranti nazionali ed internazionali.

Se infatti il **Wedding Planner** è il professionista a cui affidarsi per l'organizzazione del proprio matrimonio “chiavi in mano”, il **Wedding Designer** è invece l'artista che cura esclusivamente tutta la parte estetica del matrimonio, ovvero il creativo che aiuta a rendere magico, unico e speciale, dal punto di vista scenografico, stilistico ed estetico l'evento delle nozze, trasformandolo appunto in un momento esclusivo, con un suo stile ed una sua impronta irripetibile.

Quella del **Wedding Designer** (figura conosciutissima all'estero), è oggi una nuova figura professionale che sta prendendo sempre più piede in Italia e che si affianca, ma a volte si sostituisce, a quella forse più nota e pubblicizzata del **Wedding Planner**.

Il **Wedding Designer** è un professionista che potrà operare in maniera autonoma, attraverso un proprio studio di consulenza o lavorare all'interno di strutture ristorative, centri e sale ricevimenti, ristoranti alberghieri, società di catering etc. Molto favoriti i Maitre, Food & Beverage Manager ed i Banqueting Manager che già operano all'interno di aziende ristorative e nel settore catering e banqueting.

## **Formazione Area Tour Operator Accompagnatore turistico e assistente delle destinazioni turistiche**

L'Accompagnatore Turistico è colui che accompagna gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o estero. Egli svolge un ruolo peculiare e centrale nell'espletamento del viaggio perché fornisce il necessario supporto logistico per quanto riguarda tutti gli aspetti organizzativi. Infatti, egli svolge le seguenti mansioni:

- a) Collabora con i tour operator nazionali ed esteri allo scopo di fornire i servizi per cui viene incaricato;
- b) Informa i componenti del gruppo sulle tappe previste durante il viaggio;
- c) Coordina le operazioni di check-in e check-out presso gli aeroporti e gli hotels;
- d) Si interfaccia con le guide che il tour operator ha designato durante la progettazione del viaggio;
- e) Tiene i contatti con le ditte di transfert e ne coordina gli orari per gli spostamenti da e per l'aeroporto, l'hotel, i ristoranti e tutto ciò che caratterizza i collegamenti dei servizi in loco;
- e) Si occupa della risoluzione dei disagi che possono sorgere durante il viaggio;
- f) Cura le relazioni tra il tour operator e i fornitori per tutta la durata del viaggio.

Insomma, si tratta di una figura molto professionale, alla quale è demandato il delicato compito di interfacciarsi da un lato con il tour operator e dall'altro con fornitori.

A differenza del Direttore tecnico di Agenzia di Viaggio, l'Accompagnatore Turistico non ha responsabilità manageriali o direzionali, ma possiede tutte le competenze tecniche e la flessibilità pratica per garantire ai clienti a lui affidati il miglior svolgimento possibile del viaggio o della vacanza. L'importanza e la delicatezza del ruolo assicurano ai migliori accompagnatori turistici le più ampie prospettive occupazionali.

### **Le mansioni**

L'Accompagnatore Turistico è, di fatto, il braccio operativo del Tour Operator, a partire dall'inizio del viaggio. In sostanza, egli deve assicurarsi che tutto funzioni per il meglio. Pertanto accompagna i turisti, li assiste, fornisce loro tutte le informazioni necessarie per il viaggio e il soggiorno nel luogo stabilito, si occupa delle formalità amministrative e doganali nei viaggi all'estero, cura la sistemazione negli alberghi prenotati, raccoglie tutte le esigenze e gli eventuali reclami dei viaggiatori e cerca di risolvere ogni questione di carattere pratico per garantire loro il corretto svolgimento della vacanza e la migliore erogazione dei servizi offerti dall'agenzia per la quale lavora.

Il suo profilo richiede una indubbia dinamicità, una certa flessibilità oltre che un'attitudine al problem solving.

Il suo tempismo deve spesso affrontare situazioni di imprevedibilità, quali contrattempi, disagi, problematiche più o meno delicate quali voli cancellati, bagagli smarriti e situazioni più disparate.

In alcuni casi, egli dovrà essere in grado di prendere contatti con le autorità competenti, gli uffici di polizia, i consolati e le ambasciate al fine di risolvere qualsiasi inconveniente si presenti.

### **Le competenze**

L'Accompagnatore Turistico deve possedere una consolidata formazione di base, che comprende un'approfondita conoscenza del settore turistico e di tutti i meccanismi del sistema.

Deve saper parlare almeno una lingua straniera, conoscere i regolamenti internazionali, oltre ad essere dotato di uno spiccato senso pratico per risolvere prontamente qualunque situazione.

Resta inteso che alla base della sua preparazione deve esserci la capacità di intrattenere rapporti personali con le persone oltre che possedere l'entusiasmo giusto che serve per gestire ogni situazione.

Per esercitare la professione di accompagnatore turistico è necessario possedere una concreta formazione. Inoltre, è possibile iscriversi anche nell'elenco della provincia anche se ormai la dimensione del lavoro non va più circoscritta in una determinata location.

Attraverso il Master di Alta Formazione Professionale organizzato da [C.S.T.M. ITALIA](#), il candidato acquisirà le competenze necessarie al fine di affrontare l'esame di abilitazione.

Il Master fornisce una preparazione con moduli didattici che riguardano lezioni di Geografia turistica, Legislazione turistica, Economia aziendale, Lingue straniere, etc.

### **Le possibilità occupazionali**

L'Accompagnatore Turistico ha ottime prospettive occupazionali. Molto dipende, oltre che dalla serietà della formazione di base, dalle sue ambizioni personali e dal valore dell'esperienza che farà sul campo.

Particolarmente richiesta è la sua competenza da parte dei tour operator che organizzano viaggi in Italia e all'estero con gruppi folti di turisti. Un esempio a tal proposito è rappresentato dai viaggi d'istruzione all'estero organizzati dalle scuole secondarie superiori, che ogni anno destinano migliaia di alunni in viaggio per l'Europa alla scoperta delle più meravigliose città d'arte.

Le competenze teoriche e pratiche che acquisirà, prima con il Master, poi con l'evoluzione della sua attività professionale, gli apriranno anche molteplici opportunità di carriera, qualora un giorno volesse smettere di viaggiare a tempo pieno e preferisse collocarsi in ruoli operativi all'interno di Agenzie di Viaggi e Tour Operator.

## **Addetto a compiti di booking e marketing in attività di tour operating**

Il Master permette a qualsiasi persona di acquisire la necessaria conoscenza professionale per affacciarsi nel panorama dell'attività del turismo, con particolare riguardo alle agenzie di viaggio e al tour operating.

Attraverso un dettagliato programma formativo il corsista acquisisce la formazione specifica, al fine di districarsi fra i molteplici compiti, che caratterizzano la complessa attività del tour operating.

Incontri settimanali, attività di stage, meeting e master di formazione specifici preparano gli addetti allo svolgimento ottimale dei loro compiti facendone quindi degli esperti del settore.

Al termine dell'attività di formazione, i corsisti affrontano un esame al fine di certificare le loro competenze professionali, per poter essere dunque idonei a svolgere le mansioni richieste dal profilo professionale.

Attraverso i Master di Formazione Manageriali, i nuovi collaboratori potranno ricoprire i ruoli professionali per i quali hanno acquisito le competenze richieste.

Inoltre, per coloro che ambiscono a ruoli manageriali, il Master di II livello permette di intraprendere un percorso di formazione manageriale ad hoc al fine di sviluppare le conoscenze e le competenze necessarie per coordinare il lavoro tra la Direzione Commerciale e i Reparti Booking e Marketing del Tour Operator.

**C.S.T.M. ITALIA** è la risposta per chi vuole veramente mettersi in discussione ed aspirare a ricoprire nuovi posti di responsabilità all'interno del gruppo, dove il management direzionale aprirà le porte ai veri talenti.

**Addetto a compiti di marketing in attività di tour operating** post-diploma

**Addetto a compiti di promozione turistica** post-diploma

**Addetto alla programmazione di itinerari per il turismo scolastico** post-diploma

### **Obiettivi formativi**

Obiettivo del corso è quello di fornire allo studente le conoscenze di base che sono propedeutiche per la programmazione di un viaggio turistico, la classificazione degli itinerari turistici e l'analisi di alcune tipologie di turismo attraverso lo studio di alcuni itinerari.

Al termine del corso lo studente:

- comprenderà l'attuale sistema di organizzazione di un viaggio turistico;
- sarà in grado di organizzare teoricamente un viaggio con il relativo itinerario;
- sarà in grado di analizzare le caratteristiche di alcune tipologie di turismo;
- conoscerà le tipologie di itinerari per alcune tipologie di turismo

### **Contenuto del corso**

Il corso si articola in lezioni da due ore il cui contenuto è di seguito elencato:

- turismo e domanda
- offerta, prodotto e destinazione
- analisi delle destinazioni
- incontro tra domanda e offerta
- turismo on line
- turismo e trasporti
- crocieristica
- trasporto ferroviario
- immagine turistica
- organizzazione del viaggio
- gli itinerari turistici
- grandi eventi.
- turismo religioso e relativi itinerari
- turismo culturale e relativi itinerari
- turismo business e relativa organizzazione
- turismo enogastronomico e relativi itinerari

### **Metodo di insegnamento**

Lezioni frontali, testimonianze di esperti e discussioni di gruppo

**DURATA DEL MASTER: 960 ORE/6 MESI DI EDU&TEJ PRESSO AGENZIE DI VIAGGIO E/O TOUR OPERATOR.**

## **Formazione Area Tour Operator - Booking & Marketing Manager**

### Presentazione

Il Master si propone di formare il profilo professionale della figura centrale all'interno del tour operator dove diversi operatori booking & marketing operano quotidianamente impegnati nelle vendite e nella realizzazione degli itinerari turistici.

Il Booking & Marketing Manager è dunque la figura più importante all'interno del reparto marketing & booking del tour operator in quanto si occupa di coordinare tutte le attività predisposte dal direttore commerciale con il quale entra quotidianamente in contatto.

Egli è il supervisore delle strategie commerciali programmate dalla direzione commerciale del tour operator ed è il responsabile unico della vita dei reparti più importanti dell'operatore turistico.

Tra i compiti del manager si elencano:

#### Reparto Marketing:

- Controllo in ambiente di lavoro delle attività relative alla programmazione annuale;
- Monitoraggio costante del sito web;
- Monitoraggio giornaliero delle attività di promozione commerciale;
- Analisi delle consegne in capo alle singole postazioni marketing;
- Controllo delle condizioni commerciali e degli accordi medesimi;
- Controllo del rispetto della politica commerciale da parte degli operatori del settore;
- Report delle attività esperite dal team degli operatori addetti al marketing.

#### Reparto Booking:

- Controllo della corretta attività di informazione delle quotazioni relative ai pacchetti turistici promozionati dal T.O.;
- Controllo delle dinamiche commerciali esperite: rapporto tra quotazioni lavorate e preventivi evasi; tra preventivi evasi e vendite effettuate;
- Elaborazione delle statistiche di vendita;
- Report delle attività esperite dal team degli operatori addetti al booking.

#### Destinatari:

Il Master è rivolto agli addetti al booking & marketing del tour operator che, dopo aver maturato una consistente esperienza nell'ambito dell'operatore, intendano far carriera occupandosi quindi del controllo di tutte le attività più importanti gestite dal team work.



## **Marketing Management & Web Communication**

Il corso mira a fornire ai partecipanti le conoscenze di base che permettono al nuovo collaboratore la possibilità di orientarsi nell'ambito delle attività imprenditoriali. In base al percorso di formazione il corsista apprende le dinamiche che stanno a fondamento delle leggi del mercato e sviluppa delle abilità che gli consentiranno di orientarsi nelle diverse competenze che il mondo del lavoro richiede.

Attraverso un percorso dettagliato di formazione professionale i partecipanti acquisiranno tecniche e metodi di lavoro da esperire in campo lavorativo senza doversi barcamenare fra le svariate incertezze che il profilo professionale presenti.

Il corso ha l'obiettivo di preparare didatticamente la risorsa umana ai compiti di marketing, al fine di inserirla nel profilo professionale prescelto, dopo la conclusione di un'accurata attività di formazione.

Il percorso di studio, a cui il partecipante si iscrive, prevede una formazione professionale tecnica, una preparazione commerciale ed una straordinaria conoscenza delle tecniche più importanti di gestione e comunicazione delle relazioni commerciali. soltanto al termine del Master il corsista potrà presentare istanza di inserimento nell'organico del tour operator.

## **Formazione Area Tour Operator**

Tourism Management: Gestione, Marketing e Programmazione delle Imprese Turistiche  
Master di I Livello

Travel Agent Professional: Addetto al Front Office in agenzie di Viaggio

Master di I Livello

L'Agente di Viaggio rappresenta una delle figure professionali centrali più importanti all'interno del **settore del Turismo** e sono sempre più numerose le persone che, dopo aver acquisito un'importante esperienza in questa specifica funzione, oggi rivestono **ruoli manageriali** all'interno delle Compagnie Aeree e dei Tour Operator più importanti del mondo.

Ed è proprio con l'intento di far acquisire ai partecipanti le competenze tecniche di base per poter svolgere le principali funzioni operative del **Front Office dei comparti turistici** che nascono i **Corsi Travel Agent Professional**.

I percorsi formativi, che si svolgeranno in Italia e sono strutturati in modo tale da fornire ai partecipanti un'ampia competenza tecnico professionale spendibile nelle aree tecniche, logistiche e di front office di **Compagnie Aeree, Tour Operator e Agenzie di Viaggio**.

Destinatari di questa opportunità formativa sono **idisoccupati/inoccupati** oppure gli **occupati** che intendono sviluppare le loro competenze in materia turistica e che abbiano una conoscenza base della lingua Inglese, del PC e di Internet.

Si tratta di due percorsi formativi e sviluppati su **quattro moduli**:

- 1) Corso prenotazioni Aeree - CRS-GDS;
- 2) Corso Geo-Turismo e Web Operating;
- 3) Corso Tariffe e Biglietteria Aeree - Procedure IATA;
- 4) Corso Front Office - Marketing e Tecniche di vendita.

Tale articolazione consentirà agli allievi sia di acquisire l'autonomia per l'**emissione della biglietteria aerea**, sia di acquisire le conoscenze base per diventare dei **veri consulenti di viaggio**.

La formazione di ciascun corso prevede l'utilizzo di un laboratorio di informatica (dove ogni allievo avrà a disposizione un PC e dei manuali specifici di settore) e lo svolgimento di esercizi (per approfondire e assimilare meglio i concetti basilari della materia) che richiederanno l'uso dei calcolatori e dei manuali di decodifica aerea.

Inoltre, qualora le procedure amministrative provinciali lo consentiranno, i Corsi prevedono lo svolgimento di tre mesi di tirocinio (facoltativi) che potranno essere effettuati presso Agenzie di Viaggio o Tour Operator più importanti della Sicilia.

Al termine delle lezioni d'aula i partecipanti riceveranno il Certificato di Idoneità e la qualifica professionale di Travel Agent e le certificazioni delle competenze, riconosciute a livello nazionale.

## **Formazione Area Commerciale - Personal Traveller**

### **TEMPO DI VIAGGI SU MISURA**

Dopo il personal trainer e il personal shopper è il momento del personal travel planner.

Il Personal Travel Planner, o consulente per viaggiare, è la nuova figura professionale che si occupa di organizzare viaggi e vacanze su misura lasciando a noi solo il piacere di goderci il tempo libero. Perfetto per i fashion victims del viaggio, per esploratori alle prime armi, per i vacanzieri super esigenti ma anche per chi vuole lasciarsi stupire da un viaggio a “scatola chiusa” da scoprire day by day, senza il rischio di brutte sorprese.

### **LE VACANZE PERFETTE**

Se volete girare la Florida ma a bordo di una cabrio in puro stile americano o siete amanti degli hotel storici e vi piace l'idea di trascorrere le vostre vacanze in luoghi che abbiano molto da raccontare; per tutti coloro che coltivano il sogno di vacanze curate nei minimi dettagli; per chi cerca di trasformare il proprio tempo libero ogni volta in un'esperienza indimenticabile è nato il **Personal Travel Planner** o **Consulente per viaggiare**. Egli mette l'anima nei viaggi che organizza, si prende cura del viaggiatore organizzando per lui una vera e propria favola, con un occhio al portafoglio.

### **UN VIAGGIO CON L'ANIMA**

Può capitare di aspettare con ansia le proprie vacanze e poi rimanere delusi per qualcosa che è andato storto; Di non essere capaci di gestire gli spostamenti da un luogo all'altro e non sapere cogliere il meglio dal posto in cui si va. *Il Consulente per viaggiare* può aiutare in tutti questi casi. Le persone che conoscono e apprezzano questo modo di viaggiare sono già numerose e di tipologie diverse.

A rivolgersi a questo tipo di servizio, almeno per la prima volta, sono gli sposi alle prese con il viaggio di nozze ma anche gruppi di amiche che vogliono festeggiare un compleanno in maniera speciale. Poi c'è chi vuole essere tra i primi ad andare in un nuovo hotel o a un evento esclusivo.

### **PRONTI, PARTENZA, VIA**

Il consulente per viaggiare non ha un'agenzia, in senso classico. L'ufficio dove si incontra è accogliente e “discreto”: molto spesso è un salotto dove fare due chiacchiere. Ma come tutti i “personal” che si rispettino molte volte è lui stesso a raggiungere dove e quando è più comodo, in ufficio come in qualsiasi altro luogo anche alle nove di sera. Nessun pacchetto standard. Egli mette a disposizione la propria capacità di viaggiare e i propri database e dopo aver capito quali sono i desideri, i gusti e le esigenze, il budget “cuce” il viaggio su misura.

La prima chiacchierata serve per interdersi. Nel giro di qualche giorno le richieste si trasformano in itinerari e preventivi. Durante un secondo incontro le soluzioni trovate vengono mostrate. Con la cartina alla mano viene studiato il day by day. Il viaggio viene organizzato. Il plus sta nei servizi offerti.

I consulenti per viaggiare sono persone che sanno viaggiare e che si documentano opportunamente sulle destinazioni scelte dal cliente in modo da fornire una chiara illustrazione dei posti più attrattivi e suggestivi che incontreranno i clienti.

Il Personal Traveller Planner dunque organizza il viaggio o la vacanza in ogni minimo dettaglio risparmiando al viaggiatore le problematiche dell'organizzazione per riservargli così solo il piacere di godersi una vacanza inedita.

## **Promoter addetto alle vendite Il Promotore Turistico**

Il Promoter turistico è colui che si occupa, prevalentemente per conto dei tour operator, della promozione alle agenzie di viaggio dettaglianti dei prodotti turistici, in particolare dei pacchetti di viaggio preconfezionati. È la figura di collegamento fra tour operator e agenzie di viaggi.

La sua attività principale consiste nel recarsi presso i potenziali acquirenti (agenzie dettaglianti, associazioni) e di partecipare ad iniziative promozionali (fiere, workshop, ecc) per illustrare e proporre i pacchetti di viaggio, le tariffe, i nuovi prodotti e le eventuali favorevoli condizioni commerciali dell'azienda che rappresenta, come sconti, campagne promozionali e così via. Egli deve infatti stimolare il più possibile l'acquisto dei prodotti turistici.

Il promotore illustra e propone i servizi, le combinazioni di viaggio, i pacchetti dell'azienda che rappresenta promuovendo una maggiore conoscenza e fiducia nella stessa, nell'intento di incrementare le vendite.

Il Promoter lavora e interagisce quotidianamente con gli operatori delle agenzie di viaggi. Per questo, deve avere un'accurata conoscenza tecnica dei prodotti e dei servizi proposti, al fine di poterli presentare adeguatamente. Deve inoltre saper interpretare le esigenze dei clienti, conoscere i punti di forza e di debolezza delle proprie offerte.

Il Promoter svolge anche un'importante funzione informativa nei confronti della direzione generale dell'azienda per cui lavora. Nel suo contatto continuo con le agenzie dettaglianti verifica le modalità di presentazione più efficaci, comunicandole poi ai responsabili del settore marketing. Infine può a volte esercitare un ruolo di consulenza e di intermediazione fra agenzie e tour operator.

In questa sua azione gode di un grado di autonomia elevato, sia nell'organizzazione delle visite che dell'orario. Tuttavia, tale autonomia deve esplicarsi nell'ambito di strategie, regole o modalità di comportamento e di limiti di trattativa attentamente messi a punto dei competenti organi aziendali.

Generalmente il promotore è responsabile di un'area geograficamente delimitata che può comprendere anche più province. Tiene personalmente i contatti con i clienti, visitandoli periodicamente ed informandoli circa le caratteristiche peculiari dei servizi offerti, le novità nella gamma dei prodotti e le eventuali favorevoli condizioni commerciali (sconti, campagne promozionali, ecc.). In pratica presenta iniziative e "stimola" la vendita di particolari pacchetti/viaggio.

Il tipo di attività necessita di un notevole dinamismo e di capacità di autorganizzazione. L'elemento più importante è la sua abilità nel comunicare, oralmente e per iscritto, ad ascoltare e decifrare le esigenze altrui. Quando si tratta di dover descrivere e presentare un prodotto o un servizio, è infatti indispensabile possedere una certa capacità dialettica. È fondamentale inoltre la capacità di ascolto ed il saper cogliere indicazioni, esigenze e suggerimenti.

Svolge un'attività molto dinamica che viene esercitata sia recandosi periodicamente presso le varie sedi delle agenzie clienti, sia rimanendo nel proprio ufficio e avviando contatti per la ricerca di nuova clientela.

Il rapporto di lavoro è generalmente di carattere autonomo, ma è anche possibile, dopo un certo numero di anni e di esperienza, soprattutto se si lavora per grandi tour operator, essere assunti in questo ruolo come dipendenti.

Il titolo di studio superiore è da ritenere necessario. E' richiesta una generica attitudine alla vendita. Di solito, infatti, l'azienda fa precedere l'inizio dell'attività da un periodo di formazione sulle tecniche di presentazione e comunicazione, sulle problematiche di marketing proprie del sistema di distribuzione del prodotto turistico, oltre che sulla conoscenza dell'organizzazione interna dell'azienda e dei suoi prodotti.

Conseguire il diploma di Perito turistico, rilasciato dagli istituti tecnici per il turismo, o il diploma di Tecnico dei servizi turistici rilasciato dagli istituti professionali per il turismo, per un Promoter può essere un buon punto di partenza, così come partecipare a corsi di specializzazione ad hoc. Sarà poi il tour operator a completare la formazione del candidato che abbia superato positivamente, sulla base del proprio curriculum, prove e colloqui per la valutazione sia delle proprie capacità e competenze che delle proprie motivazioni personali.

## Formazione Area Commerciale - Sales Account Manager

Una delle figure professionali più ricercate, nell'ambito del management, è quella del **sales account manager**.

Basta dare un'occhiata ai siti web di annunci per accorgersi che le offerte di lavoro, per questo particolare profilo, fioccano da tutte le parti. In Italia ed all'Estero.

L'account manager, invece, ricopre, sempre un ruolo legato alla vendita ed al settore commerciale, ma con un significato, ben superiore a quello riportato da certi annunci. L'account manager, letteralmente, è un soggetto che si occupa di ampliare il **portafoglio clienti** del committente e di gestire nuovi rapporti commerciali con la clientela già acquisita. Con vincoli contrattuali e di subordinazione ben inquadrati con la committenza per cui lavora.

Dunque, non solo un agente commerciale che trova nuovi clienti per conto dell'azienda, ma una figura professionale con responsabilità gestionali, in grado di: sviluppare importanti accordi commerciali con il pacchetto clienti già esistente ed incidere, in maniera positiva, sul business e sul budget aziendali. L'account management è un ambito professionale dalle mille sfaccettature dove si può operare in diversi settori economici con vari ruoli e con differenti gradi di responsabilità.

Vediamoli nel dettaglio. L'account manager alle prime armi, ovvero il neolaureato alla prima esperienza di lavoro nel ruolo, verrà definito **junior account manager**; il professionista con diversi anni di esperienza, verrà definito **senior account manager**.

Il termine viene anche associato al sostantivo inglese, corrispondente a "vendite": "sales". Avremo così un ruolo professionale che si definisce sales account manager, ovvero il responsabile del parco clienti, che si occupa anche di gestire la sottoscrizione dei contratti di vendita. Se il ruolo viene separato e la gestione della contrattualistica viene affidata ad altra figura professionale, avremo solo il sales manager.

Generalmente l'account manager ha anche responsabilità legate alla vendita ed alla soddisfazione della clientela. E, comunque, deve conoscere, molto bene, le strategie di comunicazione e di marketing per conquistare nuovi clienti, fidelizzarli, proporre nuovi accordi commerciali a quelli già acquisiti e raggiungere gli obiettivi prefissati dell'azienda, che coincidono, sempre, con un'unica, grande esigenza: vendere, tanto, e bene, con relativa soddisfazione dell'acquirente.

## **Area Manager**

Il Master affronta i temi dei Prodotti, dei mercati e delle tecnologie” relativi al settore turistico dell’Hospitality e del Tour Operating.

### **Obiettivi didattici e sbocchi professionali**

L’obiettivo del Master è quello di sviluppare professionalità (manager e middle-manager) in grado di soddisfare la domanda, sempre crescente, di competenze specialistiche per la gestione e l’organizzazione di servizi turistici.

I professionisti da formare dovranno essere in grado di ricoprire ruoli di responsabilità nell’ambito delle attività di organizzazione, produzione e commercializzazione di prodotti/servizi appartenenti all’area turistica.

Tale figura può svolgere la sua attività professionale sia come consulente, sia inserita stabilmente nelle varie tipologie di impresa turistica.

I suoi livelli di autonomia variano in relazione all’inquadramento ed alla tipologia di impresa di inserimento.

Sono comunque estremamente ampi ed elevati essendo la figura in oggetto ai vertici dell’organigramma aziendale.

Il manager gode tuttavia di un’ampia autonomia nella predisposizione delle strategie di marketing e nella definizione del prodotto. Ha ampi poteri decisionali per quanto riguarda la predisposizione dei sistemi di analisi, interpretazione dati, commissionando, se necessario, ricerche e studi di mercato.

E’ ipotizzabile da parte di alcuni la creazione di imprese ex-novo. Possiede competenze sia di tipo tecnico specialistico che di tipo manageriale: dall’economia e management delle imprese ricettive al marketing turistico e dal web-marketing al management finanziario; dalla contrattualistica per la gestione dell’impresa alla conoscenza del diritto comparato dei trasporti, dalla psicologia della clientela alla predisposizione al ruolo.

Il corso prevede due indirizzi di approfondimento e di specializzazione:

1. **tour operating management**, per la gestione di aziende organizzatrici di viaggio;
2. **hospitality management**, per la gestione di imprese ricettive (hotel, alberghi, villaggi, campeggi, ecc.).

### **Organizzazione didattica**

Il Master ha una durata annuale e un monte ore complessivo di 960 ore, che si articoleranno in ore di aula, stage e studio individuale assistito nell’arco di 6 mesi.

## **Area Team Building& Formating**

### **ADDETTO A COMPITI DI RECRUITING & TEAM BUILDING**

#### **PRESENTAZIONE:**

Il Master si propone di formare il candidato nell'area prescelta con compiti di ricerca, selezione e valutazione delle risorse umane.

Lo scopo principale del master è quello di fornire ai candidati gli strumenti necessari per imparare a decifrare i comportamenti degli interlocutori al fine di orientarne la scelta lavorativa verso le aree più idonee.

I moduli didattici prevedono un'ampia sezione di psicologia generale con particolare riguardo all'osservazione comportamentale dell'individuo dinnanzi ad una situazione di disagio lavorativo.

La sezione dedicata alle tecniche di ascolto telefonico riveste una parte considerevole del master.

Lo scopo principale è quello di valutare il candidato attraverso il telefono al fine di individuare il profilo professionale dell'interlocutore. Una volta individuata l'area più consona al suo profilo, il candidato potrà essere indirizzato al colloquio di selezione al fine di cogliere le opportunità professionali più idonee.

L'area del recruiting (ricerca, reclutamento e selezione delle risorse umane) riguarda prevalentemente gli allievi che sanno di possedere le giuste attitudini per intraprendere una professione molto richiesta da molte aziende in svariati ambiti lavorativi.

**DURATA: 960 ore** articolate full time per **6 mesi**.

### **ADDETTO A COMPITI DI TEAM BUILDING**

#### **DESCRIZIONE:**

- stabilire, consapevolizzare, approfondire, integrare visione e missione del gruppo. Valori condivisi per la cooperazione e l'effettivo sostegno ed aiuto reciproco
- rimuovere i blocchi alla collaborazione e stimolare la consapevolezza del dare per avere
- "remare insieme e non gli uni contro gli altri"
- rafforzare i valori della cooperazione ed abbassare quelli della lotta interna (lui non ha fatto, quindi non faccio nemmeno io)

Migliorare:

- le prestazioni del team
- le fondamenta su cui si poggiano le linee guida di collaborazione del gruppo
- un approccio strutturato alle attività di team
- la focalizzazione sul risultato del team vs il risultato individuale
- la affidabilità del gruppo per il raggiungimento dei risultati
- la fiducia reciproca fra i componenti
- la comprensione e gestione del proprio ruolo all'interno del team
- la comprensione e capacità di creare valore dalle differenze
- la condivisione ed applicazione di best practice e processi univoci
- la condivisione ed applicazione di regole comportamentali univoche
- la conoscenza reciproca e profonda che abbassa le barriere di ruolo
- la consapevolezza che insieme si è più forti
- ogni intervento successivo al Team Building trova terreno più fertile
- Le attività esperienziali vengono affiancate ad un lavoro di coaching accurato che stimola il maggior sviluppo della consapevolezza:
- Dopo una riorganizzazione aziendale;
- Quando si inseriscono nuovi elementi nel gruppo di lavoro;
- Al momento iniziale di formazione del Team di lavoro;
- In scala ridotta su Team di lavoro funzionali, gruppi dirigenziali, team di progetto.

## **Addetto a compiti di supervisione in ambiente lavorativo**

### Presentazione:

Il Master si propone di formare il profilo professionale prescelto allo scopo di inserirlo nei contesti lavorativi aziendali dove particolare importanza riveste il coordinamento del corretto svolgimento lavorativo.

Molti sondaggi aziendali hanno rilevato che nelle aziende i datori di lavori sprecano parecchie risorse a causa del mancato controllo delle risorse umane.

Il Master dunque ha l'obiettivo di creare la figura professionale del "Supervisor aziendale" con funzioni di controllo in ogni area di sviluppo.

Il Supervisor aziendale si muove dietro precise disposizioni direzionali e ne coordina la fattibilità. Siede al tavolo del management aziendale e apprende tutte le strategie da adottare per il controllo delle risorse umane.

### DESTINATARI:

Giovani laureati e adulti con attitudini consone al lavoro manageriale.



Area Team Building& Formating

**Addetto a compiti di tutoring in attività di formazione manageriale post-laurea**

**Addetto all'organizzazione di corsi di formazione professionale post-diploma**

Area Team Building& Formating

**Progettazione, elaborazione e montaggio di corsi di formazione manageriale post-laurea**

**RELATORE IN ATTIVITA' DI FORMAZIONE MANAGERIALE**

## **Formazione Manageriale**

### **Primo Livello**

1° Modulo: **"La comunicazione che usa il professionista"**.

2° Modulo: **"L'arte della retorica. Metodi e tecniche di come dire le cose"**.

3° Modulo: **"Stimolare creatività e innovazione"**.

### **Secondo Livello**

1° Modulo: **"Come diventare un consulente di successo"**.

2° Modulo: **"Come diventare un imprenditore di successo"**

3° Modulo: **"Come diventare un libero professionista per grandi aziende"**.

### **Terzo Livello**

1° Modulo: **"Saper gestire il cambiamento"**.

2° Modulo: **"Gestire il tempo e prendere decisioni"**.

3° Livello: **"Negoziare e gestire le relazioni professionali"**.

### **Quarto Livello**

1° modulo: **"Costruire la squadra vincente: il Manager Coach"**.

2° modulo: **"Motivare i collaboratori al raggiungimento dei risultati"**.

3° modulo: **"Valorizzare i talenti e le diversità"**.

### **Quinto Livello**

1° Modulo: **"Come gestire un'azienda per condurla a risultati importanti"**.

2° Modulo: **"Come condurre l'impresa in un mercato in continua evoluzione cavalcando le novità"**.

3° Modulo: **"Come affrontare le difficoltà imprenditoriali e trasformarle in occasioni per il rilancio"**.