

MANAGEMENT PER IL TURISMO



Empower Your Vision.

GENERAL MANAGEMENT PER IL COMPARTO ALBERGHIERO

Marzo - Maggio 2012



“ Empower your vision significa confrontarsi e acquisire prospettive differenti e qualificate per sviluppare una visione manageriale completa. Empower your vision è il nostro invito, ma anche il nostro impegno.

Alberto Grando | Dean, SDA Bocconi School of Management



GENERAL MANAGEMENT PER IL COMPARTO ALBERGHIERO

Il programma di formazione è destinato a manager e imprenditori dell'ospitalità turistica che desiderano dotarsi di metodologie e strumenti innovativi per la gestione d'impresa. L'orientamento al cliente e il valore della fidelizzazione, la valutazione della performance, la finanza e la contrattualistica alberghiera, i fondi immobiliari per il settore, le frontiere delle nuove tecnologie, la visione strategica d'insieme orientata a sviluppare innovazione e competitività, sono gli aspetti principali attorno a cui è stato progettato il programma con l'obiettivo di fornire ai partecipanti modelli e strumenti di management avanzati.

L'iniziativa è articolata in moduli brevi per una durata complessiva di dodici giornate d'aula. Ciascun modulo approfondisce specifiche tematiche che nell'insieme consentiranno ai partecipanti di maturare una logica critica, utile per affrontare le diverse problematiche della gestione alberghiera.

Il programma si avvale del forte background scientifico di SDA Bocconi sulle tematiche turistiche, del suo network internazionale, oltre che di testimonianze di eccellenza. Sono previste lezioni teoriche, simulazioni e discussioni di casi aziendali.

I docenti

Piero Alminto

Collaboratore SDA Bocconi.

Magda Antonioli Corigliano

SDA Professor di Economia. Professore associato di Economia e Coordinatore del Master in Economia del Turismo presso l'Università Bocconi.

Rodolfo Baggio

Docente dell'Area Sistemi Informativi al Master in Economia del Turismo dell'Università Bocconi.

Armando Borghi

SDA Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare.

Paola Caiozzo

SDA Professor di Organizzazione e Personale.

Antonella Carù

SDA Professor di Marketing. Professore ordinario di Economia e Gestione delle Imprese presso l'Università Bocconi.

Antonella Cugini

SDA Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare. Professore associato di Economia Aziendale presso l'Università degli Studi di Padova.

Maurizio Lombardi

SDA Professor di Amministrazione, Controllo, Finanza Aziendale e Immobiliare.

Cristina Mottironi

Docente dell'Area Organizzazione del Territorio al Master in Economia del Turismo dell'Università Bocconi.

Carmine Tripodi

SDA Professor di Strategia e Imprenditorialità. Ricercatore di Economia Aziendale presso l'Università della Valle d'Aosta.

Veronica Vecchi

SDA Professor di Public Management & Policy. Professore a contratto di Logiche e strumenti finanziari per le amministrazioni pubbliche presso l'Università Bocconi.

I docenti esterni

Sandro Formica

Docente presso Florida International University (USA).

I contenuti

1° Modulo

Scenari di mercato e del comparto alberghiero

- Conoscere e gestire il cambiamento.
- I trend della domanda turistica.
- L'azienda alberghiera nel contesto territoriale.
- Destination management e logica distrettuale.
- Rapportarsi con l'Ente Pubblico.

Marketing e Customer Satisfaction

- L'esperienza alberghiera tra funzionalità ed emozioni.
- Il valore per il cliente e la customer satisfaction nel settore alberghiero: un modello di riferimento.
- Modalità di misurazione della customer satisfaction.
- Dalla customer satisfaction alla fidelizzazione del cliente.
- Il Customer Relationship Management per la customer loyalty.

2° Modulo

Accounting dell'impresa alberghiera

- La valutazione della performance economica degli hotel: indicatori reddituali, patrimoniali, finanziari.
- Dalla performance economica alla performance multidimensionale.
- La valutazione della performance competitiva: come coniugare i risultati economici con i risultati di mercato.
- Il governo dell'efficienza aziendale: gli indicatori per ottimizzare i processi interni.

Posizionamento e sviluppo dell'impresa alberghiera

- La costruzione del vantaggio competitivo.
- I modelli di business e le condizioni di successo.
- L'ampliamento dell'ambito geografico e i vantaggi della dimensione.
- L'impostazione di un business plan.

3° Modulo

La finanza per l'impresa alberghiera

- Analisi dei flussi di cassa della gestione di un'impresa alberghiera.
- Strumenti per valutare la convenienza dei progetti di investimento.
- Principali strumenti di finanziamento per la copertura del fabbisogno finanziario della gestione.

- Stima del valore dell'impresa alberghiera.

Gli investimenti immobiliari

- Analisi degli operatori immobiliari attivi nel comparto alberghiero.
- Come costruire e gestire un albergo, vendibile ad un fondo immobiliare.
- Gli aspetti immobiliari della valutazione alberghiera.
- Condo hotels vs high luxury residential.

Aspetti di contrattualistica e di qualità nella gestione alberghiera

- Gestione diretta, locazione delle strutture, affitto di azienda e contract management.
- Outsourcing e franchising.
- Sistemi di certificazione della qualità.
- Come comunicare la qualità.

4° Modulo

Sistemi tecnologici di gestione e promozione

- L'efficienza e la gestione di un canale elettronico.
- La distribuzione online: i rapporti con gli intermediari.
- Yield e revenue management per il settore dell'ospitalità.
- Frontiere dell'e-tourism: Web 2.0, Travel 2.0.

I ruoli di governo: quando il comportamento diventa strumento di mestiere

- Le caratteristiche dei ruoli manageriali: visione, competenze e comportamenti.
- L'evoluzione dei ruoli manageriali e le competenze "di frontiera": quali sono e come si possono sviluppare.
- Le competenze relazionali nella gestione e nella motivazione delle persone.
- Stili di management e climi indotti: impatto sul servizio e "sull'atmosfera".

Innovazione strategica per il comparto alberghiero

- Creare valore nel settore dell'ospitalità.
- Identificare le driving force.
- Metodi competitivi e competenze di base.

INFORMAZIONI

Sede

SDA Bocconi School of Management
Via Bocconi 8, 20136 Milano

Orario di lavoro

Mattino: 9.00 - 13.00
Pomeriggio: 14.00 - 17.30

Durata

12 giorni su 4 moduli

I modulo: dal 14 al 16 marzo 2012

II modulo: dal 28 al 30 marzo 2012

III modulo: dal 9 all'11 maggio 2012

IV modulo: dal 21 al 23 maggio 2012

Quota di partecipazione

€ 5.600 + IVA

La quota si intende comprensiva del materiale didattico.

Coordinamento

Magda Antonioli Corigliano
magda.antonioli@unibocconi.it

Attestato

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato un attestato di formazione.

Agevolazioni

Per informazioni:

www.sdabocconi.it/agevolazioni

Orientamento

Ingrid Battistini

tel +39 02 5836.6849

email: info.battistini@sdabocconi.it

Pre-iscrizioni e iscrizioni

Tiziana Tonelli

tel + 39 02 5836.6866

emai: corso.tonelli@sdabocconi.it

Il numero massimo dei partecipanti è programmato.

Si consiglia di effettuare una pre-iscrizione telefonica.

SDA Bocconi School of Management



SDA Bocconi School of Management è nata nel 1971 dall'Università Bocconi per essere una scuola di cultura manageriale d'eccellenza e con una forte internazionalizzazione. Leader in Italia, è presente in tutti i principali ranking internazionali (*Financial Times*, *Bloomberg Businessweek*, *The Economist*, *Forbes*).

È tuttora l'osmosi fondamentale tra ricerca, didattica, mondo delle imprese e delle istituzioni a rendere SDA Bocconi capace di creare valore e diffondere valori, continuamente e a contatto con la realtà.

Corsi executive, custom programs, programmi MBA e Master, ricerche su commessa sono le sue attività per la crescita degli individui, l'innovazione delle Imprese e delle Istituzioni, l'evoluzione dei patrimoni di conoscenza.

ACCREDITATIONS



European Quality Improvement System



Association of MBAs
MBA provision accredited



Quality Management System
Certification ISO 9001:2008
Financed Projects
Service Centre



The Italian Association for
Management Education
Development
Full-Time MBA accredited



European Association
for Public Administration
Accreditation
MPM program accredited



Royal Institution of
Chartered Surveyors
MRE program accredited

MEMBERSHIPS



European Foundation for
Management Development



Association to Advance
Collegiate Schools of Business



The Academy of
Business in Society



European Corporate
Governance Institute



Partnership in
International Management



Community of European
Management Schools and
International Companies



The Italian Association for
Management Education Development



Global Business School Network

RANKINGS

Financial Times
Bloomberg Businessweek
Wall Street Journal
The Economist - Which MBA?
Forbes
Espansione
América Economía

SDA Bocconi School of Management

via Bocconi 8 - 20136 Milano, Italy | tel +39 02 5836 6605-6606 | email: info@sdabocconi.it | www.sdabocconi.it

Follow SDA Bocconi on:



General Management per il comparto alberghiero

Marzo - Maggio 2012



DATI DEL PARTECIPANTE

Cognome _____

Nome _____

Data e luogo di nascita (Città-Stato) **(obbligatorio)** _____

Nazionalità _____ Titolo di studio _____

email _____

Codice Fiscale **(obbligatorio solo per i residenti in Italia)** _____

Posizione ricoperta _____

Qualifica contrattuale

- Impiegato
- Quadro
- Dirigente
- Imprenditore
- Funzionario
- Libero professionista

Area di appartenenza

- Acquisti/Logistica
- Amministrazione e controllo
- Direzione generale
- Finanza
- Formazione
- Information Technology
- Marketing/Vendite
- Personale e organizzazione
- Produzione/Tecnologia
- Ricerca e sviluppo
- Strategia
- Altro _____

DATI SEDE LEGALE (intestazione fattura)

Ragione Sociale _____

Via _____ n. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Telefono _____ Fax _____

Partita IVA _____

Codice Fiscale (indicare anche se uguale a Partita IVA) _____

La fattura dovrà essere inviata a:

Sede legale _____
Ufficio/servizio _____

Altro indirizzo _____

SEDE OPERATIVA DEL PARTECIPANTE

(compilare solo se diversa dalla sede legale)

Ragione sociale _____

Via _____ n. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Persona da contattare per conferma iscrizione/comunicazioni varie

Cognome e Nome _____

Telefono _____ Fax _____

email _____

