

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO

MASTER PER FRONT OFFICE MANAGER

Il master internazionale per Front Office Manager organizzato dall'ANPA – Accademia Nazionale Professioni Alberghiere con il patrocinio e la collaborazione delle associazioni ADA Lazio, AICR, AIRA, FAIPA “Chiavi d'Oro”, SKAL International e la collaborazione della Micros Fidelio Italia, mira a formare un profilo manageriale avanzato in possesso degli strumenti e delle conoscenze tecnico/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 comunicazione 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 professionali più importanti e maggiormente ricercate dal settore turistico a livello internazionale, che punta costantemente alla ricerca di giovani neolaureati, italiani e stranieri anche con brevi esperienze di lavoro, purché in possesso di una formazione specialistica nel settore alberghiero, 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 del vasto mercato turistico 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. Il Master è articolato in una fase di formazione teorico/pratica *full immersion* della durata di 72 ore distribuite nell'arco di 3 mesi, 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: si velocizza, in questo modo, 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*).

PROGRAMMA DIDATTICO

- **Legislazione turistica e organizzazione dell'industria turistica:** elementi giuridici di base; il turismo nel diritto internazionale; elementi di diritto privato nel turismo; il ruolo delle istituzioni pubbliche e private per la promozione turistica; il mercato turistico nazionale ed internazionale; gli attori e gli operatori del turismo; le varie tipologie di turista; gli intermediari dell'industria turistica, le agenzie di viaggio, i tour operator; DMC; motori di ricerca, i vettori, le compagnie aeree, ferroviarie, marittime, car rental; le aziende ricettive, alberghi, villaggi, campeggi, navi da crociera
- **Tecniche di marketing alberghiero e territoriale:** le attività di Marketing; le attività interne di ricerca e sviluppo; le relazioni pubbliche; la promozione; la pubblicità; le attività di comunicazione esterna; le ricerche di mercato; le campagne promozionali; la segmentazione del mercato; il marketing della destinazione turistica; il marketing tariffario, la stagionalità e la

sua influenza nelle vendite; il turismo culturale; il turismo alternativo; il turismo eco e socio-sostenibile; il ruolo delle nuove tecnologie nel piano di marketing: la visibilità sul web, keyword advertising, viral marketing; il marketing mix alberghiero; il marketing tariffario

- **Tecniche di gestione del Front Office e del Back Office:** i servizi e le figure professionali del Front Office, la direzione e l'organizzazione del ricevimento; i rapporti tra il Front Office Manager ed i vari reparti alberghieri; le modalità di gestione del Front Office; i servizi e le figure professionali del Back Office; le modalità di gestione del Back Office; le attività di controllo amministrativo del Back Office; la gestione delle schede di P.S.
- **Tecniche di comunicazione alberghiera:** l'identità aziendale nel personale ricettivo; la gestione strategica dei servizi; la sensibilità ai bisogni del cliente; la qualità del servizio ed i meccanismi utilizzati nel processo di erogazione del servizio; la gestione della qualità dei servizi; la customer satisfaction; il ruolo del personale di contatto; le competenze comportamentali; la gerarchia dei ruoli; le doti del capo; le riunioni di gruppo ed il lavoro di squadra; tecniche basilari di comunicazione neuro/linguistica
- **Tecniche di commercializzazione del prodotto turistico on line e l'e-commerce nel settore turistico:** la struttura dell'area commerciale di un albergo di catena internazionale (Sales e Marketing); l'attività di vendita diretta interna ed esterna (Sales); l'organizzazione del Sales in una catena internazionale; il Sales plan; struttura dell'area Marketing di un albergo di catena internazionale; principi e tecniche di Marketing alberghiero; il piano commerciale (Marketing plan); internet e l'e-commerce nel settore turistico; prenotazioni e vendite on line; le strategie di vendita on line; la web reputation nell'industria alberghiera
- **Coordinamento e controllo del servizio di accoglienza (Check-in; Live-in; Check out):** la gestione del cliente nelle varie fasi (guest cycle): pre-arrivo (prenotazione), arrivo (check in), soggiorno (gestione conto), partenza (check out), guest relation e gestione del complaint, emissione dei documenti fiscali, smistamento della posta in arrivo, commissioni ed incarichi interni ed esterni, la gestione del reclamo, l'overbooking
- **Tecniche di gestione degli eventi congressuali:** definizione, morfologia e funzione degli eventi congressuali o di un grande evento; ideazione, progettazione e gestione di un evento congressuale; la vendita dei servizi congressuali in un grande albergo: il contatto con il cliente e la gestione della contrattualistica; la conclusione dell'evento; meeting e congressi
- **Tecniche di gestione amministrativa e contabile:** il bilancio delle aziende turistiche; il budget come strumento di programmazione e controllo; l'ufficio acquisti ed il suo staff; l'ufficio del personale: la preselezione, la selezione, la formazione ed il periodo di prova; l'assicurazione; la liquidazione; la contabilità dell'albergo; il contratto d'albergo; responsabilità dell'albergatore
- **Introduzione allo Yield e Revenue Management:** la cultura dello yield nell'esercizio dell'attività alberghiera; definizione di yield; dati statistici ed indici di efficienza; la comprimibilità dei costi; Up-selling e Cross-selling; la gestione della prenotazione telefonica; il costo marginale della camera: alta e bassa occupazione; la gestione degli eventi; il revenue management come metodo di ottimizzazione dei ricavi; il processo di revenue management e modalità di applicazione
- **Termalismo e SPA & Wellness Management:** il mercato del benessere ed il termalismo; le caratteristiche del target; tecniche di vendita e guest relations; il posizionamento di un centro benessere; pianificazione ed organizzazione delle attività di SPA e Wellness; la personalizzazione dei prodotti e dei servizi
- **Architettura del sistema operativo Micros Fidelio Opera:** Front Office, Training, Groups/Allotments; Rate Availability Account Receivable; Commission Handling
- **Professional Tourism English:** conversazione e glossario tecnico
- **Sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro** (modulo didattico opzionale – costo € 120,00 + IVA 22%)

FASE PRATICA (STAGE): Per un periodo da 1 a 6 mesi, previa disponibilità delle aziende, gli allievi avranno l'opportunità di essere inseriti all'interno del reparto ricevimento di una struttura alberghiera. In questa fase della formazione sarà pertanto possibile sperimentare sul campo le competenze tecniche acquisite durante la parte teorico/didattica. Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è consentito solo a soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs. 13 Agosto 2011.

INIZIO CORSI	2 volte l'anno
DURATA	3 mesi di formazione teorico/pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso da 1 a 6 mesi in azienda
N° POSTI	15
FREQUENZA	2 volte a settimana (lunedì – mercoledì)
ORARIO LEZIONI	17.30 – 20.30
COSTO	€ 2610,00 + IVA 22%
STAGE	Consentiti agli allievi in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d) della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs 13 Agosto 2011. Per l'attivazione dello stage è previsto il versamento di € 150,00 + IVA 22% alla segreteria stage dell'ANPA, esclusivamente all'atto della verifica da parte della stessa dei requisiti del soggetto partecipante allo svolgimento del tirocinio formativo. La presente quota copre il periodo di stage da 3 a 6 mesi esclusivamente all'interno di un'unica struttura. Qualora l'allievo intendesse svolgere il periodo di tirocinio in più strutture, per ogni attivazione stage sarà necessario versare la quota di € 150,00 + IVA 22%
RATEIZZAZIONE	€ 364,00 + 3 rate consecutive mensili di € 940,00 l'una oppure € 364,00 euro + 12 rate consecutive mensili da € 250,00 l'una
	Qualora il contraente intendesse optare per l'inserimento nel corso anche il modulo formativo relativo al corso di formazione ed informazione per i lavoratori (art. 36 e 37 del D.LGS. 81 del 9 aprile 2008 PCM atto 221 – CSR del 21.12.2011 – Accordo Stato-Regioni), è previsto un ulteriore costo di € 120,00 + IVA 22% che verrà aggiunto al costo iniziale di € 1300,00 + IVA 22%.

Con il patrocinio e la collaborazione di:

