

COURSE SYLLABUS

Organizzazione delle Strutture Ricettive

1819-2-E1501N100

Obiettivi formativi

- 1) Acquisire conoscenza e comprensione dell'organizzazione delle strutture turistico-ricettive in una visione di crescita e trasformazione evolutiva delle stesse, attraverso l'utilizzo di strumenti didattici fondati su realtà statistiche, concetti organizzativi, prevalenti modelli di attuazione.
- 2) Sviluppare capacità di applicare conoscenza e comprensione vivendo le realtà organizzative nella testimonianza dei protagonisti.
- 3) Far riflettere sui ruoli che potrebbero attrarre gli studenti per un futuro inserimento professionale (per caratteristiche, modalità operative e per collocazione nel processo lavorativo).

Contenuti sintetici

Principi fondamentali dell'organizzazione. Struttura del sistema ricettivo. Costi e indicatori di performance. Modelli organizzativi di albergo in relazione a tipologia e dimensione.

Aree e ruoli organizzativi di gestione e coordinamento.

Organizzazione di un gruppo alberghiero e di una catena.

Sales & Marketing.

Organizzazione strutture leisure.

Catene internazionali e imprese di crociera.

Nuove tendenze

Programma esteso

Principi fondamentali dell'organizzazione. Struttura del sistema ricettivo italiano. Caratteristiche dei costi del settore. Ricavi e indici. I differenti modelli organizzativi di albergo in relazione a tipologia e dimensione. Caratteristiche e struttura dell'albergo individuale o single unit.

Organizzazione per l'esterno e per l'interno nell'albergo di media-grande dimensione. Area accoglienza (front office, back office), area ospitalità (housekeeping), area ristorazione (servizio di cucina e sala/bar). Ruoli organizzativi responsabili di gestione e coordinamento. Rapporti e flussi informativi .

Organizzazione di un gruppo alberghiero (multi unit) e di una catena alberghiera : analogie e differenze. L'utilizzo di un brand e i suoi effetti sull'organizzazione.

Organizzazione, mercato e commercio elettronico. Una funzione determinante nell'organizzazione delle strutture ricettive medio-grandi, dei gruppi e delle catene : Sales & Marketing.

L'organizzazione dei gruppi alberghieri leisure, dei villaggi turistici, degli agriturismi e delle altre organizzazioni ricettive " minori".

Hotel eco sostenibili e nuovi agriturismi.

Organizzazioni transnazionali : dalle grandi catene internazionali alle imprese di crociera.

Nuove tendenze : Il nuovo agente dell'organizzazione : l'Information Technology. Hotel Asset Management e organizzazione.Le Risorse Umane nel mondo delle strutture ricettive.Dagli extra all'outsourcing strutturale.Come nasce un gruppo alberghiero.Turismo enogastronomico e ricettività funzionale.Voli low cost e ospitalità aeroportuale.Turismo lacustre e ricettività.Il turismo del golf : sviluppo e organizzazione della ricettività funzionale.Si scrive Bed&Breakfast, ma si legge AirBnB.Il rischio nuovo agente dell'organizzazione. Eccellenze di sistema e sistema eccellente. ENIT : da dove viene a dove è diretto.

Prerequisiti

La frequenza di corsi di marketing e di corsi professionalmente orientati viene suggerita.

Metodi didattici

La metodologia didattica utilizzata si basa su :

- 1) lezioni teoriche e testimonianze aziendali,
- 2) disponibilità del materiale didattico sul sito del docente , dal giorno successivo alla lezione, per facilitare la disponibilità a studenti lavoratori e studenti impossibilitati a frequentare,

3) project work - organizzato su gruppi di lavoro- costituito dall'elaborazione di una " Dispensa collettiva" avente per oggetto lezioni /testimonianze, domande più significative, trattazione di un argomento collegato ai temi trattati.

Modalità di verifica dell'apprendimento

La verifica dell'apprendimento viene effettuata tramite criteri di valutazione fondati su:

- 1) accertamento del livello di conoscenza e comprensione,
- 2) determinazione della capacità di applicazione acquisita.

Le modalità sono le seguenti :

a) controllo avanzamento e verifica del docente del project work con autovalutazione finale

per assegnare un bonus point (da 1 a 3 punti) a ciascun membro dei gruppi di lavoro;

b) prova di esame individuale scritta con domande chiuse a risposta multipla (con tre opzioni),

per il controllo della preparazione generale sul programma (30 domande);

c) prova di esame individuale orale a seguire prova scritta (se risposte esatte

perlomeno al 50% delle domande scritte) per accertare il livello di approfondimento del programma.

Voto unico finale maggiorato del bonus point.

Testi di riferimento

Project work "Dispensa collettiva" a cura del docente e degli studenti del corso,

R.Garibaldi " Economia e gestione delle imprese turistiche " Hoepli (pagg. 1-110, 169-187),

M. Confalonieri " Economia, strategie e management delle aziende di produzione turistica" Giappichelli Editore (pagg.121-190)
