



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## COURSE SYLLABUS

### Tourism Hospitality

1920-2-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 responsabili di gestione e coordinamento .

Organizzazione di un gruppo alberghiero e di una catena.

L'opening di un hotel.

Organizzazione, mercato e commercio elettronico. La direzione Sales & Marketing.

L'Information technology, sviluppo e effetti sull'organizzazione.

Organizzazione delle strutture leisure.

Come nasce un gruppo alberghiero.

Hotel eco sostenibili, nuovi agriturismi, hotel termali

Catene transnazionali e ....

Le Risorse Umane nel mondo delle strutture ricettive.

Dagli extra all'outsourcing strutturale.

Turismo enogastronomico e ricettività funzionale.

Voli low cost e ricettività aeroportuale.

Turismo lacustre e ricettività.

Turismo del golf e ricettività funzionale.

Hotel asset management e organizzazione.

Dai Bed & Breakfast a AirBnB.

Organizzazione della sicurezza nelle strutture ricettive alberghiere.

Un sistema turistico eccellente.

## **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). Rapporti e flussi informativi .

Strutture operative di gestione e coordinamento in una organizzazione alberghiera complessa.. 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.

L'opening di un hotel, attività e scelte relative.

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, nuovi agriturismi, hotel termali. Analisi, dati statistici, organizzazione e prospettive.

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

Information Technology, il nuovo agente dell'organizzazione : sviluppo ed effetti.

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**

Lezioni del docente del corso di " Organizzazione delle strutture ricettive " disponibili su E-Learning.

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)

---