UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Organizzazione delle Strutture Ricettive

2122-2-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 anche tramite testimonianze di 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 di organizzazione.

Struttura del sistema ricettivo italiano e internazionale.

Costi, ricavi e indicatori di performance .

Modelli organizzativi di albergo in relazione a tipologia e dimensione.

Strutture operative di gestione e di coordinamento .

Organizzazione per un gruppo alberghiero e per una catena.

L'opening di un hotel : attività e scelte operative.

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

L'Information technology, sviluppo ed effetti sull'organizzazione delle strutture ricettive.

Organizzazioni transnazionali della ricettività.

L' organizzazione di alberghi, gruppi alberghieri leisure e delle altre organizzazioni ricettive " minori ".

Alberghi nel verde e sul verde.

La ricettività funzionale.

Le Risorse Umane nel mondo dell'ospitalità.

Il rischio : un nuovo agente dell'organizzazione.

Hotel asset management e organizzazione.

Programma esteso

I fondamenti di ogni organizzazione: elementi strutturali e contingenti, fondamenti di teorie organizzative, le strutture organizzative.

La struttura del sistema ricettivo italiano e internazionale: normativa e regolamentazione del mercato del turismo, dati e tendenze del sistema ricettivo italiano, incidenza del turismo sull'economia nazionale, struttura ricettiva e caratteristiche di sistema, classificazione alberghiera in Europa e in Italia.

Caratteristiche dei costi e dei ricavi del settore: contabilità generale e industriale, costi fissi e variabili, ricavi e indicatori di performance.

I differenti modelli di albergo in relazione a tipologia e dimensione: modifiche organizzative nell'evoluzione di un albergo da piccola a media e grande dimensione, utilizzo della delega, organizzazione per l'interno e per l'esterno, flussi informativi.

Strutture operative di gestione e coordinamento : causa ed effetti di un sistema di contabilità industriale, Uniform system of accounts, budget, direzioni di staff e di linea, ruoli organizzativi responsabili.

Organizzazione di un gruppo alberghiero multi unit e di una catena alberghiera : i vincoli allo sviluppo e le iniziative per limitarli, analogie e differenze, l'utilizzo di un brand e i suoi effetti sull'organizzazione, come nasce un gruppo alberghiero.

L'opening di un hotel, attività e scelte relative : i punti chiave di un programma di pre-opening, l'apertura di un hotel e l'eventuale utilizzo di un brand, procedure standard di pre-opening.

Organizzazione, mercato e commercio elettronico : una funzione determinante - la direzione Sales & Marketing -nell'organizzazione delle strutture ricettive medio-grandi, dei gruppi e delle catene, consapevolezza della necessità del controllo e della programmazione Sales&Marketing, il responsabile Sales&Marketing e la gestione dei componenti del marketing mix, la direzione Sales&Marketing e l'organizzazione.

Information Technology, sviluppo ed effetti sull'organizzazione : evoluzione, cambiamenti organizzativi,

conseguenze dell'uso di applicazioni web.

Organizzazioni transnazionali della ricettività : transnazionali o multinazionali ? il gruppo Accor oltre le frontiere, le imprese di crociera.

L' organizzazione di alberghi, gruppi alberghieri leisure e delle altre organizzazioni ricettive " minori " : alberghi leisure, stagionali, politiche di destagionalizzazione, sistemi turistici e gruppi alberghieri, i villaggi turistici, alberghi diffusi.

Alberghi nel verde e sul verde : definizioni, l'ambiente e la Green Economy, dalla certificazione Ecolabel alle Società for Benefit, hotel ecofriendly o green, hotel termali, agriturismi, New Urban Tourism e sostenibilità.

La ricettività funzionale : turismo enogastronomico e strutture ricettive dedicate, sviluppo del traffico aereo e ricettività aeroportuale, i capsule hotel , turismo lacustre e ricettività, turismo del golf e golf resort, turismo religioso e sistemazioni ricettive, si scrive Bed&Breakfast ma si legge AirBnB ?

Le Risorse Umane nel mondo dell'ospitalità: gli attori e i compiti della gestione HR in relazione a fasi di sviluppo e dimensione, amministrazione dei rapporti di lavoro, sviluppo di metodi e procedure di gestione, formazione, politiche retributive, relazioni sindacali e procedure disciplinari, dall'uomo giusto al posto giusto al posto giusto dove lavorare, gestire il conflitto interno con l'organizzazione, dagli extra all'outsourcing strutturale.

Il rischio, un nuovo agente dell'organizzazione : un'analisi dei rischi nelle professioni alberghiere, la prevenzione incendi, responsabilità sociale, comportamenti del management e dei lavoratori.

Hotel Asset Management e organizzazione : il processo di sviluppo di un prodotto alberghiero, progetto e fattibilità, origine e sviluppo dell'hotel asset management, evoluzione del ruolo, chi sono oggi gli asset manager.

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

3) assistenza personalizzata in presenza e via posta elettronica da parte del docente (giorgio.depascale@unimib.it) e del tutor del corso (andrea.zacchetti@unimib.it).

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 da parte 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 70% delle domande scritte) per accertare il livello di approfondimento del

programma.

Voto unico finale maggiorato del bonus point.

Testi di riferimento

G. De Pascale, A. Zacchetti " Turismo e strutture ricettive. *Organizzare e gestire* " F.Angeli editore, 2020.

Lezioni ed integrazioni del docente del corso disponibili su E-Learning.