



HR CHANGE

# CATALOGO TURISMO

COD. CATUR.02



## OPERATION MANAGEMENT

### Manager in Food, Banqueting & Catering Services

Si tratta del corso di alta Formazione che HR CHANGE organizza con l'Università Cattolica del S. Cuore di Milano, della durata di 18 giornate.

Il Manager impiegato in una gestione professionale ed evoluta di un'azienda in ambito food possiede competenze che spaziano dalla pianificazione e gestione del servizio alle più innovative tecniche di produzione, dall'ottimizzazione degli indici economici ad un'efficace gestione degli acquisti, dal marketing alla gestione delle risorse umane. Il percorso è rivolto ai professionisti del settore che intendono fare un salto di qualità nel proprio modo di gestire l'impresa o il reparto food. L'obiettivo è quello di formare i futuri manager del mondo food attraverso teorie, modelli interpretativi, strumenti e prove pratiche. Il focus che caratterizza il Corso di Alta Formazione è duplice: l'acquisizione di capacità manageriali e la trasmissione di competenze tecniche tipiche del settore, che consentirà ai partecipanti un importante up-grade professionale.

**Durata del corso: 18 giornate**



## IL C.C.N.L. TURISMO E IL JOBS ACT

Il corso costituisce un punto di riferimento importante per quanti debbano quotidianamente gestire un'impresa turistica. Non è facile conoscere una materia piuttosto complessa come quella del lavoro soprattutto nella relazione con i propri collaboratori. Ci sono doveri da far rispettare e diritti che debbono essere riconosciuti. Obiettivo di qualsiasi bravo manager è quello non solo di pretendere rispetto dei doveri connessi al rapporto di lavoro, ma anche quello di dare le giuste risposte ai propri dipendenti, sia in termine retributivi, che di soddisfazione su altri aspetti, quali la dignità del lavoro, il rispetto della persona, l'ambiente di lavoro, la crescita professionale. Non sempre per effetto di una produzione normativa, a volte sovrabbondante, si è in grado adempiere correttamente alle disposizioni prescritte e di cogliere tutte le opportunità che il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro può offrire alla luce delle importanti novità introdotte dai rinnovi contrattuali e dai decreti attuativi del Jobs Act.

**Durata del corso: 1 giornata**

## L'ACCOGLIENZA ECCELLENTE AL RICEVIMENTO

La fidelizzazione del cliente d'albergo passa innanzitutto attraverso un'accoglienza eccellente, essendo gli addetti al ricevimento le prime figure con cui si entra in relazione. Il Front Office Manager deve trasmettere una gradevole immagine aziendale attraverso cordialità ed eleganza, ma la sua professionalità passa anche attraverso la corretta comunicazione telefonica, l'accurata informazione al

Cliente e la gestione ottimale dei reclami. I partecipanti comprenderanno che questo mix di competenze sono la chiave per prendersi cura dei clienti abituali e per conquistarne di nuovi.

**Durata del corso: 2 giornate**

## TECNICHE DI VENDITA IN SALA E AL BAR

Gli Addetti di Sala e Bar che possiedono competenze di vendita elevate possono produrre notevoli effetti in termini di incremento del fatturato. I partecipanti verranno guidati attraverso l'acquisizione di una mentalità di orientamento al Cliente, lavorando sulla gestione della comunicazione, delle relazioni e delle vendite utilizzando le strategie di Suggestive Selling. Le proposte rivolte ai Clienti possono risultare irresistibili se vengono utilizzati piccoli accorgimenti, come descrivere accuratamente i piatti ed i vini, esaltare l'unicità dell'offerta proposta e superando le attese dell'Ospite.

**Durata del corso: 2 giornate**

## SOGNANDO IL MONDO WEDDING

Il corso prenderà in esame il ruolo del Wedding Planner, nuova figura professionale utile nel mondo dell'hotellerie e del catering & banqueting. Gli argomenti verteranno sull'importanza dei giusti fornitori, sulla scelta dell'ottimale ristorazione nuziale, sull'analisi delle diverse tipologie di menù, sulla creazione di un Wedding Project personalizzato, sul mood del matrimonio, su tendenze attuali e stili, allestimenti e scenografie. Si parlerà inoltre della corretta gestione del cliente, della gestione delle tempistiche organizzative e delle strategie per aumentare la propria visibilità nel mondo Wedding.

**Durata del corso: 2 giornate**

## CONOSCERE ED ABBINARE IL VINO

Una clientela sempre più preparata rende necessario possedere conoscenze evolute del mondo del vino, fondamentali per soddisfare le esigenze relative ad un consumo sempre in crescita della bevanda d'eccellenza d'accompagnamento al pasto. Il taglio altamente professionale fornirà agli operatori interessanti elementi utili per valutare, saper consigliare al cliente ed abbinare alle pietanze inserite nel menù i vini più adatti. Verranno inoltre forniti consigli per la costruzione di una carta dei vini, seguendo i criteri di territorialità, assortimento e marginalità. Il corso sarà condotto da un Sommelier Professionista.

**Durata del corso: 2 giornate**

## DAL FOOD COST AL MENU' ENGINEERING

Non è più possibile gestire le imprese del settore turistico attraverso logiche del senso comune, in un periodo in cui la crisi congiunturale costringe numerosi imprenditori a chiudere i battenti. Va introdotta un'organizzazione dell'azienda ristorativa che consenta di rendere misurabili i risultati ottenuti dal servizio, che permetta di valutare la performance di vendita e programmare eventuali azioni correttive. Il corso verterà su temi come il calcolo del food cost, la determinazione dei prezzi di piatti e bevande e la costruzione di menù funzionali all'ottimizzazione dei ricavi, con ampio uso di esempi presentati tramite un innovativo software per la gestione efficace dell'azienda ristorativa.

**Durata del corso: 2 giornate**

## YIELD & REVENUE MANAGEMENT

Introdurre moderne strategie di management alberghiero è fondamentale, formando persone che sappiano come ottimizzare i ricavi dell'Hotel. Vendere al Cliente giusto, al momento giusto ed al giusto prezzo è la logica alla base dello Yield and Revenue Management. I partecipanti saranno guidati attraverso opportuni esempi pratici a gestire le logiche del pricing, della promozione delle offerte e dell'interpretazione della domanda, avvalendosi anche dell'utilizzo di strumenti web ad hoc.

**Durata del corso: 2 giornate**

## E-DISTRIBUTION & WEB MARKETING NEL SETTORE TURISTICO

Il corso ha l'obiettivo di analizzare il ruolo che i servizi di posizionamento, i portali di prenotazione ed i social media hanno nell'incrementare la visibilità aziendale, presentando in maniera immediata non solo i servizi ed i prodotti offerti, ma anche i valori e la mission che contraddistinguono la cultura dell'impresa. Verranno inoltre analizzati i vari social network, entrando nelle specificità delle loro caratteristiche e di come possano essere utilizzati in modo integrato per migliorare l'efficacia delle campagne pubblicitarie.

**Durata del corso: 2 giornate**

## COOK & CHILL: NUOVE FRONTIERE IN CUCINA

Per ottimizzare la produzione dei piatti inseriti nel menù, riducendo drasticamente gli sprechi ed avendo allo stesso tempo prodotti al massimo livello di qualità in tempi ridotti, un crescente numero di imprenditori si sta dotando delle tecnologie per la cottura di alimenti con metodi alternativi, come il "Cook and Chill". Per utilizzare tali strumenti è però necessario conoscere i principi che stanno alla base delle cotture a bassa temperatura e delle cotture sottovuoto: i partecipanti verranno messi in grado di gestire efficacemente la cucina mediante queste nuove metodologie di lavorazione, che semplificano anche le attività di Catering & Banqueting e le produzioni su larga scala.

**Durata del corso: 2 giornate**

## HOUSEKEEPING MANAGEMENT

Coloro che si occupano della gestione dei piani e degli spazi pubblici in albergo, elementi che incidono in maniera considerevole nel determinare la soddisfazione del Cliente, hanno bisogno di possedere un mix di competenze tecniche, manageriali ed organizzative notevoli. Il corso vuole focalizzare l'attenzione dei partecipanti sul modo in cui organizzare e monitorare il servizio di Housekeeping, sulla gestione dei collaboratori, sull'importanza del coordinamento con i reparti addetti al ricevimento e agli approvvigionamenti, al fine di offrire agli ospiti dell'albergo un soggiorno eccellente. Il corso si avvale delle testimonianze dei più abili Housekeeping Manager oggi presenti nel panorama italiano del lusso.

**Durata del corso: 2 giornate**

## GESTIONE DI EVENTI CRITICI E TUTELA DEI BENI AZIENDALI

Le situazioni di emergenza, pur essendo altamente destabilizzanti, necessitano di conoscenze accurate da parte del Personale in servizio e di azioni che è opportuno eseguire per tutelare la sicurezza, il patrimonio ed i beni aziendali. I partecipanti verranno guidati nella conoscenza della legislazione e delle buone pratiche di comportamento da tenere, in modo da poter gestire adeguatamente gli eventi critici, come ad esempio le rapine, gli incidenti o i rischi inerenti i pagamenti elettronici.

**Durata del corso: 2 giornate**