

Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"
PROPOSTA DI ISTITUZIONE - MASTER A.A.2014/2015

1. Titolo dello Short Master:

"TOURISM HOSPITALITY"

Livello: SHORT

Durata: 100 ore

CFU: 4

Prima attivazione/rinnovo: PRIMA ATTIVAZIONE

TIPOLOGIA: INTERATENEI ITALIANI

2. Strutture proponenti:

Centro Interuniversitario di Ricerca "Popolazione, Ambiente e Salute"

Data della delibera del Consiglio del centro 11.09.2014

Direttore del centro: Prof. Giovanna Da Molin

Telefono: 080.571.47.55 email: giovanna.damolin@uniba.it

Sito web: www.cirpas.it

Sede didattica del corso:

Piazza Cesare Battisti I (Palazzo delle poste) -Bari

- Direttore del Master: Prof. Fabio Manca

Email: fabio.manca@uniba.it; telefono: 0805714720

Qualifica: Ricercatore Universitario Confermato

SSD: SECS-S/01

- Struttura di appartenenza: Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"

- Docenti Proponenti:

- Manca Fabio, RuC, SECS-S/01 Università degli Studi di Bari "Aldo Moro".
- Marin Claudia, RuC, SECS-S/01 Università degli Studi di Bari "Aldo Moro".

- Comitato Tecnico Scientifico:

DOCENTI UNIVERSITARI

- Manca Fabio, RuC, SECS-S/01 Università degli Studi di Bari "Aldo Moro".
- Marin Claudia, RuC, SECS-S/01 Università degli Studi di Bari "Aldo Moro".

ESPERTI ESTERNI

- Tanese Massimo, Docente AIM2001
- Manden Esther Françoise Docente AIM2001

ESPERTO INTERNO

- Guaragno Francesco, Marketing e statistica, Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"

3. **Presentazione dello Short Master, Contenuti generali e sbocchi occupazionali:**

L'obiettivo del piano è quello di qualificare una figura professionale polivalente ed operativa in

grado di ricoprire trasversalmente più funzioni, nel contesto operativo delle principali strutture ricettive. Il taglio è fortemente pratico-funzionale e tuttavia, ognuna delle quattro aree di intervento, è pensata per raggiungere gli obiettivi di formazione posti a monte.

Sulla base dei dati di analisi evidenziati, si ritiene necessario sviluppare percorsi di formazione per operatori polivalenti, in grado cioè di supportare trasversalmente i diversi processi di lavoro che caratterizzano l'operatività delle strutture ricettive. Servono profili professionali in grado di operare dall'accoglienza, ai servizi di alloggio e di ristorazione e che rispondano pienamente all'esigenza di potenziamento della filiera turistica del territorio del Basso Salento. Operatori in grado di lavorare nel settore del turismo incoming e che, all'interno degli alberghi o villaggi turistici, svolgano attività di supporto in maniera autonoma e responsabile. Questo implica la possibilità di impiego in tutte le diverse tipologie di struttura di accoglienza, attualmente presenti nelle provincie pugliesi: **hotel, residence, pensioni, agriturismi, villaggi turistici, alberghi diffusi** (fenomeno, quest'ultimo, in ampia espansione per via di specifiche strategie di finanziamento, quale PSR). Peraltro, la polivalenza di queste figure si misura sulla base di un buon livello di cultura generale e di conoscenza della lingua italiana ed inglese, nonché sulla capacità di essere un'interfaccia valida tra il cliente e la struttura alberghiera per gestire al meglio il periodo di soggiorno e rendere attraente la possibilità di ripetere l'esperienza. Per fare questo occorre saper svolgere mansioni operative e commerciali di *front office* o di *back office* nonché di occuparsi direttamente del cliente: proporre, consigliare, assistere nella scelta, nell'acquisto e nell'organizzazione del suo viaggio.

4. Struttura del percorso formativo

a. Frequenza minima obbligatoria: 80%

Il corso prevedrà lezioni frontali e attività laboratoriali

b. Modalità delle verifiche e della prova finale:

A conclusione di ciascun modulo sarà prevista una verifica in itinere. Il percorso si concluderà con un questionario finale di verifica.

c. ELENCO DEI MODULI

Modulo 1: F. Manca, Marketing turistico e tecniche di accoglienza, Ore lezione: 8, Ore studio: 17. Impegno totale: 25 ore, 1 CFU

Modulo 2: C. Marin, Elaborazione dati per la misurazione della customer satisfaction, Ore lezione: 4, Ore studio: 8,5. Impegno totale: 12,5 ore, 0,5 CFU

Modulo 3: M. Tanese, Impresa nel settore turistico: sbocchi e opportunità, Ore lezione: 8, Ore studio: 17. Impegno totale: 25 ore, 1 CFU

Modulo 4: E. Manden, S&M in *hospitality field*, Ore lezione: 8, Ore studio: 17. Impegno totale: 25 ore, 1 CFU

Modulo 5: Guaragno F, Qualità e *customer satisfaction* in ambito turistico
Ore lezione: 4, Ore studio: 8,5. Impegno totale: 12,5 ore, 0,5 CFU

Riepilogo delle ore di attività formativa:

1. Ore di lezione: 32
2. Ore di studio individuale: 68

TOTALE dell'attività formativa: 100 ore

Personale interno per la gestione amministrativa del Master

Buono Vito, segretario amministrativo del CIRPAS, supporto amministrativo. Impegno orario: 5 ore

6. POSTI DISPONIBILI:

Numero minimo di corsisti per l'attivazione del Master: 15

Numero massimo di corsisti iscrivibili: 25

7. TITOLI DI ACCESSO

Tutte le lauree ante D.M. 509 e tutte le classi di laurea triennale, diploma scuola media superiore con esperienze di due anni nel settore turistico.

7.b SELEZIONE

La selezione sarà per titoli.

Qualora le domande di ammissione dovessero superare il numero massimo degli studenti ammissibili si provvederà alla formulazione di una graduatoria di merito sulla base della coerenza dei curricula presentati con il percorso formativo. A parità di merito saranno favoriti i più giovani.

Criteri analitici:

Laurea specialistica: 5 punti

Pubblicazioni: max 5 punti

altri titoli: max 5 punti

conoscenza di un'altra lingua europea:

max 5 punti

8. QUOTA DI ISCRIZIONE

Quota di iscrizione: € 300,00 da versare in un'unica soluzione all'iscrizione al corso.

SCHEMA INFORMATIVA

Short Master

"Tourism hospitality" - sede di Bari

Anno accademico: **2014/2015**

Presentazione dello Short Master, Contenuti generali e sbocchi occupazionali:

L'obiettivo del piano è quello di qualificare una figura professionale polivalente ed operativa in grado di ricoprire trasversalmente più funzioni, nel contesto operativo delle principali strutture ricettive. Il taglio è fortemente pratico-funzionale e tuttavia, ognuna delle quattro aree di intervento, è pensata per raggiungere gli obiettivi di formazione posti a monte.

Sulla base dei dati di analisi evidenziati, si ritiene necessario sviluppare percorsi di formazione per operatori polivalenti, in grado cioè di supportare trasversalmente i diversi processi di lavoro che caratterizzano l'operatività delle strutture ricettive. Servono profili professionali in grado di operare dall'accoglienza, ai servizi di alloggio e di ristorazione e che rispondano pienamente all'esigenza di potenziamento della filiera turistica del territorio del Basso Salento. Operatori in grado di lavorare nel settore del turismo incoming e che, all'interno degli alberghi o villaggi turistici, svolgano attività di supporto in maniera autonoma e responsabile. Questo implica la possibilità di impiego in tutte le diverse tipologie di struttura di accoglienza, attualmente presenti nelle province pugliesi: **hotel, residence, pensioni, agriturismi, villaggi turistici, alberghi diffusi** (fenomeno, quest'ultimo, in ampia espansione per via di specifiche strategie di finanziamento, quale PSR). Peraltro, la polivalenza di queste figure si misura sulla base di un buon livello di cultura generale e di conoscenza della lingua italiana ed inglese, nonché sulla capacità di essere un'interfaccia valida tra il cliente e la struttura alberghiera per gestire al meglio il periodo di soggiorno e rendere attraente la possibilità di ripetere l'esperienza. Per fare questo occorre saper svolgere mansioni operative e commerciali di *front office* o di *back office* nonché di occuparsi direttamente del cliente: proporre, consigliare, assistere nella scelta, nell'acquisto e nell'organizzazione del suo viaggio.

Direttore dello Short Master: Prof. Fabio Manca (tel. 0805714720 - email fabio.manca@uniba.it)

- Tipologia concorso di ammissione: **per titoli**
- Costo: € 300 da versare in un'unica soluzione all'atto di iscrizione al corso.

Struttura proponente: *C.I.R.P.A.S. Centro Interuniversitario di Ricerca "Popolazione, Ambiente e Salute"* c/o Centro Polifunzionale per gli Studenti - P.za Cesare Battisti, 1- 70121 Bari (segreteria organizzativa dello Short Master: tel/fax 0805714705)

- Livello. Short Master
- Crediti: 4 CFU
- Lingua: **italiano**
- Durata: 32 ore frontali articolate in 4 moduli/

Titolo degli argomenti sviluppati nei moduli:

Marketing turistico e tecniche di accoglienza; Elaborazione dati per la misurazione della customer satisfaction; Impresa nel settore turistico: sbocchi e opportunità; S&M in *hospitality field*; Qualità e *customer satisfaction* in ambito turistico.

- Frequenza obbligatoria: **80%**
- Presenza/Distanza: **in presenza**
- Numero partecipanti: **minimo 15 - massimo 60**

Compatibilità: lo Short Master è compatibile con altri percorsi formativi universitari poiché non supera i 30 CFU (come da Regolamento didattico d'Ateneo, art. 27 - comma 10 - lett. C) ed è cumulabile con altri short master purché la somma dei crediti riconosciuti per tutti i suddetti corsi non superi sempre il limite dei 30 CFU.