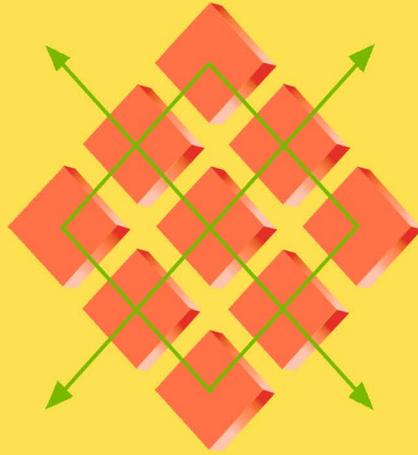


◆ **TOURISM ON THE “FIELD”**

◆ **TOURISM QUALITY MANAGEMENT**



MASTER

IN GESTIONE

DELLE IMPRESE

TURISTICHE

HKE

HUMAN KNOWLEDGE EUROPE

“CREDERE NEL PROPRIO LAVORO”

Questo è il nostro motto.
Significa saper valorizzare se stessi ed orientarsi al lavoro nel rispetto delle proprie attitudini, capacità, potenzialità. Oggi il settore del Turismo rappresenta un'area da cui attingere nuova linfa professionale, una nuova scommessa.

LA MISSION

Valorizzare le Risorse Umane per la società e per le aziende; valorizzare gli individui per se stessi e per gli altri.

E' questa la mission di HKE.
Una mission articolata, che ha generato e genera diversi tipi di attività.
Infatti HKE opera nel mondo della consulenza alle aziende con i servizi di Selezione, Formazione e Organizzazione delle risorse.
Opera nel mondo della formazione per i privati con questo Master ma anche con altri percorsi formativi indirizzati a chi vuole investire su se stesso e sulla propria professionalità.
Molti dei progetti di HKE vengono gestiti con l'aiuto dei "Masterini" che trovano così l'opportunità di mettere in pratica quello che stanno studiando arricchendo il proprio curriculum con esperienze sul campo.

LO STILE HKE

HKE da sempre lavora per valorizzare le risorse umane, e nella sua filosofia, la formazione ha il compito di aiutare a cercare e trovare il "meglio di se".
E' un'attività che persegue cambiamenti positivi nelle persone e nelle aziende attraverso un processo pianificato e continuo che modifica conoscenze, abilità ed atteggiamenti.
Nella formazione confluiscono due "anime": una è la tendenza alla trasformazione ed al cambiamento, l'altra è la tendenza alla capitalizzazione dei "saperi" che le organizzazioni affidano ai loro membri come fattori essenziali per il mantenimento della loro identità.
La formazione non va intesa solo come un'attività di progettazione di contenuti, ma come attuazione dello sviluppo di processi di propagazione/diffusione della crescita individuale e del gruppo in un contesto che può essere sociale oltre che organizzativo.

LA DIDATTICA

OBIETTIVI DEL MASTER

L'obiettivo che HKE si prefigge e consegue con questo percorso formativo è di trasmettere a tutti i partecipanti competenze:

1. Moderne e complete
2. Pratiche e concrete
3. Più richieste dal mercato

HKE cerca di rispondere nel modo più efficace alle richieste dell'attuale mercato del lavoro in continua evoluzione.

TUTOR E ASSISTENTI D'AULA

*Non puoi insegnare qualcosa ad un uomo.
Puoi solo aiutarlo a scoprirla dentro di sé.*

Oltre ai docenti, tra i più qualificati professionisti del settore, gli studenti avranno come supporti operativi dei Tutor didattici con cui incontrarsi periodicamente per discutere dei vari problemi didattici o personali, e degli Assistenti d'aula, che presenti ad ogni lezione, si incaricheranno di offrire il materiale didattico, il calendario delle lezioni, e le schede di valutazione da distribuire a fine lezione.

IL GRAND PRIX HKE

Il Grand Prix HKE comincia all'inizio di ogni modulo e prosegue per tutta la durata del master.

All'inizio dell'anno, il tutor forma dei gruppi di 2/3 allievi che ogni settimana preparano, per la lezione successiva, un intervento di 30 minuti in cui vengono riassunti i temi e i concetti della lezione precedente, iniziando così a lavorare in TEAM.

Si tratta di un vero intervento formativo dove protagonisti sono i Masterini in qualità di "attori".

Ogni intervento, ad inizio di lezione, viene valutato, oltre che dal tutor e dal docente in aula, anche dall'intera classe, utilizzando un'apposita scheda in cui gli interventi ricevono un punteggio sulla base di 7 criteri principali:

- equilibrio e completezza nell'analisi degli argomenti;
- efficacia del lavoro di team;
- esecuzione dei supporti visivi;
- esposizione;
- attenzione all'uditorio e capacità di coinvolgerlo;
- materiale didattico e bibliografia;
- valore generale dell'intervento.

Alla fine del modulo, dopo aver raccolto le schede ed averne fatto un attento screening, HKE individua il team vincitore del Grand Prix.

Il risultato del Grand Prix concorre a definire la valutazione finale di ogni singolo partecipante, che verrà siglata nell'attestato di fine modulo.

GLI ESAMI

Ogni modulo si conclude con un esame e con la certificazione tramite un attestato. Facendo sua la "regola dell'eccellenza" e desiderando che i propri allievi possano esibire attestati di superamento degli esami con il massimo punteggio, HKE permette ai suoi studenti di ripetere un esame nel caso in cui i risultati fossero inferiori alle aspettative, e di ottenere, quindi, un certificato con un punteggio più soddisfacente.

Allo stesso modo, nel caso in cui un candidato non riuscisse a superare gli esami, potrà ripetere la frequenza del modulo corrispondente senza dover versare alcun ulteriore contributo ad HKE.

IL PERCORSO FORMATIVO

I DUE MODULI

Il Master in Gestione delle Imprese Turistiche è organizzato in due moduli distinti e propedeutici che si sviluppano nell'arco di otto mesi di aula.

E' possibile frequentare sia un singolo modulo che il Master completo dei due moduli.

Per iscriversi direttamente al modulo Tourism Quality Management è necessario certificare specifiche competenze ed esperienze.

Il primo modulo *Tourism on the "field"* ha l'obiettivo di lavorare "sul campo" dando agli allievi delle competenze tecnico-pratiche nell'ambito del turismo, unendo teoria e applicazione nel perfetto stile HKE.

Il secondo modulo *Tourism Quality Management* consente ai discenti di introdursi nel mondo dell'organizzazione aziendale, con particolare attenzione alle relazioni di ogni impresa con le realtà interne ed esterne.

Il Master si svolge nella sede HKE di Potenza nell'arco di fine settimana lunghi, alternati (venerdì, sabato e domenica dalle 09.00 alle 18.00) per un totale di 400 ore di aula e 500 di stage.

Le classi non superano i 20 allievi, sono basate su una formula altamente partecipativa che affianca all'insegnamento tradizionale varie attività complementari come workshop, esercitazioni pratiche, case history, incontri con esponenti del mondo del lavoro.

La Direzione del Master fornisce tutto il materiale di studio, che è stato creato ad hoc per questo corso.

Tutor e Assistente d'aula affiancano gli studenti durante tutta la durata del corso con compiti di chiarimento, approfondimento e orientamento.

Al termine di ciascun modulo gli allievi dovranno sostenere un esame, superata o il quale riceveranno un'attestato specifico; ma solo dopo l'esame del secondo modulo e al termine dello stage, si potrà ottenere il certificato comprovante il conseguimento del Master.

TOURISM ON THE "FIELD"

**Aree tematiche*

Dinamica di gruppo

Il gruppo è quello degli allievi del Master che si sono appena incontrati; ma è anche la base su cui un formatore lavora, così come è uno dei problemi che il gestore di un'impresa turistica si trova di fronte. Ecco allora che con particolari tecniche HKE comincia a formare il gruppo dei suoi Masterini:

Creando valori condivisi, muovendo e rimuovendo idee ed emozioni, elaborando una cultura propria di quel gruppo.

Enneagramma: corso base

L'Enneagramma è un metodo, creato in maniera totalmente originale da HERSKOVITS, (il fondatore di HKE) che consente di capire, a prima vista, e dai soli tratti fisici, importanti aspetti della personalità, caratteristiche ed abilità delle persone. E uno dei pilastri della cultura di HKE ed è il segno distintivo della nostra scuola di formazione.

E' tuttavia uno strumento che può essere padroneggiato e sfruttato correttamente solo se applicato in prima persona alla analisi di se stessi.

Una profonda, obiettiva e serena conoscenza di se permette, infatti, come base neutrale per ulteriori strumenti, di favorire la nostra comprensione degli altri. La presentazione dell'Enneagramma e la sua piena comprensione sono quindi oggetto di sessioni molto impegnative: un viaggio all'interno della persona per cambiare, far evolvere e sviluppare la propria visione degli altri.

*Per capire le persone a prima vista
ci vuole un metodo:
ENNEAGRAMMA*

** le discipline sottoelencate in ogni modulo, pur essendo autonome possono essere sviluppate in una o più sessioni. Inoltre alcuni argomenti possono essere accorpati in un'unica lezione.*

IL PERCORSO FORMATIVO

Economia del turismo

Il mercato del turismo è dinamico, in continua evoluzione e richiede conoscenza, capacità e professionalità.

Prima di investire in un'impresa turistica bisogna capire, come in ogni attività, quanto ci si può guadagnare.

In qualunque organizzazione di tipo aziendale non si può perdere di vista il profitto economico.

Il rapporto costi-bisogni è un'icona da cui un *tourist manager* non può prescindere. "L'Economia fa muovere il mondo", ma vale anche esattamente il contrario.

Legislazione turistica e geografia turistica

La conoscenza legislativa è indispensabile per accedere, con competenza, in una struttura di tipo turistico.

In conformità con i dettami dell'Unione Europea le imprese turistiche sono state protagoniste di un cambiamento normativo e geografico.

L'allargamento dei confini ha reso ancor più necessario misurarsi con nuove realtà geografiche, culturali e linguistiche.

Il settore del turismo è stato da sempre, più di ogni altro settore, coinvolto nelle trasformazioni.

Prima di agire bisogna riconoscere, conoscere ed accettare il "cambiamento", facendolo diventare un punto di forza.

Tourism English

"Are you ready?" Siete pronti?

L'inglese è un biglietto da visita internazionale per far fronte alle nuove richieste del mercato.

Le unità didattiche saranno due:

Tourism English 1 dove si studierà soprattutto teoria.

Tourism English 2 dove si applicheranno al caso concreto gli strumenti appresi

Valorizzazione delle risorse del territorio locale

Mari e monti, spiaggia e scogli, colline e vallate, murgia e calanchi, gole e sentieri, boschi e steppe.

Un continuo contrasto ma una profonda armonia di paesaggi, culture, tradizioni e sapori.

Ogni preziosa caratteristica del territorio merita di essere valorizzata ed esaltata, ma prima ancora individuata.

E' necessario dare la giusta dignità ad un patrimonio naturale.

In questo insegnamento è prevista la realizzazione di un progetto *on the field*.

Le idee dei ragazzi si uniranno all'esperienza ed alla professionalità dei nostri docenti, che guideranno i discenti in un percorso virtuale all'interno della Basilicata.

Marketing commerciale e comunicazione pubblicitaria

La comunicazione è fondamentale, deve informare, persuadere, ma anche colpire ed essere memorizzabile.

HKE insegna quali sono gli elementi di comunicazione che vanno applicati in un'inserzione pubblicitaria per renderla efficace e redditizia.

Tutto questo rappresenta un segmento importante di un'impresa turistica, cioè fa parte di una strategia di Marketing.

Il concetto di Marketing aiuta a capire come rispondere adeguatamente alla richiesta di domanda e si affianca necessariamente all'aspetto commerciale del prodotto Turismo.

Imparare le tecniche di vendita significa sapersi "vendere".

Esame

L'esame di fine modulo sarà in linea con il "must" di HKE: teoria applicata.

I discenti dovranno realizzare in Italiano ed in Inglese un messaggio pubblicitario per un'impresa turistica.

Sarà una simulazione pratica di come si soddisfa un'esigenza aziendale attraverso il mezzo pubblicitario e quindi attraverso una comunicazione efficace.

IL PERCORSO FORMATIVO

TOURISM QUALITY MANAGEMENT

**Aree tematiche*

Assessment Center e Team Working

L'assessment Center è una tecnica di valutazione dinamica della "personalità lavorativa".
E' in grado di far emergere le capacità di ognuno.
Molto utile per i "masterini" nella prospettiva di orientamento professionale; ognuno può riuscire a comprendere la propria direzione e quella degli altri.
Infatti è spesso usato nell'ottica del team working e viene sperimentato e supportato da molte esercitazioni pratiche.

PNL e Pubbliche Relazioni

Le esperienze condivise da tutti coloro che lavorano all'interno di un'impresa, sono connoate in modo diverso; a diversificare i singolo vissuti sono, infatti, i punti di vista, le esperienze passate, i ruoli e le funzioni, il carattere, le convinzioni ed i valori di ognuno.
In sintesi tutto ciò che in temini neurolinguistici viene chiamato "mappa".
La Programmazione Neuro Linguistica in questo scenario offre una varietà di modelli e di strumenti particolarmente utili e mirati proprio per la loro ricchezza e flessibilità.
Riuscire ad intrattenere delle buone pubbliche relazioni significa adeguare i propri comportamenti in modo da raggiungere risultati efficaci nella gestione dei rapporti interpersonali.

Gestione dei rapporti con i tour operator

La collaborazione tra le imprese turistiche è indispensabile per un buon funzionamento del settore.
In questa sessione si analizzano le funzioni dei tour operator, agenzie di viaggi, villaggi turistici, e tutte le aziende che pur con diversi compiti operano nel mondo del turismo.

Organizzazione di eventi

L'organizzazione e la gestione di eventi quali fiere, congressi, convegni, manifestazioni di vario tipo, richiedono una figura altamente qualificata.
Questa sessione formativa si propone di fornire quelle pratiche necessarie per riuscire ad organizzare un evento attraverso le risorse a propria disposizione.
Soddisfare il cliente e creare risonanza intorno all'evento vuol dire far crescere l'azienda.

** le discipline sottoelencate in ogni modulo, pur essendo autonome possono essere sviluppate in una o più sessioni. Inoltre alcuni argomenti possono essere accorpati in un'unica lezione.*

IL PERCORSO FORMATIVO

Customer Satisfaction

L'attività chiave per capire i propri clienti e quindi migliorare la qualità di un servizio o di un prodotto, è quella di rilevare "la soddisfazione del cliente".

Uno degli strumenti più utilizzati per la misurazione del grado di qualità percepita da parte dei destinatari di un servizio, viene comunemente denominata indagine di *Customer Satisfaction*.

La customer satisfaction e l'ascolto della clientela acquisiscono un senso compiuto nella misura in cui diventano lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi erogati e per una eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base del *feedback* che esse forniscono.

Nel momento in cui si attiva il confronto con i fruitori di un determinato servizio, occorre anche essere in grado di gestire il conflitto e di ascoltare, dando un riscontro alle richieste che vengono fatte.

Creare aspettative nell'utenza può essere un boomerang che si ritorce contro chi fornisce il servizio, se questi non è in grado di soddisfare le aspettative che sono state espresse.

Per un'azienda, quello della customer satisfaction si configura come un linguaggio organizzativo per approcciarsi all'ambiente rafforzando la propria rete di relazioni interne ed esterne.

Sempre maggiore attenzione viene infatti dedicata alla evoluzione del consumatore, all'incremento della pressione concorrenziale e all'aumento della complessità dei prodotti.

L'adozione di un sistematico orientamento alla soddisfazione del cliente pare necessario per rispondere in modo sempre più adeguato alle sue esigenze e, quindi, "garantire" il successo dell'impresa turistica.

"Fidelizzazione del cliente: un nuovo punto di vista": cerchiamo di diventare per i clienti un punto di riferimento.

Controllo di Gestione

Il controllo di gestione è lo strumento utilizzato per gestire l'azienda, valutarne la capacità di produrre reddito per reparti, prodotti, aree di competenza.

Diventa quindi necessario se, si vuole ricoprire una posizione di responsabilità conoscerne l'importanza per condividere i risultati, con questa sessione formativa, il discente sarà in grado di comprenderlo e di utilizzarlo come strumento di miglioramento per il raggiungimento dei risultati aziendali.

IL PERCORSO FORMATIVO

Project Management

Acquisire tecniche di pianificazione e controllo dei progetti nel rispetto delle componenti di costo, tempi e qualità, è diventato ormai necessario, il settore della ICT ha insegnato alle PMI a lavorare sui progetti e la velocità dei mercati lo impone in ogni tipologia di azienda.

Il Project Management consiste in una serie di tecniche e metodologie che rendono capaci di portare a termine il progetto che va realizzato, lavorando più velocemente, ottenendo migliori risultati e rispettando i costi previsti.

In questa sessione formativa si approfondiranno le tematiche fondamentali per poter gestire un progetto nella sua totalità: dalla fase di definizione delle finalità ed obiettivi, alla fase di chiusura e rendicontazione.

Project Work

Nel Master sono previste 48 ore di Project Work.

Verrà sviluppato un progetto *ad hoc*, scelto dagli allievi in base ai loro interessi personali.

Questo lavoro di approfondimento non rientra nelle ore d'aula, ma sarà svolto in orari da stabilire in base alle diverse esigenze dei discenti e del responsabile che li seguirà nella realizzazione del progetto.

Esame Finale

*Non basta sapere, bisogna anche applicare.
Non basta volere, bisogna anche fare*

L'esame finale consiste nel portare a termine (in gruppi di 3/4 discenti) un progetto in ambito turistico utilizzando tutti gli strumenti studiati.

Celebration

La consegna degli attestati del Master avviene all'interno di un evento che HKE organizza in onore dei suoi masterini.

LE OPPORTUNITA' PROFESSIONALI

Gli Sbocchi professionali

Per quanto riguarda le posizioni lavorative di questi Masterini, vogliamo precisare che non tutte sono state acquisite grazie all'intervento diretto di HKE.

Infatti alcuni allievi avevano già un posizione soddisfacente all'interno di un'azienda, ma volevano approfondire certi temi, altri hanno utilizzato il Master per passare da una posizione meno gratificante ad una a loro più confacente; altri ancora sono approdati ad aziende per diverse strade, dalla ricerca diretta alle segnalazioni ai rapporti consulenziali trasformatisi poi in assunzione.

Inoltre mentre alcuni Masterini sono assunti come dipendenti, altri conservano posizioni di consulenti o di free-lance; questo a seconda dei bisogni del mercato ma anche delle esigenze di ciascuno dei Masterini.

I percorsi insomma sono diversi, come sono diverse le necessità e le caratteristiche di ogni allievo che partecipa al Master.

Quello che è importante è che tutti coloro che hanno frequentato il Master occupano oggi una posizione più soddisfacente di quella che occupavano prima.

Questa, ci sembra, è una misura del successo tangibile e concreta.

Gli Stages

Nel rispetto delle normative vigenti e nei limiti del possibile, HKE e gli altri Enti/Aziende coinvolti nel Master in Gestione delle Imprese Turistiche organizzano degli stages all'interno di aziende client, garantiti dagli studenti che abbiano terminato il Master.

In questo modo la formazione d'aula può essere completata con un'esperienza diretta e concreta, concentrata sulle aree di interesse degli allievi.

Infatti, il periodo di stage potrà svolgersi presso aziende o enti localizzati sul territorio nazionale e internazionale come tour operator, hotel, catene alberghiere, compagnie aeree e navali, villaggi turistici, agenzie di viaggi, ma anche società specializzate nell'organizzazione di eventi e nei servizi turistici.

La promozione dei masterini presso le Aziende

*“Se vuoi prosperare 1 anno fai crescere il grano;
Se vuoi prosperare 10 anni fai crescere gli alberi;
Se vuoi prosperare 100 anni fai crescere le persone”.*

Per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro di coloro che hanno conseguito il Master in Gestione delle Imprese Turistiche, il Collegio Docenti, al termine di ogni Master, compila per ogni masterino una scheda di valutazione del potenziale. Questa scheda, insieme ad un curriculum vitae, viene inviato, se l'allievo lo richiede, ad alcune aziende selezionate da HKE con un'azione di mailing mirata.

In questo modo HKE fornisce un servizio di selezione gratuito e accurato per aziende sue clienti (attuali o potenziali) così come un aiuto al collocamento dei giovani che hanno frequentato il Master.

Uno degli obiettivi di partenza di HKE è proprio formare un personale adeguato ai bisogni delle imprese turistiche sul territorio nazionale ed internazionale.



Economia del turismo
Enneagramma (Corso Base)
Legislazione turistica
Geografia turistica
Valorizzazione delle risorse del territorio locale
Marketing commerciale del turismo
Piani di comunicazione pubblicitaria
Tourism English
Esame



TOURISM QUALITY MANAGEMENT

Assessment Center
Programmazione Neuro Linguistica
Relazioni Pubbliche
Gestione dei rapporti con i Tour Operator
Team working
Organizzazione di eventi
Customer Satisfaction
Pianificazione Strategica
Il Budget e Controllo di Gestione
Sistemi di Reporting Direzionale
Project management
Project work
Esame finale



Via Nazario Sauro 52, rione Francioso
POTENZA
(a pochi metri dall'Università)
Tel/Fax: 0971.473363
e-mail: point.potenza@hkegroup.it
www.hke.it

IN COLLABORAZIONE CON:

