

# Master

Consulenza Direzionale

## MANAGEMENT del TURISMO

Marketing e Comunicazione, Food & Beverage Management,  
Agenzie di Viaggi, Tour Operator, Hotel Management,  
Organizzazione di eventi e congressi, Turismo Sostenibile ed Ecolabel,  
Qualità e Ambiente per il Turismo

patrocinato da



FEDERALBERGHI

### VII EDIZIONE

**Febbraio – Novembre 2010**

**BOLOGNA**

## ABSTRACT

---

Il **Master è rivolto a laureati e laureandi** in discipline sia scientifiche che umanistiche; candidati con **diploma alberghiero** che abbiano acquisito una **esperienza lavorativa** significativa nel settore turistico; **addetti del settore** con rilevante esperienza lavorativa.

### 7 ATTESTATI:

ATTESTATO MASTER “MANAGEMENT DEL TURISMO”

ATTESTATO ESPERTO IN MARKETING E COMUNICAZIONE IN AMBITO TURISTICO

ATTESTATO FRONT OFFICE MANAGER

ATTESTATO MANAGER TOUR OPERATOR

ATTESTATO QUALITÀ E AMBIENTE PER LE AZIENDE TURISTICHE (ISO 9001, ISO 14001, EMAS, ECOLABEL)

ATTESTATO ORGANIZZATORE PROFESSIONALE DI EVENTI E CONGRESSI (PCO)

ATTESTATO ESPERTO TECNICO DI AGENZIE DI VIAGGIO

**Il Master è valido per sostenere successivamente l'esame per l'abilitazione professionale di DIRETTORE TECNICO DI AGENZIE DI VIAGGI E TURISMO e DIRETTORE D'ALBERGO.**

**1500** ore full time (**10 mesi**)

**4 mesi** di ALTA FORMAZIONE in AULA (**500 ore** di cui **330 ore** di lezioni frontali e **170 ore** di project work )

**6 mesi** di STAGE in Azienda **GARANTITO a TUTTI** i partecipanti (**1000 ore**)

**15 BORSE DI STUDIO PARZIALI**

**BONUS 100,00 euro** - A tutti i partecipanti al Master non residenti nella città di Bologna sarà concesso un bonus di 100,00 euro a copertura delle spese di viaggio

**90% di PLACEMENT** occupazionale

Indagine **CUSTOMER SATISFACTION** del **100% degli Iscritti**.

**100% DOCENTI SENIOR** ALTAMENTE QUALIFICATI con almeno 5 anni di esperienza nel settore oggetto della materia che insegnano

Possibilità di **FINANZIAMENTI** con Istituti di Credito

## PRESENTAZIONE

---

Negli ultimi anni il settore turistico è stato caratterizzato da profondi cambiamenti, che hanno modificato l'approccio dell'azione di management e di marketing territoriale, ormai consapevole dell'importante ruolo assunto dagli effetti sociali e ambientali sullo sviluppo economico.

Il Master in Management del Turismo fornisce un percorso formativo completo, con l'intento di rispondere alla crescente richiesta da parte delle imprese turistiche di personale e di giovani professionisti altamente specializzati e qualificati.

## FIGURA PROFESSIONALE

---

L'obiettivo del Master è la formazione di **professionisti e manager** capaci d'inserirsi nelle diverse tipologie di aziende turistiche con ruoli e mansioni a livello manageriale e dirigenziale. Le figure professionali emergenti dal percorso formativo sono identificate nel:

- Esperto/Direttore tecnico di agenzia di viaggi in grado di occuparsi di tutti gli aspetti direttivi, gestionali e amministrativi;
- Esperto in gestione e promozione delle destinazioni turistiche, professionista che svolge attività di ideazione, pianificazione e realizzazione dei prodotti turistici;
- Responsabile marketing, esperto nelle attività di ricerca di mercato, segmentazione, targettizzazione e promozione del prodotto turistico;
- Esperto in organizzazione di eventi e congressi;
- Esperto in sviluppo di progetti di turismo sostenibile e gestione eco – compatibile delle strutture ricettive;
- Consulente e/o Responsabile di Sistemi di Gestione Qualità e Ambiente di Aziende Turistiche.

## SBOCCHI OCCUPAZIONALI

---

Il Master presuppone un naturale sbocco occupazionale sia verso un'attività imprenditoriale autonoma, sia verso un inserimento all'interno di imprese turistiche quali:

- Tour operator nazionali e internazionali;
- Agenzie di viaggi;
- Catene alberghiere;
- Compagnie aeree, ferroviarie e di navigazione;
- Enti e società dedite all'organizzazione di eventi con forte impatto turistico;
- Aziende di Promozione Turistica (APT), Consorzi di Operatori Turistici, Associazioni di Promozione Turistica;
- Convention Bureaux; Agenzie di Organizzazione di eventi e congressi
- Enti di promozione Turistica e congressuale pubblici e privati.

## DESTINATARI

---

Il Master è rivolto a

- **laureati e laureandi** in discipline sia scientifiche che umanistiche interessati ad acquisire strumenti operativi mediante un percorso formativo dai contenuti innovativi e pratici utili per l'inserimento nel mondo del lavoro.
- **Diplomati e addetti del settore con rilevante esperienza lavorativa** che desiderino affrontare un percorso qualificante per migliorare la loro professione.

Costituiscono elementi di preferenza per l'accesso al master la conoscenza del PC e di una lingua straniera.

## ATTESTATI RILASCIATI

---

Il Master consente di ricevere 7 attestati:

ATTESTATO MASTER "MANAGEMENT DEL TURISMO"

ATTESTATO ESPERTO IN MARKETING E COMUNICAZIONE IN AMBITO TURISTICO

ATTESTATO FRONT OFFICE MANAGER

ATTESTATO MANAGER TOUR OPERATOR

ATTESTATO QUALITÀ E AMBIENTE PER LE AZIENDE TURISTICHE (ISO 9001, ISO 14001, EMAS, ECOLABEL)

ATTESTATO ORGANIZZATORE PROFESSIONALE DI EVENTI E CONGRESSI (PCO)

ATTESTATO ESPERTO TECNICO DI AGENZIE DI VIAGGIO

## MODALITA' DI AMMISSIONE

---

Il **MASTER** è a **numero chiuso** per garantire la qualità delle attività didattiche. E' previsto un **numero massimo di 25 partecipanti** .

*Per iscriversi è necessario partecipare ad una Selezione.*

La **Prova di Selezione** è costituita da: valutazione delle competenze ed esperienze storiche (tramite esame del curriculum), test di natura tecnico-scientifica e logico-matematica, colloquio psico-attitudinale e motivazionale.

Le selezioni, condotte da componenti del Comitato Tecnico-Scientifico, avverranno in Bologna, previa prenotazione da parte dei candidati.

Potranno essere attivate altre sedi di selezione in presenza di un numero significativo di candidati.

Il candidato al Master, dopo aver compilato il **Modulo "Richiesta di Selezione"** dovrà inviarlo, allegando il proprio curriculum:

via fax allo **080.564.19.46**

via e-mail a [bologna@csad.it](mailto:bologna@csad.it)

A richiesta avvenuta la segreteria del Master comunicherà la data delle selezioni.

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

---

La quota di iscrizione è di **Euro 6.200,00** (seimiladuecento/00) più IVA .

La quota potrà essere versata:

1. a mezzo **bonifico bancario** indicante gli estremi del partecipante e il titolo del Master a favore di: CSAD – Centro Studi Ambientali e Direzionali – **Codice IBAN IT51V0300204028000010922219**
2. **assegno Non Trasferibile** intestato a: Centro Studi Ambientali e Direzionali

### Modalità di pagamento :

In tre soluzioni :

- |                          |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| 1) 500,00 Euro più IVA   | all'atto dell'iscrizione         |
| 2) 2.600,00 Euro più IVA | all'inizio del Master            |
| 3) saldo                 | 30 giorni dall'inizio del Master |

### **BORSE DI STUDIO**

---

I componenti del Comitato Tecnico-Scientifico hanno la facoltà di assegnare, ai candidati che ne facciano richiesta,

**5 borse di studio (primi 5 iscritti), a copertura parziale del 50% di € 3.100,00+ iva** dei costi di partecipazione al Master per cui la quota di partecipazione è pari a **Euro 3.100,00** (tremilacenti/00) più IVA .

**10 borse di studio( dall'6° al 15° iscritto) a copertura parziale, di € 2.300,00+iva** dei costi di partecipazione al Master per cui la quota di partecipazione è pari a **Euro 3.900,00** (tremilanovecento/00) più IVA

**Criteri di assegnazione borse di studio.** Le borse di studio a copertura parziale vengono assegnate valutando

- sia i titoli del curriculum vitae
- sia l'esito della selezione, sulla base dei seguenti criteri di preferenza :
  - colloquio sostenuto
  - test psico-attitudinali
  - motivazione che spinge il candidato a frequentare il Master.

Tali borse non sono cumulabili con altre borse eventualmente assegnate da altre organizzazioni, enti, ecc.

### **FINANZIAMENTO**

---

È possibile accedere a forme di finanziamento bancarie che consentono di anticipare a condizioni agevolate l'importo del Master.

Per ulteriori informazioni contattare la Segreteria CSAD.

### **FINANZIAMENTI REGIONALI**

---

Sono molti i candidati che hanno frequentato il Master e che hanno ottenuto una Borsa di Studio dalla propria Regione o Provincia di appartenenza. Infatti alcune regioni prevedono il finanziamento di borse di studio per frequentare Master o Corsi di Formazione di Alta Specializzazione. I relativi bandi possono essere pubblicati durante tutto l'anno ed i candidati possono fare richiesta di Borsa di Studio anche a master iniziato o già terminato (se previsto dal relativo bando). Si riporta a titolo di esempio:

- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Lazio
- Liguria
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Umbria
- Provincia di Terni
- Provincia di Genova

**N.B.** E' comunque opportuno rivolgersi all'ufficio Formazione e Lavoro della propria regione di appartenenza per ricevere informazioni dettagliate

## AGEVOLAZIONI PER I PARTECIPANTI

---

A tutti i partecipanti al Master non risiedono nella città di Bologna sarà concesso **un bonus di 100,00** euro a copertura delle spese di viaggio

## LA SEDE

---

La fase d'aula del Master si svolgerà a **Bologna**

La fase di stage si svolgerà in Aziende, Società dislocate sul territorio nazionale ed estero in considerazione della disponibilità delle medesime e dei profili dei candidati.

## DURATA

---

Il Master si svolge nell'arco di **10 mesi** per un totale di **1500 ore**.

E' articolato in due parti:

- **4 mesi di aula** - **500 ORE** di cui **330 ore** di lezioni frontali e **170 ore** di project work
- **6 mesi di Stage (con Project Work)** - **1000 ORE con RICONOSCIMENTO CREDITI FORMATIVI** relativi al periodo di Stage (per 6 mesi di stage riconoscimento fino a trenta crediti formativi Decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509)

## SCADENZA ISCRIZIONE

---

**30 GENNAIO 2010**

## PROGRAMMA DIDATTICO

La formazione in aula è orientata a fornire strumenti operativi mediante un percorso dai contenuti innovativi e pratici ed è strutturata in moduli.

**PROGRAMMA DIDATTICO**

*Lunedì – Venerdì 9:00 – 13.00 / 14.00 - 18:00*

| <b>Area</b>                  | <b>Argomenti</b>  |
|------------------------------|---|
| <b>Introduttiva</b>          | Comunicazione, Organizzazione Aziendale, Economia Aziendale e contabilità   |
| <b>Economia e Marketing</b>  | Il mercato turistico ed Economia del Turismo  |
|                              | Elementi di Marketing analitico, strategico, operativo  |
|                              | Marketing Territoriale  |
|                              | Il Marketing Turistico  |
|                              | Web Marketing   |
| <b>Legislazione</b>          | Legislazione Turistica e Finanziamenti comunitari   |
| <b>Agenzie viaggi e T.O</b>  | Organizzazione e gestione delle agenzie turistiche  |
|                              | Tour Operator   |
| <b>Ambiente e territorio</b> | Legislazione Ambientale   |
|                              | Turismo sostenibile   |
|                              | Gestione Ambientale delle strutture turistiche: marchio ECOLABEL e Strumenti volontari di certificazione dei servizi turistico-ricettivi (EMAS - ISO 14001) |
|                              | Organizzazione e pianificazione territoriale delle attività turistiche (Destination Management)   |
|                              | Geografia Economica   |
| <b>Hotel &amp; Food</b>      | Organizzazione e gestione delle strutture alberghiere   |
|                              | Food & Beverage   |
|                              | Igiene Alimentare HACCP   |
|                              | Turismo Termale   |
| <b>Congressuale</b>          | Organizzazione di Eventi e Congressi - PCO  |
| <b>Qualità e Sicurezza</b>   | Sistemi di Gestione Qualità nelle aziende turistiche  |
|                              | Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro   |
|                              | Privacy   |
|                              | Diritto del Lavoro  |

Il programma potrà essere modificato garantendo comunque i contenuti o potenziato su indicazione del Comitato Tecnico-Scientifico.

## COMITATO TECNICO-SCIENTIFICO

---

| Materia                                      | Docente                   | Note  |
|--|---------------------------|---|
| Ricettività Congressuale                     | Dr.ssa Marisa Adduci      | Responsabile Centro Congressi Hotel Sheraton- Bari  |
| Testimonianze                                | Ing. Piero Conversano     | Direttore Generale Confindustria Puglia   |
| Marketing                                    | Prof. Bernardo De Gennaro | Docente Università di BARI  |
| Marketing Turistico e Legislazione Turistica | Dr.D'Errico Stefano       | Docente e formatore (didattica e programmazione) presso scuole, enti pubblici e privati, aziende. |
| Meeting Management e Marketing del Turismo   | Dr. Vito Marzo            | CMM. Docente Università del Piemonte Orientale – Docente Federcongressi                           |
| Destination Management                       | Dr. Alfredo Pagliarulo    | Agency Manager Tour Operator Cotup Welcome  |
| Economia del Turismo                         | Prof. Pasquale Pazienza   | Docente Università di Foggia  |
| Agenzie Turistiche                           | Dr. Giovanni Serafino     | Responsabile Agenzia di Viaggio<br>Presidente Sez. Turismo<br>Confindustria Lecce                 |

## DOCENTI

---

Il corpo docente è composto da Docenti Universitari e Professionisti operanti nel comparto turistico e congressuale.

## STAGE E PROJECT WORK

---

Lo Stage è una full immersion nelle attività dell'azienda ospitante, nel corso del quale è prevista la partecipazione a progetti funzionali e di sviluppo per mettere in pratica ciò che si è appreso nella fase d'aula.

Il progetto di stage viene definito - per ciascun allievo - dalla struttura di gestione del Master, di concerto con la struttura ospitante prescelta, al fine di valorizzare le vocazioni professionali e le caratteristiche personali emerse durante l'attività didattica in aula. Tale periodo di stage potrà svolgersi presso aziende turistiche, operatori congressuali, operatori turistici o Enti di promozione turistica e congressuale con localizzazione in Italia ed all'estero.

E' data facoltà, a quanti già occupati in Organizzazioni del comparto turistico, di svolgere lo stage all'interno della propria struttura.

## SOCIETÀ CHE HANNO ADERITO AGLI STAGE CSAD

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|   | <p>CITTÀ DI UGENTO</p>  |    |  <p>COMUNE DI BARI</p>   |
|   |                         |    |    |
|  <p>Massetta Relais del Cardinale<br/>★★★★L</p> |                       |   |  <p>Regione Puglia<br/>Assessorato al Turismo<br/>e Industria Alberghiera</p> |
|   |                       |  |    |
|   |                       |  |    |



CENTRO STUDI AMBIENTALI E DIREZIONALI

## SEGRETERIA DEL MASTER

---

Per maggiori informazioni sul Master e sulle opportunità che offre contattare

Per maggiori informazioni sul Master e sulle opportunità che offre contattare

**DR.SSA GIUSJ GANGEMI**  
**SEGRETERIA ORGANIZZATIVA CSAD**  
**Centro Studi Ambientali e Direzionali**

Sede Legale e Operativa - Via delle Murge, 65/A - 70124 Bari  
**Tel. 080.56.18.455 – Fax 080.56.41.946**

Sede Operativa - Via Isonzo, 61 - 40033 Casalecchio di Reno (Bo)  
**Numero verde 800.864.806 – Fax 080.56.41.946**

**[www.csad.it](http://www.csad.it) - e-mail [info@csad.it](mailto:info@csad.it); [bologna@csad.it](mailto:bologna@csad.it)**

## PROFILO DELLA SCUOLA

---

**CSAD** Centro Studi Ambientali e Direzionali, nato a Bari nel 2002, è costituito da un gruppo di professionisti del settore dei servizi alle imprese, in particolare della Consulenza Direzionale, per: Marketing, Certificazione agroalimentare, Servizi turistici, Controllo di Gestione, Ottimizzazione dei processi aziendali, Assistenza al Management, Progettazione di Sistemi di Gestione (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica, Certificazione agroalimentare), con una spiccata propensione alla formazione in tali ambiti.

Csad supporta logisticamente e condivide attività di formazione e informazione con Università, Istituzioni ed Organizzazioni, latori di specifiche competenze.

**CSAD** per i giovani persegue l'**obiettivo**, di **Agevolare il transito dall'università al mondo del lavoro**. Lo Stage svolto durante il Master favorisce l'opportunità di incontrare il mondo del lavoro al fine di trasferire alle aziende le competenze acquisite.

**CSAD** ha punti di forza nelle professionalità impiegate nelle attività di progettazione e docenza, (professionisti senior affermatissimi), nelle relazioni industriali, relazioni nei rapporti con il mondo universitario e della ricerca ed una struttura organizzativa flessibilissima che non ha, per scelta espressa, alcun docente in pianta stabile, ma piuttosto individua tra i professionisti emergenti quelli più aggiornati e capaci di trasmettere know how agli allievi. Proprio la composizione di CSAD, che trae le radici nel mondo dei professionisti e degli Organismi di certificazione, è la garanzia di relazioni e contatti con il mondo del lavoro e la possibilità di acquisire informazioni sempre aggiornate sulle opportunità di lavoro che si presentano giorno per giorno.

Per le competenze acquisite dagli allievi, Csad è collocato ai primi posti al sud per il settore Alta Formazione Qualificata.

Csad è iscritto a Confindustria e Confcommercio e collabora con le maggiori realtà industriali italiane.

Nel 2006 CSAD ha conseguito la **certificazione** del proprio Sistema di Gestione Qualità in conformità con la norma **ISO 9001:2000**.

## Organizzazione

CSAD dispone, oltre alle normali funzioni organizzative, di una area dedicata alla Ricerca e Sviluppo, di un'area Erogazione Prodotti Formativi, di una area Placement.

**L'area Ricerca e Sviluppo** è impegnata costantemente nella lettura del mercato e del mondo imprenditoriale per acquisire informazioni sulle novità legislative, tecnologiche, organizzative che possano dar luogo a nuovi servizi formativi o progetti di ricerca. La ricerca sviluppata non è di natura tecnologica o scientifica ma prevalentemente organizzativa: in questo ambito è stato concluso il progetto sperimentale congiunto con l'Associazione Baresi per Bari alla applicazione della norma AA1000SES ai benefici prodotti dalla campagna elettorale del candidato sindaco relativo agli stakeholders baresi. Un altro dei progetti infase di sviluppo è il Progetto di promozione della Sicurezza sul lavoro che si articolerà in 60 seminari da svolgersi in Puglia finanziati da Fondimpresa con la partecipazione delle parti sociali (Confindustria e Sindacati) anche questo gestito con la norma AA1000SES per cogliere gli effetti sui lavoratori e sugli stakeholders (famiglie, società civile) e pianificato e condotto secondo ISO 9001:2008.

L'area **Erogazione Prodotti Formativi** è il nucleo storico di CSAD, ha debuttato nel 2002 con la progettazione e la erogazione di corsi all'epoca erogati in partnership con Q-Quaternaria di FITA Confindustria di Roma. Ha svolto negli anni più di 200 corsi in Puglia, Calabria, Sicilia, Lombardia, Lazio.

Prodotto di punta è stato, nel tempo il Corso Emission Trading che ha esordito a Lecce, primo in Italia, nel febbraio 2006 a pochi giorni dalla emanazione dei regolamenti attuativi del Protocollo di Kyoto avente per docente l'illustre consulente del Ministero dell'Ambiente. L'area ha al suo attivo ben tre tipologie di corsi qualificati da CEPAS (auditor ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) e oggi si attesta ai primi posti in Italia. CSAD ha struttura organizzativa flessibilissima che non ha, per scelta espressa, alcun docente in pianta stabile ma piuttosto individua tra i professionisti emergenti quelli più aggiornati e capaci di trasmettere know how agli allievi.

**L'area Placement** contraddistingue CSAD perché si avvale di efficaci partnership collocate nel mondo datoriale (Confindustria, Confcommercio, CNA), Professionale (Ordine Ingegneri, Tecnologi Alimentari), della Certificazione di Sistema (Certquality, TUV Italia), nella Certificazione Industriale (TUV Italia), nel mondo della Ricerca e della Università (ENEA Brindisi, Università di Lecce, Politecnico di Bari, Università di Bari, Facoltà di Agraria della Università degli Studi di Foggia, Università TOR VERGATA di Roma), delle associazioni di volontariato (ROTARY CLUB), sindacale (OBR Puglia – CGIL, CISL UIL), Istituzioni (Assessorato al Turismo e Industria Alberghiera della Regione Puglia, Città di Bari), COTUP- Consorzio degli operatori turistici della Puglia, Network Lavoro Etico del CISE -Azienda Speciale della Camera di Commercio di Forlì-Cesena, Tecnopolis CSATA, Federcongressi) Queste relazioni si rivelano le vere leve adoperate per trovare le migliori opportunità di lavoro o di stage agli allievi dei Corsi e dei Master di CSAD. Opportunità non solo per i giovani in cerca di prima occupazione ma anche nei confronti di chi cerca nuove opportunità di crescita e ricollocamento o di chi vuole trovare sbocchi alternativi o opportunità di prestare consulenze qualificate. Uno dei progetti più interessanti sviluppati è quello che ha visto CSAD affiancato ad ILVA di Taranto (Gruppo RIVA) per le erogazione di un Master specialistico in Sicurezza sul Lavoro e delle Macchine. Tale Master per la sua innovazione metodologica e contenutistica è stato progettato per essere svolto direttamente nello

stabilimento di Taranto in modo da garantire un diretto contatto con una “palestra” di applicazioni esercitative tipico di uno stabilimento complesso (soggetto a Direttiva Rischi Rilevanti e sede di NOI - Nucleo Operativo Integrato sulla sicurezza) popolato, ogni giorno, da ben 13000 dipendenti diretti e quasi altrettanti dell’indotto. ILVA ha messo a disposizione ben dieci borse di studio e di stage con l’obiettivo poi di convertirle, in tutto o in parte, in posti di lavoro.