



## HOTEL CONGRESS MANAGER (120 ORE)

Obiettivi: Il corso Hotel Congress Manager (Meeting, Incentive, Congress, Event) ha l'obiettivo di formare esperti nella Direzione e gestione del Congress & Event Department all'interno di strutture alberghiere.

Il corso mira a fornire le competenze per lavorare nell'area della progettazione di eventi all'interno del comparto alberghiero. Il percorso progettato e le metodologie didattiche utilizzate permetteranno di formare esperti in grado di pianificare e gestire eventi congressuali e non solo all'interno di grandi aziende specializzate (PCO- Professional Congress Organizer) e nelle strutture alberghiere che ospitano eventi (Hotel Congress Manager/Event Manager).

Le aree di interesse spaziano dalla comunicazione al marketing, alla gestione del team di lavoro, al rapporto con il cliente con approfondimenti di psicologia. La metodologia utilizzata sarà quella attivo-partecipativa attraverso la quale si intende coinvolgere i corsisti nel processo di formazione. Durante il percorso si avrà la possibilità di acquisire la terminologia tecnica di settore, identificare il targeting per la migliore strategia di marketing e coordinare i diversi reparti alberghieri coinvolti.

Figura professionale in uscita: organizzatore eventi in hotel (mice manager)

### **Modulo 1 (4h teoria – 4 pratica)**

Strutture ricettive: tipologie e differenze – Cosa si intende per Hotel - Event manager vs mice manager – L'organizzatore di eventi: servizi, abilità e competenze  
Esercitazione pratica

### **Modulo 2 (4h teoria – 4 pratica)**

L'evento: significati e caratteristiche – L'evento professionale: obiettivi e caratteri distintivi – Classificazione degli eventi  
Esercitazione pratica

### **Modulo 3 (4h teoria – 4 pratica)**

Albergo di piccole, medie e grandi dimensioni - Classificazione delle stelle – Aree comuni e aree private - I reparti e i vari ruoli – organigramma di un hotel 5\*  
Esercitazione pratica

### **Modulo 4 (4h teoria – 4 pratica)**

Turismo mice – Meeting - Incentive – Congress – Events - Il reparto mice  
Esercitazione pratica

### **Modulo 5 (4h teoria – 4 pratica)**

Il mice manager: competenze, abilità e attitudini personali – Modello di organizzazione dell'evento: pre produzione, produzione, post produzione – Briefing con il cliente - Il concept dell'evento  
Esercitazione pratica

**Modulo 6 (4h teoria – 4 pratica)**

Stesura del preventivo – Piano strategico, economico e operativo - Contratto  
Esercitazione pratica

**Modulo 7 (4h teoria – 4 pratica)**

Gestione del cliente: lamentela, soddisfazione e fidelizzazione  
Esercitazione pratica

**Modulo 8 (4h teoria – 4 pratica)**

Le sale meeting – Set up – Planimetrie e attrezzature - I flussi informativi in un albergo di grandi dimensioni  
Esercitazione pratica

**Modulo 9 (4h teoria – 4 pratica)**

Ordine di servizio: come stilarlo correttamente – Terminologia nel Meeting Congress Management  
Esercitazione pratica

**Modulo 10 (4h teoria – 4 pratica)**

Partners e fornitori: Convention Bureau, Enti del turismo, Dmc.. – Eventi ECM : cosa sono e come si organizzano  
Esercitazione pratica

**Modulo 11 (4h teoria – 4 pratica)**

Abilità manageriali di un miche manager. Dal problem solving al time management – Le competenze interdisciplinari - Hotel corporate – Hotel leisure  
Esercitazione pratica

**Modulo 12 (4h teoria – 4 pratica)**

Comparto Food&Beverage – Stili di servizio – Mise en place – Organigramma F&B compartment  
Esercitazione pratica

**Modulo 13 (4h teoria – 4 pratica)**

Prenotazioni individuali e di gruppo – Modalità di check-in per i gruppi – Rooming list  
Esercitazione pratica

**Modulo 14 (4h teoria – 4 pratica)**

Gestione del team di lavoro – Lo stress da lavoro correlato – Il burnout – La motivazione del team di lavoro  
Esercitazione pratica

**Modulo 15 moduli obbligatori**

Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro – Parte Generale (4 ore teoria)  
Diritti e doveri dei lavoratori temporanei (4 ore teoria)