



Presentazione Servizi

corsi di formazione e master | formazione finanziata | analisi e sviluppo di piani formativi aziendali
consulenza personalizzata | corsi "1 to 1" | certificazione di sistema ISO 9002 | ricerca e selezione del personale
controllo di gestione | marketing plan | misurazione della qualità | web marketing | mystery guest

Chi siamo

Hospitality School srl è un gruppo di professionisti animati da una mission distintiva: diffondere la cultura della Qualità e il miglioramento delle performance delle risorse umane nel settore turistico-alberghiero. Rispondiamo alle esigenze di aggiornamento delle competenze delle risorse umane e offriamo soluzioni moderne di monitoraggio sistematico della Qualità del servizio, attraverso servizi di formazione e consulenza.

_Siamo specialisti della Formazione: negli ultimi 24 mesi abbiamo gestito su tutto il territorio nazionale progetti in aula per oltre 4 mila ore.

_Siamo specialisti della Qualità: i nostri piani di miglioramento prevedono l'introduzione di strumenti e soluzioni professionali come il Manuale degli Standard, i questionari di Customer Satisfaction, le visite ispettive di Mystery Guest professionisti.

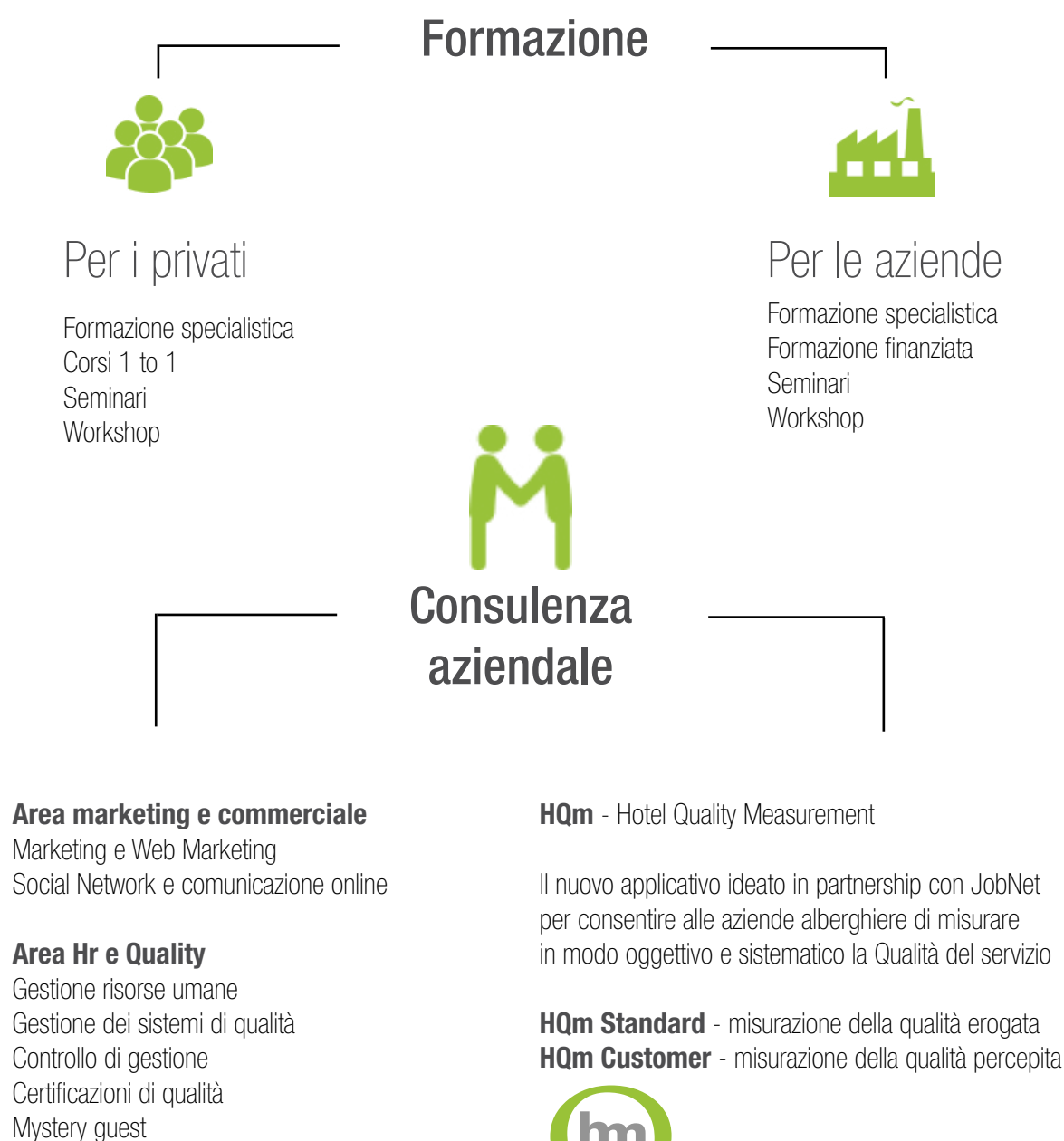
Non solo. Accompagniamo le aziende verso la certificazione ISO e abbiamo lanciato sul mercato un software per la misurazione oggettiva della Qualità (HQm – Hotel Quality Measurement).

_Siamo specialisti di HR: forniamo in outsourcing servizi di selezione, amministrazione e gestione del personale, con un'analisi costante dei fabbisogni formativi, preziosa per delineare interventi di aggiornamento delle competenze.

Garanzia della competenza di Hospitality School è l'esperienza professionale dei due fondatori, Riccardo Laudadio e Claudio Cecchini – Presidente e Vice Presidente - nel campo delle HR e della formazione per Gruppi alberghieri quali Domina, Ciga Hotels, ITT Sheraton e Starwood.



Consulenza e formazione per il settore turistico alberghiero



Consulenza e formazione per il settore turistico alberghiero

Hospitality School (HS) è una scuola nata con l'obiettivo di progettare, sviluppare e organizzare corsi di formazione nel settore dell'ospitalità avvalendosi dell'esperienza dei migliori professionisti del settore turistico-alberghiero, con due linee guida primarie:

- la formazione per chi vuole inserirsi nel mondo del lavoro
- la formazione di sviluppo per i professionisti

PER I PRIVATI



I corsi progettati da **Hospitality School** per chi aspira ad inserirsi nel mondo del lavoro o a specializzarsi sono pianificati e offerti al mercato sulla base delle reali necessità di inserimento professionale delle strutture del comparto turistico-alberghiero, rafforzando e consolidando in questo modo l'indispensabile rapporto tra mondo della formazione e mondo del lavoro. Destinatari ideali dei progetti formativi Junior e Senior sono tutti coloro che puntano ad acquisire le competenze utili a ricoprire il ruolo professionale ambito ma anche professionisti del settore che desiderano aggiornare e raffinare le competenze già acquisite ed utilizzate quotidianamente sul campo.

Esempi di corsi realizzati finora:

- International Room Division Manager
- New Media Marketing for Hospitality
- MICE Manager
- Master in Spa Manager
- 5 Stars Quality & Standards
- Gestione delle risorse umane e controllo della qualità

PER LE AZIENDE



Formazione finanziata

Analisi dei fabbisogni formativi aziendali, progettazione, pianificazione e realizzazione delle attività formative attraverso l'accesso ai finanziamenti erogati dai fondi interprofessionali per la formazione continua.

Consulenza

Consulenza a 360 gradi, realizzata su misura e a domicilio da consulenti esperti del comparto turistico alberghiero, con un focus particolare su alcune aree d'intervento:
risorse umane, qualità, controllo di gestione, marketing e Web marketing.

Certificazione di sistema ISO 9002

Consulenza alle imprese clienti lungo il cammino che porta alla certificazione di qualità, individuazione della strategia migliore volta all'innalzamento degli standard in linea con i requisiti ISO.

Attività e servizi

Consulenza



Le nostre **aree d'intervento** principali:

Area marketing e commerciale

- Marketing e Web Marketing
- Social Network e comunicazione online

Area Hr e Quality

- Gestione risorse umane
- Gestione dei sistemi di qualità
- Controllo di gestione
- Certificazioni di qualità
- Mystery guest

Esperienza, efficacia, professionalità rendono da sempre **Hospitality School** leader di mercato nel campo della formazione e della consulenza alle imprese del comparto turistico-alberghiero. Offriamo una **consulenza a 360 gradi, realizzata su misura** direttamente presso le aziende clienti.

Operiamo sempre ai massimi livelli di eccellenza, rivolgendoci a tutte quelle aziende che scelgono di avvalersi di professionisti esterni esperti ed affidabili, abbattendo notevolmente i costi puntando sull'**outsourcing**.

I vantaggi dell'Outsourcing

Tagliare costi che non rappresentano il "core business" dell'azienda senza perdere terreno in termini di qualità. Affidarsi a consulenti esperti esternalizzando una serie di attività che un tempo erano svolte da personale interno. Tutto questo è l'**Outsourcing**.

I COSTI FISSI DIVENTANO VARIABILI

Molte attività non risultano primarie lungo tutto l'arco dell'anno e si concentrano in alcuni mesi (stagionali) o in alcuni giorni del mese. Affidandole ad **Hospitality School**, quindi esternalizzando, è possibile sostenere i costi di quelle attività solo quando necessario.

L'ESPERIENZA DI UN CONSULENTE AL SERVIZIO DELLE AZIENDE

L'esperienza dei consulenti di **Hospitality School** è un valore aggiunto per le aziende, una scelta strategica di qualità. Si tratta di esperti del settore, con alle spalle anni di lavoro in catene alberghiere internazionali e un bagaglio di competenze che viene messo al servizio delle aziende clienti. Ecco perché è sempre vantaggioso affidare ai nostri professionisti anche attività quotidiane.

CONSULENZA PERSONALIZZATA E IN LOCO

La consulenza è altamente personalizzata a seconda delle esigenze specifiche delle aziende e svolta direttamente presso la sede del cliente. In questo modo, i nostri consulenti sviluppano un rapporto diretto con lo staff e la dirigenza, prezioso per cogliere eventuali problematiche e risolverle puntualmente.

Alcuni clienti che si affidano ai nostri servizi

Royal Hotel Sanremo
Hotel Hermitage, Isola d'Elba
Aman Resorts
Rocco Forte Hotels
Superior Golf & Spa Resort, Kharkov
Federalberghi Toscana
Associazione Albergatori Isola D'Elba
Grand Hotel Quisisana, Capri

Attività e servizi

Consulenza Area HR e Quality



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Il vantaggio di affidarsi ai consulenti di **Hospitality School** è quello di esternalizzare una delle attività che solitamente viene svolta da personale interno con risultati non ottimali.

Ricerca, selezione, gestione e amministrazione del personale, infatti, spesso coincidono con la gestione di aspetti esclusivamente burocratici relativi all'inserimento delle risorse umane e alla loro presenza in azienda.

Hospitality School agisce inserendo all'interno dell'azienda cliente un profilo HR junior che fornisce l'assistenza quotidiana alla Direzione Generale.

Le attività sono quelle tradizionali della funzione quali il servizio di ricerca e selezione del personale – anche di livello manageriale – in relazione alle caratteristiche, alla tipologia e alle esigenze specifiche di ogni singolo cliente.



Fase 1

definizione delle caratteristiche peculiari del profilo professionale ricercato



Fase 2

ricerca e selezione
(screening dei cv dei candidati, colloqui)



Fase 3

inserimento in azienda della nuova risorsa, con valutazione di un eventuale azione formativa



Fase 4

contrattualizzazione

Inoltre, **Hospitality School**, nella sua attività di amministrazione del personale, cura aspetti come l'elaborazione di busta paga, il calcolo di contributi previdenziali, la stesura dei contratti di assunzione, la gestione del disciplinare ed il rispetto di tutta la normativa vigente.



Attività e servizi

Consulenza Area Marketing e Commerciale



MARKETING E WEB MARKETING

L'imperativo chiave per le aziende è, da sempre, vendere. Ma con il Web si sono moltiplicati strumenti, occasioni, canali, così come i rischi di non apparire al meglio e di non saperli sfruttare in maniera competitiva.

Come fidelizzare il cliente?

Come presentare nella veste più accattivante l'offerta turistico-ricettiva?

Gli uomini di marketing non possono più applicare i vecchi paradigmi al Web, mentre l'organigramma aziendale dovrebbe contemplare la presenza di risorse che si occupino esclusivamente di Web marketing, ma questo comporta un costo non sempre sostenibile.

Essere sul Web non vuol dire soltanto offrire una vetrina, mettersi in mostra ed aspettare che il cliente entri: occorre una strategia mirata e, soprattutto, un piano di marketing realizzato da esperti che preveda azioni specifiche volte ad attirare, vendere e fidelizzare sulla base del mercato di riferimento, del ruolo dei competitors, del target e delle sue esigenze. E' in questo momento che conviene affidarsi ai consulenti di **Hospitality School**, pronti ad analizzare punti di forza e debolezze e a valutare quali soluzioni siano più idonee a posizionare l'azienda e i suoi prodotti sul Web, intercettando e fidelizzando il maggior numero di clienti.

SOCIAL NETWORK E COMUNICAZIONE ONLINE

Comunicare coincide sempre di più con il condividere pensieri, sensazioni, emozioni, che nei social network trovano il megafono ideale per essere amplificati e raggiungere un pubblico vastissimo. **Ma come dialogare correttamente con i clienti abituali o potenziali? Come soddisfare i loro bisogni anche sociali per attirare l'attenzione su prodotti e servizi?**

Improvvisare non paga, occorrono competenze specifiche e una strategia di Web marketing che preveda di investire tempo e risorse nel miglioramento dell'interazione con il mondo esterno all'azienda.

Le regole sono chiare: **ascoltare, comunicare, interagire, dialogare** con un target che, nel frattempo, diventa ogni giorno più social e meno conforme alle vecchie categorie di marketing.

Innanzitutto, l'ascolto, in un Web dominato dalle recensioni.

Lamentele, consigli, domande, complimenti e scuse arrivano non soltanto sui canali ufficiali che l'azienda sceglie come vetrina istituzionale.

Occorre poi saper scrivere per il Web, occorrono conoscenze che spaziano da Seo a copywriting, tipiche della sfera della **comunicazione 2.0**. E' controproducente affidare canali così importanti a mani poco esperte o a figure che in azienda ricoprono ruoli diversi. Il segreto per non perdere terreno è rivolgersi a professionisti esterni: **Hospitality School** fornisce servizi di comunicazione e marketing che permettono all'azienda di spiccare sul Web, di interagire al meglio con il target e di migliorare notevolmente l'appeal della propria offerta attraverso una strategia dinamica, innovativa e moderna.

Attività e servizi

Consulenza Area HR e Quality



GESTIONE DEI SISTEMI DI QUALITÀ

Quali attività e scelte condizionano la qualità del servizio? E' possibile individuare una serie di fattori chiave e agire su di essi per migliorare le performance, tutte azioni che riguardano la "gestione dei sistemi di qualità".

"Qualità del servizio" coincide sostanzialmente con "qualità delle risorse umane".

Ma, oltre ad un recruitment che permetta all'azienda di avere a disposizione uno staff esperto e qualificato, occorre dotare le risorse umane di strumenti idonei, motivarle e coinvolgerle quotidianamente nella concretizzazione della mission.

I nostri consulenti operano presso le aziende clienti implementando un sistema di gestione della qualità che consenta di tenere sotto controllo tutte le variabili che influenzano il livello del servizio offerto al cliente finale.

L'obiettivo finale è sempre quello di "diffondere la cultura della qualità", caposaldo di tutta l'attività di **Hospitality School**.

In questo tipo di consulenza specifico, le aziende clienti vengono affiancate nell'**individuazione di ruoli e compiti**, nell'implementazione di **procedure** e nell'applicazione degli **standard di servizio**, nell'instaurazione di un clima di lavoro stimolante e positivo, senza trascurare la scelta dei mezzi più idonei al raggiungimento degli obiettivi in funzione delle aspettative del cliente. In questo quadro s'inserisce poi la formazione ai dipendenti, preziosa per colmare lacune e aggiornare costantemente le competenze a disposizione dell'azienda.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA ISO 9002

Hospitality School fornisce alle aziende servizi di consulenza e formazione finalizzati all'ottenimento della **Certificazione di qualità** secondo i principali schemi esistenti, indispensabile per essere competitivi sul mercato di riferimento.

I nostri consulenti conducono le imprese clienti lungo il cammino che porta alla certificazione, suggerendo la strategia migliore per **gestire ed innalzare gli standard in linea con i requisiti ISO**.

Curano, inoltre, in prima persona la **preparazione della documentazione necessaria** e la gestione degli aspetti di tipo amministrativo, con il duplice obiettivo di conseguire il **certificato finale ISO e aumentare la soddisfazione del cliente finale**, agendo positivamente sul livello qualitativo delle prestazioni e dei servizi offerti dall'azienda stessa.

Il vantaggio per le aziende e per i singoli dipendenti è indubbiamente rappresentato dal valore aggiunto che il capitale umano acquisisce. Inoltre, attraverso la certificazione, le competenze acquisite diventano riconosciute e spendibili sia in Italia che all'estero.

MYSTERY GUEST

L'attività dei mystery guest si inserisce tra quelle cardine che Hospitality School propone alle strutture alberghiere in un'ottica completa di **misurazione e miglioramento della Qualità**.

I nostri mystery guest sono scelti tra i professionisti del comparto turisticoalberghiero e mettono a disposizione il proprio sguardo tecnico per rilevare ogni criticità e ogni scostamento rispetto a **Standard** di servizio minimi universalmente riconosciuti e definiti da Hospitality School in collaborazione con la struttura, o rispetto agli Standard di catena già in uso nell'hotel. Al termine di ogni visita ispettiva in incognito, i **mystery guest** stilano un report dettagliato per evidenziare il gap tra le condizioni di servizio ideali e la realtà che ogni giorno vive il cliente nell'arco di tempo che va dalle fasi preliminari del soggiorno (prenotazione e ricerca informazioni) al check-out.

Il **report** si compone di due parti: una relazione oggettiva basata sugli standard che esprime un valore da 1 a 100; una **relazione descrittiva** con la testimonianza esperienziale della visita.

Attività e servizi

Consulenza Area HR e Quality



CONTROLLO DI GESTIONE

Il controllo di gestione è una delle attività, svolte dai consulenti di Hospitality School direttamente presso le sedi dei clienti, che ben si presta ad essere realizzata in Outsourcing.

Si concretizza nell'implementazione di un sistema di codifica di tutte le voci di **ricavi e costi** dell'azienda, che consente un'**analisi dettagliata dei flussi economici** che ad essa fanno capo. E' un'analisi che, in molte aziende, si riduce spesso alla semplice lettura del bilancio e che, al contrario, va effettuata sistematicamente, a cadenza regolare, perché si traduca in un **risparmio tangibile in tempi ridotti**.

OBIETTIVI

Rintracciare tutte le informazioni e i dati della contabilità generale che possono supportare i processi decisionali attraverso un sistema di pianificazione e controllo valido ed efficiente, che garantisca il raggiungimento dei target definiti in sede di pianificazione strategica attraverso:

- rilevazione e l'analisi degli scostamenti tra dati previsionali e di consuntivo
- controllo costante sugli acquisti
- eliminazione delle fonti di inefficienza
- valutazione della redditività dei prodotti e dei clienti
- definizione e raccolta delle informazioni su cui basare i costi di erogazione del servizio e i listini prezzo

STRUMENTI E ATTIVITA'

- contabilità generale
- contabilità analitica
- budgeting
- reporting



SOGGETTI COINVOLTI

I nostri consulenti non solo operano in stretta sinergia con la direzione aziendale nel processo di definizione degli obiettivi, ma interagiscono costantemente con le singole risorse presenti in azienda, trasversalmente, indipendentemente dalle funzioni specifiche legate al ruolo.

Il controllo di gestione non è un processo standardizzabile: i nostri consulenti personalizzano il loro intervento al massimo sulle reali esigenze delle aziende, inserendosi al loro interno e operando tenendo conto di strumenti e dati a disposizione, unità organizzative, punti di forza o debolezza rispetto al mercato esterno.



Attività e servizi

Formazione Finanziata



Hospitality School mette a disposizione il proprio know-how a tutte le aziende che individuano la formazione come fattore indispensabile per la propria crescita e desiderano impegnarsi in interventi mirati, cogliendo le opportunità offerte dai vari **fondi interprofessionali per la formazione**.

Una volta accertata la sussistenza dei requisiti richiesti per l'adesione al Fondo individuato, l'attività svolta dai consulenti di **Hospitality School** si snoda attraverso l'analisi dei **fabbisogni formativi dell'azienda**, la progettazione e la pianificazione delle attività in aula e l'assistenza fino al momento della rendicontazione finale. E' possibile, dunque, per le imprese beneficiare di **interventi di formazione di fatto gratuiti** e di livello qualitativo molto alto, pianificati da consulenti esperti sui reali fabbisogni interni.

Fondi Interprofessionali

I fondi interprofessionali sono gestiti da organismi autorizzati, che hanno natura associativa e sono costituiti dalle associazioni datoriali e sindacali.

La loro attività è quella di finanziare **interventi di formazione, informazione, addestramento** e aggiornamento destinati ai dipendenti di imprese di qualsiasi settore (industria, commercio, servizi e agricoltura).

In particolare, promuovono sistematicamente la realizzazione di piani formativi aziendali, settoriali, territoriali e individuali.

Sono le imprese a dover presentare i piani, ecco perché risultano preziosi il sostegno e la consulenza di **Hospitality School**, che compie un'analisi accurata dei fabbisogni formativi e, successivamente, pianifica le attività formative.

Per le aziende il vantaggio è che queste attività sono assolutamente gratuite, finanziate dai fondi stessi.

E' possibile aderire ai fondi di riferimento del proprio settore a patto di risultare in regola con i versamenti dei contributi integrativi per la disoccupazione involontaria.

I fondi sono infatti alimentati continuamente dalla quota di contributi integrativi INPS (prevista dall'art. 25, comma 4, legge n. 845/1978) che le imprese vanno a destinare alla formazione continua attraverso la loro adesione.

Non ci sono costi ulteriori da sostenere, il contributo integrativo INPS è obbligatorio per legge, così come per legge le imprese che aderiscono ad un fondo possono utilizzarne una quota per realizzare interventi di formazione.

In base alle caratteristiche della singola azienda, saranno i consulenti di Hospitality School a consigliare quale fondo sia più adatto.

Alcuni esempi di fondi del settore:

For.te.
Fon.AR.Com
Fondimpresa

Attività e servizi

Misurare la qualità | HQm - Hotel Quality measurement



HQm - nelle sue due versioni, **Standard** e **Customer** - è un software applicativo ideato per consentire alle aziende alberghiere di misurare in modo oggettivo e sistematico la Qualità del servizio focalizzando le rilevazioni su 2 parametri, che corrispondono alle 2 versioni dell'applicativo:



Standard

misurazione della **Qualità Erogata** al cliente sulla base di quella progettata dall'azienda

Customer

misurazione della **Qualità Percepita** sulla base dei livelli di soddisfazione del cliente finale

L'applicativo realizzato in partnership con **JobNet** nasce per rispondere alla duplice esigenza delle aziende di effettuare un monitoraggio costante e rapido delle **performance interne** e di avere a disposizione dati oggettivi e aggiornati sulla **customer satisfaction**.

Inoltre, risponde all'esigenza di ottimizzare il tempo che le risorse impiegano per le rilevazioni e per il trasferimento delle informazioni raccolte.

HQm Standard

Il funzionamento dell'applicativo parte dalla consegna di un tablet e delle credenziali d'accesso alla persona incaricata di effettuare le rilevazioni.

Effettuato il log-in, si può selezionare l'area funzionale di riferimento e consultare l'elenco delle check list associate, pronte per la rilevazione.

Una volta compilate tutte le **check list** di un determinato periodo, il sistema elabora automaticamente i dati provenienti dalle rilevazioni restituendo statistiche e report contenenti i punteggi relativi alle performance ottenute dal singolo dipendente, dal reparto, dall'albergo e dal gruppo se siamo in presenza di più alberghi riferiti allo stesso brand.

HQm Customer

HQm Customer nasce per facilitare il flusso delle informazioni tra il cliente e l'azienda.

Si parte dalla costruzione di un **questionario creato ad hoc** sulla base degli standard operativi di servizio; un sistema evoluto consente l'acquisizione automatica degli indirizzi di posta elettronica dei clienti ed il successivo invio del questionario al cliente dopo la sua partenza (check out).

Il cliente, rientrato a destinazione, riceve un messaggio di posta elettronica con l'invito a compilare il questionario in tempo reale e ad inviarlo al sistema con un semplice "click". E' anche possibile creare specifiche liste di distribuzione in modo da raggiungere un target preciso di clientela o nicchie di destinatari.

Maggiore e più frequente sarà, quindi, il numero di rilevazioni effettuate e maggiore sarà l'affidabilità del risultato finale rispetto al reale **livello di qualità del servizio**.

Attività e servizi

Monitoraggio Manutenzioni - HMm - Hotel Maintenance Manager

by Hospitality School e ThinkMelyssa!



HMm è il nuovo applicativo che consente di pianificare e monitorare le attività quotidiane di manutenzione svolte dal personale addetto. Creato principalmente per le strutture alberghiere, semplifica la segnalazione delle criticità, garantendo la raccolta e la registrazione sistematica delle informazioni relative ad ogni intervento (data, assegnazione, chiusura, esito).

CON HMm E' POSSIBILE FINALMENTE RISPONDERE A DOMANDE CRUCIALI

- La segnalazione è stata inoltrata correttamente all'addetto?
- L'addetto ha recepito correttamente la segnalazione?
- L'addetto si è attivato immediatamente per la risoluzione del problema?
- Quale addetto è intervenuto?
- Quanto tempo ha richiesto l'intervento di manutenzione?
- L'intervento ha avuto esito positivo?
- La medesima criticità si ripete nel tempo?
- Esistono "aree" in cui si concentrano gli interventi?



WEB BASED INTEGRATO CON TELEGRAM USER FRIENDLY

Vantaggi

- Ottimizzazione dei flussi di comunicazione interna (assegnazione)
- Tempo ridotto tra segnalazione e avvio dell'intervento
- Maggior controllo "staff manutenzioni"
- Reportistica affidabile con possibilità di download
- Qualità del servizio ottimizzata con maggiore soddisfazione del cliente

Reportistica

HMm consente un'analisi completa basata sui parametri raccolti nel tempo, anche a fini statistici. Una sezione dedicata permette di consultare in real time una panoramica degli interventi in corso. L'archivio storico racchiude le informazioni sugli interventi conclusi. E' possibile applicare filtri alla ricerca ed esportare il risultato in Excel.

**CONFIGURAZIONE PERSONALIZZATA
CUSTOMIZZAZIONE SU RICHIESTA**



Hospitality School

Contatti



Hospitality School s.r.l.

Venezia

P.IVA e CF 04554930968

Telefono 347.2846391

e-mail info@hospitalityschool.it

Sito web

www.hospitalityschool.it

