



HOSPITALITY
SCHOOL

people 4 tourism

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.

formazione

Per i Privati Formazione base finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro



Corsi Junior

Destinati a soggetti che puntano ad acquisire le competenze utili a ricoprire il ruolo professionale ambito nelle aziende del comparto turistico-alberghiero

Per le Aziende Formazione di livello avanzato per i professionisti del settore



Corsi Senior

Destinati a professionisti del settore che desiderano aggiornare e accrescere le competenze già acquisite e utilizzate quotidianamente sul campo

Formazione finanziata

Attività formative realizzate attraverso l'accesso ai finanziamenti erogati dai Fondi Interprofessionali per la Formazione Continua



Formazione Finanziata

Fondi Interprofessionali per la Formazione Continua

Le aziende alberghiere possono accedere a forme di finanziamento destinate allo sviluppo di piani di formazione per i propri dipendenti.

Hospitality School affianca l'azienda in tutte le fasi del piano, dalla presentazione della documentazione necessaria all'adesione al Fondo fino alla realizzazione effettiva dei corsi.

Vantaggi per le aziende:

- > consulenza e formazione senza aggravio di costi
- > massima personalizzazione dell'intervento

consulenza



Area HR e Quality

Gestione delle Risorse Umane
Gestione dei Sistemi di Qualità
Certificazione di Sistema ISO 9002
Mystery Guest
Controllo di Gestione



Area Marketing e Commerciale

Marketing e Web Marketing
Social Network e comunicazione online



Outsourcing

Significa

- > **Affidarsi a consulenti esperti** esternalizzando una serie di attività un tempo svolte da personale interno, migliorandone la qualità e i risultati
- > **Tagliare costi** che non rappresentano il "core business" dell'azienda senza perdere terreno in termini di qualità

Vantaggi:

- > Rapidi risparmi sui costi
- > Un consulente al servizio dell'azienda
- > Consulenza altamente personalizzata e in loco

HQm - Hotel Quality Measurement

HQm è un software applicativo, realizzato da **Hospitality School** in partnership con **Jobnet**, che consente alle aziende alberghiere di misurare in modo oggettivo e sistematico la qualità del servizio, in termini di:



Qualità Eroged

rapporata a quella
Progettata dall'azienda

HQm Standard

monitoraggio della qualità
erogata attraverso
rilevazioni sistematiche,
basate sugli Standard
Operativi di Servizio



Qualità Percepita

analisi del livello
di soddisfazione del cliente
finale

HQm Customer

monitoraggio attraverso
la raccolta e l'elaborazione
informatica delle risposte
dei clienti a questionari
di Customer Satisfaction



HQm Standard

Redazione del Manuale degli Standard Operativi di Servizio e consegna del Manuale a tutti i dipendenti

Realizzazione di checklist sulla base del Manuale

Compilazione periodica delle checklist su tablet da parte dei capiservizio

Elaborazione dati da parte del sistema e restituzione di score numerici oggettivi, indicatori della qualità erogata (per struttura, reparto, singolo dipendente)

Invio periodico all'azienda della reportistica dettagliata con analisi delle performance



HQm Customer

Realizzazione del questionario di Customer Satisfaction personalizzato

Caricamento del questionario nel sistema e invio automatico ai clienti tramite e-mail

Elaborazione da parte del sistema delle risposte al questionario

Restituzione di score numerici di Qualità Percepita (Customer Satisfaction) aggiornati in tempo reale

Invio periodico all'azienda della reportistica dettagliata con analisi sulla Customer Satisfaction

La visita speciale di un professionista
Uno sguardo obiettivo ed imparziale sul tuo hotel

Mystery Guest

Perché gli hotel si affidano ai nostri mystery guest:

- > solo professionisti del comparto turistico-alberghiero
- > profonda conoscenza degli standard in uso nel settore
- > piano di visite ispettive personalizzato
- > reportistica obiettiva, affidabile e puntuale
- > massima riservatezza sull'esito delle ispezioni



E dopo le ispezioni? Inizia il miglioramento!

Piani di formazione su misura per ridurre progressivamente i punti di debolezza individuati

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 turistico-alberghiero** 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, la descrizione dei momenti di interazione con il personale e la descrizione dei punti di forza e di debolezza del prodotto.

Il report con l'analisi delle performance è la base di partenza per instaurare un dialogo costruttivo con la direzione e delineare strategie e margini di miglioramento, confezionando piani di formazione e consulenza altamente personalizzati.

HMm - Hotel Maintenance Manager

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).



WEB BASED



INTEGRATO CON TELEGRAM



USER FRIENDLY

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.

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



Con HmM errori ed improvvisazione si riducono a zero.

Avrete un'organizzazione efficiente dei flussi di comunicazione interna e un controllo costante degli interventi. Prezioso sia per un monitoraggio in real time che per analisi successive.

Funzionamento

Si accede al sistema via Web con le proprie credenziali (utente e password)

Si inseriscono criticità rilevata e dettagli (tipo di intervento, location/reparto, priorità, descrizione)

Ognuno degli addetti riceve un instant message sul proprio smartphone (app Telegram) e può segnalare la propria disponibilità

Quando un addetto accetta l'intervento la piattaforma esclude gli altri e registra l'avvio dell'attività

La problematica rimane indicata come "in fase di risoluzione" finché l'addetto con comunica di aver terminato l'intervento



Hospitality School s.r.l.

Venezia

P.IVA e CF 04554930968

Telefono 347.2846391

E-mail info@hospitalityschool.it

Sito web

www.hospitalityschool.it