

**INSEGNAMENTO:** Organizzazione delle imprese turistiche SECS-P/10 (10 CFU)

**DOCENTE:** Dr. Alessandro Ciglieri (alessandro.ciglieri@unitelmasapienza.it)

**TUTOR:** Dr. Donatella Fortuna (donatella.fortuna@unitelmasapienza.it)

### 1. CONOSCENZE E COMPETENZE DA CONSEGUIRE

Analisi dei modelli organizzativi di ciascun operatore turistico, anche con particolare attenzione alle possibili attitudini professionali di ciascun partecipante corsista.  
Conoscere i sistemi organizzativi aziendali con particolare riguardo agli operatori turistici.  
Conoscere, valutare e gestire le variabili organizzative endogene ed esogene  
Saper progettare un sistema organizzativo complesso.

### 2. PROGRAMMA / CONTENUTI

Il settore turistico e le imprese turistiche: forme di turismo e di consumo turistico  
Principi di programmazione turistica  
Le imprese e gli operatori turistici primari  
Le imprese e gli operatori turistici secondari: tour operator e le Agenzie di viaggio  
L'organizzazione delle imprese  
Le variabili organizzative esogene  
Le dimensioni delle variabili organizzative esogene  
Organizzazione e ambiente  
Le variabili organizzative endogene  
Il Design organizzativo  
Organizzazione degli operatori di trasporti  
Organizzazione degli operatori di servizi ricettivi  
Organizzazione degli operatori di servizi accessori  
La gestione delle risorse umane rispetto alle variabili strutturanti il settore turistico  
Analisi di Case History

### 3. METODO E STRUMENTI DIDATTICI

Video lezioni, analisi case history, project work. Forum e webinar a tema. Testimonianze.

### 4. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

L'esame verterà prevalentemente sulla presentazione da parte dello studente di un caso reale (project work) dedicato alla analisi organizzativa di un operatore turistico a scelta

### 5. TESTI DI STUDIO

**Almeno uno tra:**

Mintzberg H. , *La Progettazione dell'organizzazione aziendale*, Il Mulino.  
Jones J.R. *Organizzazione. Teoria, progettazione, cambiamento*, Egea.  
Daft R.L., *Organizzazione aziendale*, APOGEO

**Lecture Consigliate:**

AA.VV. *Quality Management in Hospitality*. Cassell  
AA.VV. *Pease your guests*. Macmillian  
AA.VV. *Research & Evaluation in recreation parks & leisure studies*. Allyn and Bacon  
AA.VV. *Hospitality, Tourism and Leisure management*. Cassell  
AA.VV. *Contributi all'analisi economica del turismo*. Clueb  
Abbott, Lewry, *Front Office*. BH  
Ballatori, Vaccaro, *Elementi di statistica per il turismo*. Franco Angeli - CTS

## UNITELMA SAPIENZA

Casarin Francesco, Il marketing dei prodotti turistici. G. Giappichelli Editore  
Cutlip, Center, Nuovo Manuale di relazioni pubbliche. Franco Angeli  
Dall'Ara Giancarlo, Perché le persone vanno in vacanza. Franco Angeli - CTS  
Dix, Baird, Front Office Operation. Longman  
Eigler, Langeard, Il marketing strategico nei servizi. McGraw - Hill  
Fedel Alberto, Grazie per il reclamo ! Franco Angeli  
Fellow Jane, Housekeeping Supervision. Pitman.  
Figliera Gian Carlo. I congressi: prodotto e mercato. Franco Angeli - CTS  
Frangini, Benedetti, Food and Beverage Manager. Lemonier  
Hague Paul, Le interviste nelle ricerche di mercato. Franco Angeli  
Kotler Philip, Al servizio del pubblico. Etaslibri.  
Kotler, Bowen, Makens, Marketing for hospitality and tourism. Prentice Hall  
Krauss, Curtis, Creative Management in recreation, parks and leisure services.  
Lupidi Mario, Elementi di economia aziendale e contabilità per le imprese turistiche. Franco Angeli - CTS  
Maeran, Novello, Tour-Ist. Psicologia e turismo. CLEUP  
McDowell, Ziminski, The Concierge. Wiley and Son  
Morelli Ugo, Management delle imprese turistiche. Etaslibri  
Negro Giuseppe, Organizzare la qualità nei servizi. Il Sole XXIV Ore  
Normann Richard, la gestione strategica dei servizi. Etaslibri  
Pannone Giuseppe, Adempimenti fiscali per le imprese alberghiere. Franco Angeli - CTS  
Powers, Barrows, Introducing to management in the hospitality industry. Wiley and Son.  
Rispoli - Tamma, Risposte strategiche alla complessità: le forme di offerta dei prodotti alberghieri. G. Giappichelli.  
Savelli Asterio, Sociologia del turismo. Franco Angeli - CST  
Sessa Alberto, Elementi di sociologia del turismo. CLITT  
Valdani Enrico, Pricing. Etaslibri  
Van Pelt, Creative Hospitality.  
Vertullo Felice, Le ricerche di marketing nel turismo. Franco Angeli - CTS  
Zeithaml, Parasuraman, Berry, Delivering Quality service. The Free Press  
Zerilli Andrea, Reclutamento, Selezione e Accoglimento del personale. Franco Angeli

### **6. QUIZ DI VERIFICA DELLE CONOSCENZE ACQUISITE E/O AUTOVALUTAZIONE**

Test di auto apprendimento per ogni video lezione

### **7. MODALITÀ DI APPLICAZIONE PROFESSIONALE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE**

Percorsi di carriera nel settore turistico nell'area delle risorse umane e organizzazione.