Università degli studi di Roma "Tor Vergata"

Premiare il lavoro competente nel turismo e nell'ospitalità

15 e 16 marzo 2012
Roma – Facoltà Lettere e Filosofia
Via Columbia 1
Edificio B primo piano
Aula 'Moscati'

Coordinamento

Costa Nicolò 338-7045154
Elisa D'Anselmi 329-0921955

Comitato Tecnico-Scientifico

Alessia Aiello 349-1337568
Cristina Ge 389-9871343
Roberta Mezzapesa 340-4551393
Massimo Pasquetto 320-4127734
Ilaria Simonetti 340-4133985
Martina Terenzi 349-5847206

15 MARZO

Ore 14.30 SALUTI

Rino Caputo, *Preside della Facoltà di Lettere e Filosofia Università Tor Vergata*
Marina Faccioli, *Presidente Corso di Laurea PROGEST Università Tor Vergata*
Aurelio Simone, *Direttore Scuola IAD Tor Vergata*
Nicola Boccella, *Presidente Corso di Laurea Scienze del Turismo Università La Sapienza*

Ore 15.00 RELAZIONE INTRODUTTIVA

Nicolò Costa e Elisa D'Anselmi, *Università Tor Vergata,* "Dal de-skilling al re-skilling: i motivi per premiare le competenze"
Ferdinando Dandini De Sylva, *Università Tor Vergata,* "Una matrice di valutazione delle competenze"

Ore 15.30-17.30 LA QUALITA' DEL SERVIZIO: MODELLI DI USO PRATICO

Paolo Bonelli, *Università Milano Bicocca,* "Il re-skilling nella personalizzazione del servizio. Dalla gestione per segmenti alla gestione del cliente individuale. Uno schema di riferimento"

Interventi di:
Giovanna Antico, *Regional Director of Human Resource di Orient Express*
Marco Caldera, *Direttore HR Alpitour*
Paola Iemmallo, *Direttore HR Hotel Principe di Savoia Milano*

Ore 17.30-18.30 DIBATTITO

16 MARZO

Ore 10.00 SALUTI

Emilio Fargnioli, *Presidente Ebit - Ente bilaterale industrie turistiche*

Ore 10.15 LA FORMAZIONE IN AZIENDA

Stefano Poeta, *Centro italiano di studi superiori sul turismo di Assisi,* "Fondi inter-professionali: formare i formatori in azienda per incrementare l'efficacia della formazione continua"
Fabio Comba, *Responsabile Risorse umane di NH Hotels* "La formazione intesa come moltiplicatore di competenze: il caso NH"

Interventi di:
Dionisio Capuano, *Esperto in Formazione Professionale del TUCEP Umbria*
Paola Iemmallo, *Direttore HR Hotel Principe di Savoia Milano*
Palmiro Noschese, *Direttore Generale Sol Meliá*

Ore 11.30 DIBATTITO E INTERVALLO

Ore 12.00-13.00 LA GESTIONE DELLE DIVERSITÀ CULTURALI: ATTRARRE E OSPITARE CINESI IN ITALIA

Francesco Boggio Ferraris, *Fondazione Italia-Cina,* "L'accoglienza dei visitatori cinesi. Analisi delle specificità culturali e strategie di inter-relazioni: valori e regole di comportamento"
Daniela Di Berardino, *Responsabile Marketing di Viaggi dell'Elefante*, "Le competenze richieste da un tour operator di successo specializzato in turismo cinese"

PAUSA PRANZO

Ore 15.00 LE COMPETENZE TURISTICHE NELLA GESTIONE DELLE TERME

Aldo Li Castri, *Federterme,* "Itinerari di benessere termale: competenze professionali e esigenze formative"

Intervento di:
Carmelo Randello, *Responsabile HR delle Terme di Saturnia*

Ore 16.00 LE COMPETENZE IN WEB MARKETING

Presentazione libro 'Web marketing e destinazione ospitale' di Nicolò Costa e Silvia Testa, McGraw Hill, Milano, 2012.

Silvia Testa, *Direttore Tecnico di agenzia di viaggi,* "Implicazioni manageriali del web marketing"
Paolo Galli, *Presidente Appian Line,* "Web marketing: l'esperienza di un tour operator dell'incoming Italia"

Interventi di:
Nicola Boccella, *Università La Sapienza*
Ferdinando Dandini De Sylva, *Università Tor Vergata*
Mario Liguori, *Università Tor Vergata*

Roberta Mezzapesa, *Studentessa PROGEST Università Tor Vergata,* "LinkedIn: come trovare lavoro nel turismo e nell'ospitalità"

ORE 18.30 DIBATTITO E CONCLUSIONI
Nicolò Costa, *Università Tor Vergata*

BOZZA