



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

DSG
DIPARTIMENTO DI
SCIENZE GIURIDICHE



SCUOLA DI ECONOMIA E MANAGEMENT



IL VALORE DEL *MANAGEMENT* NEL SETTORE TURISTICO.

Firenze, venerdì 5 dicembre 2014

Banca CR Firenze
Auditorium Cosimo Ridolfi
Via Carlo Magno, 7

Il *know how* sviluppato nel management di un'impresa rappresenta un valore misurabile dell'azienda.

Il convegno mira a porre in luce il management, le formule contrattuali per il suo sviluppo, l'organizzazione del lavoro e alcuni ambiti gestionali emergenti come lo *Handling Complaints Management* finalizzato alla *Customer Satisfaction* oltre che alla riduzione dei costi di transazione nelle controversie con i clienti.

La scelta di un approfondimento nel settore turistico nasce dal peso che lo stesso ha nell'economia del territorio toscano e in particolare fiorentino nonché dalla presenza di realtà formative ormai consolidate proprio all'interno dei corsi di laurea dell'Università di Firenze con serie prospettive occupazionali e con una attrattiva di livello internazionale.

Segreteria del convegno per iscrizioni e informazioni:
comunicazioneeventi@carifirenze.it
tel. 055 2312044

La partecipazione è gratuita e riservata a coloro che abbiano confermato la presenza entro il 3 dicembre p.v.

Il convegno è stato altresì comunicato all'ordine dei dottori commercialisti per l'accredito.



Programma

14.15 Saluti e introduzione

Giuseppe Morbidelli
Presidente Banca CR Firenze
Università La Sapienza di Roma

Alberto Tesi
Rettore dell'Università degli Studi di Firenze

Cristina Giachi
Vicesindaco Comune di Firenze

Laura Grassini
Presidente Corso di laurea Design Sustainable Tourism Systems

14.30 Coordina

Francesco Lotito
Docente di Italian tourism legislation, Università degli Studi di Firenze

Il valore del *management* nel settore turistico

Giovanni Liberatore
Docente di Valutazione di azienda, Università degli Studi di Firenze

La gestione del personale nelle imprese turistiche.

Aspetti manageriali e giuslavoristici

Lucia Varra
Docente di Organizzazione aziendale, Università degli Studi di Firenze

e
Maria Paola Monaco
Docente di Diritto del lavoro, Università degli Studi di Firenze

Reti di impresa nel settore turistico

Luciano Nebbia
Direttore Regionale Toscana, Umbria, Lazio, Sardegna di Intesa Sanpaolo

I contratti di *management* e di *franchising*

Alfredo Craca
Studio Craca Di Carlo Guffanti Pisapia Tatozzi-Milano

La tutela del turista, *customer satisfaction*, *handling complaints*

Sara Landini
Docente di Travel and tourism contracts, Università degli Studi di Firenze

16.30 Tavola rotonda su "Management e innovazione" coordina

Mauro Lombardi
Docente di Economia dell'innovazione, Università degli Studi di Firenze

Interventi:

Giovanni Bettarini
Assessore al turismo del Comune di Firenze

Gabriele Burgio
AD di Alpitour

Elena David
AD Unahotels

Marco Carrai
Presidente Aeroporto di Firenze SpA

Massimo Menichini
Presidente Manager Italia Toscana

Francesco Tapinassi
Fondazione Sistema Toscana