

## Corso di Alta formazione

# “OPERATION MANAGEMENT: MANAGER IN FOOD, BANQUETING & CATERING SERVICES”



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore



I edizione - Roma, Ottobre 2019 – Maggio 2020

Aziende partner:



## Presentazione

L'Università Cattolica del Sacro Cuore, in collaborazione con Fipe, Federazione Italiana Pubblici Esercizi e la Fipe Business school e HR Change, propongono per il 2019 un corso rivolto ai professionisti del settore Food&Beverage, pensato per fornire strumenti tecnici e manageriali fondamentali per avere successo in aziende di Ristorazione, Hotellerie, Retail nazionali e internazionali. Il corso è rivolto in numero limitato anche a giovani laureati in discipline Economico-aziendali, Agrarie e Turistico-alberghiere.

HR Change è una società di consulenza, selezione e formazione specializzata nell'ambito del retail e dei servizi per l'ospitalità. Forte dell'esperienza ventennale dei fondatori e delle partnership concluse con primarie realtà del settore, è attualmente fornitore di importanti aziende nazionali e multinazionali operanti nel settore della Grande Distribuzione, della Ristorazione commerciale, collettiva e dell'Hotellerie.

## Finalità

Oggi il Manager impiegato in una gestione professionale ed evoluta di un'azienda in ambito food possiede competenze che spaziano dalla pianificazione e gestione del servizio alle più innovative tecniche di produzione, dall'ottimizzazione degli indici economici ad un'efficace gestione degli acquisti, dal marketing alla gestione delle risorse umane. L'obiettivo del corso è quello di formare manager del mondo food attraverso teorie, modelli interpretativi, strumenti e prove pratiche. Il focus che caratterizza il Corso di Alta Formazione è duplice: l'acquisizione di capacità manageriali e la trasmissione di competenze tecniche tipiche del settore, che consentirà ai partecipanti un importante up-grade professionale.

## Destinatari

Il percorso è rivolto a professionisti del settore che intendono fare un salto di qualità nel proprio modo di gestire l'impresa o il reparto food. Per un numero limitato di posti, il corso è aperto anche a laureati con preferenziale esperienza nel comparto, che intendono entrare nel mondo della moderna Ristorazione, all'interno di Compagnie Alberghiere, di Crociera o nella GDO.

## Metodologia

Il corso è strutturato in moduli ed aree tematiche comprendenti competenze manageriali, organizzative e tecniche: la loro integrazione è l'essenza di ciò che un Manager deve conoscere per operare con eccellenza in ambito food. Nel corso della formazione in aula, oltre all'esposizione di teorie e modelli, verranno utilizzate metodologie attive e partecipative quali esercitazioni, simulazioni, role playing, studio di casi e testimonianze dirette, al fine di rendere più efficace l'apprendimento. Il senso di questa proposta formativa è quello di tradurre i contenuti del corso in azioni direttamente utilizzabili nella pratica lavorativa quotidiana.

Al termine del corso verrà rilasciato un **attestato di partecipazione** a coloro che avranno frequentato almeno il 75% delle lezioni.

## Moduli formativi

Il percorso formativo è costituito da 9 moduli:

### **I MODULO: l'Organizzazione dell'Azienda Ristorante**

**Obiettivo:** prendere consapevolezza del contesto socio-economico attuale e dei principali strumenti di organizzazione aziendale.

**Temi trattati:** introduzione sui principi di organizzazione aziendale, la job description del Restaurant Manager, l'organigramma, le relative strategie organizzative con un focus sugli standard di servizio e sul manuale operativo.

### **II MODULO: il Servizio**

**Obiettivo:** acquisire informazioni sulle differenti metodologie di servizio al cliente.

**Temi trattati:** metodologie di servizio, approfondimenti sui lay-out degli spazi, delle attrezzature e dei prodotti, sull'organizzazione dell'ambiente e sullo stile. Con riferimento al Banqueting e Catering saranno approfondite le tematiche riguardanti la logistica, l'efficienza e l'efficacia del menu, la scenografia e lo sviluppo di nuove tecnologie a servizio di grandi numeri.

Verrà eseguita una visita guidata presso un Ristorante stellato.

### **III MODULO: Comunicazione**

**Obiettivo:** acquisire metodologie per la gestione del Cliente e per la convivenza ottimale nel gruppo di lavoro

**Temi trattati:** tecniche di accoglienza e vendita in sala e al bar, tecniche di gestione della soddisfazione del cliente e utilizzo di feedback nell'ottica della fidelizzazione del cliente.

### **IV MODULO: Gestione Risorse Umane**

**Obiettivo:** mettere in grado i partecipanti di acquisire conoscenze e tecniche per amministrare in modo corretto ed ottimale il Personale e di far propri metodi e stili di comportamento finalizzati alla motivazione e gestione dei gruppi di lavoro.

**Temi trattati:** tecniche di ricerca e gestione dei neo assunti. Empowerment, sistemi di sviluppo e motivazione del personale. Autovalutazione e gli stili di leadership. Principi di diritto del lavoro relativi al settore food, amministrazione del personale, contrattualistica e gestione del lavoratore.

### **V MODULO: Marketing**

**Obiettivo:** consentire ai partecipanti di proporre interventi e soluzioni di sviluppo congruenti con gli obiettivi generali dell'organizzazione di riferimento; visite guidate.

**Temi trattati:** marketing strategico e marketing operativo. Il marketing mix, le politiche dei prezzi, l'analisi della concorrenza, il lay-out e le tecniche di merchandising. Il web marketing e i social network. Verrà inoltre simulata la gestione di un piano di Local Store Marketing.

## **VI MODULO: il Prodotto**

**Obiettivo:** acquisire informazioni sulle tecniche di cucina, sulle modalità di preparazione, trasformazione e presentazione dei piatti; il beverage management.

**Temi trattati:** tecniche di produzione e trasformazione degli alimenti in considerazione delle nuove attrezzature di cucina; le famiglie di derrate e il loro impatto sulla salute dei clienti. Metodi di conservazione dei cibi e cenni sugli aspetti igienico-sanitari. Il vino: dalla produzione agli abbinamenti. Verrà eseguita una visita guidata presso una cantina di produzione vinicola.

## **VII MODULO: Gestione Operations**

**Obiettivo:** trasferire tecniche e modalità di gestione delle forniture e degli approvvigionamenti.

**Temi trattati:** Il marketing d'acquisto, l'efficacia nella scelta dei fornitori e tecniche di acquisto nelle contrattazioni. La gestione e la programmazione degli ordini. Principi di logistica e gestione delle scorte: lo stoccaggio, la rotazione e la valorizzazione del magazzino. Verranno inoltre approfonditi temi di security aziendale: lotta alla contraffazione, carte di credito e debito e la loro clonazione, gestione dei rapporti con le forze dell'ordine e gli istituti di vigilanza.

## **VIII MODULO: Menù Engineering**

**Obiettivo:** trasferire tecniche e modalità di costruzione del menù, per monitorare la produttività e garantire il fatturato previsto.

**Temi trattati:** Food cost - beverage cost, strumenti di calcolo del costo del piatto e il prezzo di vendita. Menù Engineering: criteri di composizione del menù, statistiche e indici di performance. Verranno proposti degli esempi di composizione del menù per diverse tipologie di format ristorativo.

## **IX MODULO: la Gestione d'impresa**

**Obiettivo:** mettere in grado i partecipanti di leggere e interpretare gli andamenti economico-finanziari dell'impresa ristorativa e di intraprendere azioni strategiche di prevenzione e correzione.

**Temi trattati:** principi di contabilità generale e la formazione del bilancio di esercizio. Individuazione degli equilibri economico-finanziari, i flussi di cassa e la corretta gestione del debito bancario. La contabilità analitica e i modelli di controllo di gestione. Il budget.

La Direzione può operare cambiamenti al programma al fine di garantire la qualità didattica e organizzativa del Corso. Eventuali variazioni delle date verranno comunicate tempestivamente.

### Orari e sede

Le lezioni si svolgeranno a **Roma presso la sede di FIPE in piazza G. G. Belli, 2**, e presso importanti **aziende** del settore che ospiteranno alcuni **moduli pratici**, dalle ore 09.00 alle ore 18.00, per un totale di **144 ore**.

### Direzione

La Direzione Scientifica è affidata al prof. **Marco Oriani**, Professore Ordinario Economia degli Intermediari Finanziari e Direttore del Dipartimento SEGESTA Università Cattolica del Sacro Cuore.

### Coordinamento didattico

Prof. **Massimo Giardina**, docente di Economia e Gestione delle Imprese Finanziarie, docente di Finanza Aziendale presso il Dipartimento di Economia e della Gestione Aziendale dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

### La Faculty

**Andrea Biagini**, Direttore Commerciale Guida Michelin.

**Enrico Cerea**, Executive Chef del Ristorante "Da Vittorio2, a Brusaporto (BG), 3 stelle Michelin.

**Pier Sandro Coconcelli**, Professore ordinario di Microbiologia degli Alimenti presso la Facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari ed Ambientali dell'Università Cattolica.

**Giovanni Covassi**, Docente di Marketing presso la Facoltà di Scienze Linguistiche dell'Università Cattolica.

**Paolo De Bernardi**, Hr Manager YOU GENIO, Gruppo Manutencoop, ex Direttore Risorse Umane presso Dussmann Service Italia.

**Giovanni Di Falco**, Docente di Gestione delle Imprese Commerciali presso la facoltà di Scienze Agrarie, Alimentari ed Ambientali dell'Università Cattolica

**Luigi Drei**, Docente, Formatore e Coach esperto in Comunicazione.

**Massimo Giardina**, Docente di Economia degli intermediari Finanziari e Finanza Aziendale, afferente al dipartimento SEGestA dell'Università Cattolica.

**Stella Gubelli**, Docente di Programmazione e Controllo, afferente al dipartimento SEGestA dell'Università Cattolica.

**Natale Mainieri**, Consulente nel settore del retail, ex Direttore Marketing Auchan.

**Daniele Marotta**, Direttore Risorse Umane di CIGIERRE – Compagnia Italiana Ristorazione, che gestisce i brand Old Wild West, Wiener Haus, Pizzikotto, Shi's e America Graffiti, ex Direttore Risorse Umane Atahotels, Hotel Principe di Savoia, Mirabilandia.

**Giancarlo Morelli**, Executive del Ristorante "Pomireau" a Seregno (MB), 1 stella Michelin.

**Luisito Perazzo**, Professional Somellier AIS, premiato come miglior somellier d'Italia.

**Claudio Sottoriva**, Professore aggregato di Metodologie e determinazioni quantitative d'azienda.

**Stefano Zanetto**, Ex Direttore Risorse Umane presso Avenance Italia, gruppo Elixir.

### **Dopo il Corso**

Al termine del percorso, per i partecipanti che ne faranno richiesta HR Change offre l'attivazione di colloqui di selezione/stage extracurricolare presso aziende di Ristorazione Collettiva e Commerciale, società di consulenza nell'ambito della Qualità, Hotel, Alberghi di rilevanza nazionale, Compagnie di Crociera, GDO. Il periodo sul campo permette di sperimentare le competenze acquisite, costituisce un momento di verifica dell'apprendimento e di integrazione delle conoscenze che aggiunge valore alla spendibilità della propria professione. Saranno attivate iniziative di sostegno al placement in termini di: consulenza orientativa, analisi e diffusione del curriculum, coinvolgimento delle imprese del settore che sostengono l'iniziativa.

### **Modalità di partecipazione**

Per partecipare è necessario **inviare la propria candidatura** via mail a HR Change - email: [hrassistant@hrchange.it](mailto:hrassistant@hrchange.it) - sito internet: <http://www.hrchange.it/manager-in-food-banqueting-catering-services/> - allegando un curriculum vitae aggiornato. La domanda di partecipazione dovrà pervenire entro il **7 ottobre 2019**.

Dalla data di conferma dell'ammissione i partecipanti dovranno effettuare l'iscrizione utilizzando la procedura online collegandosi al link: [http://apps.unicatt.it/formazione\\_permanente/milano.asp](http://apps.unicatt.it/formazione_permanente/milano.asp) tramite la pagina del corso e provvedere al pagamento della quota di iscrizione entro cinque giorni lavorativi.

La quota di partecipazione all'intero percorso è fissata in Euro 4.636,00 (3.800,00 + IVA 22%).  
Per gli Associati FIPE, è previsto uno **sconto pari al 30%** della quota di partecipazione.

Il versamento può essere effettuato mediante:

- carta di credito, dal sito delle iscrizioni online;
- bonifico bancario intestato a: Università Cattolica del Sacro Cuore presso Intesa Sanpaolo Intesa San Paolo, Via dell'Arte, n. 21 – 00144 Roma; IBAN: **IT07 W 03069 03390 211610000191**; Conto Coge: 02B20720; BIC/Swift Code: BCITITMM988, indicando il nominativo del partecipante e il titolo del corso sulla causale del versamento, e inviando a [formazione.permanente-mi@unicatt.it](mailto:formazione.permanente-mi@unicatt.it) la copia dell'avvenuto versamento.

La quota di iscrizione non è rimborsabile tranne nel caso di non attivazione del corso e comunque nei termini previsti alla voce "Regolamento generale di iscrizione ai corsi di Formazione Permanente", consultabile all'indirizzo web: [http://apps.unicatt.it/formazione\\_permanente/milano.asp](http://apps.unicatt.it/formazione_permanente/milano.asp).



## Iscrizioni ed organizzazione

### Università Cattolica del Sacro Cuore

Formazione Postlaurea e Research Partnership  
Ufficio Formazione Permanente  
Via Carducci, 30 - 20123 Milano  
Tel. 02 72345701 - Fax 02 72345706  
E-mail: [formazione.permanente-mi@unicatt.it](mailto:formazione.permanente-mi@unicatt.it)  
Sito Internet: <http://milano.unicatt.it/formazionepermanente>

## Invio candidature e informazioni

### HR Change

E-mail: [hrrassistent@hrchange.it](mailto:hrrassistent@hrchange.it)

Sito Internet: <http://www.hrchange.it/iii-edizione-corso-alta-formazione-in-operation-management/>