

Corso di Alta formazione  
**OPERATION MANAGEMENT**  
Manager in Food, Banqueting & Catering Services

**Area Economics, Management e Imprenditorialità**

FORMAZIONE PERMANENTE

III edizione  
Milano, 1 Aprile - 16 Dicembre 2019

In collaborazione con

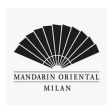


UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

L'Università Cattolica del Sacro Cuore, in collaborazione con HR Change, propone per l'anno accademico 2018-2019 la terza edizione del 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.

## I nostri Partner



## 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 modelli efficienti, strumenti e prove pratiche innovative. 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 food che intendono fare un salto di qualità nel proprio modo di gestire l'impresa. 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 Grande Distribuzione Organizzata.

I destinatari, dunque, sono:

- Imprenditori o professionisti con esperienza nel settore ristorativo, alberghiero o dei servizi, che vogliono acquisire una visione d'insieme del funzionamento aziendale e migliorare le modalità di gestione del ristorante;

- Laureati di lauree triennali e magistrali.

Il corso di formazione si rivolge preferibilmente ai laureati di lauree triennali e magistrali in discipline Economico-aziendali, Agrarie e Turistico-alberghiere. Saranno tuttavia prese in considerazione le candidature provenienti da altri percorsi di laurea.

## 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.

È prevista la partecipazione di Chef Stellati.

Al termine del corso, ai partecipanti che avranno partecipato almeno al 75% delle lezioni, verrà rilasciato un attestato di frequenza.

## Moduli formativi

Il percorso formativo è costituito da 9 moduli:

### I Modulo

#### ► L'Organizzazione dell'Azienda Ristorante

**Lunedì 1 aprile, 9.00-13.00**

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

*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

**Lunedì 1 aprile, 14.00-18.00; lunedì 15 aprile, 9.00-18.00**

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

*Metodologie di servizio:* approfondimenti sui layout 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.

### III Modulo

#### ► Comunicazione

**Lunedì 29 aprile, 09.00-18.00.**

*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

**Mercoledì 06 Maggio e lunedì 15 Maggio, 9.00 – 18.00.**

**Lunedì 27 Maggio, 9.00 – 13.00.**

*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

Lunedì 27 Maggio, 14.00 – 18.00;

lunedì 10 Giugno, 9.00 – 18.00.

*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

Lunedì 24 giugno, lunedì 8 luglio

e lunedì 22 luglio, 9.00 – 18.00

*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 un cantina di produzione vinicola.

## VII Modulo

### ► Gestione Operations

Lunedì 09 settembre

e lunedì 23 settembre, 09.00 -18.00

*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

## VIII Modulo

### ► Menù Engineering

Lunedì 7 ottobre, 9.00-18.00

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

*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

### ► Gestione d'impresa

Lunedì 21 ottobre, lunedì 04 novembre, lunedì 18 novembre, lunedì 02 dicembre e lunedì 16 dicembre, 9.00-18.00

*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.*



## Direzione scientifica

**Prof. Marco ORIANI**

Professore Ordinario Economia degli Intermediari Finanziari e Direttore del Dipartimento SEGESTA dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

## Coordinamento didattico

**Prof. Massimo GIARDINA**

Docente di Finanza Aziendale e Economia degli intermediari finanziari; afferente al Dipartimento SEGESTA dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

La faculty è composta da docenti dell'Università Cattolica delle sedi di Milano e Piacenza.

## Tra i relatori e i testimoni

**Daniele MAROTTA**

Direttore Risorse Umane di CIGIERRE - Compagnia Italiana Ristorazione, che gestisce i brand Old Wild West, Wiener Haus, Arabian Kebab, Cantina Mariachi.

**Paolo DE BERNARDI**

Ex HR Director presso Dussmann, azienda tra i maggiori player nel settore della ristorazione collettiva.

**Stefano ZANETTO**

Ex Direttore Risorse Umane presso Avenance Italia, gruppo Elior.

## Chef e ristoratori stellati

**Enrico CEREÀ**

Chef \*\*\* Michelin del Ristorante *Da Vittorio* a Brusaporto (BG).

**Giancarlo MORELLI**

Chef \* Michelin del Ristorante Pomiroeu a Seregno (MB).

**Alberto SANTINI**

Metre e sommelier Ristorante Dal Pescaore \*\*\* Michelin, Canneto sull'Oglio (MN).

## Il corso in sintesi

### Orari e sede

■ Le lezioni si svolgeranno presso la sede dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, 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.

### Dopo il corso

■ Al termine del percorso, per i partecipanti che ne faranno richiesta, HR Change offre consulenza orientativa e **l'attivazione di colloqui di selezione/stage extracurricolari** presso aziende di Ristorazione Collettiva e Commerciale, società di consulenza nell'ambito della Qualità, Hotel, Alberghi di rilevanza nazionale, Compagnie di Crociera, GDO.

### Modalità di iscrizione

■ Per partecipare è necessario inviare la propria candidatura via mail a HR Change - email: [hrrasantant@hrchange.it](mailto:hrrasantant@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 15 marzo 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> 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 + IVA 22%). Per gli iscritti all'Alumni Cattolica (cioè chi ha sottoscritto la quota per i servizi premium. Per info [www.unicatt.it/alumni.it](http://www.unicatt.it/alumni.it)) e Amici dell'Università Cattolica, è previsto uno sconto pari al 10% della quota di partecipazione pari a 4.172,40 (3.420,00 + IVA 22%).

■ 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: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>.



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

[www.unicatt.it](http://www.unicatt.it)