

Corsi di Specializzazione per l'Ospitalità *F&B Management e Guest Experience Management*

1. Intro e obiettivi del programma formativo

Il presente programma formativo si inserisce nel contesto del **Piano Mattei** per l'Africa, un'iniziativa strategica promossa dal governo italiano per rafforzare la cooperazione e lo sviluppo sostenibile con i Paesi africani, con particolare attenzione all'Egitto. Il Piano Mattei mira a creare partenariati nei settori chiave dell'economia, favorendo la crescita condivisa e lo scambio di competenze tra Italia ed Egitto.

Il programma ha come obiettivo principale la formazione di figure professionali altamente qualificate nel settore dell'**ospitalità**, con 2 specializzazioni rispettivamente nella **Gestione del Food & Beverage (F&B) e delle attività di cucina** e nella **Gestione dell'esperienza dell'ospite nelle attività di ricevimento e sala**. In un contesto globale in cui il turismo e l'ospitalità svolgono un ruolo fondamentale nello sviluppo economico e culturale, il progetto mira a:

- **Sviluppare competenze manageriali:** fornire agli studenti le conoscenze e le abilità necessarie per assumere ruoli di responsabilità nel settore dell'ospitalità, con particolare attenzione alla gestione delle unità di business F&B.
- **Promuovere l'eccellenza operativa:** offrire una formazione approfondita sulle attività di cucina, integrando teoria e pratica, per elevare gli standard qualitativi dei servizi offerti.
- **Incentivare l'innovazione e la sostenibilità:** incoraggiare l'adozione di pratiche sostenibili e innovative nel settore F&B, promuovendo la responsabilità ambientale e sociale.
- **Assicurare la conformità normativa:** formare i professionisti sulle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene alimentare, garantendo elevati standard qualitativi e la conformità alle leggi.

IL PROGRAMMA IN BREVE:

1. Corso di Specializzazione in F&B Management

- **Numero studenti coinvolti:** 48
- **Modalità:** In presenza, con una combinazione di lezioni teoriche e esperienze pratiche
- **Location:** Hurghada (Egitto)
- **Durata totale:** 5 mesi

2. Corso di Specializzazione in Guest Experience Management

- **Numero studenti coinvolti:** 48
- **Modalità:** In presenza, con una combinazione di lezioni teoriche e esperienze pratiche

- **Location:** Hurghada (Egitto)

- **Durata totale:** 5 mesi

2. Struttura del programma formativo

Il programma formativo è articolato in due fasi, pensate per offrire agli studenti un equilibrio tra apprendimento teorico e esperienza pratica nel settore dell'ospitalità.

Nella prima fase, gli studenti partecipano a lezioni in aula dove acquisiscono conoscenze essenziali sulla gestione del Food & Beverage, sulle attività di cucina e sulla Guest Experience, sviluppando competenze manageriali e operative chiave.

Nella seconda fase, hanno l'opportunità di applicare queste conoscenze attraverso esperienze dirette in aziende del settore, immergendosi in contesti professionali reali che permettono di consolidare le abilità apprese e di comprendere le dinamiche operative dell'industria dell'ospitalità.

Questa struttura integrata garantisce una formazione completa, preparando gli studenti ad affrontare le sfide del settore sia a livello nazionale che internazionale.

Di seguito viene presentato il programma che si svolgerà in aula per i 2 corsi di specializzazione.

1. Corso di Specializzazione in F&B Management

Modulo	Unità Didattica	Ore
Cost Control management	The impact of food cost in the KPIs of the business units involved	10
	Menu Design management	5
	Managing the F&B business unit	5
Supply chain management	Maximizing supply efficiency and management	10
	Business unit organization and organigram	10
	Compliance of supply chain	10
	Product regeneration	10
	Storage management	10
F&B Operations	Restaurant processes	25
	Basic elaborations	15
	Elementary and advanced techniques	20
	Guest relation and presentation	10

	Service styles	10
Product management	Production and service processes in the kitchen: theory and practice	20
	Gastronomic culture and storytelling	20
	Influences of international cuisine and fusion	10
	Creative and signature cuisine	10
	Managing approach with people with allergies and intolerances – marketing and transforming threats in opportunities	10
Safety and hygiene	Safety and hygiene regulations	20
Marketing and promotion	Online distribution systems: the fork, restaurantguru, tripadvisor, delivery, etc.	15
	Social media marketing techniques and strategies for restaurants	15
Sustainability	Environmental, economic and social sustainability	5
	Sustainability in catering: from waste management and the fight against waste to the carbon footprint, water footprint and impact on the local community	10

2. Corso di Specializzazione in Guest Experience Management

Modulo	Unità Didattica	Ore
Cost Control management	The impact of food cost in the KPIs of the business units involved	10
	Menu Design management	5
	Managing the F&B business unit	5
Supply chain management	Maximizing supply efficiency and management	10
	Business unit organization and organigram	10
	Compliance of supply chain	10
	Product regeneration	10
	Storage management	10
F&B Operations	Restaurant processes	25
	Basic elaborations	15
	Elementary and advanced techniques	20

	Guest relation and presentation	10
	Service styles	10
Management of different guest service styles	Customer reception, approach and requests	20
	French, Russian and Italian style service	20
	Cultural and gastronomic storytelling	10
	Breakfast service and bar	10
	Buffet and catering for events	10
	Quality control of the halls: set up, cleaning, quality perception management	20
	Guest interaction and complaints management	10
Safety and hygiene	Safety and hygiene regulations	20
Marketing and promotion	Online distribution systems	15
	Social media marketing techniques and strategies	15
Sustainability	Environmental, economic and social sustainability	5
	Sustainability in catering: from waste management and the fight against waste to the carbon footprint, water footprint and impact on the local community	10

Note al Programma formativo:

- Il programma prevede l'organizzazione di 2 corsi che andranno a favorire un ambiente di apprendimento interattivo, consentendo un'attenzione maggiormente personalizzata da parte dei docenti e dei tutor.
- La **parte pratica** del programma seguirà la fase **teorica in aula**. Dopo aver acquisito le conoscenze fondamentali durante le lezioni teoriche, gli studenti avranno l'opportunità di applicarle direttamente in contesti reali all'interno di aziende del settore dell'ospitalità.

3. Metodologia didattica

La metodologia didattica del programma è progettata per offrire agli studenti un'esperienza di apprendimento completa e coinvolgente, combinando teoria e pratica per garantire una formazione efficace nel settore dell'ospitalità.

Le attività formative comprenderanno:

- **Lezioni teoriche in presenza:** sessioni frontali che forniranno le basi teoriche necessarie per comprendere i concetti chiave della gestione F&B, della cucina e del Guest Experience.
- **Pratica professionale supervisionata:** esperienze pratiche supervisionate da docenti e tutor esperti, che guideranno gli studenti nell'applicazione delle competenze in contesti reali o simulati.
- **Masterclass con esperti:** incontri con professionisti del settore su argomenti specifici, offrendo approfondimenti e prospettive aggiornate sulle tendenze attuali dell'ospitalità.

Sistema di valutazione:

La valutazione degli studenti sarà basata sulla partecipazione attiva alle lezioni, includendo la frequenza, l'interazione durante le lezioni, l'impegno mostrato e la collaborazione con compagni e docenti. È richiesto agli studenti di partecipare ad almeno l'80% delle attività programmate per poter completare con successo il corso e ottenere la certificazione finale.

4. Calendario del programma formativo

Il programma formativo si terrà in presenza presso l'istituto situato a Hurgada, messo a disposizione dal partner locale in Egitto. Gli spazi didattici sono predisposti per garantire un ambiente di apprendimento ottimale e attrezzature adeguate al tipo di formazione offerta.

Le lezioni si svolgeranno su una base di 5 giorni a settimana, con un orario giornaliero di 8 ore, coprendo un totale di rispettivamente 285 e 315 ore di formazione teorica distribuite su circa 2 mesi. Successivamente, gli studenti saranno coinvolti nell'attività pratica presso aziende del settore, dove avranno l'opportunità di applicare le conoscenze acquisite durante il corso in aula.

I due corsi si svolgeranno nello stesso periodo, con classi che permetteranno di completare il percorso teorico nello stesso periodo, sfruttando al meglio le risorse disponibili e mantenendo un flusso formativo continuo.

5. Prospettive professionali

Il programma formativo è progettato per preparare i partecipanti a ricoprire ruoli chiave nel settore dell'ospitalità, dotandoli di competenze manageriali e operative avanzate. Di seguito sono descritti tre profili professionali che gli studenti saranno in grado di assumere al termine del corso:

- **Assistant Food & Beverage manager** (*entrambi i percorsi di specializzazione*): Supporta il Food & Beverage Manager nella gestione operativa delle unità F&B. Si occupa del controllo dei costi alimentari, della gestione del design del menu e dell'ottimizzazione dei processi di approvvigionamento. Grazie alle competenze acquisite in gestione del controllo dei costi, supply chain e operations F&B, contribuisce all'efficienza e alla redditività dell'azienda. Inoltre, assicura la conformità alle normative di sicurezza e igiene alimentare.
- **Junior Kitchen operations supervisor** (*percorso in F&B Management*): Responsabile della supervisione delle attività quotidiane in cucina, garantisce che i processi di produzione e servizio siano eseguiti in modo efficiente e secondo gli standard qualitativi. Coordina il team di cucina, gestisce lo stoccaggio e l'organizzazione delle materie prime. Con una solida formazione in gestione del prodotto, cultura gastronomica e tecniche culinarie è in grado di innovare l'offerta culinaria e soddisfare le diverse esigenze dei clienti, inclusa la gestione di allergie e intolleranze.
- **Junior Guest Experience specialist** (*percorso in Guest Experience Management*): Si occupa di gestire l'intera esperienza degli ospiti, con un focus particolare sulle attività di accoglienza e sala. È responsabile dell'accoglienza degli ospiti, assicurando un primo contatto positivo e professionale. Durante il servizio, coordina il personale di sala per garantire un'esperienza personalizzata e attenta alle esigenze individuali dei clienti. Con competenze in tecniche di servizio, gestione delle relazioni con i clienti e problem solving, il Junior Guest Experience Specialist è in grado di gestire richieste particolari, risolvere problematiche in modo tempestivo assicurandosi che l'interazione con gli ospiti sia di alto livello contribuendo alla loro piena soddisfazione e fidelizzazione.
- **Junior Sustainability coordinator** (*entrambi i percorsi di specializzazione*): Promuove pratiche sostenibili all'interno delle attività di catering e ristorazione. Gestisce programmi per la riduzione dei rifiuti, la lotta allo spreco alimentare e la diminuzione dell'impronta di CO2 e idrica. Lavora per migliorare l'impatto ambientale ed economico dell'azienda, coinvolgendo il personale e sensibilizzando sulla responsabilità sociale. Le competenze acquisite in sostenibilità ambientale, economica e sociale permettono di integrare strategie sostenibili nelle attività quotidiane dell'azienda.

6. Budget e costi del programma formativo

Di seguito viene fornita una panoramica del budget necessario per sviluppare l'intero programma formativo, tenendo conto delle risorse umane, delle strutture, dei materiali didattici, dei servizi logistici, di comunicazione e marketing e di tutte le altre spese operative essenziali.

Il budget è stato strutturato per coprire sia la fase teorica in aula che l'organizzazione delle attività pratiche in azienda, che prevedono un tutoraggio sia scolastico che aziendale.

Tipologia di corso	Ore formazione	N. studenti		
Ore corso F&B	285	48		
Ore corso guest exp	315	48		
Totale	600	96		
OPZIONE ANPAL - FASCIA A				
Voce di Costo	Tipologia UCS/costo reale	UCS	Unità di calcolo	Totale
Docenti e personale addetto all'erogazione dell'attività corsuale	UCS ora/corso (fascia A)	164,53 €	600	98.718,00 €
Studenti (tariffa oraria per studente)	UCS ora/studente	0,90 €	57600	51.840,00 €
Tutor indiv. Per 10 ore a destinatario	UCS ora/destinatario	39,94 €	960	38.342,40 €
Tutor in aula 100 ore per corso	UCS ora/servizio	82,27 €	500	41.135,00 €
Avvio e presa in carico	UCS ora/servizio (max 3 ore/destinatario)	38,25 €	288	11.016,00 €
Spese di viaggio	Costo stimato su base di di spese già sostenute per precedenti trasferte (ipotizzate ca. 11 trasferte per costo medio di ca. 900 eur)			10.000,00 €
Direzione e valutazione progetto, coordinamento	Costo stimato sulla base di spese per progetti similari (entro il 10% del valore del progetto)			29.000,00 €
Attivazione tirocinio orientamento partecipanti	UCS ora/attività (max 10 ore/destinatario)	39,94 €	480	19.171,20 €
Totale				299.222,60 €
*per quantificazione congruità di attività e costi di progetto, facciamo riferimento alle UCS di GOL e PON IOG (adeguamento 2023) indicate nella web ANPAL e linee guida gestione e controllo FSE+ 21-27				

Le spese relative alla gestione in loco, comprendenti l'affitto delle aule, l'utilizzo delle attrezzature, il vitto e alloggio per i partecipanti e docenti, nonché la fornitura dei materiali didattici necessari per lo svolgimento delle lezioni sono a carico del partner formativo in Egitto.

Questo contributo permette di ridurre i costi operativi del programma e garantisce che le strutture e le risorse siano adeguatamente preparate e ottimizzate per le esigenze del corso. Il partner formativo in Egitto è responsabile di assicurare che tutte le risorse siano disponibili e conformi agli standard richiesti per l'implementazione del programma.