

 **SCUOLA  
MEDICO  
SCIENTIFICA**

**S E M I N A R I & P E R C O R S I  
M I R A T I  
D I  
F O R M A Z I O N E  
I N T E N S I V A**

Per

Medici, Operatori Sanitari, Informatori Medico Scientifici,  
Manager Farmaceutici e Ospedalieri,  
Studenti e Futuri Professionisti

**Docente Personal Trainer**

**Marco Refrigeri**

**Giacomina Lapenna s.r.l.**

Membro di EUPRERA. European PR Education & Research Association.

Sede sociale: Via Battistotti Sassi, 14 20133 Milano Italia Unità locale & Campus formativo: Via Feltrinelli, 17 25084 Gargnano (Brescia) Italia  
Telefoni +39027388382 +393386253084 Video Call Skype giacomina.lapenna Multiparty Meeting CNR [www.mm.cedrc.cnr.it/GIACOMINALAPENNA](http://www.mm.cedrc.cnr.it/GIACOMINALAPENNA)

E-Mail [lapenna@giacominalapenna.com](mailto:lapenna@giacominalapenna.com) PEC [info@pec.giacominalapenna.com](mailto:info@pec.giacominalapenna.com)

Siti Web Internet [www.giacominalapenna.com](http://www.giacominalapenna.com) [www.edizionigiacominalapenna.it](http://www.edizionigiacominalapenna.it) [www.scuolamedicoscientifica.it](http://www.scuolamedicoscientifica.it) [www.saleesali.com](http://www.saleesali.com)

Numero R.I., Codice Fiscale e Partita IVA 03716540962 Codice Banca IBAN IT68Z0303201601010000004053

Capitale Sociale interamente versato Euro 10.000,00



Seminario:  
**OSPITALITA' & CONTROLLO  
DELLA RISTORAZIONE ALIMENTARE**

**Marco Refrigeri**

[marco.refrigeri@hotmail.it](mailto:marco.refrigeri@hotmail.it)  
+393477158456

Laureato in Economia e Commercio del Turismo presso l'Università di Bologna, decenni di attività internazionale, pratica e concreta, nel settore alberghiero e crocieristico, in ruoli diversi, gli hanno permesso di impadronirsi di una conoscenza completa e innovativa e di divenire uno dei migliori consulenti italiani nel Management dell'Ospitalità e della Ristorazione.

Dal 2009 lavora per COSTA CROCIERE, dove ricopre attualmente il ruolo di Vice Direttore Generale e Direttore Food & Beverage, gestendo il funzionamento totale dello Ship Hotel, un gruppo di oltre 400 Collaboratori e navigando tutto l'anno sulle migliori navi della flotta. La sua esperienza professionale è esaustiva e coinvolge tutti gli aspetti e i passaggi tecnico operativi inerenti, dalla fase preparatoria a quella finale post servizio: inventario delle risorse necessarie e gestione degli acquisti, controllo degli standard di qualità e dei budget di spesa, sicurezza delle risorse fisiche, formazione e gestione di Collaboratori anche di origine multietnica, monitoraggio delle prestazioni finanziarie, soddisfazione ottimale degli Ospiti, analisi dei potenziali di vendita e redditività, ricerca e sviluppo di nuove iniziative per il futuro, problem solving, pianificazione e check costante delle attività, rispetto del protocollo HACCP, Pubbliche Relazioni, Public Affair e tutti gli altri connessi.

Collabora con Giacomina Lapenna s.r.l., in esclusiva per temi speciali, dal 2019.

## OSPITALITA' & CONTROLLO DELLA RISTORAZIONE ALIMENTARE

Seminario-laboratorio di 1 giornata.

**Personal Trainer: Marco Refrigeri**



Che cosa vuol dire Ospitalità?

Ospitalità può significare molte "cose" e altrettanti risvolti, ma, al di là di tutto, non può non coincidere con il suo stesso scopo primario e il conseguente, implicito, risultato atteso: la soddisfazione dell'Ospite Cliente.

Obiettivo determinante che non si può raggiungere senza i due elementi cardine portanti: la preparazione ed il controllo.

In questo sforzo quotidiano, innumerevoli sono gli aspetti coinvolti: il servizio, i prodotti offerti, l'ambiente, l'arredo, il clima, la temperatura, il godimento protetto, il rapporto interpersonale, la qualità e la varietà dell'offerta in generale, il Personale, la sicurezza e altri ancora.

Tutti aspetti che, per raggiungere lo standard "zero difetti", richiedono una qualità umana imprescindibile: la professionalità.

Questo scenario oggettivo, indispensabile per ogni tipo di Ospitalità e Ristorazione alimentare, indipendentemente dalla location e dalla sua mission, richiede una qualità di impegno e di prestazioni che solo una formazione accurata e appropriata può restituire, dove l'improvvisazione non può coesistere, pena il mancato successo e la frustrazione degli obiettivi.

Questo seminario è stato studiato appositamente per riuscire a dare, in una sola giornata, una risposta valida a tutti questi requisiti necessari ed un know how avanzato corrispondente: un valore aggiunto che può portare una consistenza di vantaggi diversi, sia a realtà ristorative già affermate che ad attività ancora in fase di decollo.

### Argomenti

- Il cibo: ricerca, selezione, ricevimento e conservazione
- Sistemi di scongelamento e monitoraggio
- Lavorazione del cibo: preparazione, mantenimento,

cottura e riscaldamento

- Abbattimento di temperatura alimentare
- Mantenimento e monitoraggio durante la preparazione degli alimenti
- Igiene personale e prevenzione in caso di epidemia
- Allergeni e "Food advisory"
- Eventi esterni "Catering"
- Attrezzature e utensili a garanzia per una corretta igiene alimentare
- Protocollo Covid-19 a bordo
- Controllo, prevenzione e monitoraggio degli insetti e degli "ospiti" indesiderati nelle aree sensibili
- Inventario delle risorse necessarie e gestione degli acquisti
- Controllo degli standard di qualità e dei budget di spesa
- Sicurezza delle risorse fisiche
- Formazione e gestione diversificata dei Collaboratori: il top performer e il problematico anche in relazione alla multietnicità
- Monitoraggio delle prestazioni finanziarie
- Soddisfazione ottimale degli Ospiti
- Analisi di potenziali di vendita e redditività inespressi
- Ricerca e sviluppo di nuove iniziative per il futuro
- Risoluzione di problemi e imprevisti
- Pianificazione e check costante delle attività
- Rispetto del protocollo e dell'impostazione HACCP
- Pubbliche Relazioni e Public Affair
- "Consigli per gli acquisti"

### Obiettivi

- Approfondire e acquisire il più qualificato know-how per prestazioni professionali di standard internazionale nella Ristorazione e nell'Ospitalità