



L'intervista IHMA

Carriere prestigiose
nell'Hotellerie Internazionale

La parola a...

MASSIMILIANO FRANCAVILLA

Best Performer IHMA



Food & Beverage Manager
HOTEL VILLA FRANCA POSITANO



L'ALTA FORMAZIONE E' IHMA!

Il mio percorso nell'Hotellerie è iniziato circa 8 anni fa con una prima esperienza all'estero, precisamente in Australia, poi America ed infine in Inghilterra. Sono tornato in Italia con l'obiettivo di scegliere la migliore formazione possibile per raggiungere posizioni lavorative di spessore nel settore.

“ Ho scelto **IHMA**
perchè rappresenta il Top
nella Formazione! ”



Attraverso una ricerca mirata sul web ho trovato delle informazioni interessanti su **IHMA**, che in quel momento presentava la prima edizione del **MASTER IN INTERNATIONAL HOTEL & TOURISM MANAGEMENT** con un programma didattico approfondito ed in linea con le mie esigenze

professionali. All'inizio, non essendo ancora un esperto del settore a livello manageriale, sono entrato in aula in punta di piedi, affidandomi totalmente ai professionisti presenti.

L'ingresso nell'Hotellerie Internazionale

Terminato il **Master IHMA**, anche grazie al lavoro della **Direzione degli Stage**, ho ricevuto 2 proposte di tirocinio: una dalla catena **Bulgari** per la sede di Milano e l'altra dalla catena **Marriott International** per Roma. La mia scelta è stata dettata dal tipo di catena, **Bulgari** infatti era il tipo di gruppo che cercavo e che in un certo senso mi rappresentava di più: un'azienda di moda che aveva scelto di investire nell'Hotellerie con uno stile innovativo, fresco e moderno. Ad oggi rifarei la stessa scelta, perché **Bulgari** è stata la mia seconda "scuola".

L'esperienza di Stage in BULGARI

Il mio tirocinio di 6 mesi presso il 5 stelle **BULGARI HOTEL MILANO** è stato veramente intenso, lavoravo come **HEAD WAITER** su turni interagendo fin dai primi giorni con i leader del mio reparto. La chiave di volta è stata l'operatività, perché prima di raggiungere il ruolo di Manager è fondamentale conoscere l'ambiente, oltre alla filosofia dell'azienda per farne veramente parte. Nel corso dei 6 mesi, ho capito di aver acquisito delle conoscenze importanti che **IHMA** mi aveva fornito a livello gestionale. Avevo la capacità di gestire facilmente strumenti manageriali che mi hanno permesso di confrontarmi con i miei responsabili partecipando sempre più attivamente a briefing, contribuendo così alle strategie legate al **Management del reparto Food & Beverage**. Concluso lo stage, le Risorse Umane di **Bulgari** mi hanno offerto una nuova posizione lavorativa: **AHEAD WAITER** con un contratto di anno e

mezzo. Ho iniziato così a gestire concretamente la parte manageriale del reparto, seguendo direttamente anche la fase operativa del ristorante gourmet e del bar. Ho seguito personalmente anche la gestione delle Risorse Umane rispettando gli standard richiesti per garantire il livello di eccellenza del brand **Bulgari**. Questa è stata un'esperienza lavorativa veramente importante, soprattutto in termini di formazione sul campo, che mi ha permesso poi di ricoprire un ruolo manageriale e di conoscere standard fondamentali che devono essere sempre garantiti in ogni struttura di livello internazionale.

La svolta professionale in ARMANI

In seguito sono stato contattato per una nuova opportunità lavorativa: il pre - opening del 5 stelle **ARMANI HOTEL MILANO**, precisamente nel 2011 a soli 6 mesi dall'apertura di una struttura lussuosa, legata ad un brand di rilievo. La proposta era per il ruolo di **ASSISTANT RESTAURANT MANAGER**: il mio primo vero ruolo manageriale in un colosso internazionale.

Vivendo in prima persona la fase di pre - apertura la sfida è stata veramente affascinante: ogni giorno, infatti, l'attenzione sulla migliore strategia era ai massimi livelli.

Fra le varie attività ho diretto la formazione dello staff del reparto FB, dagli standard generali alle specifiche del servizio.

Nuove esperienze manageriali: CAPRI TIBERIO PALACE

Successivamente, fra il 2015 e il 2017, scelgo di affrontare una nuova sfida professionale, questa volta nella splendida Costiera Amalfitana per gestire personalmente il reparto **Food & Beverage del 5 stelle CAPRI TIBERIO PALACE** in qualità di **FOOD & BEVERAGE MANAGER**.

Nelle 3 stagioni ho gestito l'intero reparto apportando diversi cambiamenti che ho valutato come necessari secondo il mio modello di lavoro, orientato secondo standard qualitativi di livello internazionali: dalla selezione e gestione delle risorse, cucina, economato fino alla gestione e definizione dei fornitori. In contesti nei quali c'è anche un'occupazione stagionale si devono gestire anche alcuni aspetti extra: per esempio gli alloggi dello staff oppure i contratti invernali.

A distanza di 1 anno dall'apertura, precisamente nel 2012 è arrivata la promozione come **RESTAURANT MANAGER**: un altro step decisivo della mia carriera con la gestione del ristorante gourmet h 24: dalla colazione alla cena, passando per il pranzo e gli aperitivi.

Ovviamente, anche in questa fase professionale, ho dedicato la mia attenzione anche alle Risorse Umane del reparto. Nello stesso periodo, precisamente dal 2012 al 2014, ho anche svolto la mia prima esperienza didattica in qualità di docente FB.

Proprio nel **Capri Tiberio Palace**, infatti, la Direzione offriva al proprio staff anche un'occupazione nel periodo invernale in altre strutture partner.

Nel corso della chiusura stagionale, invece, il mio lavoro continuava fra action plan, budget, degustazioni, ricerca di nuovi fornitori, manutenzione, ristrutturazioni.

Ogni progetto aziendale è mirato ad una clientela particolare, cioè quella internazionale, composta all'80% da americani che, a differenza della velocità della clientela leisure, vogliono essere coccolati ed emozionati divertendosi proprio perché vivono un momento di piacere.

L'esperienza attuale in costiera: HOTEL VILLA FRANCA

Nel 2017 ricevo un'altra interessante proposta per il ruolo di **FOOD & BEVERAGE MANAGER nel 5 stelle HOTEL VILLA FRANCA POSITANO**: ristorazione, economato e cucina. Oggi, infatti, il ruolo manageriale del settore non è fatto caratterizzato solo dall'operatività, ma anche dal commerciale e dalla gestione delle risorse umane: ristorante, bar, procedure Hccp, economato, fornitori. L'attuale organigramma è più ampio: Restaurant Manager, Sommelier, ma non solo...

in totale gestisco 34 persone. Lo staff dell'**Hotel Villa Franca** cura il cliente in ogni dettaglio, dall'arrivo alla partenza; inoltre prima dell'apertura stagionale forniamo ad ogni membro dello staff un Welcome Kit con tutti gli standard di servizio che devono essere sempre rispettati e garantiti.

Consulenza F&B

Dal 2015 svolgo il ruolo di **CONSULENTE** nell'ambito della ristorazione. Nell'ultimo periodo, infatti, ho gestito personalmente diversi ristoranti nella fase di start up: esperienze interessanti e dinamiche che rappresentano un altro tassello rilevante del mio percorso professionale.

I consigli dell'Esperto...

Imprescindibile nel settore **FOOD & BEVERAGE** è sporcarsi le mani nel vero senso della parola, fare anche un passo indietro per visionare e valutare tutto dal basso. Conoscere prima il prodotto, affrontare quotidianamente l'operatività ed essere di supporto rispetto ad ogni problematica del proprio team rappresentano delle fasi necessarie alla propria carriera orientata al raggiungimento di posizioni manageriali. Bisogna saper risolvere i problemi del proprio Staff per poterlo gestire in maniera vincente e solo a quel punto, con una panoramica completa e approfondita del reparto, è possibile passare al ruolo di Manager.



Il futuro del settore alberghiero

Credo in un futuro positivo conoscendo le nuove leve, che sempre più spesso hanno grandi potenzialità, ma non devono avere troppa fretta nel raggiungere gli obiettivi in un reparto impegnativo come quello del **Food & Beverage**. In questo senso possiamo affidarci proprio all'**ALTA FORMAZIONE**, come accade in **IHMA**: erogare conoscenze a livello gestionale, formare e motivare le giovani risorse anche dal punto di vista personale è fondamentale per il futuro e lo sviluppo del set-

tore alberghiero. Questo è un lavoro sartoriale, è un'arte: alla base una ci deve essere una predisposizione al confronto con una clientela internazionale, un forte spirito di squadra per il lavoro in team e la capacità di essere leader. La figura del **Food & Beverage Manager** oggi è molto ricercata dal mercato, ma bisogna essere preparati e formati nel migliore dei modi.

IL RUOLO DI IHMA

IHMA mi ha fatto scoprire un talento che non sapevo di avere, in un certo senso mi ha aperto gli occhi su un nuovo mondo, in particolare ha aperto le porte dell'**Hotellerie Internazionale**.

Frequentando il **Master IHMA** sono maturato velocemente. **IHMA** mi ha motivato e ha creduto nelle mie potenzialità. La Direzione **IHMA** e i docenti, tutti professionisti del settore, mi hanno fornito le migliori competenze attraverso strumenti indispensabili per il confronto con i manager del reparto.

Conoscenze indispensabili, come diceva il Direttore **IHMA**: “Per arrivare prima, dove gli altri arrivano dopo”. Tornando ad oggi, a distanza di anni applico il modello di **IHMA** in molte delle mie attività quotidiane.

IHMA è? “**FORMATIVA, DINAMICA,
MOTIVANTE!**”