



La Scuola di Stresa



In questo numero:

- 1 **Presentazione nuovo eBook HOSPES e molto altro.**
- 2 **64° Congresso Internazionale AMIRA – Evviva Sivia D'Ilario.**
- 3 **Assemblea Hospes 65° Anniversario. Evviva!**
- 4 **Lifelong Learning, ovvero non si finisce mai... di imparare!**
- 5 **La "Scuola di Stresa" alla B.I.T. 2020 per la Regione Piemonte.**
- 6 **Ottima accoglienza al Festival del Giornalismo Alimentare.**
- 7 **The Connaught Hotel: un'internship a cinque stelle.**
- 8 **Consigli e prossimi appuntamenti in casa HOSPES.**



Cari Soci,

mai come in questo momento le nostre chiacchierate davanti al caminetto ci lasciano senza parole...

Fuori imperversa un caos indecifrabile; strade deserte e un silenzio surreale a cui fa eco lo sguardo schivo delle gente che ha paura del prossimo perché il respiro dell'altro uccide.

Io resto a casa. E la tv sciorina continuamente le regole da seguire per salvaguardare la nostra salute. E i virologi e gli esperti e i politici...cumuli di opinioni che siamo costretti a filtrare per rimanere sobri, noi ostaggi di un virus che ha sconvolto l'umanità.

Distanze vengono imposte. La distanza è però quella fisica e la famiglia di HOSPES oggi più che mai vuole abbatterla facendo sentire costante il suo sostegno. Il suo abbraccio.

*È attraverso i piccoli gesti che si vuole manifestare la nostra vicinanza; a questo proposito mi viene in mente una bellissima citazione di Kahlil Gibran, **"nella ruggiada delle piccole cose il cuore scopre il suo mattino e ne è ristorato"**.*

Allora, per potervi regalare qualche momento di piacevole distrazione vi lascio alla lettura di questa newsletter.

Andrà tutto bene!





1

Presentazione nuovo eBook HOSPES ...e molto altro

Mercoledì 30 ottobre dalle ore 11 presso la sala conferenze dell'Istituto di Istruzione Superiore "Erminio Maggio" di Stresa, è stato presentato il nuovo numero dell'eBook HOSPES, realizzato dagli studenti dell'Istituto. Oltre ad essere l'organo di informazione di HOSPES l'eBook ha l'ambizione di completare l'educazione, la formazione e la conoscenza didattica e pedagogica degli allievi della "Scuola di Stresa", attraverso i temi della rivista e l'esercizio della scrittura. L'eBook è diviso in diverse sezioni: una dedicata alla vita interna ed esterna del Sodalizio e dell'Istituto e una alle novità della scuola e del settore ristorativo e turistico-alberghiero. L'eBook HOSPES propone in ogni numero argomenti monotematici, quali, ad esempio il marketing del turismo, l'accoglienza e l'ospitalità, l'enogastronomia.

Continua anche in questo numero il nostro viaggio nell'Etica. "L'etica è il comportamento che l'uomo apprende nel contesto in cui vive, lo Stato, la famiglia, il lavoro. Nel celeberrimo dipinto La scuola di Atene di Raffaello, Platone e Aristotele, al centro della scena, sono raffigurati insieme alla loro opera più rappresentativa: il primo tiene sotto braccio il Timeo, mentre il secondo tiene in mano l'Etica Nicomachea". Recita così l'incipit dell'editoriale. I giovani redattori, guidati dall'esperienza del **Direttore Renato Andreoletti**, si sono confrontati sulla questione con professionisti ed esperti del settore. Intervistando e raccogliendo testimonianze, gli studenti hanno realizzato un variegato mosaico sulla coscienza professionale e sull'etica nel mondo del turismo e della ristorazione che va da Josep Ejarque a Michil Costa, da Roberto Zanetta

a Massimo Zacchera.

La giornata è stata completata da due altri significativi momenti:

la consegna della borsa di studio-lavoro

"Grandi Educatori

Arturo Palaoro, Vincenzo Palmulli" e

l'incontro con il **Gruppo H.**

Un appuntamento importante per HOSPES, che precede di tre settimane l'annuale Assemblea dei Soci. L'occasione è stata anche per dare il benvenuto, da parte di HOSPES, al nuovo Dirigente Scolastico **Prof. Fiorenzo Ferrari**, che succede alla **Prof.ssa Manuela Miglio** Socio Onorario di HOSPES, la quale ha diretto la Scuola per ben 13 anni consecutivi.



**Gruppo H
HOSPES**



2

64° Congresso Internazionale AMIRA Evviva Silvia D'Ilario

Concluso il 64° Congresso Internazionale AMIRA a **Siracusa, presso il Grand Hotel Villa Politi**, con il trionfo sul gradino più alto del podio del **Concorso miglior Maitre d'Italia** e Piatto alla lampada di **Silvia D'Ilario** con il piatto **Penne Rigate all'Ossolana con Ragout di Anatra e Magret leggermente disidratato profumato al limone ed erbe aromatiche**.

Silvia D'Ilario è docente presso l'Istituto "Erminio Maggio" di Stresa, dove è stata allieva negli anni 90. Questa vittoria è il coronamento di tanto impegno nel mondo della ristorazione da parte di Silvia, che dichiara di aver raggiunto questo traguardo grazie al lavoro di squadra, infatti il piatto nasce da una **collaborazione con lo chef Roberto Abbondio** responsabile delle cucine dell'Istituto "Erminio Maggio".

Per questo piatto Silvia ha abbinato un vino prodotto nella provincia del Verbano Cusio Ossola, il **Ca' D'Matè** elaborato nelle cantine Ossolane Garrone con una base del 70% di Nebbiolo, 20% di Croatina e 10% di Prunent.

Silvia è riuscita a convincere la giuria grazie alla bella tecnica di lavoro, uniti al buon gusto per l'eleganza e lo stile nel lavoro alla lampada, una tradizione della ristorazione Italiana che i Maitre dell'AMIRA stanno cercando di riproporre nei ristoranti al fine di valorizzare il servizio di sala il quale in questi ultimi anni è stato un po' oscurato dall'eccessiva mediaticità della cucina e come tutte le cose il troppo non fa mai bene.

Complimenti a Silvia che a questo punto della sua carriera entra di fatto nell'olimpo dei grandi professionisti.

Silvia D'Ilario è componente autorevole del nostro Consiglio di Amministrazione.





Assemblea Hospes 65° Anniversario

Sabato 23 novembre si è svolta presso il **Regina Palace Hotel di Stresa** l'Assemblea dei Soci Hospes in occasione del **65° anniversario**; nonostante il maltempo imperversasse inesorabile, malgrado l'improvviso quanto inaspettato cambio di sede, l'invito alla partecipazione è stato accolto da un nutrito numero di Soci.

Guardiamo insieme le istantanee di quella giornata...

L'Assemblea ha avuto inizio con il benvenuto a tutti i convenuti da parte del **Presidente HOSPEs Prof. Riccardo Fava Camillo** che è visibilmente emozionato; è stata la sua "prima volta" dopo un lungo periodo obbligato di convalescenza, in seguito ad un incidente stradale, accaduto ai primi del mese di giugno scorso; il saluto del Presidente ha visto coinvolti il Socio anziano, **Giovanni Santangeletta**, uno dei più grandi Concierge una vita al Principe di Savoia a Milano, che reclama il titolo di ex studente della scuola più anziana, a sua volta rivendicato dall'altro Socio anziano, **Alfonso Fasola**, altro "grande" nella storia dell'hotellerie italiana. Lo scambio di battute ha rotto il ghiaccio e regalato a tutti un sorriso.

Il Presidente Fava Camillo, dopo il momento solenne della lettura del Codice d'Onore, ha dichiarato l'Assemblea ufficialmente aperta e ha ricordato i Padri Fondatori, **Cav. Guido Maggia** e Prof. **Albano Mainardi**, insieme a chi ci ha lasciato nel corso dell'anno, in particolare il Prof. **Achille Andreoli**, stimatissimo docente di "Contabilità" della Scuola, tra le più recenti scomparse.

Seguono i saluti istituzionali del Cav. **Giuseppe Bottini** Sindaco di Stresa, dell'Arch. **Giandomenico Albertella** Consigliere all'edilizia scolastica che porta i saluti della Provincia del Verbano Cusio Ossola, dalla Dott.ssa **Marina Festini** Vice Questore Vicario della Questura di Verbania e dal Parroco di Stresa **Don Gianluca Villa** sempre vicino all'HOSPES. Tutti si augurano che la spinosa storia della costruzione

del nuovo edificio trovi una soluzione. Il popolo di Israele ha impiegato quarant'anni per entrare nella Terra Promessa, ha ironizzato Don Gianluca, nella speranza che, come Mosè, si possa almeno intravedere il terreno.

È seguito l'intervento del Socio **Alfonso Fasola**: ha espresso al Dirigente Scolastico la delusione di non trovarsi in quel momento nella sua Scuola, delusione condivisa da tutti, anche da coloro che hanno deciso di manifestare il loro dissenso disertando l'incontro. Ha ripercorso brevemente la "brutta storia", di cui siamo a conoscenza, per sottolineare la battaglia che HOSPES sta combattendo da tanti anni e a fronte della quale le è stato negato di svolgere l'Assemblea nella storica sede. **"La preghiera è che ciò non si verifichi più in futuro"**.

Il Dirigente Scolastico, Prof. **Fiorenzo Ferrari**, ha accolto tale richiesta e si è riservato di affrontare la questione direttamente con i membri del Consiglio direttivo che con i Soci HOSPES. Ha introdotto quindi il suo contributo paragonando il "Maggia" a Venezia: estendendo per traslazione le domande di chi è Venezia e chi salverà Venezia?, si chiede **di chi è il "Maggia"?** **Che cosa salverà il "Maggia"?**

L'Assemblea è poi proseguita con la lettura della **Relazione sulla gestione del 64° esercizio** e con il commento del Bilancio consuntivo 2019 a cura del Consigliere **Luciano Marchisio**. Ampia la riflessione a cui ha invitato la sala: HOSPES ha una struttura attualmente che piace al mondo esterno o no? Deve forse cambiare l'atteggiamento storico-paternalistico che la contraddistingue? Le ostilità nei suoi confronti non mancano nonostante le cose utili che in tutti questi anni ha dimostrato di fare nei confronti della "Scuola di Stresa".

Anche per svincolarsi dai tentacoli della politica, l'HOSPES, che fa parte del terzo del settore, potrebbe diventare qualcosa di più importante a livello nazionale? Due sono le conclusioni a cui giunge Marchisio, la prima: l'HOSPES potrebbe essere sempre interessata al territorio, ma iniziare a svolgere attività che potrebbero

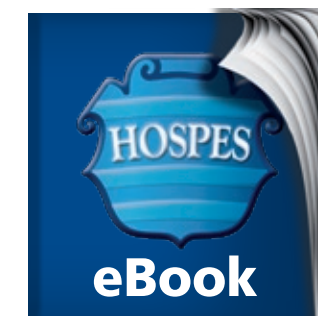


anche avere un risvolto di natura commerciale. La seconda riguarda la visione internazionale del settore per instradare anche gli investimenti. Bisogna dunque cercare di capire se la struttura attuale di HOSPES entri in rotta di collisione con il mondo che ha di fronte. La richiesta al Consiglio, al Presidente e ai Soci è dunque quella di dare una struttura di più ampio respiro.

La lettura della relazione del Collegio dei Sindaci, a cura della Dott.ssa **Annamaria Roncari** suggerisce l'approvazione del bilancio consuntivo. Si passa così all'altro punto all'Ordine del Giorno, **Le Alte Mete**, già proprio quelle del caro Prof. Mainardi. Accomunano studenti bravi di ieri e di oggi, anche se, a dir la verità, noi ragazzi di ieri eravamo molto più fortunati: avevamo la colazione, il the in chalet alle dieci, il lunch, la biblioteca con tremilacinquecento volumi per andare a studiare con l'ausilio del **Dott. Signora**, la libera uscita e il dinner. Eravamo in una struttura che, costruita nel 1955, disponeva, tra le altre cose, di cinque cabine di traduzione simultanea, riscaldamento a pavimento nella sala conferenze e di un'aula con il parquet per ogni insegnante. Attualmente abbiamo alcuni studenti a Baveno, altri che per arrivare nel plesso del Rosmini devono percorrere una strada molto pericolosa, sotto le intemperie, e più volte al giorno in occasione dei laboratori. Nonostante questi disagi il numero degli iscritti è molto alto e il merito è sicuramente dei docenti oltre che della tradizione storica legata all'Istituto. Vincitori Soci Junior delle Alte Mete per l'anno scolastico 2018-2019 sono gli allievi **Cristina Pozzi** per il corso Accoglienza Turistica, **Marco Consonni** per il corso Sala Vendita, **Chiara Achilli** per il corso Enogastronomico, Michela Perna per l'Indirizzo Tecnico Turistico. Le Alte Mete prossime sono la Borsa di studio Grandi educatori che verrà elargita a beneficio di uno studente dell'area accoglienza turistica e di uno dell'area tecnico del turismo in quanto gli studenti di sala-vendita e di enogastronomia saranno premiati con il Progetto JRE. Il premio è stato disegnato da Alessandro Mendini, per Alessi, in collaborazione con il Past President di HOSPES, **Alberto Gozzi**. È uno strumento utilizzato per cuocere alla perfezione le uova e su quelli donati agli studenti vi è inciso il motto di HOSPES **"Non Perder l'Ora"**.

A proposito di premi, è stata ricordata la **Borsa di studio-lavoro istituita da HOSPES** con il contributo del Lions Club Host di Borgomano per ricordare le figure professionali del Prof.

Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli, assegnata alla studentessa **Selene Mazzoni**, del corso Tecnico per il turismo, che si è licenziata con 100/100esimi e lode. L'allieva ha mandato un video girato all'**Hotel The Cannought di Londra** in cui ha raccontato come si sta svolgendo il suo lavoro e ci ha offerto il suo punto di vista strettamente personale, accompagnandoci in un tour virtuale tra i corridoi e i piani del famoso hotel londinese. Al termine del video, molto apprezzato, l'annuncio dell'impegno anche per quest'anno di assegnare Borsa di studio-lavoro allo studente-Socio Junior, dell'indirizzo Accoglienza turistica o Tecnico del turismo, più meritevole.



Fiore all'occhiello dell'attività di HOSPES è sicuramente l'**e-Book**, realizzato da un lavoro di collaborazione fra docenti e studenti dell'Istituto. Doverosi i ringraziamenti al Dott. **Renato Andreoletti**,

direttore di **Hotel Domani**, e al Consigliere **Silvia D'Ilario**, referente per HOSPES all'interno della redazione. Articolato e di ampio respiro l'intervento del Direttore: l'obiettivo dell'E-book è quello di creare uno strumento di lavoro per i ragazzi della scuola e soprattutto per aiutarli a capire il mondo che li aspetta e di cui hanno una visione parziale, un po' come gli Italiani. Si continua a parlare dell'Italia come secondo paese manifatturiero d'Europa, peccato che non si tenga conto di dove stia andando il mondo e se il manifatturiero sul quale abbiamo puntato, e che ha dato moltissimo in passato, abbia ancora



borsa di studio
Palmulli/Palaoro



HOSPES
...e anche "Faber"
dal 1955
della
grande
Scuola
di Stresa!



un futuro. L'orizzonte è tutt'altro che roseo; si possono combattere molte battaglie per impedire che le aziende vadano all'estero, ma queste andranno comunque all'estero o, alternativa forse peggiore, chiuderanno. Il perché? Semplice. Si producono cose che rispetto al nostro tenore di vita costano troppo, quindi inevitabilmente si va a produrre dove il costo del lavoro è nettamente inferiore. Dall'altro lato è necessario dire che l'Italia, in trent'anni, è diventato il primo paese al mondo che vende ovunque il suo stile di vita. E anche questa è un'industria, sicuramente diversa dalle altre, proprio perché è legata alla storia, alla cultura, al patrimonio artistico e all'enogastronomia della nostra Nazione. L'Italia è diventata la prima destinazione al mondo in campo enogastronomico: il turista viene nel Bel Paese per condividere uno stile di vita di cui noi stessi spesso siamo inconsapevoli, ma che in realtà ci invidiano ovunque. Abbiamo la fortuna di avere un mondo alberghiero al centro di questo stile di vita anche grazie a cuochi che hanno saputo ribaltare un'inferiorità culturale che avevamo nei confronti dei Francesi: oggi la cucina regionale italiana è la più grande cucina al mondo per biodiversità culturale. Abbiamo insomma costruito, in maniera paradossale e inconsapevole, una grande industria che è quella del tenore di vita e quella dello stile. Pensiamo solo agli stilisti, al ruolo che la musica italiana ha nel mondo, al Teatro alla Scala, ai registi hollywoodiani che decidono di girare le scene di James Bond a Matera, capitale culturale d'Europa e che fino a quaranta anni fa era una rovina, e a Venezia, tristemente nota per i recenti fatti di cronaca, frequentata da trenta milioni di persone ogni anno. La nostra Nazione è dunque qualcosa di unico sul pianeta e sta sviluppando un nuovo tipo di industria che però ha bisogno di tanta consapevolezza di sé e del suo ruolo e di acquisire i valori di un turismo ad alto valore aggiunto. Questo è quello che, nel nostro piccolo, stiamo facendo con l'e-Book: dimostrare i valori dell'accoglienza e dell'ospitalità, cosa vuol dire marketing e cosa vuol dire etica. Se i ragazzi non capiscono queste cose non hanno futuro. Il futuro è per chi punterà su questi valori, per chi baserà il proprio agire sull'*etica* e sulla serietà.

Il Consigliere Silvia D'Ilario ha ripercorso la storia di e-Book, partendo dalla Rassegna Hospes. Ha ricordato quando la Rassegna era uno stampato di circa una sessantina di pagine in cui si raccontava ciò che accadeva in Istituto, in cui si potevano leggere le esperienze degli ex studenti che volevano raccontare come proseguiva la loro carriera oppure semplicemente di approfondimenti e curiosità provenienti dal mondo del turismo e dell'enogastronomia. Rassegna Hospes era un momento atteso dagli ex allievi, era il "trait d'union" tra chi era "fuori" e chi era "dentro".

Un grande applauso è stato rivolto al Visual Designer **Guido Tassini** per la sempre la pregevole e coinvolgente grafica che numero dopo numero rende l'eBook un vero capolavoro.

Applauso proseguito per i veri artefici, gli studenti: **Beatrice Beccaria, Anna Borghini, Alice Frambusto, Giacomo Franchi, Selene Mazzoni, Martina Miglioranza, Michela Perna, Ronconi Giada, Andrea Sieno, Simeone Vegliani, Zucchetti Mirtilla** e i Docenti: **Luca Dal Grande, Francesca Morleo, Luca Piolini, Lara Spinozzi**.



Istituti alberghieri del Piemonte è *Lifelong learning - ovvero non si finisce mai di imparare*. Si tratta di una serie di cinque appuntamenti altamente professionalizzanti, tenuti da docenti di livello nazionale e internazionale. Gli argomenti sono di grande attualità; si va dalle strategie e tendenze nel settore alberghiero, pricing and yield nel revenue management operativo, passando per i social media e digital promotion.



re turistico e alberghiero a livello internazionale. È un network che mette in contatto tra loro i talenti qualificati, le aziende e le scuole di tutto il mondo. Ha sede a Barcellona, Dubai e a Ginevra. Entrando in questo network, HOSPES avrà una

Altra importantissima iniziativa presentata dai Consiglieri **Umberto Michetti** e **Alessandro Porrini** rivolta ai Soci ma aperta anche agli operatori nelle strutture ricettive e ai docenti degli

Ultimo progetto presentato è *Hosco - Network Hospitality*. Hosco è stata fondata nel 2011 con un'idea in testa: unire, ispirare e offrire nuove opportunità ai professionisti del setto-



sezione apposita all'interno della quale potrà inserire i nominativi degli ex-studenti in cerca di lavoro: in questo modo si riuscirà a dare loro la possibilità di un'occupazione "mirata" perché il match avviene dopo aver filtrato tutte le caratteristiche dell'azienda e la disponibilità di lavoro e tutte le caratteristiche del ragazzo.

A parlarci meglio della rete è **Victoria Bitschnau** School Relations Manager, in collegamento da Barcellona. L'Assemblea delibera all'unanimità la partecipazione al progetto con un impegno economico annuale di € 4.000,00, per il momento per tre anni di attività.

E a proposito di opportunità e di altissime mete, il socio **Aldo Werdin**, Direttore e Amministratore dell'Excelsior Palace di Rapallo, comunica di aver definito con l'Amministratore delegato del gruppo **Hilton a Ras Al Khaimah** un progetto per premiare gli allievi meritevoli della "Scuola di Stresa" con un periodo di internship, e la possibilità, al termine del training, di firmare un contratto di assunzione.

Non si può non rimanere colpiti da tanto entusiasmo, forza ed energia trasmessa sia agli studenti che a tutta la parte istituzionale come fa notare il Dott. **Francesco Gajardelli**, il quale porta i saluti dell'Assessore al Turismo della Regione Piemonte **Vittoria Poggio** e ricorda ancora una volta come la fama dell'Istituto "Erminio Maggio" sia conosciuta in tutto il mondo.

A conclusione di questa giornata l'asta del quadro dell'Ospite d'eccezione della pittrice **PurpleRyta**, al secolo **Rita Barbero**. Le sue opere nascono dal vino che viene versato sulla carta e diventa macchia e che dà vita al processo creativo. Il vino crea delle immagini che vengono modellate in base a ciò che ispirano all'artista. Sono dipinti che raffigurano donne "spettinate, più impegnate a vivere che a pettinarsi".

Durante le due giornate, la pittrice ha tenuto dei corsi di pittura in cui ha insegnato questa tecnica. È stato bello capire come il vino colori la carta di cotone e come realizzare sfumature diverse, come da una mac-

chia possano prendere vita un uccello o un paesaggio. Purple Ryta vive a Barolo. Il messaggio dell'artista è che le Langhe non sono solo un territorio da interpretare "enogastronomicamente" e che il turista non deve andar via semplicemente dopo aver soddisfatto il proprio appetito fisico, ma deve "riempirsi gli occhi anche della bellezza data dall'arte e dalla poesia". Purple Ryta ci fa dono di un suo quadro "Abbraccio fra le colline del vino", che il Consigliere **Umberto Michetti** mette all'asta: base di partenza 100€, ma il prezzo dell'opera sale vertiginosamente nel giro di un paio di rilanci. Ed è il nostro Socio Anziano **Alfonso Fasola** ad aggiudicarsi l'opera per 500€!



L'Assemblea è terminata ed i Soci sono invitati al *"Cocktail dell'Amicizia"*, reso possibile grazie all'attenzione di: Consigliere **Ezio Primatesta** per il Vermouth

"Vandalo" e il suo Bitter "Spinto"; Socio **Alessandro Francoli** per il Gin "Ginarte" e per il vino "Barlan rosè"; i Soci **Antonello e Paolo Rovellotti** per il vino bianco "Il Criccone" e per il vino rosso "Nebbiolo"; il Signor **Andrea Staro Karlander** per il Prosecco.

Cari Soci, arrivederci al prossimo anno!



workshop di
"Pittura con il Vino"

Il settore turistico-alberghiero cambia velocemente!

In un contesto così mutevole e soggetto a evoluzioni rapide e inaspettate è importante mantenersi aggiornati. Non basta essere formati alla base, possedere i concetti fondamentali! Il nostro lavoro ha un obiettivo tanto solido ed evidente, quanto sfuggente e indagativo: la soddisfazione delle aspettative del cliente. Per conseguire questo obiettivo occorre **restare al "passo con i tempi"**, interpretare i cambiamenti, leggere fra le righe di mode e tendenze.

È questo che HOSPES riscopre la sua originale vocazione nel contribuire al miglioramento e al progresso delle attività relative al settore turistico, promuovendo **alcuni appuntamenti per accrescere e ampliare le competenze e le conoscenze attraverso il proprio Centro Studi**.

I corsi, tenuti da docenti di livello nazionale ed internazionale, sono organizzati per soddisfare le esigenze di chi già opera nel settore e/o vuole stare al passo con i tempi.

I workshop sono a numero chiuso, massimo 30 posti per ciascun appuntamento e sono aperti ai Soci, agli operatori del settore turistico alberghiero e ristorativo, ai docenti degli Istituti Alberghieri della Regione Piemonte.

La partecipazione per ogni corso è stata altissima e di natura eterogenea: Soci Junior, Gruppo H e Senior; ed anche molti professionisti del settore che sono entrati a far parte della nostra grande famiglia proprio grazie ai nostri workshops. I relatori, il Dottor Claudio Cavagna e il Dottor Davide Prontera, si sono dimostrati estremamente competenti ed esaurienti e hanno reso la fruizione degli argomenti semplice, alla portata di tutti i partecipanti.

Le lezioni si sono svolte nei tempi previsti e l'interesse suscitato è stato tale da far nascere dibattiti accesi al termine di ogni lezione, che hanno costituito essi stessi delle mini-lezioni nella lezione.

Ecco gli appuntamenti:

- **28 gennaio Pricing & Yield nel Revenue management operativo**

a cura di
Claudio Lavagna

- **11 febbraio Il budget di previsione per la gestione alberghiera**

a cura di
Claudio Lavagna

- **17 marzo Social Media e Digital Promotion**

a cura di
Luigi Tripodi

- **31 marzo Il marketing e le vendite nel settore ricettivo**

a cura di
Miretta Baguzzi

Gli incontri si stanno tenendo presso la sala conferenze "Albano Mainardi" dell'Istituto "Erminio Maggia". **Siamo al "giro di boa"!** I primi due appuntamenti, quello del 28 gennaio dell'11 febbraio sono stati un successo!

Appena superato questo tragico momento, il corso riprenderà.



5

La "Scuola di Stresa" alla B.I.T. 2020 per la Regione Piemonte

Dal 9 al 11 febbraio 2020 è tornata a Milano, presso fieramilanocity, la **BIT, Borsa Internazionale del Turismo**, storica manifestazione organizzata da Fiera Milano, che dal 1980 porta nel capoluogo lombardo operatori turistici e viaggiatori da tutto il mondo.

L'edizione numero quaranta ha offerto contenuti di qualità con meeting point per la Travel Industry Internazionale, showcase delle novità di mercato e dei trend di settore ed eventi formativi con oltre 140 tra convegni e seminari.

La Regione Piemonte e precisamente l'Assessorato e la Direzione Cultura, Turismo, Commercio hanno interpellato l'Istituto "Erminio Maggia" affinché garantissero i servizi di accoglienza di cortesia attività di informazione turistica.

La BIT rappresenta una vetrina internazionale importante per mettere in mostra le eccellenze e quando si parla di eccellenze la Scuola di Stresa non può mancare. Sono venti gli studenti dell'indirizzo Tecnico Turistico, dalla classe seconda alla quinta, che hanno preso parte al progetto.

Gli allievi hanno messo in pratica le loro abilità presso accogliendo i numerosi ospiti della manifestazione e rispondendo alle richieste d'informazione, ma anche distribuendo materiale illustrativo e promozionale del territorio regionale. In particolare, hanno supportato tutte le Agenzie di Accoglienza e Promozione Turistica.

Locali della Regione Piemonte: della provincia di Alessandria Alexala, del Biellese, del Cuneese, Ente Turismo Langhe Monferrato Roero, del Lago d'Orta e della provincia di Novara, Turismo Torino e Provincia, Distretto Turistico dei Laghi, della Valsesia e del Verellese.

Ma lasciamo la parola ad **Anna Veneruso**, allieva della 3ª Tecnico Turistico e project leader dell'evento: «La fiera si è sviluppata in tre giorni differenti; domenica 09 febbraio, data in cui la manifestazione era aperta anche al pubblico, lunedì 10 febbraio e martedì 11 febbraio date nelle quali era aperta esclusivamente agli operatori turistici. A tutti gli effetti, noi alunni siamo stati operatori della Regione Piemonte. Ogni studente era assegnato ad una Agenzia Turistica Locale o al desk generale della regione. Le Agenzie totali erano otto, e corrispondevano alle province della regione. Sono stati creati due team, ognuno composto da dieci ragazzi. Un team operava la domenica e il martedì, l'altro team invece, operava nella giornata di lunedì. In particolare, essendo project leader, io mi sono occupata dell'organizzazione di questo evento a livello logistico, funzionale e organizzativo (con il sussidio dei miei Docenti e dei miei Colleghi). È stata un'esperienza molto formativa. Ci ha permesso di aumentare la nostra conoscenza lavorativa e professionale.

Noi studenti necessitiamo di attività di questo genere,



Lifelong Learning

ovvero non si finisce mai...di imparare!

al fine di poter apprendere nuove mansioni ed aumentare la qualità professionale mediante la quale le svolgiamo. Da rifare!».

Che dire? All'interno di una manifestazione in cui a fare da padrone è quel "saper fare" che fa la differenza e contribuisce alla valorizzazione del talento e delle competenze la Scuola di Stresa mostra di continuare ad essere al passo con i tempi e di fornire ai suoi ragazzi gli strumenti adeguati per una proficua collocazione in quella che Edith Cresson chiamava la società conoscitiva.

L'HOSPES anche in questa occasione è stata parte attiva e collaborativa con dell'Istituto e con studenti, fornendo supporti logistici ed economici.

Qui di seguito le "recensioni" raccolte dai responsabili della Regione Piemonte e dalle Agenzie Turistiche Locali:

Esperienza positiva.

Ragazzi cortesi ed educati che sono stati di valido supporto per l'attività di front office. Abbiamo apprezzato sia l'autonomia nella gestione spigliata delle relazioni con i visitatori che l'estrema garbatezza nell'ascolto delle diverse esigenze.

Disponibili. Educati. Preparati (anche nelle lingue straniere). Professionali. Pazienti. Rispettosi. Entusiasti. Insostituibili!!!

Servizio altamente professionale, ragazzi disponibili, gentili e sorridenti. Molto educati e molto attenti nel servizio. Grazie di cuore!

Disponibili e preparati. Ottima attitudine al rapporto con i visitatori.

Un personale ringraziamento per l'aiuto prestatomi e un caro augurio per il vostro futuro professionale. Mi auguro che questa, seppur breve, esperienza sia stata per voi mezzo per nuove conoscenze e occasione di sorrisi!

La vostra presenza, ancora una volta, è stata preziosa e di grande aiuto. Grati della vostra disponibilità e collaborazione. Con l'augurio di rivederci, un caro saluto.

Grati per la vostra preziosa collaborazione. Con l'auspicio di rivederci in una prossima occasione, un caro abbraccio.

Grazie agli studenti che con cortesia, interesse e professionalità sono stati un preziosissimo supporto in questi tre giorni.

Grazie per il supporto. I ragazzi sono come di consueto preparati, disponibili e pieni di entusiasmo.

Competenze, puntualità, precisione. Hanno ascoltato e imparato in fretta.

Non c'è che da essere orgogliosi.

MILANO
Bit
YOUR TRAVEL
EXHIBITION.





6



Ottima accoglienza al Festival del Giornalismo Alimentare

Dal 20 al 22 febbraio 2020, Torino ha innalzato lo standard della quinta edizione del Festival del Giornalismo Alimentare, una manifestazione unica nel suo genere in Europa, orgoglio italiano nel mondo alimentare e della comunicazione.

Tanti i temi di attualità su cui si è dibattuto, che hanno visto ovviamente protagonisti il cibo, l'alimentazione e lo spreco, e trend futuri. Lo scopo? Fornire informazioni di qualità non solo agli esperti, ma anche al pubblico di consumatori oggi sempre più preparato. Un numero su cui portare l'attenzione: 1.200 i professionisti di tale informazione tra giornalisti, blogger, aziende, funzionari di amministrazioni pubbliche, professionisti della sicurezza alimentare, uffici stampa e rappresentanti di associazioni. Tante altre le maestranze, dotate di altrettante professionalità, a far sì che tutto funzionasse alla perfezione. Insomma un gioco di squadra.

E con orgoglio, tra quelle professionalità, era presente anche la delegazione dell'Istituto "Erminio Maggio" composta dagli studenti di seconda, terza

e quarta dell'indirizzo Tecnico Turistico. I ragazzi del Maggio si sono occupati di accogliere e accreditare gli ospiti e i relatori, hanno collaborato nella gestione del database e hanno dato informazioni di servizio, ma anche sul Distretto Turistico dei Laghi.

Anna Borghini, studentessa della classe 4ªTT, ci racconta di seguito, l'esperienza vissuta:

"Il Festival del Giornalismo Alimentare nasce con l'obiettivo di unire scienza, salute, sicurezza, politica, economia, agricoltura e industria, moda, divertimento, lusso, turismo e spettacolo e di raccontarli in modo diretto, semplice e attento. Questo avviene grazie alla presenza di esperti del settore, alimentaristi, aziende, associazioni, cittadini interessati e soprattutto giornalisti, blogger e comunicatori.

Il Festival è un luogo di incontro, dibattito e analisi, un centro di cultura e di informazione, di comunicazione e di opportunità per tutti. Il cibo non è stato infatti solo "mangiato", ma "assaporato" in ogni minimo dettaglio grazie a tavole rotonde, workshop,

show cooking, degustazioni, press trip e iniziative ludico didattiche.

Il Festival nasce in Italia perché è il nostro Paese ad essere la culla dell'alimentazione e della cultura enogastronomica a livello internazionale. Quest'anno, per via della grande affluenza degli anni precedenti, è stato deciso di prolungare la sua durata a tre giorni invece che due. È cambiata anche la location che è stata al Centro Lingotto Fiere.

È un evento giovane, in quanto questo è il quinto anno che viene organizzato e la nostra scuola vi partecipa fin dalla sua nascita.

All'interno del Festival la nostra Scuola ha avuto una grandissima responsabilità, in quanto ci siamo occupati della gestione di tutti gli ospiti, da coloro che venivano per visitare e partecipare alle conferenze a giornalisti, blogger e altre personalità di spicco, che abbiamo dovuto accreditare. Abbiamo inoltre preparato le "food bag", gadget essenziale, in quanto il tema del Festival di quest'anno è stato proprio "NO allo spreco!", oltre che la preparazione di tutte le borse omaggio con gadget per gli ospiti. Abbiamo anche aiutato nella realizzazione del database, ovvero un elenco nel quale abbiamo inserito tutti i nominativi e le mail, oltre che i giorni di visita di tutti coloro che abbiamo accreditato e accolto all'interno del Lingotto.

È stata una delle esperienze più formative, interessanti, belle e faticose che io abbia mai fatto, in quanto abbiamo imparato a gestire, organizzare e affrontare situazioni mettendoci a confronto con professionisti del settore e non. Sicuramente è stato molto emozionante poter incontrare persone famose, basti pensare allo Chef Rubio, che si è anche complimentato con noi per il grande lavoro svolto. Ovviamente ci sono stati anche dei momenti di grande agitazione, in quanto l'affluenza di persone, soprattutto il primo giorno, è stata inimmaginabile. Nonostante questo abbiamo saputo affrontare tutto a testa alta. Gli organizzatori stessi si sono complimentati con noi, ringraziandoci per la nostra educazione, voglia di fare, voglia di aiutare e di collaborare, per la nostra costante serietà e impegno messo per svolgere ogni mansione che ci veniva chiesta di fare.

Spero vivamente che alla nostra Scuola venga sempre data la possibilità di partecipare ancora al Festival del Giornalismo Alimentare oltre che a tanti altri eventi svolti nel corso degli anni o anche cimentarci in esperienze del tutto nuove".

E allora prendo spunto proprio dalla parola esperienza con cui Anna conclude il suo resoconto: la scuola deve quindi met-

tere l'alunno in condizione di far emergere le sue potenzialità e le sue risorse attraverso esperienze didattiche aperte e stimolanti, che lo incuriosiscano e lo mettano alla prova. Sono queste esperienze guidate che stimolano la riflessione e la costruzione di nuovi saperi e competenze, inducono autonomia nell'affrontare anche compiti nuovi e imprevisti e promuovono quel senso di responsabilità che si traduce nel fare bene il proprio lavoro e nel portarlo a termine. La Scuola di Stresa ha dimostrato ancora una volta la sua competenza. La Scuola di Stresa c'è!

E l'HOSPES non poteva far mancare il proprio aiuto. Anche in questo caso alcune "recensioni" dove la parola più ricorrente è "Grazie"!

Come ogni anno super "Garanzia"!!

Non bastano mai le parole per dirci quanto siete bravi, delicati, educati, efficienti, meravigliosi. Infinite Grazie!!

Ottimi compagni di lavoro, collaborativi, seri, educati. Uno splendido esempio di gioventù. Grazie!!

Carissime ragazze, carissimi ragazzi siete per il Festival del Giornalismo Alimentare preziosissimi. Complimenti!! Siete grandissimi!!

Grazie ai ragazzi del "Maggio". Bravissimi come sempre.





Orgogliosa di essere la Presidente del vostro Consiglio di Istituto. Siete fantastici!

Siete stati bravissimi, cordiali, educati, gentili. Grazie per il vostro preziosissimo supporto. Grazie infinite!!

Come tutti gli anni siete stati professionali e impeccabili. Un grande aiuto per il nostro Festival. Grazie!

Riportiamo qui a seguito il riconoscimento del Dott. **Massimiliano Borgia**, Direttore del Festival del Giornalismo Alimentare.

“Anche la quinta edizione del Festival del Giornalismo Alimentare ha potuto beneficiare del prezioso aiuto degli allievi dell'Istituto “Erminio Maggio2 di Stresa. Ancora una volta, il Festival è stato, così, in grado di offrire un servizio di accoglienza degno di questo nome, con l'apprezzamento raccolto da molti partecipanti. Otto studenti

si sono occupati di aiutare la gestione della reception per l'accoglienza e la registrazione del pubblico e dei relatori sotto l'attenta supervisione del professor Riccardo Fava che ha saputo istruire al meglio i ragazzi e prepararli per un compito non facile.

Gestire un afflusso di 1200 persone (record nella pur breve storia del Festival) non è stato facile a livello organizzativo, così come non è stato facile mantenere lucidità, cortesia, disponibilità con tutti, in tutte e tre le giornate.

Il Festival ha così beneficiato di un servizio di accoglienza di alta qualità e i ragazzi hanno potuto vivere un'esperienza importante, dentro un evento che è ormai di piena rilevanza nazionale. Hanno potuto vivere il contatto diretto con i relatori e capirne le esigenze. Hanno potuto assistere alle diverse necessità dei diversi professionisti presenti al Festival, in primo luogo i giornalisti, ma anche alle necessità dei partecipanti alle diverse sezioni in cui è suddiviso l'evento. Un conto è consegnare cartelle stampa e fare accomodare il pubblico di un convegno, un altro è confrontare liste diverse, accompagnare partecipanti al B2B o ai due laboratori diversi ma in contemporanea tra loro. Inoltre, le tipologie di ospiti sono diverse: c'è il pubblico generico che partecipa alle diverse attività del Festival e ci sono i relatori, con le loro esigenze di tempi e di spazi dedicati per confrontarsi prima dell'intervento di fronte al pubblico. Tutti utenti che sono stati brillantemente accompagnati dai ragazzi del Maggio, in questa importante esperienza formativa. Un preambolo di come, forse, sarà buona parte del loro lavoro: lontani da casa a rendere l'ospitalità di eventi e strutture più efficienti e più simpatiche. Un lavoro non facile che si può svolgere al meglio solo con una professionalità che ha alle spalle una buona formazione, come quella che il Maggio eroga e ha erogato a generazioni di professionisti”.



7

The Connaught Hotel: un'internship a cinque stelle

Lo scorso anno HOSPES nell'ambito delle “Le Alte Mete”, attività di particolare interesse da parte del Prof. Albano Mainardi e del Prof. Alberto Gozzi, ha istituito una borsa di studio lavoro a beneficio dei Soci Junior frequentanti l'ultimo anno dei corsi di: “Accoglienza turistica” e “Tecnico per il turismo”.

Questa costituzione trova i propri fondamenti sia nello Statuto del nostro Sodalizio, che nel Codice d'Onore al quale siamo sempre molto legati.

Dallo Statuto: art. 3...*aiutare la carriera scolastica ed extra scolastica degli allievi dell'Istituto...*; art. 5...*l'istituzione di premi destinati agli autori di particolari studi e di premi destinati agli allievi ed ex allievi dell'Istituto professionale alberghiero di Stresa, particolarmente distinti negli studi e meritevoli di aiuto per proseguire nello studio o nella carriera professionale...*

Dal Codice d'Onore: art. 2 *Anelare al bene ed al miglioramento proprio ed altrui. Recare nel rapporto col prossimo l'entusiasmo per il lavoro. Lealtà, correttezza e generosità siano i caratteri distintivi della nostra azione*; art. 3 *Cercare il successo, senza venir meno alla dignità personale e senza danneggiare gli altri*; art. 4 *Interessarsi alle finalità dell'azienda in cui si opera, favorendo in tal modo la propria affermazione, mediante un comportamento attivo e sincero, ispirato a vivo senso di responsabilità, nel rispetto e nel desiderio di collaborare coi Superiori. Lavorare senza deflettere dal proprio impegno anche nelle situazioni provvisorie, non infrequenti nelle professioni turistiche*; art. 10 *Non invidiare chi è più in alto di te, né disprezzare chi segue. Aiutare i compagni a salire, correggendo con dovuto tatto. Procurare sempre l'attuazione dei principi educativi della nostra Scuola di Stresa.*

La borsa di studio-lavoro è intitolata a due Grandi Educatori Arturo Palaoro, Vincenzo Palmulli, i quali sono state due colonne “silenziose” e di grande spessore per la nostra “Scuola di Stresa”, per anni esempio e stimolo per tutti coloro i quali hanno avuto il privilegio di conoscerli.

Nell'edizione 2018-2019 la borsa ha previsto: un contratto internship presso una delle più famose Case londinesi, The Connaught, ed uno check di € 1.000,00 offerto da HOSPES con la collaborazione di Lions Club Borgomanero Host, affinché possa per iniziare al meglio il cammino professionale.

I Soci Junior, nell'oc-

casione una decina, sono stati esami nati in base a: valutazione nella materia d'indirizzo all'ammissione all'esame di Stato; valutazione nelle lingue straniere all'ammissione all'esame di Stato; valutazione finale dell'esame di Stato; valutazione qualitativa del percorso “Alternanza Scuola-Lavoro” (attività di stage).

A giudicarsi la borsa è stata il Socio **Selene Mazzone** la quale è stata diplomata quale Tecnico per il turismo con la valutazione di 100/100 con Lode. Di Selene ricordiamo: il suo attaccamento ad HOSPES, sempre presente alle Assemblee e nei momenti conviviali; la collaborazione a ben 3 eBook; la partecipazione a servizi e progetti.

Purtroppo il nuovo coronavirus Covid-19, non ha risparmiato neppure questa iniziativa, infatti Selene ha dovuto anticipatamente rientrare in Italia (anche con non poche difficoltà) dopo la chiusura del The Connaught Hotel.

Siamo lieti in questa occasione di riportare la bellissima testimonianza che Selene ha voluto inviarci, testimonianza di un nuovo progetto ben riuscito.

“Grazie all'opportunità offerta da HOSPES con la Borsa di studio “Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli” dopo gli esami di maturità ed una selezione avvenuta in diretta video con l'hotel londinese, ho avuto la possibilità di partire per questa costruttiva ed interessante esperienza professionale. Ho raggiunto la capitale inglese il 6 novembre 2019 e quella stessa notte come per quelle successive ho alloggiato presso una famiglia inglese, con la quale avevo già preso contatti prima della mia partenza attraverso l'appoggio di un'agenzia locale. Durante il mio primo periodo a Londra ho potuto iniziare ad immergermi nei ritmi dinamici e frenetici della capitale. Il giorno 09 e 10 novembre ho partecipato a una due giorni presso l'hotel The Connaught, situato nel cuore di Mayfair esattamente tra Carlos Place e Mount Street, un'area in cui si respira un'atmosfera di gran charme, alta moda e lusso sfrenato. Queste due riunioni mi hanno aperto maggiormente lo sguardo su quello che è la storia antica dell'albergo, ma soprattutto sulle professioni che operano quotidianamente in una struttura d'hotellerie come questa.

Ho iniziato la mia internship della durata di nove mesi totali nel reparto Housekeeping.

La mia prima posizione professio-





nale è stata come maid, che significa cameriera ai piani al mattino. Durante questo periodo ho avuto la possibilità di capire al meglio come funziona un reparto cuore dell'hotel come questo di fondamentale importanza e soprattutto ho potuto rendermi conto della complessità di informazioni e richieste che ogni ospite può aggiungere al suo Profilo per poter rendere il proprio soggiorno un'esperienza indimenticabile.

Successivamente ho avuto l'opportunità di dilettermi un po' come floor supervisor. Nella veste di questa posizione ho dovuto controllare attentamente la predisposizione delle camere e delle suite, dovevo prestare particolare attenzione agli standard che l'hotel di per sé come cinque stelle lusso deve rispettare anche per poter rimanere nella classifica di Forbes, come il The Connaught lo è da tempo ormai e con ottimi punteggi e recensioni. Più tardi ho affrontato la professione di Public area supervisor, ossia di supervisore delle aree pubbliche dell'hotel, con l'obiettivo di preservarle e soprattutto di renderle il più possibili eleganti, con buon gusto e charme, tutti ingredienti fondamentali che attirano un certo target di clientela, di ospiti. Altri duties, altre mansioni quotidiane sotto la mia competenza erano: mantenere i contatti con il fiorista ufficiale dell'hotel, predisporre delle vere e proprie ispezioni a sorpresa dopo la pulizia avvenuta dai night cleaners e dare dei punteggi da inviare al diretto supervisor o manager della compagnia, dovevo anche organizzare al meglio i turni dei dipendenti di area pubblica, essendo la loro diretta superiore e se era necessario predisporre dei brevi briefing, non solo dovevo anche fronteggiare eventuali lamentele oppure richieste proposte dal mio staff ed agire prendendo provvedimenti, trovando una soluzione ad ogni problema, alle-

nando anche la mia capacità di problem solving. Nel corso della mia esperienza ho potuto assaporare piatti prelibati e dalla presentazione quasi scenografica durante l'inaugurazione di un nuovo ristorante del The Connaught Hotel: "The Grill", il quale dopo aver aperto le sue porte anche agli ospiti dell'hotel ed agli esterni ha ricevuto presto critiche di grande apprezzamento. Un altro momento molto interessante e di grande celebrazione ed orgoglio per l'intero personale della struttura sono stati i The Connaught awards, una serata per premiare i migliori dipendenti dell'anno, i quali hanno ricevuto dei meravigliosi voucher da spendere in lussuosi hotel nel mondo! Negli ultimi mesi della mia internship avrei avuto la possibilità di dilettermi presso il reparto di Front of House, svolgendo un periodo al front desk ed un periodo al Consierge, reparti nei quali avrei migliorato in particolare le mie capacità comunicative ed interpersonali anche in altre lingue straniere studiate durante il mio percorso scolastico.

In queste ultime righe ho parlato al condizionale perché purtroppo a causa dell'attuale pandemia globale di Covid-19 la mia internship è stata definitivamente sospesa, ma la parte positiva è che la direttrice di Housekeeping ed il mio team hanno apprezzato molto il mio operato durante questi mesi e sicuro tornerò presto per poter aprire un nuovo contratto lavorativo come dipendente. Perciò nonostante le cattive circostanze attuali, sono stata in grado di potermi affermare in una struttura come questa e non vedo l'ora di poter tornare di nuovo per affrontare nuove sfide e soprattutto per continuare ad imparare sempre di più in un settore come questo!"

Auguriamo a Selene, che nel frattempo è diventata Socio Gruppo H (i giovani sino all'età di 25 anni) la miglior fortuna e che ogni suo desiderio venga soddisfatto. Evviva!

Per l'edizione 2019-2020 dovranno esserci delle necessarie modificazioni, è certo però che l'iniziativa andrà avanti.

7 Consigli e prossimi appuntamenti in casa HOSPES.

Il Consiglio di Amministrazione del nostro Sodalizio in questo periodo si è riunito:

- 19 luglio, 26 settembre, 11 ottobre e 18 dicembre 2019, 22 gennaio 2020.

I prossimi appuntamenti in Casa HOSPES nella prima data utile:

"Ritorna il Gruppo H, facciamo network, allievi di ieri che sostengono allievi di oggi", nella cui occasione:

- *presentazione nuovo sito web e attività social,*
- *presentazione "Borsa di studio Grandi Educatori Arturo Palaoro Vincenzo Palmulli" 2020 -2021;*
- *presentazione ed avvio ufficiale progetto "HOSCO - Network hospitality".*

Ripresa progetto "Lifelong learning" con gli ultimi due workshops in programma:

- *"Social media e digital promotion"*
- *"Il marketing e le vendite del settore ricettivo"*

Le date verranno comunicate con esattezza a ridosso degli eventi.

Voi cosa proporreste per migliorare l'attività di HOSPES?

Scrivete, chiamate, metteteVi in contatto, per contribuire al miglioramento di HOSPES. Per visionare la bella fotogallery di queste news, accedete alla nostra pagina Facebook:

www.facebook.com/associazionehospes.it

