

Master Universitario in Facility Management for Global Care

II edizione



SFC

Scuola di Formazione Continua

www.unicampus.it



in collaborazione con

CEDEL
E L I S
cooperativa sociale educativa



Fondazione Rui

con il Patrocinio di



con il contributo di





Never stop
learning

■ Indice

Lettera del Prof. Cristiano Ciappei	2
Lettera dell'Ing. Roberto Franciosi	3
Presentazione SFC e Campus Bio-Medico	4
Presentazione e obiettivi del Master	5
Sbocchi professionali	6
Programma didattico	7
Calendario didattico	8
Testimonianze edizione precedente	10
Procedura di Ammissione, Selezione e Iscrizione	11
Segreteria & informazioni	12



Direttore scientifico del Master ordinario di Strategie e Valore d'Impresa - Università di Firenze

Lettera del Prof. Cristiano Ciappei

Il Facility Management ha rappresentato negli ultimi decenni un importante strumento di semplificazione e razionalizzazione nella vita delle aziende pubbliche e private. Uno strumento che, tuttavia, non sempre è stato in grado di rispondere alle sfide della complessità, dell'integrazione fra vari livelli, di un ridimensionamento dei costi che non implichi la diminuzione del livello delle prestazioni erogate. Si rendono dunque necessari nuovi modelli che facciano tesoro di quanto il Facility Management ha insegnato e prodotto, ma che siano anche capaci di superarne i limiti e migliorarne gli esiti.

Da qui l'enfasi sul Global Care, sulla cura totale della persona/utente, in una prospettiva di attenzione completa ai suoi bisogni e aspettative. Da qui anche però l'esigenza di fornire una preparazione a 360° ai manager di questo settore, che unisca l'aspetto puramente gestionale a quello strategico e analitico. La crisi economica, le crescenti necessità ambientali ed energetiche, le innovazioni tecnologiche, le nuove frontiere della globalizzazione e dello sviluppo, le variazioni della forza lavoro sono tutti elementi che inevitabilmente trasformano anche il ruolo e i compiti del Facility Manager.

Il Master in Facility Management for Global Care, giunto alla sua seconda edizione, si propone come percorso strutturato in grado di fornire competenze manageriali, ma anche visione strategica e conoscenza analitica delle operations che riguardano

il settore Hospitality (alberghi, centri convegni, centri termali, navi da crociera, ecc.) e Healthcare (ospedali, poliambulatori, case di cura, centri per anziani, ecc.). L'obiettivo è creare professionisti superpreparati e ultraflessibili, in grado di affrontare e vincere le molteplici sfide che un settore così complesso comporta.

Il Facility Manager for Global Care saprà ricoprire il ruolo di Project Manager nei progetti di cambiamento organizzativo dell'azienda o nelle ristrutturazioni della sua sede; saprà comunicare e si farà carico della formazione continua delle persone che lavorano nel suo dipartimento. Dal punto di vista manageriale sarà suo compito determinare il livello di qualità del servizio, scegliere il fornitore, controllare i risultati. Dal punto di vista tecnico saprà definire attività e frequenze, gestire il personale, controllare le attività, pianificare tempi e carichi di lavoro, fronteggiare le emergenze.

Ma soprattutto, il Facility Manager for Global Care saprà "nutrire i vissuti" ovvero intercettare i bisogni soggettivi e le attese di natura qualitativa che le persone esprimono, siano essi clienti esterni o personale interno, in modo da provvedere al loro benessere globale. Insomma, con un pizzico di creatività, saprà innovare nel solco della tradizione.



Presidente IFMA Italia – Head of the Facility Management Section - ESA-ESRIN

Lettera dell' Ing. Roberto Franciosi

Come IFMA Italia abbiamo sempre posto particolare enfasi nel sottolineare come il Facility Management sia caratterizzato da un campo di applicazione virtualmente infinito e da una costante ricerca di soluzioni innovative. Non potevamo perciò che accogliere con enorme entusiasmo il Master in Facility Management for Global Care fornendo, per la prima volta nella storia della nostra Associazione, il patrocinio ad un'iniziativa di questo genere e collaborando in maniera attiva e diretta allo sviluppo delle tematiche che caratterizzeranno questa seconda edizione.

Un elemento di questo Master che colpisce in maniera particolarmente positiva è la determinazione a trattare la materia del Facility Management non dal punto di vista meramente tecnico, ma piuttosto da quello gestionale e strategico, elementi che costituiscono la vera essenza della disciplina. Non solo. Nel portare il Facility Management al di fuori dei tradizionali confini dell'ufficio e analizzarlo nella cornice del Global Care, il corso mostra di aver colto un elemento essenziale dello sviluppo presente e futuro della disciplina nel suo complesso: un'accresciuta attenzione non solo per il cliente interno, ma più in generale verso la cura e il benessere delle persone come leva per creare un ambiente realmente produttivo.

Si tratta, in fondo, dello stesso elemento che oggi porta le strutture ospedaliere a concentrarsi non solo sul trattamento della malattia ma sul benessere

generale del paziente e degli alberghi a fornire non solo accoglienza, ma anche servizi mirati alla salute del proprio ospite, come spa e centri wellness.

Un Master, quindi, che non solo è uno specchio del presente, ma che saprà davvero preparare al futuro e che, inoltre, possiede un significato simbolico estremamente importante per tutto il settore italiano del Facility Management. Il nostro Paese, infatti, potrà compiere un decisivo salto verso un livello di eccellenza in questo campo solo quando sarà in grado di applicare i dettami della disciplina ad ogni tipo di organizzazione, e non solo ai classici settori dell'azienda privata o della Pubblica Amministrazione.

Questo Master rappresenta perciò una tappa estremamente significativa per il processo che mira a diffondere una reale cultura del Facility Management in Italia; esserne parte attiva è perciò motivo di grande orgoglio sia per me che per l'Associazione che ho l'onore di presiedere.

Presentazione

SFC Scuola di Formazione Continua Università **Campus Bio-Medico** Roma



La **Scuola di Formazione Continua** (SFC) coordina e sovrintende a tutta la formazione post-lauream dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, a esclusione delle Scuole di Specializzazione della Facoltà di Medicina e Chirurgia e dei Dottorati di Ricerca.

Nell'elaborazione della propria offerta formativa ha l'opportunità di avvalersi della collaborazione con il Policlinico Universitario e il Centro Integrato di Ricerca dell'Ateneo ed è in ugual misura attenta al rapporto con il mondo delle imprese. È in grado in questo modo di offrire percorsi di apprendimento costantemente aggiornati, sia dal punto di vista dei contenuti che del metodo, alle reali esigenze del mondo professionale.

La SFC è anche provider ECM. Su proposta delle diverse aree disciplinari dell'Università Campus Bio-Medico di Roma, accredita presso il Ministero della Salute numerose iniziative di formazione destinate a personale interno ed esterno.

L'offerta formativa della SFC si suddivide in quattro aree:

- Master universitari e Corsi di formazione
- Formazione continua in medicina (ECM)
- Formazione su commessa per le imprese sanitarie
- Attività internazionali

L'Università **Campus Bio-Medico** di Roma promuove strutture integrate d'insegnamento, ricerca e assistenza sanitaria, perseguendo come fine ultimo delle proprie attività il bene della persona.

Offre allo studente un'esperienza formativa finalizzata alla sua crescita culturale, professionale e umana, proponendo l'ideale dell'eccellenza in spirito di servizio.

Si prende cura del paziente nell'unità dei suoi bisogni materiali e spirituali, secondo una concezione della vita aperta alla trascendenza.

Promuove il sapere, l'interdisciplinarietà delle scienze e la ricerca in tutti gli ambiti che concorrono alla cura della persona.



Presentazione e obiettivi del Master

Il Master Universitario in Facility Management II edizione (2009-11) for Global Care seconda edizione offre un percorso educativo volto alla formazione di figure professionali in grado di coordinare e gestire risorse umane, spazi, processi e tecnologie a supporto del core business delle strutture ricettivo-residenziali e con particolari competenze nella cura della persona.

Direttore Scientifico

Prof. Cristiano Ciappei

Ordinario di Strategia e Valore d'impresa
Università di Firenze

Comitato tecnico-scientifico

Prof.ssa Paola Binetti

Ordinario di Storia della Medicina
Università Campus Bio-Medico di Roma

Dott.ssa Maria Cinque

Area Ricerca e Didattica Fondazione Rui

Prof. Michele Crudele

Presidente Cedel
Cooperativa sociale educativa ELIS

Ing. Roberto Franciosi

Presidente IFMA Italia
Head of the Facility Management Section - ESA-ESRIN

Dott.ssa Fabiana Pala

Responsabile Strategia, Ricerca & Formazione IFMA Italia

Il Master punta a formare professionisti in grado di:

Utilizzare strumenti concettuali e gestionali necessari per eccellere nel ruolo manageriale

Unire all'aspetto puramente gestionale abilità strategiche e analitiche

Sviluppare competenze di disegno e ottimizzazione di processi *no-core* dell'azienda

Gestire i rapporti fra le persone, acquisendo una conoscenza teorica e pratica delle dinamiche relazionali all'interno dei luoghi di lavoro

Gestire gli strumenti tecnologici hardware e software essenziali per un efficace svolgimento della funzione di Facility Manager

Conoscere e gestire gli elementi chiave del ruolo di Facility Manager nelle strutture sanitarie



Sbocchi Professionali

Il Facility Manager è un esperto in molteplici discipline il cui ruolo è garantire la funzionalità delle aree di supporto al core business aziendale, attraverso l'integrazione delle persone, dei luoghi di lavoro, dei processi e degli strumenti tecnologici. La sua formazione deve integrare i principi della gestione economica e finanziaria d'azienda, dell'architettura e delle scienze comportamentali e ingegneristiche. Le competenze acquisite nel Master consentiranno al Facility Manager di trovare collocamento presso tutte le organizzazioni complesse, sia di servizi che di produzione, con particolare attenzione a quelle ricettivo-residenziali.

Il Facility Manager for Global Care potrà trovare collocamento come responsabile dei servizi di base di un ospedale, di una casa di cura, di un centro benessere, di una spa, di un albergo, di una residenza universitaria. In questi ambiti, infatti, il Facility Manager occupa un posto centrale tra produzione e mercato, tra flussi e luoghi: contribuisce alla progettazione di spazi e servizi, all'implementazione di strategie di mercato, a far vivere 'esperienze' al cliente/utente, tenendo presente la trasformazione dei suoi desideri e gusti e, nello stesso tempo, influenzandone comportamenti e motivazioni.

Programma Didattico

Il Master è suddiviso in moduli tematici:

General Management e
Competenze Manageriali

Facility Management e Qualità

Operations (Hospitality and Healthcare)

Innovation and Technology

Il percorso ha una durata di 24 mesi, con una frequenza di due giornate al mese, e garantisce l'acquisizione di 60 CFU così suddivisi:

43 CFU di formazione teorica attraverso innovativi metodi d'insegnamento e comunicazione;

10 CFU di Project Works, Seminari e Laboratori nei quali verranno misurate le capacità e competenze degli studenti con la guida ed il supporto di docenti, professionisti e tutor;

7 CFU per lo sviluppo e la redazione della Tesi Finale del Master, per la quale si richiede allo studente di mostrare le conoscenze teoriche e le competenze pratiche acquisite durante il periodo formativo.

La formula modulare e part-time rende compatibile l'impegno del Master con attività e responsabilità professionali.



Calendario Didattico

AREA 1. GENERAL MANAGEMENT E COMPETENZE MANAGERIALI

	Pomeriggio	Intera giornata	Mattina
1.1 General Management	03-12-09	04-12-09	
1.2 Psicologia delle organizzazioni e culture organizzative		04-12-09	05-12-09
1.3 Leadership, comunicazione e assertività	14-01-10	15-01-10	
1.4 Learning Organizations & Change management		15-01-10	
1.5 RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE			
1.5.1 Organizzazione e processo decisionale			16-01-10
1.5.2 Employer branding, recruiting, selezione e inserimento	11-02-2010		
1.5.3 Contrattualistica e politiche retributive		12-02-2010	
1.5.4 Formazione del personale e processi di apprendimento			13-02-2010
1.5.5 Bilancio di competenze	11-03-2010	12-03-2010	
1.5.6 Team building e gestione dei conflitti		12-03-2010	13-03-2010
1.5.7 Ergonomia e calcolo dei tempi e dei carichi di lavoro	15-04-2010	16-04-2010	
1.6 Business Ethics		16-04-2010	17-04-2010
Esami finali e presentazioni PW			8-05-2010

AREA 2. FACILITY MANAGEMENT E QUALITA'

	Pomeriggio	Intera giornata	Mattina
2.1 Facility Management	27-05-2010	28-05-2010	
2.2 Il Facility Management delle imprese ricettive e ristorative		28-05-2010	29-05-2010
2.3 Elementi di amministrazione e controllo delle imprese residenziali	17-06-2010	18-06-2010	19-06-2010
2.4 Revenue and yield management	8-07-2010	9-07-2010	
2.5 Project Management e tecniche di rappresentazione		9-07-2010	10-07-2010
2.6 Analisi dei processi aziendali	16-09-2010	17-09-2010	
2.7 QUALITÀ DEL SERVIZIO E RAPPORTO TRA COSTO/PREZZO/VALORE			
2.7.1 La qualità progettata, attesa e percepita del servizio		17-09-2010	18-09-2010
2.7.2 Monitoraggio e controllo su prodotti e servizi	14-10-2010	15-10-2010	
2.7.3 Marketing dei servizi		14-10-2010	15-10-2010
2.8.1 Scelte make or buy nella gestione delle facilities	11-11-2010		
2.8.2 Analisi dei modelli di outsourcing		12-11-2010	
2.9 La ripartizione e la scomposizione dei costi di FM		12-11-2010	13-11-2010
2.10 Etica della qualità	2-12-2010	3-12-2010	
Esami finali e presentazioni PW		3-12-2010	4-12-2010

AREA 3. OPERATIONS

	Pomeriggio	Intera giornata	Mattina
3.1 HOUSEKEEPING			
3.1.1 La gestione del servizio di pulizia in strutture ricettive	13-01-2011	14-01-2011	
3.1.2 Il capitolato tipo dei servizi di igiene ambientale in sanità		14-01-2011	15-01-2011
3.1.3 Cleaning & Laundry	10-02-2011	11-02-2011	
3.1.4 Servizi di lavanolo e disinfezione di strumenti chirurgici		11-02-2011	12-02-2011
3.2 FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT			
3.2.1 Il servizio di ristorazione in strutture ricettive (colleghi, alberghi, centri convegno... ecc)	10-03-2011	11-03-2011	
3.2.2 La ristorazione ospedaliera		11-03-2011	12-03-2011
3.3 Gestione strutture wellness & leisure	7-04-2011	8-04-2011	
3.4 Servizi all'eccellenza e di animazione		8-04-2011	
3.5 Event Management			9-04-2011
3.6 Front Desk/Reception and Customer Services	5-05-2011	6-05-2011	
3.7 Procurement		6-05-2011	7-05-2011
3.8 Manutenzioni di impianti e macchine	26-05-2011	27-05-2011	
3.9 Disaster Recovery & Business Continuity		27-05-2011	28-05-2011
Esami finali e presentazioni PW	9-06-2011	10-06-2011	

AREA 4. INNOVATION AND TECHNOLOGY

	Pomeriggio	Intera giornata	Mattina
4.1 Hospitality Design and Location		10-06-2011	11-06-2011
4.2 IT for the Hospitality Industry	30-06-2011	1-07-2011	2-07-2011
4.3 Security and Safety	14-07-2011	15-07-2011	
4.4 ENERGY SAVING			
4.4.1 Servizi di riscaldamento e condizionamento		15-07-2011	16-07-2011
4.4.2 Servizi di energia elettrica e altre somministrazioni	15-09-2011	16-09-2011	
4.5 Sistemi di comunicazione e telefonia		16-09-2011	17-09-2011
4.6 E-Marketing	6-10-2011	7-10-2011	
Esami finali e presentazioni PW		7-10-2011	8-10-2011
DISCUSSIONE TESI	11-12-2011	12-12-2011	13-12-2011

Testimonianze, edizione precedente

Mi sono iscritto al Master con l'intenzione di dare una "rifinitura" alla mia formazione quantitativo-organizzativa da dirigente con pluriennale esperienza in sanità pubblica e privata. Sono passati più di due anni da allora e l'elenco dei "non l'avrei mai detto!" è piuttosto lungo. Di pregi questo percorso formativo ne ha avuti tanti ma quelli che più risaltano sono senza dubbio l'elevata serietà organizzativa e la dedizione metodica verso i partecipanti. A ciò va aggiunta la capacità di tenere continuamente desta la motivazione formativa per la sorprendente capacità di radunare, integrandole, testimonianze qualificate, contenuti formativi estesi e modalità didattiche eterogenee. Alla fine mi sono ritrovato con un nuovo "mestiere" altamente professionale (quello del Facility Manager) e posso dire di non essermi mai divertito così tanto.

Giovanni Gorgoni – Direttore dei Servizi Logistici e Residenziali presso Azienda USL Roma E

Venivo da un'esperienza di lavoro in Facility di 14 anni e mi aspettavo da questo Master un confronto fra quanto appreso lavorando e la teoria sul Facility. Il Master mi ha dato molto di più: testimonianze di FM di aziende molto più grandi o molto diverse da quella per cui lavoro; lezioni su comunicazione, su mappatura delle competenze, mirate più alla crescita personale di noi partecipanti che all'acquisizione di conoscenze. In due parole il Master ha potenziato le mie capacità e mi ha fornito preziose occasioni di confronto.

Chiara Manzi – Facility Manager ELIS - Roma

Il Master mi è servito a riconoscere io per prima e a far riconoscere a chi mi vive e lavora accanto il valore, la ricchezza e la complessità della mia professione, a dargli un nome spendibile sul mercato del lavoro - Facility Manager -, ad apprezzarlo e a farlo apprezzare, in sintesi: ad avere un sano "complesso di superiorità". Mi ha aiutato ad approfondire aspetti (per es. quelli economico-finanziari, quelli tecnici,...) che nella mia carriera universitaria non avevo avuto occasione di approfondire, ed ho compreso meglio quanto faccia parte dell'etica professionale imparare a gestire anche economicamente la propria organizzazione o azienda. Ho compreso l'importanza dei ruoli in una organizzazione o realtà lavorativa e la necessità di chiarire le competenze di ognuno.

Maria Letizia D'Amicis – Facility Manager Fondazione Oikia - Roma

L'esperienza del Master è rimasta nel mio cuore: ha rappresentato non solo un percorso formativo essenziale per la mia vita professionale (soprattutto per chi come me affrontava questo percorso nell'ottica di una riconfigurazione personale e lavorativa) ma anche un'occasione di crescita interiore, nonché un luogo di costruzione di legami affettivi. Ho trascorso due anni indimenticabili fatti di impegno, studio, riflessioni, incontri che mi hanno arricchito in tutti i sensi.

Anna Francesca – Servizi di Base Campus Bio-Medico di Roma

Procedure di selezione, ammissione e iscrizione

Il master è destinato a un massimo di 40 partecipanti, che saranno selezionati sulla base dei titoli e di un colloquio motivazionale.

Ricevuta conferma dell'ammissione, l'iscrizione al Master dovrà essere effettuata entro il 20 novembre 2009.

La mancata iscrizione entro tale termine verrà considerata come rinuncia.

L'iscrizione si ritiene perfezionata con l'invio - tramite fax alla Scuola di Formazione Continua - della scheda d'iscrizione, unitamente a copia del bonifico che attesta l'avvenuto pagamento della quota di partecipazione.

Tutti i versamenti, compreso quello relativo alla domanda di partecipazione, vanno effettuati su C/C bancario intestato a:

Università Campus Bio-Medico di Roma, presso
Banca Popolare di Bergamo Credito Varesino -
Sede di Roma
IBAN IT89 J054 2803 2000 0000 0099 779

L'iscrizione al Master è incompatibile con la contemporanea iscrizione ad altri corsi di Laurea e/o Diploma e con qualsiasi altro corso a livello universitario.

Si prega di specificare la causale corrispondente per ogni versamento effettuato.

In nessun caso le quote saranno rimborsate.

La quota totale di partecipazione è di
€ 6.000, eventualmente rateizzabili.

Sono previste quote agevolate
(€ 5.000) per:

- gli iscritti provenienti dagli enti promotori;
- le aziende consociate con IFMA Italia;
- coloro che pagheranno in un'unica soluzione.

La procedura di selezione prevede una quota di 50 euro per le spese procedurali non rimborsabile.

Due borse di studio a copertura parziale (€ 2.500 ciascuna) saranno attribuite alla fine del Master ai partecipanti con la media più alta e con il maggior numero di presenze.



Segreteria **Informazioni**

Scuola di Formazione Continua

Dott. Maurizio Virone

E-Mail: m.virone@unicampus.it

Tel.: (+39) 06.22541.305

Segreteria Organizzativa Scuola di Formazione Continua

Sig. Daniele Lancia

E-Mail: d.lancia@unicampus.it

Tel.: (+39) 06.22541.309





Never stop
learning