

Aggiungi valore alle tue abilità professionali

corso di formazione per

ISPETTORI DELLE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

L'organizzazione, le tecniche e la pratica operativa per le attività ispettive, di controllo e miglioramento degli standard qualitativi e di servizio a tutela dell'azienda e del cliente

6-7-8-9 Ottobre 2014

**Roma
Auditorium
Comitato Italiano UNICEF
Via Palestro, 68**



www.irvea.org

Gli indici di qualità e le attività ispettive nelle strutture ricettive e nella ristorazione, tra stelle, stalle e standard (in)esistenti

4 Incontri formativi modulabili per conoscere, affrontare e gestire le procedure e le tecniche operative nella gestione e nelle varie fasi ispettive e di controllo nelle strutture ricettive e nella ristorazione

Negli incontri si farà luce anche su tutte le dinamiche che regolano i rapporti tra PA e aziende private e fornendo gli strumenti necessarie per lo svolgimento di questa nuova professione, oltre alla capacità per le aziende di gestire i rischi e intraprendere efficaci attività preventive all'eventuale contesto sanzionatorio.

Le specifiche competenze acquisite, sono fondamentali e basilari oltre per intraprendere la nuova professione di ispettore della qualità nelle strutture ricettive e nella ristorazione, spendibili anche per attività libero-professionali di consulenza negli specifici settori.

Destinatari: Il corso è aperto a tutti e non vi sono requisiti minimi di accesso. Una formazione professionale, scolastica e/o accademico-universitaria in ambiti inerenti al turismo, alla qualità e ai processi di miglioramento continuo può facilitare l'elaborazione dei contenuti, oltre che corrispondere alle aspirazioni vocazionali dei partecipanti. E', pertanto, particolarmente indicato per:

- Ispettori e neo-ispettori delle strutture ricettive, auditor, controller, agenti, ispettori e operatori degli enti pubblici e degli organismi privati preposti al controllo e alla verifica;
- Albergatori, proprietari e gestori di strutture ricettive professionisti, operatori e consulenti del settore commerciale e turistico – ricettivo;
- Direttori e Maitre d'Hotel, personale di ricevimento e del

servizio ai piani (Housekeeping), Chef e Personale di sala e per coloro che già gestiscono (o sono intenzionati ad aprire) un Agriturismo, B&B o un ristorante.

Dove: Roma- Auditorium UNICEF, via Palestro 68 - a 5 minuti a piedi da Stazione Termini

Quando: 6-7-8-9 Ottobre 2014

Costo di ogni singola sezione: € 120,00

Costo del corso completo: € 395,00 - la partecipazione a tutte le 4 giornate del corso consentirà di ottenere il "**Certificato di idoneità**" per lo svolgimento di attività ispettive e di consulenza **IRVEA Quality Care** e l'iscrizione al **Registro Nazionale Ispettori e operatori della qualità**

Il programma completo

I° sezione - 6 Ottobre 2014

9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Rel.: Tiziana Zullo

IL CLIENTE AL CENTRO DEL SERVIZIO: LA QUALITÀ COME VALORE ED ESPRESSIONE IMPRENDITORIALE

I fondamenti dell'approccio customer-oriented, le attività e le tecniche per lo sviluppo, l'applicazione e la verifica di processi e procedure, improntati a standard di servizio e di prodotto uniformi ed elevati.

Marketing e soddisfazione della clientela mirati al miglioramento della propria immagine e all'incremento delle attività e della performance finanziaria.

Programma:

- **Etica & Qualità:** un delicato ed imprescindibile equilibrio tra valori, comportamenti organizzativi e processi operativi atti a garantire la soddisfazione dei clienti: la leadership nel servizio, i bisogni, le preferenze, i desideri e le aspettative del cliente, la progettazione, strutturazione e valutazione dei servizi in ottica customer-oriented, il coinvolgimento, la formazione e l'empowerment dei collaboratori, il processo organizzativo e le attività di verifica orientate al self-audit (auto-valutazione e monitoraggio).

- **Gli Standard Qualitativi obbligatori e volontari di riferimento e le tecniche di verifica:** le strutture e gli organismi di riferimento; classificazione e garanzia di ripetibilità nelle aree di pertinenza: Ricevimento, Camere e appartamenti, Housekeeping, Food & Beverage (Sala, cucina, magazzini e pertinenze), Business area, Piscina e aree comuni, Formazione & sviluppo, Promozione & Marketing, Manutenzione & Sicurezza. Tecniche e modalità ispettive per la valutazione degli Standard di riferimento in relazione alla tipologia della struttura: Hotel, Villaggi turistici & Residence, Agriturismo, Ville & case vacanza, B & B, Ristoranti.

- **Strumenti formali di misurazione della soddisfazione dei clienti. Tutela del consumatore.**

- **Il ruolo del Mystery Client/Auditor e del Quality Professional:** conoscenze, competenze tecniche e trasversali, compiti e responsabilità dei profili professionali addetti alle attività di consulenza, verifica, controllo e accertamento degli Standard qualitativi, di igiene, degli alimenti e dei luoghi nelle strutture ricettive e della ristorazione.

II° sezione - 7 Ottobre 2014

9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Rel.: Miranda Corradi

LE AZIENDE E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Tra usi, abusi, ostacoli, trasparenza e semplificazione

Programma:

- **Inquadramento normativo:** dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (R.D.773/1931) alle leggi regionali.

- **La soppressione dei sistemi autorizzativi:**

Dal sistema autorizzatorio al silenzio assenso, alla SCIA;

I vincoli oggettivi, ovvero il rispetto delle norme edilizie, urbanistiche e sanitarie, alla luce delle normative vigenti;

Revoca e decadenza dei titoli autorizzatori;

L'auto-responsabilità, le norme e le regole tecniche;

Controlli e adempimenti degli organi di vigilanza; le linee guida in materia di controlli.

- **Le liberalizzazioni:**

La liberalizzazione delle attività;

Gli orari, i turni di apertura e chiusura, il consumo sul posto nei negozi, ecc..

- **La semplificazione per l'impresa:**

L'impresa in un giorno, lo sportello unico per le attività produttive, l'informatizzazione della PA e delle imprese.

- **Luci, ombre e obbligo della trasparenza della PA:**

La trasparenza degli atti, ovvero la partecipazione procedimentale. (legge 241/1990).

- **Qualità imposta e qualità facoltativa.** Il sistema nazionale e regionale dell'attribuzione delle stelle (o similare) per l'indicazione all'utenza della qualità dell'offerta;

I requisiti soggettivi ed i parametri facoltativi e obbligatori.

III° sezione - 8 Ottobre 2014

9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Rel.: Piero Nuciari

MODALITÀ E PRATICHE OPERATIVE NEI CONTROLLI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI, DELL'OSPITALITÀ E LA SICUREZZA ALIMENTARE

Conoscere le modalità di intervento e di controllo è prerequisito indispensabile per raggiungere, ottenere e mantenere gli standard qualitativi obbligatori e volontari, con particolare riferimento alle "tecniche pratico-operative" nello svolgimento dei controlli per la qualità dei servizi nelle strutture produttive, commerciali, ricettive e della ristorazione

Programma

- **Modalità e corretta pratica operativa** nei controlli commerciali – igienico - anonari presso le strutture ricettive, di somministrazione di alimenti e bevande e gli esercizi commerciali a posto fisso
- **Gli illeciti amministrativi e penali** in materia di commercio, annona e igiene degli alimenti;
- **La metodica operativa delle ispezioni** nei pubblici esercizi e negli esercizi commerciali in genere e presso le attività non alimentari;
- **Il pubblico esercizio**, tra orari, classificazioni, tabelle e somministrazioni, dal controllo delle acque agli apparecchi di intrattenimento;
- **Obblighi & Adempimenti:** La verifica delle conformità nei vari reparti di produzione, lavorazione, somministrazione e vendita degli alimenti: tra bilance, pesi e misure, tabelle, ingredienti ed etichettature, indicazioni obbligatorie ed esposizione della merce;
- **Le procedure operative** e la modulistica di riferimento per sopralluoghi

IV° sezione - 9 Ottobre 2014

9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00

Rel.: Manlio Della Ciana

COMPITI, ADEMPIMENTI E MODALITÀ OPERATIVE PER GLI ISPETTORI, GLI AUDITOR E GLI ADDETTI AI CONTROLLI ED ALLA CERTIFICAZIONE NELLE STRUTTURE PRODUTTIVE, COMMERCIALI E DELLA RISTORAZIONE PUBBLICA

La corretta prassi operativa nella gestione aziendale e nelle attività ispettive e sono gli elementi chiave che ogni operatore privato e consulente del settore deve conoscere e implementare, per il corretto svolgimento degli incarichi a supporto dell'azienda per il miglioramento dei servizi.

Programma:

- **La soggettività dei requisiti rispetto alle norme di riferimento:** come districarsi tra regolamenti comunali di igiene, normativa nazionale di settore e normativa comunitaria (pacchetto igiene) e standard di qualità;
- **GMP, SPS, SSOP e HACCP:** tanti acronimi per la sicurezza alimentare;
- **I requisiti dei locali e delle attrezzature nelle strutture ricettive e nella ristorazione:** le criticità dei requisiti strutturali e gestionali e come si compensano;
- **Gli approcci ispettivi, le modalità operative e le tecniche di sviluppo,** pianificazione e modalità di esecuzione del sopralluogo ispettivo, dalla produzione alla commercializzazione, dalle strutture ricettive alla ristorazione.
- **L'obbligatorietà degli atti:** modalità della verbalizzazione dei fatti accertati e degli atti compiuti nelle ispezioni ed il rapporto di audit; La verbalizzazione delle non conformità e la valutazione delle azioni correttive e preventive
- **Il contesto sanzionatorio:** provvedimenti, sanzioni amministrative pecuniarie e sanzioni accessorie.

Le seguenti sezioni verranno inserite all'interno del programma completo di 4 gg.

Sezione riservata ai soli partecipanti al corso completo

COMUNICAZIONE, QUALITÀ, REPUTAZIONE E SICUREZZA SUL WEB

Programma:

- **Reputation Management:** Luci, ombre e gestione delle recensioni online, come rispondere e come prevenirle; effetti negativi sulle prenotazioni;
- **Accessibilità dei siti e Web Security:** I siti web e le nuove forme di navigazione; strategie e accorgimenti necessari sulla gestione delle informazioni e la navigazione sicura sul web;
- **Conversion Rate e Analytics:** come il sito converte le visite in prenotazioni

Sezione riservata ai soli partecipanti al corso completo

LE PROCEDURE DI VERIFICA E I TRATTAMENTI PREVENTIVI PER LA RIDUZIONE DEI RISCHI BATTERICI E DA INFESTANTI

- **I trattamenti preventivi, di disinfestazione e bonifica:** le strategie operative per la verifica dei luoghi e dei siti. Le azioni e le tecniche più comuni. Le aziende di disinfestazione
- **Gli infestanti e le problematiche microbiologiche** connesse alla presenza e rischio chimico derivante dall' autoimpiego di prodotti disinfestanti (cimici del materasso, acari, roditori, infestanti e striscianti in genere)
- **Le azioni preventive per la riduzione dei rischi** da Legionella: le attività di controllo, verifica e manutenzione negli impianti idrici, di areazione e condizionamento
- **Le Procedure Operative:** Linee guida e modalità di stesura delle Procedure Operative per l'auto-controllo e la qualità dei servizi nelle varie aree

Sezione riservata ai soli partecipanti al corso completo

OBLIGHI, USI e ABUSI IN MATERIA DI PUBBLICA SICUREZZA E PRIVACY

Gli adempimenti, le violazioni e l'utilizzo illecito dei dati raccolti

- **Gli adempimenti obbligatori:** di cui al T.U.L.P.S. (R.D. 18 giugno 1931 n°773) e la legge sulla privacy per le strutture ricettive e Il Codice in materia di protezione dei dati personali
- **La scheda d'albergo per la registrazione:** obblighi, usi e abusi nell'acquisizione, gestione e trasmissione all'autorità di P.S. dei dati del cliente;

Relatori:

Tiziana Zullo - per oltre 10 anni Direttore Risorse Umane e della Formazione d'Area Internazionale per IHG -Intercontinental Hotels Group- e Westbridge Europe. Formatore e consulente per le aree sviluppo organizzativo, di manager e staff nell'industria dell'ospitalità turistica;

Miranda Corradi - Capo Servizio Interventi Economici del Comune di Mirandola; Docente della Scuola Interregionale di Polizia Locale Emilia Romagna/Liguria/Toscana; Autrice di pubblicazioni in materia;

Piero Nuciari - esperto nei controlli commerciali, igienico-annonari e dei mercati; autore di vari libri del settore e docente presso la Scuola di formazione Polizia Locale;

Manlio Della Ciana - Dirigente AUSL- Ravenna esperto nelle attività di controllo igiene, prevenzione e sicurezza degli alimenti e dei luoghi di lavoro;

Emanuele Belloni - CEO Delphinnet, esperto in soluzioni e marketing strategico per strutture le alberghiere;

Nicola Simone- Biologo esperto nei piani di valutazione del rischio e nelle attività di controllo e bonifica dei siti

Mauro Martellosi - Direttore Generale IRVEA -esperto nelle attività di verifica e controllo qualitativo

Modulo di iscrizione

Nome		Cognome	
Residente in		Prov	
Telefono		E-mail	
Dati di fatturazione			
Ragione Sociale		Partita IVA	
Codice Fiscale		Sede Legale	

La richiesta d'iscrizione, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, unitamente alla copia del bonifico attestante il pagamento del contributo previsto dovrà essere inviata: via e-mail a segreteria@irvea.org oppure via fax a: +39 0743 77 86 08

Costo di ogni singola sezione: € 120,00

Specificare le sezioni a cui si vuole partecipare:

- I° Sezione - 6 Ott. II° Sezione - 7 Ott. III° Sezione - 8 Ott. IV° Sezione - 9 Ott.

Costo del corso completo: € 395,00 - la partecipazione a tutte le 4 giornate del corso consentirà di ottenere la "Certificazione di idoneità" per lo svolgimento di attività ispettive IRVEA e l'iscrizione al Registro Nazionale Ispettori e Operatori della Qualità - IRVEA

Corso Completo comprensivo della "Certificazione di idoneità" per lo svolgimento di attività ispettive IRVEA

Il pagamento dovrà essere effettuato all'atto dell'iscrizione tramite bonifico bancario intestato a:

IRVEA

Banca: Banca Popolare di Spoleto S.p.A.
ABI 05704 - CAB 21801 - CIN G BIC BPSPIT3S
IBAN IT 39 G 05704 21801 00000 0015 174
c/c 00000 0015 174

Causale: Contributo IRVEA 2014/ Rif. 610

Tutte le spese di transazione sono a carico dell'ordinante

- Tempi e modalità di recesso: E' possibile richiedere la restituzione della quota di iscrizione versata se il recesso avviene entro 30 giorni solari precedenti l'inizio del corso. Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso. E' prevista comunque la facoltà di sostituire il partecipante oppure partecipare all'edizione successiva o ad altro corso IRVEA.
- Variazioni di programma: IRVEA si riserva la facoltà di modificare il programma, sostituire l'aula, la sede e i docenti indicati con altri docenti di pari livello professionale; rinviare od annullare il corso programmato dandone comunicazione via fax o e-mail ai partecipanti entro tre giorni prima della data di inizio corso, provvedendo al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri e obbligazioni al riguardo.
- Foro competente: Il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione del contratto è quello di Spoleto (PG)
- Privacy: Il/La sottoscritto/a in qualità di interessato/a con l'apposizione della firma alla presente, dichiara di conoscere i diritti di cui all'art. 7 D. Lgs. 196/2003 e attesta il proprio libero consenso affinché IRVEA/Olive Oil Agency proceda al trattamento dei dati e alla loro comunicazione nell'ambito dei soggetti indicati nell'informativa e per le finalità indicate.

_____ data

_____ firma