



Ispettori e Consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione

Camera di Commercio di Parma,
Via Verdi, 2 Parma



Il corso è valido per l'iscrizione al
Registro Nazionale Ispettori e Operatori della Qualità

www.irvea.org

Giunto alla sua 22° edizione il corso per Ispettori e consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione, si arricchisce di nuovi argomenti e tematiche di fondamentale importanza per il miglioramento delle competenze professionali degli operatori e dei consulenti esterni nell'ambito dei servizi di ospitalità e accoglienza, nelle strutture ricettive e della ristorazione.

L'ispettore delle strutture ricettive è una figura professionale indispensabile per quelle aziende che vogliono raggiungere nel breve periodo i livelli qualitativi necessari per eccellere e differenziarsi rispetto alla concorrenza e per incrementare il livello dell'offerta e della soddisfazione del cliente.

Il corso prevede una **prova pratica di ispezione** che si svolgerà presso le pertinenze e camere del Best Western Hotel**** di Parma.

Dove: Parma - Sala Stendhal* C.C.I.A.A. di Parma, Via Verdi, 2

Quando: data da destinarsi con orario 9.30 – 13.00/14.00-17.30

In attesa di una più serena programmazione delle lezioni in aula si accettano pre-iscrizioni alla prossima edizione. È possibile pre-iscriversi compilando il form sul sito www.irvea.org

Contributo di partecipazione: € 450,00 complessive

Il contributo di partecipazione include:

- partecipazione alle attività formative teorico-pratiche in hotel a 4 stelle;
- materiale didattico in formato digitale;
- contributo associativo IRVEA 2020

A chi è rivolto

Il corso è aperto a tutti e non esistono particolari requisiti di accesso

- Ispettori, neo-ispettori, auditor interni e operatori degli enti, organismi e strutture pubbliche e private preposte al controllo e alla verifica della qualità dei prodotti e dei servizi delle strutture ricettive e della ristorazione;
- Professionisti, operatori e consulenti del settore turistico, ricettivo e per la

certificazione della qualità dei prodotti e dei servizi;

- Albergatori, proprietari, gestori, direttori, Maître d'Hotel, personale di ricevimento e di servizio ai piani di strutture ricettive, quali Hotel, Alberghi, Agriturismo, Bed & Breakfast e Alberghi diffusi, Ville e case d'epoca e di campagna;
- Ristoratori, manager, chef, personale di sala e dell'area Food & Beverage delle strutture ricettive e della ristorazione;
- Direttori, gestori, responsabili della qualità di prodotti di area nei supermercati, nei centri di produzione, logistica, distribuzione, commercio e somministrazione di alimenti e bevande;
- Coloro che già gestiscono o sono intenzionati ad aprire una struttura ricettiva o di ristorazione

Relatori:

Il corso è tenuto da esperti nelle diverse discipline del settore, quali:

- **Riccardo Mantilacci:** Intercontinental Hotel Group-UK esperto sulle attività ispettive e di revenue per la valutazione delle opportunità ed il marketing per le strutture ricettive
- **Giovanni Rossi:** coordinatore dei Tecnici della Prevenzione e Assicurazione Qualità del SIAN- ASL di Parma
- **Mauro Martelossi:** Direttore Generale IRVEA - esperto nelle attività di verifica e controllo qualitativo
- **Barbara Seccafieno:** Responsabile Lombardia AICP Associazione Italiana Coach Professionisti - Senior Trainer e Facilitator Otherwise – Business, Team and Life Coach

Attestati e Riconoscimenti: ai partecipanti sarà rilasciato Attestato e "Certificato di Idoneità" valido per le attività ispettive e di consulenza IRVEA QualityCare e l'iscrizione al Registro Nazionale Ispettori e Operatori della Qualità.

*le iscrizioni verranno accettate in ordine cronologico di arrivo e sino a esaurimento dei posti disponibili in sala



www.federquality.org

www.irvea.org



Lunedì

9:30- 13:00 / 14:30-17:00

- **Standard qualitativi minimi volontari e obbligatori per un approccio client-oriented;**
- **Le attività e le tecniche per la verifica delle procedure operative per l'acquisizione e il mantenimento degli standard qualitativi e di servizio;**
- **Marketing e soddisfazione della clientela, per il migliorare dell'immagine e l'incrementare della produttività aziendale;**
- **Selezione e gestione delle risorse umane nell'industria dell'ospitalità (gli effetti che influenzano la selezione, le domande da fare al colloquio, gli standard di qualità delle catene, best practices, case history)**

Martedì

9:30- 13:00 / 14:30-17:00

- **Etica, cultura imprenditoriale & Qualità dei servizi;**
- **Ruolo e Leadership del personale ispettivo;**
- **Simulazioni e prove pratiche per la costruzione delle check-list per area (lavoro in sottogruppi).**
- **Obblighi e adempimenti in materia di T.U.L.P.S. e GDPR e acquisizione e gestione dei dati cliente.**



Mercoledì

9.30-13.00

- **L'applicazione della normativa nazionale e comunitaria in materia di controlli sanitari e sicurezza alimentare;**
- **Obblighi, adempimenti e responsabilità delle imprese e dei soggetti immessi nel sistema di controllo ufficiale e di certificazione;**
- **Gli approcci ispettivi, le procedure tecnico-operative e l'esecuzione delle attività ispettive e di controllo nelle strutture ricettive e nella ristorazione;**
- **La gestione delle non conformità e le azioni correttive.**

14.00 - 17.00

- **Audit, Ispezione e certificazione;**
- **Modalità operative di controllo degli standard per la qualità dei servizi;**
- **L'ossessione del dettaglio: immagini a confronto e tecniche di miglioramento;**
- **Materiali, strumenti e tecniche per la differenziazione ed il miglioramento degli allestimenti e degli spazi;**
- **Prova pratica e simulazione di verifica in site-inspection in hotel.**

ISTITUTO IRVEA

Ph. +39 0521 184 1531 - Fax +39 0521 148 0029

Mob. +39 346 541 9847 - +39 347 49 13 924

E-mail: segreteria@irvea.org

Website: www.irvea.org - www.federquality.org