

Corso per
**ISPETTORI
E CONSULENTI**
DELLE STRUTTURE
RICETTIVE E DELLA
RISTORAZIONE



PROVA PRATICA IN HOTEL

REGGIO EMILIA | 23-24-25 OTTOBRE 2023



PRESENTAZIONE

Giunto alla sua 24° edizione, il corso per **Ispettori e consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione**, si è arricchito di nuove ulteriori tematiche e strumenti per la formazione e l'aggiornamento delle competenze professionali di ispettori, auditor, consulenti e operatori nei diversi ambiti del turismo, delle strutture ricettive, commerciali e della ristorazione.

Figure professionali con specifiche competenze e molto richieste dalle imprese orientate al miglioramento dell'offerta, la facilitazione del servizio, la soddisfazione del cliente e la tutela del brand.

La partecipazione al corso è titolo valido l'iscrizione al **Registro Nazionale Ispettori, Professionisti e Operatori della Qualità**, un elenco articolato su base nazionale istituito a supporto delle imprese e finalizzato a favorire la ricerca di professionisti.

L'iscrizione al Registro è volontaria, gratuita e regolamentata.

OBIETTIVI

Attraverso un'attività didattica formativa-informativa frontale, simulazioni e l'analisi delle problematiche, dei punti di forza e delle criticità nei diversi ambiti, consentirà i partecipanti di acquisire le conoscenze e gli strumenti, le tecniche e le modalità operative per l'ispezione, l'audit interno, la verifica degli standard di riferimento per il miglioramento dei prodotti e dei servizi nei diversi ambiti.

*NON SONO PREVISTI PARTICOLARI
REQUISITI DI ACCESSO*

DESTINATARI

Ispettori, auditor interni e operatori di enti, organismi, strutture pubbliche e private preposte alla verifica e controllo della qualità dei prodotti e dei servizi delle strutture ricettive e della ristorazione.

Albergatori, gestori, direttori, chef, maître, operatori dell'area F&B, di cucina, di sala, del ricevimento e del servizio ai piani di hotel, agriturismi, bed & breakfast, alberghi e alberghi diffusi, ville e case d'epoca e di campagna.

Manager, gestori e responsabili di area dei supermercati, centri di produzione, logistica, distribuzione, commercio e somministrazione di alimenti, bevande, prodotti e servizi alla clientela.

Guide turistiche, professionisti, consulenti e operatori dei servizi turistico ricettivi, commerciali e nei diversi ambiti dell'ospitalità e dell'accoglienza.



RELATORI

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

Riccardo Mantillacci: Intercontinental Hotel Group-UK esperto sulle attività ispettive e di revenue per la valutazione delle opportunità ed il marketing per le strutture ricettive.

Mauro Martelossi: Direttore Generale IRVEA - esperto nelle attività di verifica e controllo qualità dei prodotti e dei servizi.

Barbara Seccafieno: Senior trainer e International Business Coach. Responsabile della prima Comunità di pratica di Business a Milano per Aicp. Consolidata esperienza nell'accompagnare imprenditori, professionisti e team in un efficace Change Management e sviluppo di competenze soft.

DOVE E QUANDO

REGGIO EMILIA

23 - 24 - 25 OTTOBRE 2023

Best Western Classic Hotel +39 0522 355411
Via Louis Pasteur 121/C info@classic-hotel.it
42100 Reggio Emilia (RE) www.classic-hotel.it

Facilmente raggiungibile dalla nuova stazione TAV-Medio Padana di Reggio Emilia; dal casello dell'Autostrada A1 e dalla Stazione FS di Reggio Emilia.



LAVORO E OPPORTUNITÀ

ENTRA IN CONTATTO CON LE AZIENDE LEADER DEL SETTORE

Durante il corso potrebbero intervenire rappresentanti del più importante tour operator italiano specializzato nell'***instant rental & property management***.

La prima struttura commerciale del settore con oltre 500 proprietà in esclusiva tra ville e casali di pregio, interessata ad ampliare la propria rete di collaborazioni per il miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti nelle diverse regioni italiane.

***ISCRIVITI AL REGISTRO
ISPETTORI, PROFESSIONISTI E
OPERATORI DELLA QUALITÀ***



PROGRAMMA

LUNEDÌ 23 OTTOBRE

STANDARD QUALITATIVI E SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

- 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 24 OTTOBRE

NORME, ADEMPIMENTI E BEST PRACTICES IN MATERIA DEI CONTROLLI QUALITÀ OBBLIGATORI E FACOLTATIVI

- 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.
 - Strumenti, tecniche e modalità operative per il controllo qualità
 - Audit, Ispezione e certificazione;
 - Modalità operative di controllo degli standard per la qualità dei servizi;

MERCOLEDÌ 25 OTTOBRE

IL RUOLO DEL PERSONALE ISPETTIVO: RELAZIONI, INTERAZIONI E LEADERSHIP TRA ETICA E CULTURA IMPRENDITORIALE

Etica, cultura imprenditoriale & Qualità dei servizi;

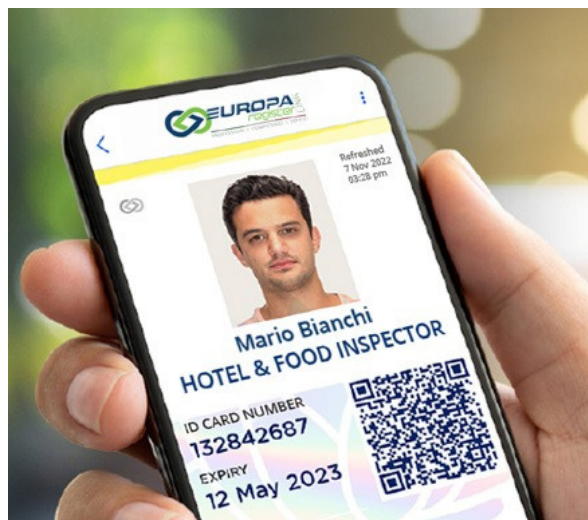
- Ruolo e Leadership del personale ispettivo;
- Simulazioni e prove pratiche per la costruzione delle check-list per area (lavoro in sotto-gruppi).
- Obblighi e adempimenti in materia di T.U.L.P.S. e GDPR e acquisizione e gestione dei dati cliente
- L'ossessione del dettaglio: immagini a confronto e 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.



ATTESTATI E RICONOSCIMENTI

Al termine del corso ai partecipanti verrà rilasciato un Attestato di frequenza e **certificato di idoneità** per le attività ispettive, di audit e consulenza HSQ - High Standard Quality Global Care

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



L'ISCRIZIONE AL REGISTRO È GRATUITA,
VOLONTARIA E REGOLAMENTATA.

[CLICCA QUI](#)



COSTI E MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al corso prevede un Contributo di partecipazione di **600,00 Euro** complessive che includono:

- partecipazione alle attività formative teorico-pratiche in aula;
- prove pratiche e simulazioni di ispezione in hotel e ristorante(*);
- materiale didattico in formato digitale;
- contributo associativo IRVEA 2023



ENROLL NOW!

I posti sono limitati e vengono assegnati secondo l'ordine cronologico di arrivo della domanda e fino al raggiungimento dei posti disponibili.

(*) L'accesso alle camere per le simulazioni di verifica in site inspection è consentito ai soli corsisti che alloggiano presso il Best Western Classic Hotel di Reggio Emilia.

Agli iscritti al corso verrà fornito un codice per usufruire della speciale convenzione a loro riservata dall'hotel.

MODULO DI ISCRIZIONE

CORSO PER ISPETTORI E CONSULENTI DELLE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

23 - 24 - 25 OTTOBRE 2023

INFORMAZIONI PERSONALI

NOME E COGNOME:

C.F.:

VIA:

CITTÀ: CAP: PROV.:

TEL./CELL.:

E-MAIL:

PROFESSIONE:

DATI FISCALI (il documento emesso riporterà i seguenti dati)

RAGIONE SOCIALE:

SEDE LEGALE (INDIRIZZO E CITTÀ):

P.IVA:

PEC:

La partecipazione al corso prevede un contributo, al netto delle spese di transazione, di Euro **600,00** (comprensivo della quota associativa IRVEA 2023).

1. La richiesta di iscrizione, compilata in ogni sua parte e sottoscritta, unitamente alla copia del bonifico attestante il pagamento del contributo previsto comprensivo della quota associativa ad IRVEA e al netto delle spese di transazione dovrà essere inviata via e-mail all'indirizzo segreteria@irvea.org.

2. La segreteria organizzativa invierà un'e-mail all'indirizzo di posta indicato nel modulo di iscrizione a conferma della ricezione del modulo di iscrizione al quale seguirà un'e-mail di conferma di avvio del corso prima dell'inizio dello stesso.

3. Modalità di pagamento: il pagamento dovrà essere effettuato all'atto dell'iscrizione, al netto delle spese di transazione mediante PayPal su info@oliveoilagency.org oppure tramite bonifico bancario presso:

EMIL BANCA - Credito Cooperativo IBAN: IT 68T 07072 12703 000000 439456

INTESTATO A: Istituto IRVEA

Causale: Contributo IRVEA Ispettori 2023

4. Saranno accettate unicamente le iscrizioni pervenute complete della documentazione di cui al punto "1".

5. Tempi e modalità di recesso: è possibile richiedere la restituzione della quota versata se il recesso avviene entro 20 giorni dalla data del versamento, compilando l'apposito MODULO DI RICHIESTA RIMBORSO.

6. IRVEA, per motivi organizzativi, cause di forza maggiore o a seguito di limitazioni o restrizioni legali (es.: causa COVID-19), si riserva la facoltà di annullare, cancellare o rinviare l'evento programmato; di sostituire l'aula, la sede e i relatori indicati con altri di pari livello professionale, dandone comunicazione via email ai partecipanti entro TRE giorni dall'inizio del corso, senza ulteriori oneri o obbligazioni al riguardo.

In caso di annullamento o cancellazione, l'importo ricevuto verrà restituito.

7. Foro competente: il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione di ogni controversia è quello di Parma.

8. Il/La sottoscritto/a in qualità di interessato/a con l'apposizione della firma alla presente, dichiara di conoscere i diritti di cui al ex D.Lgs. n. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 e attesta il proprio libero consenso affinché IRVEA proceda al trattamento dei dati e alla loro comunicazione nell'ambito dei soggetti indicati nell'informativa e per le finalità indicate.

In caso di cancellazione, sarà effettuato un credito da stabilire in base alle condizioni

DATA _____ FIRMA _____