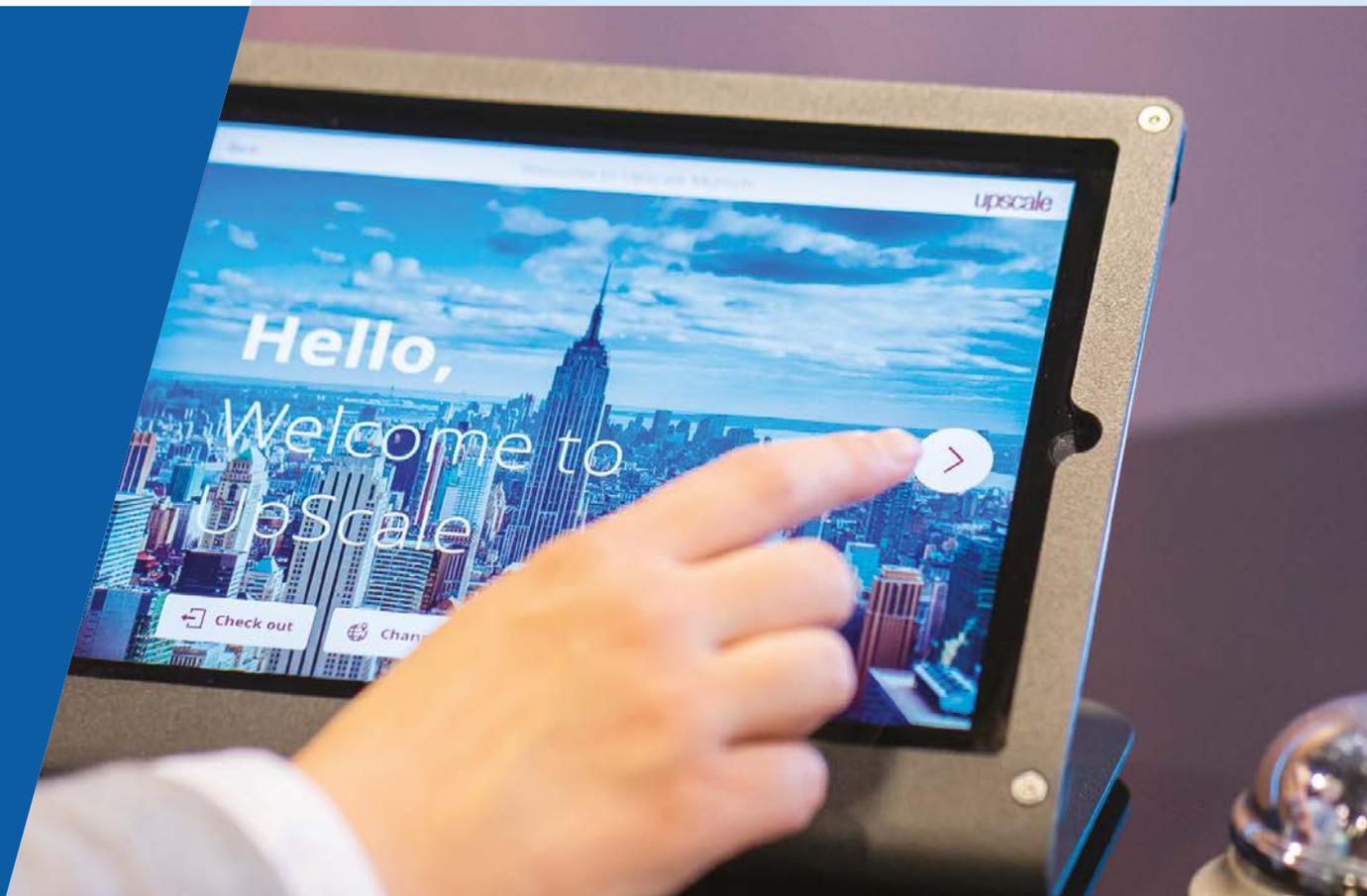


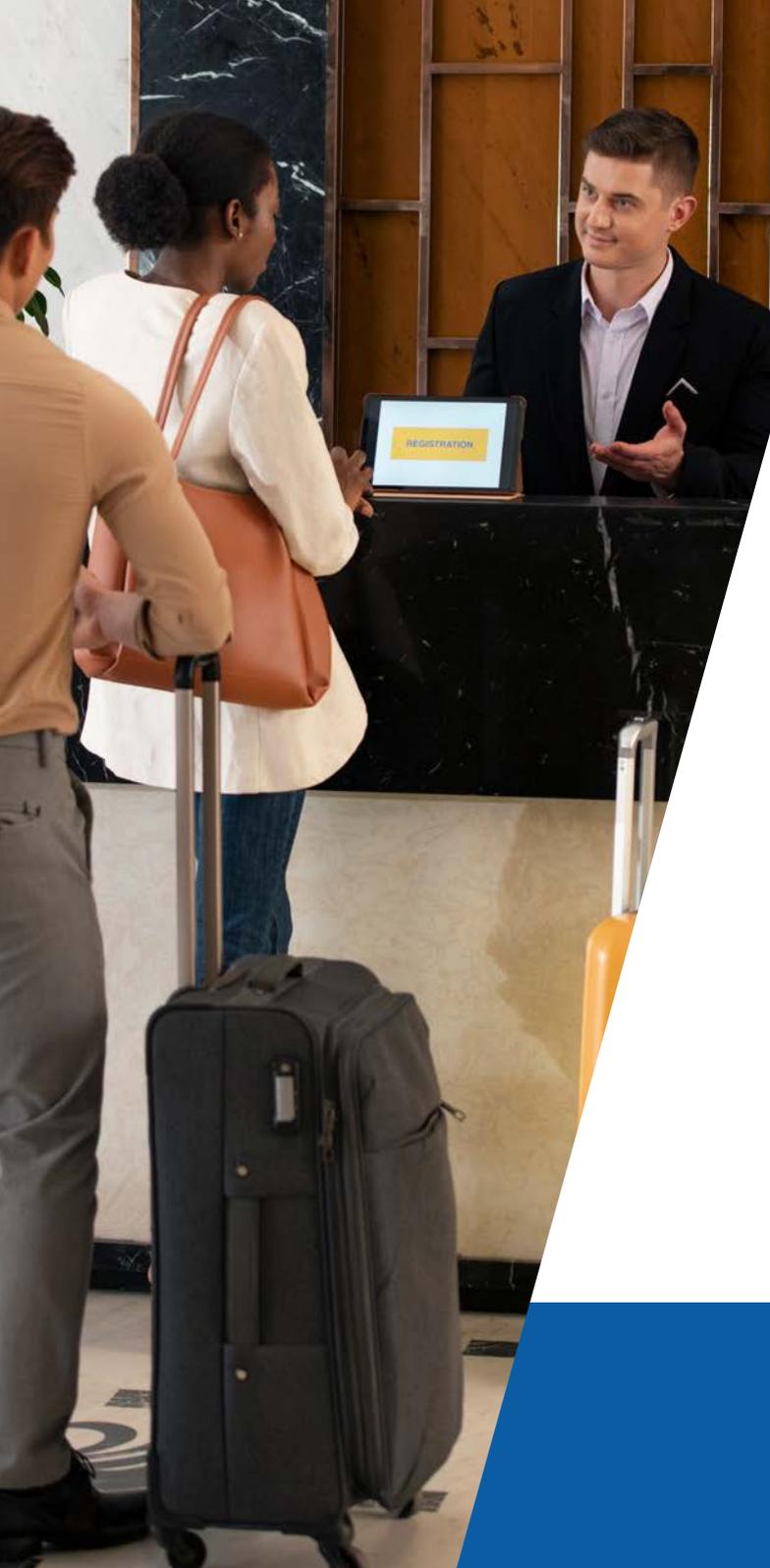
Corso per  
**ISPETTORI E  
CONSULENTI**  
DELLE STRUTTURE  
RICETTIVE E DELLA  
RISTORAZIONE



**PROVA PRATICA IN HOTEL**

**REGGIO EMILIA | 11 - 13 MARZO 2024**

# PRESENTAZIONE



Giunto alla sua 25° edizione, il corso per Ispettori e Consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione si è arricchito di nuove tematiche e strumenti per la formazione e l'aggiornamento delle competenze professionali in materia di Controllo Qualità a supporto di imprese e operatori degli operatori del settore turistico-ricettivo alberghiero ed extra-alberghiero 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

Un corso che, attraverso un'attività didattica formativa-informativa frontale, si propone di fornire gli strumenti, le tecniche e le modalità operative per l'analisi delle problematiche, dei punti di forza e delle criticità nei diversi ambiti e strutture.

Le attività didattiche sono accompagnate da simulazioni e prove pratiche di ispezione per la verifica degli standard di riferimento per il miglioramento dei prodotti e dei servizi nei diversi ambiti del turismo, delle strutture ricettive, commerciali e della ristorazione.





# 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.



*NON SONO PREVISTI PARTICOLARI REQUISITI DI ACCESSO.*



## DOVE E QUANDO

### REGGIO EMILIA

**11 - 13 MARZO  
2024**

 Best Western Classic Hotel  
Via Louis Pasteur 121/C  
42100 Reggio Emilia (RE)

 +39 0522 355411

 [info@classic-hotel.it](mailto:info@classic-hotel.it)

 [www.classic-hotel.it](http://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.*

# RELATORI



## **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.



## **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.



## **MANRICO GIAMPEDRONI**

Capo Commissario Costa Crociere dal 1974. General Manager del settore alberghiero di bordo. Dal 2013 responsabile della formazione del personale addetto al Controllo Qualità e Audit interno dei diversi ambiti operativi del Gruppo.



## **MAURO MARTELOSSI**

Direttore Istituto IRVEA ed esperto nelle attività di verifica e controllo qualità dei prodotti e dei servizi nei diversi ambiti commerciali, turistico-ricettivi e nella ristorazione.

# PROGRAMMA

## LUNEDÌ 11 MARZO

### 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 di prodotto e di servizio;
- Marketing e soddisfazione del cliente per il miglioramento dell'immagine e l'incremento della produttività aziendale;
- Selezione e gestione delle risorse umane e gli effetti che influenzano la selezione (*l'intervista del candidato; gli standard di qualità delle catene alberghiere, best practices, case history*).

## MARTEDÌ 12 MARZO

### 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.





## MERCOLEDÌ 13 MARZO

### **L'OSSESSIONE DEL DETTAGLIO: IMMAGINI A CONFRONTO PER MIGLIORAMENTO DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI:**

- 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 4 stelle.

### **LE ATTIVITÀ IN MATERIA DEI CONTROLLI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI PER LA GESTIONE DEI RISCHI DEI RISCHI E LA PREVENZIONE DEL CONTESTO SANZIONATORIO:**

- 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 le attività di controllo preventivo in materia di sicurezza alimentare, igienico-sanitaria, commercio e annona, nelle strutture ricettive e nella ristorazione;
- Strumenti, tecniche e modalità operative per il controllo qualità;
- Le azioni correttive e la gestione delle non conformità.

*FERMO RESTANDO IL PROGRAMMA DIDATTICO DI CUI SOPRA,  
GLI ARGOMENTI POTREBBERO SUBIRE VARIAZIONI  
SULL'ORDINE CRONOLOGICO DELLA TRATTAZIONE.*

# LAVORO E OPPORTUNITÀ

## ***ENTRA IN CONTATTO CON LE AZIENDE LEADER DEL SETTORE***

Durante il corso, oltre ai relatori programmati, potranno intervenire rappresentanti dei più prestigiosi gruppi crocieristici internazionali.

Potranno inoltre intervenire rappresentanti di un 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.***



# COSTI E MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione al corso prevede un **CONTRIBUTO DI PARTECIPAZIONE DI 600,00 EURO** complessive che comprendono:

- partecipazione alle attività formative in aula nei giorni **11-13 MARZO 2024**;
- prove pratiche e simulazioni di ispezione in hotel e ristorante(\*);
- materiale didattico in formato digitale;
- contributo associativo IRVEA 2024.

**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.**



# ATTESTATI E RICONOSCIMENTI

Al termine del corso ai partecipanti verrà rilasciato:

- Attestato di frequenza e **certificato di idoneità** per le attività ispettive e di consulenza HSQ - High Standard Quality - Quality Care.

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



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

[CLICCA QUI](#)

# MODULO DI ISCRIZIONE

## CORSO PER ISPETTORI E CONSULENTI DELLE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

11-13 MARZO 2024

### 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): \_\_\_\_\_

C.F. / P.IVA: \_\_\_\_\_

CODICE UNIVOCO: \_\_\_\_\_

PEC: \_\_\_\_\_

La partecipazione al corso prevede un contributo, al netto delle spese di transazione, di **Euro 600,00** (comprensivo della quota associativa IRVEA 2024).



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](mailto: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](mailto: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 2024  
Saranno accettate unicamente le iscrizioni pervenute complete della documentazione di cui al punto "1".
4. **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 presente nella pagina [Termini & Condizioni](#).
5. **Modifiche o limitazioni al programma:** per motivi organizzativi, cause di forza maggiore o a seguito di limitazioni o restrizioni legali (es.: *causa COVID-19*), IRVEA, 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 interamente restituito senza ulteriori oneri o obbligazioni.**
6. **Foro competente:** il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione di ogni controversia è quello di Parma.
7. 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.

Con la firma del presente modulo di iscrizione, l'iscritto dichiara di aver preso visione e accetterei relativi [Termini & Condizioni](#).

DATA

FIRMA