

**DATE
CONFERMATE**

**Parma
6-7-8 Maggio 2019**

Ispettori e consulenti

delle strutture ricettive e della ristorazione

Parma - Best Western Plus Hotel Farnese



Registro Nazionale
Ispettori, Professionisti e Operatori della Qualità

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

www.irvea.org



ISPETTORI E CONSULENTI

delle strutture ricettive della ristorazione

Obiettivo Qualità: ospiti al centro del servizio



Giunto alla sua 16° 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 si terrà presso la Sala Correggio del Best Western Hotel**** di Parma nelle cui camere e pertinenze si svolgerà anche la prova pratica di ispezione.

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 prodotto e 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

Dove: Sala Correggio* - Best Western Plus Hotel Farnese - Via Reggio, 51/a Parma

Quando: 6-7-8 Maggio 2019; orario 9.30 - 13.00/14.00-17.00

Contributo di partecipazione: 450,00 Euro 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 2019

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



Lunedì 6 Maggio 2019

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 7 Maggio 2019

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.

Mercoledì 8 Maggio 2019

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.

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*
 - **Giovanni Rossi:** *coordinatore dei Tecnici della Prevenzione e Assicurazione Qualità del SIAN-ASL di Parma*
 - **Sauro Leoni:** *specialista con 25 anni di esperienza nell'arredamento e bedding delle strutture ricettive*
 - **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*



30 POSTI DISPONIBILI: LE ISCRIZIONI SARANNO ACCOLTE SULLA BASE DELL'ORDINE CRONOLOGICO DI ARRIVO

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome

C.F.

Via

Città Cap.

Mob.

Ph.

E-mail

Professione

DATI FISCALI

il documento fiscale emesse riporterà i seguenti dati

Ragione Sociale/Nome e Cognome

.....

Partita Iva/Codice Fiscale

Sede Legale/Indirizzo e città

.....

La partecipazione all'evento prevede un contributo di partecipazione, al netto delle spese di transazione, di **Euro 450,00 complessive**

Il contributo versato è comprensiva della quota associativa IRVEA 2019.

1. La richiesta d'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 fax

al numero +39 0521 148 0029 o via e-mail all'indirizzo segreteria@federquality.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 alla quale seguirà una 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 tramite bonifico bancario intestato a:

Banca: Banca CARIPARMA

ABI 06230 - CAB 12704 - C/C 36467600

IBAN IT 06 K 06230 12704 000036467600

Intestato a: ISTITUTO IRVEA

Causale: **Contributo iscrizione IRVEA 2019**
4. Saranno accettate unicamente le iscrizioni complete della documentazione di cui al punto "1".
5. 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 dell'evento. Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso.
6. Variazioni di programma: IRVEA si riserva la facoltà di modificare il programma, sostituire l'aula, la sede e i relatori indicati con altri relatori di pari livello professionale; rinviare od annullare l'evento programmato dandone comunicazione via fax o e-mail ai partecipanti entro tre giorni prima della data di inizio, provvedendo al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri e obbligazioni al riguardo.
7. Foro competente: Il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione del contratto è quello di Parma
8. Il/La sottoscritto/a in qualità di interessato/a con l'apposizione della firma alla presente, dichiara di conoscere ii 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.

DATA

FIRMA

