

**Posti limitati**

**Parma**  
**4-5-6 Giugno 2018**

# **Ispettori e consulenti**

**delle strutture ricettive e della ristorazione**

Sala Conferenze, CCIAA Parma, Via Verdi, 2



**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](http://www.irvea.org)



Giunto alla sua 13° edizione, il corso è finalizzato a trasferire un insieme di know-how, strumenti, conoscenze tecniche e competenze professionali indispensabili per le attività ispettive di verifica e controllo qualità, per il miglioramento dei servizi aziendali, la gestione dei rischi e la prevenzione all'eventuale contesto sanzionatorio.

Dette competenze sono spendibili sia presso strutture pubbliche e private specializzate nelle attività di verifica e controllo qualità, sia in contesti aziendali per gli auditor interni, sia per attività libero-professionali e di consulenza negli specifici settori.

**Il corso è aperto a tutti e non prevede requisiti minimi di accesso.**

## **Destinatari:**

- *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;*
- *Direttori e Maitre d'Hotel, personale di ricevimento e del servizio ai piani (Housekeeping),*
- *Albergatori e gestori di strutture ricettive (Hotel, Alberghi, Ville e case d'epoca e di campagna, Agriturismo, Bed & Breakfast e Alberghi diffusi);*
- *Ristoratori, manager della ristorazione e dell'area F.&B., Chef e personale di sala;*
- *Professionisti, operatori e consulenti del settore turistico, ricettivo e HoReCa per la certificazione della qualità dei prodotti e dei servizi;*
- *Direttori, gestori, responsabili della qualità e di area nei supermercati, nei centri di produzione, logistica, commercio e somministrazione di alimenti;*
- *Particolarmente utili per coloro che già gestiscono o sono intenzionati ad aprire una struttura ricettiva o di ristorazione*

**Attestati e Riconoscimenti:** ai partecipanti al corso completo di 3 giornate, verrà 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.

**Dove:** Parma, Sala Conferenze CCIAA Parma, Via Verdi, 2

**Quando:** 4-5-6 Giugno 2018; orario 9:30 – 13:00 / 14:30-17:00

**Contributo di partecipazione:** € 350,00 complessive

## **Il contributo di partecipazione include:**

- *frequenza in aula alle giornate formative in programma;*
- *contributo associativo ad IRVEA;*
- *materiale didattico in formato digitale.*

## **PROGRAMMA**

### **Lunedì 4 Giugno 2018**

**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 (M. Della Ciana)**

- *La soggettività dei requisiti rispetto alle norme di riferimento: 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.*

### **Martedì 5 Giugno 2018**

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

- *Etica, Cultura imprenditoriale & Qualità: Un delicato ed imprescindibile equilibrio tra valori, comportamenti organizzativi e processi operativi atti a garantire la soddisfazione dei clienti;*
- *Standard qualitativi obbligatori e volontari e strumenti formali di misurazione della prestazione qualitativa: gli standard qualitativi di riferimento e assicurazione delle ripetibilità e uniformità dei servizi;*
- *Il Quality Professional: le conoscenze, le competenze tecniche e trasversali, i compiti e le responsabilità dei vari profili professionali*

### **Mercoledì 6 Giugno 2018**

#### **MODALITÀ E PRATICHE OPERATIVE NEI CONTROLLI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI, DELL'OSPITALITÀ E LA SICUREZZA ALIMENTARE (Mauro Martelossi)**

- *Il ruolo dell'Ispettore e del Quality Controller tra Etica & Qualità: Il processo operativo aziendale e le attività di verifica orientate al self-audit; Immagini a confronto e tecniche e modalità ispettive per la valutazione degli Standard di riferimento in relazione alla tipologia della struttura;*
- *L'ossessione del dettaglio: tecniche di sviluppo, di trasmissione e di miglioramento;*
- *Gli adempimenti obbligatori in materia di Pubblica Sicurezza e Privacy: dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (R.D.773/1931) alle leggi regionali; obblighi, usi e abusi nell'acquisizione, gestione e trasmissione all'autorità di P.S. dei dati del cliente.*

## **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 350,00 complessive**

**Il contributo versato è comprensiva della quota associativa IRVEA 2018.**

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. Considerato il numero limitato dei posti disponibili saranno accettate le iscrizioni secondo l'ordine cronologico di arrivo delle domande e comunque non oltre la data di scadenza.
3. 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.
4. **Modalità di pagamento:** Il pagamento dovrà essere effettuato all'atto dell'iscrizione tramite bonifico bancario intestato a:

Banca: Banca CARIPARMA  
 ABI 06230 - CAB 12707 - C/C 355964/15  
 IBAN IT 46 T 06230 12707 00003 5596 415  
 Intestato a: ISTITUTO IRVEA  
 Causale: **Contributo iscrizione IRVEA 2018**

5. Saranno considerate valide ed accettate unicamente le iscrizioni complete della documentazione di cui al punto "1".
6. 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.
7. 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.
8. Foro competente: Il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione del contratto è quello di Parma
9. 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 proceda al trattamento dei dati e alla loro comunicazione nell'ambito dei soggetti indicati nell'informativa e per le finalità indicate.

DATA

FIRMA

