

# Ispettori e consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione

Parma, 16 - 17 - 18 Ottobre 2017

Sala Conferenze, CCIAA Parma,

Via Verdi, 2

**IRVEA**  
ISTITUTO RICERCA E VALORIZZAZIONE  
ECCELLENZE AGROALIMENTARI E AMBIENTALI

**POSTI LIMITATI**



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



[www.irvea.org](http://www.irvea.org) - [www.federquality.org](http://www.federquality.org)



## Professionisti per il miglioramento qualitativo

*Giunto alla sua 11° 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:** 16-17-18 Ottobre 2017; 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.

## Lunedì 16 Ottobre 2017

### **IL CLIENTE AL CENTRO DEL SERVIZIO: LA QUALITÀ' COME VALORE ED ESPRESSIONE IMPRENDITORIALE** (*Tiziana Zullo*)

- 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

## Martedì 17 Ottobre 2017

### **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;

## Mercoledì 18 Ottobre 2017

### **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.



**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 2017.**

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](mailto:segreteria@federquality.org) **entro e non oltre il 2 Ottobre 2017**

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 2017**
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

