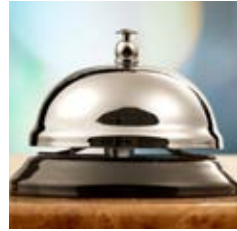
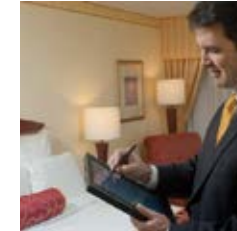


# ISPETTORI E CONSULENTI DELLE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

21° EDIZIONE  
CON  
**PROVA PRATICA**  
IN HOTEL A 4 STELLE



18-19-20  
MAGGIO 2020



**IRVEA**  
INSTITUTE



C.C.I.A.A. DI PARMA  
VIA VERDI, 2 PARMA



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)



Giunto alla 21° 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 prevede una prova pratica di ispezione che si svolgerà presso le pertinenze e camere del Best Western Hotel\*\*\*\* di Parma.

**Dove:** Parma - Sala Stendhal\* C.C.I.A.A. di Parma, Via Verdi, 2 e Best Western Hotel\*\*\*\* di Parma, Via Reggio, 51

**Quando:** 18-19-20 Maggio 2020;  
orario 9.00 - 13.00/14.00-17.30

**Contributo di partecipazione:** € 450,00 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 2020*





## 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 prodotte 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*

## 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*
- **Mauro Martelossi:** *Direttore Generale IRVEA - esperto nelle attività di verifica e controllo qualitativo*
- **Silvia Galasso:** *Guest Relation Manager con decennale esperienza in catene nazionali, specializzata nella formazione aziendale in ambito Marketing & Comunicazione Strategica d'impresa*
- **Giancarlo Pochettino:** *Food & Beverage Manager del Grand Hotel Alassio - Esperto dell'area del F&B con pluriennale esperienza a livello nazionale ed internazionale.*

**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 18 Maggio 2020**

**9:00- 13:00 / 14:30-17:00 -R. MANTILACCI**

Gli Standard qualitativi minimi obbligatori e volontari di servizio per un approccio client-oriented: le attività e le tecniche per la verifica delle procedure operative per l'acquisizione e il mantenimento

- *Il ruolo dell'Ispettore e del Quality Controller: Compiti, mansioni operative e responsabilità giuridiche del personale addetto alle attività di verifica, controllo e accertamento degli Standard qualitativi, di igiene degli alimenti e dei luoghi nei diversi ambiti delle strutture ricettive e della ristorazione;*
- *Gli Standard Qualitativi obbligatori e volontari di riferimento: Le strutture e gli organismi di riferimento; Classificazione e garanzia di ripetibilità nelle aree di pertinenza: Ricevimento, Camere e appartamenti, House keeping, Food & Beverage (Sala, cucina, magazzini e pertinenze), Business area, Piscina e aree comuni, Formazione & sviluppo, Promozione & Marketing, Manutenzione & Sicurezza;*
- *Etica & Qualità tra processo operativo, tecniche e modalità di controllo: Il processo operativo aziendale e le attività di verifica orientate al self-audit; Tecniche e modalità ispettive per la valutazione degli Standard di riferimento in rela-*

*zione alla tipologia della struttura: Hotel, Villaggi turistici & Residence, Agriturismo, Ville & case vacanza, B & B, Ristoranti;*

- *Parametri Qualitativi Minimi per la Soddisfazione del Cliente;*
- *L'ossessione del dettaglio: tecniche di sviluppo e di miglioramento dei servizi.*

**Martedì 19 Maggio 2020**

**9.00-13.00 -S. GALASSO**

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

Marketing e soddisfazione della clientela, per il miglioramento dell'immagine e l'incremento della produttività aziendale:

- *Dal prodotto all'esperienza turistica; Strategie di marketing esperienziale- analisi case history di successo; Il cliente al centro del servizio: attenzione alle recensioni online!*

Selezione e gestione delle risorse umane nell'industria dell'Ospitalità e gli effetti che influenzano la selezione:

- *L'importanza della formazione continua per gli operatori turistici; Risorse Umane e Hospitality: l'importanza delle Soft Skills; Esempi di colloqui di selezione adottate da grandi Brand; Come strutturare il colloquio; Big5 Test*



Segreteria Organizzativa ISTITUTO IRVEA/FederQuality

e-mail: [info@federquality.org](mailto:info@federquality.org) - Website: [www.federquality.org](http://www.federquality.org) - [www.irvea.org](http://www.irvea.org)

Ph. +39 0521 184 1531 - fax. +39 0521 148 0029 - mob. +39 346 541 9847 - +39 347 49 13 924



Etica, cultura imprenditoriale e qualità dei servizi:

- *Come misurare la qualità dei servizi; Come fidelizzare i clienti interni all'azienda; Pillole di Brand Reputation e immagine aziendale; Hospitality e nuove forme di imprenditoria 4.0*

14.00 -18.00 - G. POCHETTINO

“IL MATTINO HA L'ORO IN BOCCA”

Le diverse tipologie di clientele e le best practice per la fidelizzazione

- *Come la tipologia dell'hotel e della clientela influenzano l'operatività e la definizione delle diverse componenti del servizio offerto.*

La Prima Colazione intesa come experience e come Business opportunity e l'attenzione ai prodotti non “convenzionali “ per la fidelizzazione del cliente

- *La Prima Colazione non solo come dettaglio importante nella scelta dell'hotel ma anche come opportunità per promuovere la Gastronomia ed attirare i clienti esterni.*

Gli Occhi del Cliente

- *Vedere le cose con gli Occhi del Cliente per riuscire a implementare procedure e strumenti di controllo (es. Check-list).*

Mercoledì 20 Maggio 2020

9.00-13.00 - G. ROSSI

L'applicazione della normativa nazionale e comunitaria in ma-

teria 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 -18.00 - M. MARTELOSSI

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;

Pillole tecniche per la differenziazione dei servizi ed il miglioramento degli allestimenti e degli spazi;

Prova pratica e simulazione di verifica in site-inspection in hotel.

*Le lezioni si concluderanno giornalmente con l'esaurimento degli argomenti trattati. Il programma potrebbe subire variazioni nell'ordine di presentazione.*



# Ispettori e Consulenti delle strutture ricettive e della ristorazione



PARMA, 18-19-20 MAGGIO 2020

## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
C.F. \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_  
Mob. \_\_\_\_\_ Ph. \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_ Ente/Azienda \_\_\_\_\_

## EVENTUALI DATI FISCALI

*il documento fiscale emesso 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** (comprensivo della quota associativa IRVEA 2020)

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).
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 2020

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 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.



DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

# Ispettori delle strutture ricettive e della ristorazione

PARMA, 18-19-20 MAGGIO 2020

## ISCRITTO N. 1

Nome e Cognome .....

C.F./P.I. ....

Professione .....

Via ..... Città.....

Cap ..... Mob. ....

Email .....

## ISCRITTO N. 2

Nome e Cognome .....

C.F./P.I. ....

Professione .....

Via ..... Città.....

Cap ..... Mob. ....

Email .....

## ISCRITTO N. 3

Nome e Cognome .....

C.F./P.I. ....

Professione .....

Via ..... Città.....

Cap ..... Mob. ....

Email .....

## Iscrizione Multipla

**Euro 400,00 per ogni iscritto (minimo 3 iscritti) - TOTALE EURO 1.200,00 Entro il 1 Maggio 2020**

1. La richiesta d'iscrizione, dovrà essere compilata in ogni sua parte e sottoscritta, unitamente alla copia del bonifico attestante il pagamento del contributo (comprensivo della quota associativa IRVEA 2020) al netto delle spese di transazione dovrà essere inviata via fax al numero +39 0521 148 0029 o via e-mail all'indirizzo [segreteria@irvea.org](mailto:segreteria@irvea.org) inderogabilmente entro e non oltre il 1 Maggio 2020.
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: Cariparma - Crédit Agricole ABI 06230 - CAB 12704 - C/C 000036467600 IBAN IT 06 K 06230 12704 000036467600  
Intestato a: Istituto IRVEA  
Causale: Contributo IRVEA 2020
4. Variazioni di programma: Istituto 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.
5. Foro competente: Il Foro esclusivo competente per l'interpretazione ed esecuzione del contratto è quello di Parma
6. Privacy: Il/La sottoscritto/a in qualità di interessato/a con l'apposizione della firma alla presente, dichiara di conoscere i diritti di cui al Regolamento Ue 679/2016 noto come GDPR - General Data Protection Regulation e attesta il proprio libero consenso affinché FederQuality proceda al trattamento dei dati e alla loro comunicazione nell'ambito dei soggetti indicati nell'informativa e per le finalità indicate.

### Firme

ISCRITTO N. 1 \_\_\_\_\_

ISCRITTO N. 2 \_\_\_\_\_

ISCRITTO N. 3 \_\_\_\_\_

### Data

\_\_\_\_\_