



IL DEC E LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE: Progettazione ed implementazione di un modello di monitoraggio e controllo

Trento, 21 marzo 2025

PRESENTAZIONE E CONTENUTI DEL CORSO

La scelta strategica da parte di un'amministrazione di esternalizzare alcuni servizi "no-core" comporta la necessità di creare all'interno della stessa un'organizzazione capace di garantire la *governance* del processo in outsourcing.

Le principali valutazioni circa l'opportunità o meno di ricorrere al mercato, ineriscono a titolo esemplificativo:

- La concentrazione sul core business
- La riduzione dei costi
- Il miglioramento della qualità del servizio
- Il miglioramento del ritorno dell'investimento
- L'aumento dell'efficienza
- Liberare risorse da impiegare nel core-business

Tali valutazioni hanno condotto molte amministrazioni a ritenere opportuno procedere con l'esternalizzazione di uno dei principali servizi alberghieri, ossia il servizio di ristorazione, che, data la sua complessità organizzativa, necessita di rivolgersi a partner privati al fine di garantirne una gestione efficiente ed efficace.

Risulta pertanto necessario creare all'interno delle proprie strutture pubbliche dei modelli e strumenti di riferimento capaci di assicurare il monitoraggio e controllo del processo in questione, anche alla luce dei compiti e responsabilità di carattere tecnico e amministrativo previsti dalla normativa in capo al direttore dell'esecuzione del contratto (D.E.C.)

IL DOCENTE



Avv. Cristina Schiavon. Dopo aver operato come legale abilitata alla professione forense dal 2009, ha successivamente avviato un percorso di project manager in ambito socio/sanitario.

In particolare, ha maturato anni di esperienza, a supporto delle Direzioni strategiche aziendali, occupandosi di consulenza per la definizione e implementazione di modelli di governance dei servizi esternalizzati.

Svolge attività di formazione e supporto operativo per i Direttori dell'esecuzione del contratto, per la gestione dei compiti e responsabilità previsti dalla normativa in ambito di monitoraggio e controllo dei contratti.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO

Il percorso proposto da Appaltiamo s.r.l. è rivolto ai direttori dell'esecuzione del contratto di ristorazione, loro assistenti e altre figure di supporto, ed è caratterizzato da un approccio pragmatico per fornire agli stakeholder degli esempi e dei modelli per l'effettiva attuazione degli adempimenti e delle responsabilità in capo agli stessi.

DATE DEL CORSO

Quando	Dove
Venerdì 21 marzo 2025 09:30 – 13:00 14.00 - 15.30	Appaltiamo srl Via del Commercio 36/D 3121 Trento <i>(Corso in presenza)</i>

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota per la partecipazione al corso è di **€ 350,00, oltre IVA** (per le Pubbliche Amministrazioni importo **esente IVA** ex art. 10 del D.P.R. 633/1972). La quota è comprensiva della partecipazione al webinar, del materiale didattico, pranzo. Dal terzo partecipante appartenente alla stessa Amministrazione/Azienda **sconto del 20%** sulla quota di partecipazione.

PROGRAMMA DEL CORSO

- **Introduzione e contesto normativo per i soggetti che operano nella fase esecutiva**

Saranno esaminati i principali riferimenti normativi su ruoli, responsabilità, attività e output di chi opera nella fase esecutiva del servizio di ristorazione

- **La progettazione quale presupposto per una efficiente gestione del servizio di ristorazione**

Come progettare un modello di monitoraggio e controllo del servizio di ristorazione

- **I principali metodi e strumenti di controllo**

Come verificare i requisiti amministrativi, la qualità e la soddisfazione dell'utente in un servizio di ristorazione; definizione dei principali *output* di verifica e monitoraggio del servizio (check list, SLA, questionari di gradimento...)

- **Esame di alcune best practice e confronto in aula su pratiche e modelli sviluppati dalle proprie amministrazioni**

Condivisione di esempi pratici e tavolo di confronto