

l'igiene nell'horeca, un valore assoluto e strategico

di Simone Finotti

L'Horeca si presenta a Forum Pulire (Milano, Palazzo Stelline, 21 e 22 marzo) in grande stile, con due convegni dedicati rispettivamente all'igiene alimentare (il 21) e alla pulizia nell'hospitality (il 22). GSA cerca di anticipare qualcosa...

Ormai Forum Pulire, Primo Congresso Nazionale dei Servizi Integrati, è alle porte, e l'attesa e la curiosità sono massime. Attesa perché non capita tutti i giorni di parlare di pulito in un palcoscenico prestigioso come il milanese Palazzo delle Stelline, con interventi di relatori tanto qualificati. Curiosità perché gli interrogativi su "come andrà", più che legittimi e d'altro canto inevitabili quando si attende una "prima assoluta", sta già creando nel settore un clima di grande fermento.

Aspettando una "prima assoluta"

Ed è proprio da "prima assoluta" l'atmosfera che si respira nel mondo dell'igiene, un universo troppo spesso misconosciuto che salirà alla ribalta nella due giorni di marzo (21 e 22) con l'etichetta, stimolante ma molto, molto impegnativa, di "valore assoluto". Forum Pulire, promosso da AfidampFAB (Associazione Italiana Fabbrianti Macchine, Prodotti e Attrezzi per la pulizia Professionale e l'Igiene Ambientale) in collaborazione con le Associazioni di filiera, Fnip Confcommercio, FISE-ANIP Confindustria, Legacoop Servizi, Cna e Confcooperative, sarà un grande evento in cui dare il giusto spazio all'analisi, al confronto, alla condivisione e al dibattito su temi di grande attualità, per sensibilizzare non solo gli addetti ai lavori, ma anche l'imprenditoria, la società civile e le istituzioni sul concetto di Pulizia come "Valo-

re Assoluto". Al congresso interverranno personaggi illustri dell'economia e del mondo accademico, imprenditori, sociologi e opinionisti che analizzeranno il presente e il futuro della società, dell'economia, delle risorse, in relazione alle nuove prospettive economiche del comparto. Le aziende leader della produzione, della distribuzione e dei servizi integrati si confronteranno con la domanda, pubblica e privata, sui cambiamenti e sulle soluzioni condivise possibili. La nostra rivista GSA è media partner dell'evento.

I workshop Horeca

Tra i vari temi che verranno sviscerati con l'aiuto di rappresentanti non solo provenienti dal settore, ma anche dal mondo delle istituzioni, della ricerca e della cultura, c'è anche quello relativo all'igiene nell'Horeca: in particolare il tema verrà affrontato in due distinti workshop previsti rispettivamente per il 21 (dedicato soprattutto all'igiene alimentare: quali nuove esigenze? Quali soluzioni?) e per il 22 (un focus sul presente dei servizi nell'Horeca, "Da costo a valore aggiunto"). Un concetto di igiene, quello applicato all'Horeca, molto ampio, inteso a trecentosessanta gradi: dall'igiene alimentare, oggetto appunto del workshop del 21, alle problematiche relative al servizio, alla qualità e alle possibili strategie migliorative. Quanto incide sulla scelta di un ristorante, di un albergo, di un centro commerciale, di un bar? Come gestire il servizio? L'assunto è che il pulito, oltre a costituire (inevitabilmente) un aspetto cruciale per la nostra sicurezza, nel settore dell'Horeca ha anche un valore inestimabile dal punto di vista strategico: chi torna in un ristorante, in un albergo, in un bar sporchi? A tal proposito si partirà da un'indagine, condotta da **Renato Mannheim**, che per la prima volta in Italia metterà in luce *ciò che non si vede*, ossia il valore che gli italiani e le imprese at-

tribuiscono alla pulizia, con particolare evidenza sugli ambienti che si frequentano abitualmente: scuole, case, strutture sanitarie, uffici pubblici e, naturalmente, bar, ristoranti, alberghi, centri commerciali.

Cosa vedere nel futuro?

Ma andiamo con ordine: il workshop sul futuro, quello del 21 marzo (dalle 14 alle 15.15), vedrà sotto i riflettori il diritto dei consumatori a un'esperienza e a un servizio di qualità e le modalità migliori per garantirla, in relazione alle nuove esigenze di ospitalità e ristorazione. Moderatore sarà il tecnologo alimentare **Massimo Artorige Giubilesi**, una delle "voci" più intelligenti e acute del settore, noto per le sue posizioni lucide e originali che fanno sempre riflettere: "Questo è un settore -ci spiega- in cui si fa ancora troppa retorica. Si

13
GSA
FEBBRAIO
2012

FORUM PULIRE
PULIZIA COME VALORE ASSOLUTO
SOCIETÀ, SOSTENIBILITÀ, COMPETENZA, QUALITÀ, SALUTE, ECONOMIA, FUTURO

In prima assoluta i servizi integrati a confronto
Milano, Palazzo delle Stelline, 21 e 22 Marzo 2012

Speakers: Cristiano Benicchi, Massimo Cofano, Susanna Corvino, Pierluigi Cuffi, Domenico Di Masi, Fausto Guidone, Sergio Marchionni, Gianfranco Pizzolo, Carlo Pirodda, Andrea Poggia, Francesco Polini, Massimo Renna, Giuseppe Rossi, Gianni Saverio, Ugo Strappi, Vera Treggi, Roberto Vico, Marco Vico.

Si parlerà di Ho.re.ca, Mobilità e trasporti, Salute e prevenzione, Edilizia e città, Lavoro e formazione.

www.forumpulire.it | ISCRIVITI al FORUM | 02-6744581

Sponsors: Kärcher, Fono Professional, Santoemma, Tufi, GSA, Afidamp Servizi, AfidampFAB, AfidampCom, Vancor, GSA.

Partner: CNP, CNA, CONFEDERATIVE, FISE-ANIP, FNIP, LEGACOOP SERVIZI, LEGAMBITO, KYOTO CLUB, SCUOLA NAZIONALE SERVIZI, Regione Lombardia, Provincia di Milano.

fa un gran parlare ma pochi sono i fatti concreti. Uno su tutti? Perché non esiste ancora un percorso di formazione ad hoc per chi deve occuparsi della sicurezza igienica degli ambienti? Come si può fare, seriamente, una validazione di sicurezza igienica? Il taglio che desidero dare al dibattito parte proprio da qui, cioè dallo stretto rapporto fra tre forme di sicurezza: sicurezza alimentare, sicurezza igienica, sicurezza sul lavoro. In questo stretto connubio, la sicurezza igienica viene sempre trascurata perché sentita come un peso, come un costo aggiuntivo e comunque come qualcosa da non tenere in considerazione. Questo per vari motivi: innanzitutto, come dicevo prima, molte operazioni di sanificazione sono svolte da personale non qualificato, e questo non può che screditare il settore. Poi perché si ragiona ancora da “burocrati” nella stesura dei capitoli: qui non è una questione di “quanto mi fai al chilo” o “quanto mi fai al metro quadrato”, ma di avere ambienti sanificati, le cui condizioni igieniche siano opportunamente validate. E qui il cerchio si chiude: per fare questo, senza troppi giri di parole, sono necessari percorsi di formazione seri. Teniamo presente che in fatto di sicurezza quando si parla di sicurezza alimentare gli standard di sanifi-

cazione devono essere altissimi, equiparabili a quelli della sanità. E non a caso il passo fra i due mondi è, visto da questa prospettiva, molto breve.” Crede che Forum Pulire sia un punto di partenza per affrontare certe questioni? “Sì, può esserlo. A patto però che non si trasformi in un “mordi e fuggi” ma che abbia un seguito in futuro”. I relatori della giornata saranno **Pietro Giordano**, Segretario Generale Adiconsum, **Lino Stoppani**, Presidente FIPE e **Pietro Auletta**, esponente per il settore dei servizi di Assolombarda e presidente di Dussmann Services. Il presidente FIPE (Federazione Italiana Pubblici Esercizi) **Stoppani** ribadisce la centralità della pulizia e della sanificazione negli esercizi commerciali “soprattutto, naturalmente, in relazione all’igiene alimentare. Si parla della sicurezza di tutti noi e l’attenzione non è mai troppa. D’altra parte il danno non è solo dalla parte del cliente, ma anche da quella dell’esercente: abbiamo visto molte volte come anche un piccolo incidente basti a mettere a repentaglio la credibilità di marchi storici, con danni d’immagine ed economici serissimi e difficili da recuperare. E’ un messaggio che anche come federazione ci stiamo impegnando a diffondere, con iniziative di sensibilizzazione e formazione, sfruttando anche i nostri contatti

con il Ministero della Salute. E’ importante che ci sia la volontà di fare le cose, anche in questo senso. E l’iniziativa di Forum Pulire mi sembra andare sulla strada giusta”.

Dussmann: fra ristorazione e servizi

Un ruolo particolare è quello di **Auletta**, che come presidente Dussmann incarna alla perfezione il trait-d’union fra il settore della ristorazione pura e quello dei servizi in Horeca e sanità. “Dussmann lavora sia nella ristorazione sia nei servizi, e in entrambi i casi è molto attenta agli standard di qualità, che devono essere alti e garantiti. Il denominatore comune è l’attenzione al rapporto fra costi e qualità, e quello che il cliente deve evitare è di puntare sempre e soltanto a una riduzione dei costi. Quest’ultima, infatti, andrà necessariamente a scapito del servizio e, nei casi peggiori, dell’igiene e della sicurezza. E si può ben immaginare cosa questo possa comportare in ambito alimentare: io perciò voglio sottolineare l’importanza della qualità (che ha un costo iniziale ma in realtà, nel tempo, rappresenta un risparmio) e la necessità di avvalersi di tutte le innovazioni tecnologiche disponibili. In questo senso ben vengano iniziative come quella di Forum Pulire, che rappresentano momenti di confronto e conoscenza fra gli operatori e fra tutti gli attori della filiera. Nel caso di Forum Pulire, poi, la prospettiva è ancora più ampia, fino a fare dell’igiene, appunto, un “valore assoluto”.

Esternalizzare in hotel: conveniente perché?

Focus della seconda giornata sarà invece il settore alberghiero. Tra gli ospiti **Giuseppe Roscioli**, Vice Presidente Vicario di Federalberghi, **Nicola Burlin**, Consigliere Nazionale FNIP Confcommercio e rappresentanti dell’imprenditoria alberghiera. Focus saranno le potenzialità della terziarizzazione dei servizi e le soluzioni che le imprese strutturate possono offrire agli hotel e alla ristorazione collettiva, soluzioni in grado di rispondere ai corretti criteri di igiene garantendo la massima efficienza, unita alla massima flessibilità. Questo significa anche costi variabili e maggiori opportunità di pianificazione, provando a determinare indici di produttività per sup-

14
GSA
FEBBRAIO
2012



portare governanti e direttori d'albergo nella gestione delle risorse a disposizione. E' molto chiaro, a questo proposito, Burlin: "Nel settore ricettivo l'outsourcing rappresenta senza dubbio un'opportunità in grado di portare grossi vantaggi a qualsiasi struttura alberghiera. L'esternalizzazione dei servizi di cleaning e di housekeeping ben si adatta infatti alle oscillazioni stagionali e di mercato che caratterizzano il settore, permettendo di trasformare quelli che per gli hotel rappresentano dei costi fissi di gestione in costi variabili, grazie alla flessibilità del servizio. Un'impresa di servizi esterna in grado di garantire alti standard qualitativi opera con compiti di responsabilità legati all'igiene e al comfort all'interno dell'albergo permettendo al cliente di concentrare tutte le energie sul proprio *core business*, ovvero la cura del cliente. L'outsourcing garantisce inoltre l'impiego di prodotti specifici, di tecnologie all'avanguardia, delle più avanzate metodologie di intervento al fine di migliorare la qualità del servizio offerto al cliente. Un'azienda come la nostra, inoltre, certificata ISO 14001 interpreta in pieno i crescenti bisogni legati al rispetto dell'ambiente e al risparmio energetico. Non bisogna però considerare solamente le logiche legate al contenimento dei costi. È fondamentale tenere in conto anche gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, rivolgendosi a quelle aziende del settore che possono fornire le necessarie garanzie e le figure professionali preposte alla valutazione dei rischi. Infine, l'importanza della formazione: dovendo agire a stretto contatto con un cliente giustamente attento ed esigente, che richiede un servizio di pulizia effettuato a regola d'arte, è indispensabile poter contare su personale addestrato e formato non solo sotto l'aspetto operativo ma anche sotto quello relazionale." Concetti sacrosanti, che non possono che trovare pieno accoglimento anche dalla parte degli albergatori: **Piero Rotolo**, presidente Ada Lombardia, che mette l'accento sull'attenzione che adesso, a tutti i livelli, si presta al pulito: "Non solo i clienti, ma anche le grandi catene pretendono standard igienici elevati e certificati. Pensi che per entrare in molti di questi grandi gruppi i controlli igienici sono rigorosissimi e c'è una grande at-

tenzione anche ai dettagli. Inoltre la clientela ha recepito i molti messaggi sull'igiene, la sicurezza e la sostenibilità che negli ultimi anni si stanno diffondendo un po' dappertutto e, giustamente, pretende tutto questo da un hotel. Ma aggiungo ancora che gli stessi tour operator stanno insistendo molto su questo

aspetto, e capita sempre più di frequente che richiedano standard igienici certificati. Insomma, l'igiene e la sicurezza certificate sono il prossimo futuro in campo alberghiero, e chi non saprà adeguarsi ai tempi è destinato a non sopravvivere. In questo senso qualità e tecnologia faranno la differenza".

Amuchina Professional

La sicurezza per ogni esigenza di pulizia e igiene profonda



Una linea completa per il settore HO.RE.CA. appositamente formulata per rispondere ad ogni esigenza di:

- **pulizia e igiene delle piccole superfici, pavimenti e sanitari;**
- **pulizia e sanificazione di vetri e cristalli;**
- **pulizia e sanificazione di posate e utensili;**
- **lavaggio e igiene delle mani.**

NOVITÀ!

Se hai la partita iva da oggi è possibile acquistare direttamente i prodotti Amuchina Professional dal sito www.amuchina.it

