

717.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ

Il servizio catering costituisce un'importante occasione per lo sviluppo dei percorsi di autonomia delle persone più fragili, ai fini dell'inclusione sociale e dell'inserimento lavorativo, oltre che un'opportunità di imprenditoria sociale per la Cooperativa. Scopo della presente procedura è stabilire le modalità di programmazione, gestione, verifica dello stato di avanzamento ed eventuale aggiornamento delle attività di gestione eventi, produzione, accompagnamento educativo dei lavoratori e valutazione delle attività dei laboratori di Farsi Prossimo e delle relative responsabilità. L'applicabilità è estesa al servizio gestione catering della Cooperativa Farsi Prossimo.

717.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

717.2.1 ATTIVITÀ DI GESTIONE EVENTI

PROGRAMMAZIONE

La programmazione di eventi di catering ha origine da una richiesta proveniente da clienti interni o esterni a Cooperativa. La richiesta perviene telefonicamente e/o alla mail dedicata. CCS registra la richiesta nel Mod. 7171, la cataloga nel relativo dossier, e in base agli elementi in ingresso valuta la possibilità di accoglierla o non accoglierla.

Nel caso di valutazione positiva, CCS invia al cliente una comunicazione con la disponibilità e una proposta di preventivo. Se accolto, il preventivo deve essere confermato per iscritto; se non viene accettato, viene archiviato da CCS. La sintesi delle richieste ricevute è inserita in un registro complessivo degli eventi che contiene l'anagrafica clienti e i dati per la fatturazione

GESTIONE EVENTO

In caso di esito positivo, l'evento viene pianificato nei suoi diversi aspetti (programmazione degli orari, organizzazione delle attività necessarie, gestione logistica, modalità di fatturazione...) e registrato in un apposito sistema gestionale. Successivamente viene selezionato il personale che sarà presente al momento dell'evento. Nel caso in cui non sia stato fatto in fase di preventivo, per gli eventi più complessi e quando necessario, CCS effettua un sopralluogo presso la sede dell'evento e compila la Scheda Sopralluogo (Mod. 7172). Viene stampato per i reparti produttivi l'ordine di servizio con tutti i dati necessari alla produzione. Successivamente viene stilata una lista di tutti i materiali necessari che dovranno essere trasportati presso la sede dell'evento, e vengono effettuati gli ordini delle materie prime.

La gestione dell'evento viene realizzata in base a quanto previsto nei Modd. 7171 e 7172, e nel Manuale HACCP. Al fine del controllo degli allergeni, gli ingredienti delle ricette da realizzare nel corso dell'evento vengono registrati nel Mod. 7181 Scheda di produzione pasti, in uso nella produzione pasti per la mensa.

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli <i>Mari Napoli</i>	13/09/2021
Approvato da	A. Lodi <i>Anna Maria Lodi</i>	14/09/2021

717.2.2. GESTIONE EDUCATIVA

SELEZIONE, FORMAZIONE, TIROCINI LAVORATIVI

L'attività del catering rappresenta una concreta opportunità di sperimentazione lavorativa o di avvio al lavoro per donne italiane o straniere che vivono situazioni di vulnerabilità, in vista del loro percorso di avvio all'autonomia.

Le possibili destinatarie vengono segnalate tra le ospiti in uscita dai centri residenziali di Cooperativa o da altri servizi del privato sociale; le candidature vengono raccolte all'interno di una scheda di segnalazione. La valutazione delle partecipanti è a cura dell'équipe del servizio. Può inoltre essere programmato un percorso di formazione specifico (cucina, ricette, aspetti organizzativi e metodologici di base), che può essere di gruppo o individuale, e organizzato su livelli diversi in base alle esigenze del servizio e delle competenze ed esperienze delle destinatarie.

La gestione del percorso formativo è realizzata in base alle indicazioni delle PG 601 Selezione e Gestione delle risorse umane e della PG 708 Gestione Erogazione Progetti e Servizi.

CCS valuta, in base alle esigenze del servizio e alle caratteristiche personali, quali delle corsiste che hanno frequentato il percorso formativo possono accedere a tirocini lavorativi o ad una vera e propria esperienza lavorativa.

In caso di tirocinio, il progetto e i relativi obiettivi vengono elaborati insieme ad enti specializzati, e monitorati con incontri e momenti periodici di verifica ed eventuale ridefinizione del percorso insieme ai referenti dell'ente. Le donne che concluderanno in modo positivo il percorso di tirocinio potranno poi essere contattate per future attività lavorative all'interno dei laboratori.

717.2.3. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La valutazione dell'evento avviene a cura di CCS, che ricontatta il cliente e registra gli esiti del contatto nella scheda anagrafica, indicando aspetti positivi e criticità emerse. I dati vengono riportati come elementi in ingresso nel Riesame annuale della Qualità.

717.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Manuale HACCP
- Mod.7171 – Scheda richiesta preventivi
- Mod. 7172 – Scheda Sopralluogo
- Mod. 7181 – Scheda produzione pasti
- PG 601 – Selezione e gestione delle risorse umane
- PG 708 Gestione Erogazione Progetti e Servizi