



**WORKSHOP
"LABORATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI"**

**1° PROGETTO SPERIMENTALE
DI
BENCHMARKING "NON COMPETITIVO"**

per i servizi di supporto nei settori della Sanità, dell'Educazione, del Turismo

giovedì 5 Luglio 2007
ore 11.00 - 16.00

Reggio Emilia
Centro Internazionale Loris Malaguzzi
Via Bligni 1/A

PROGRAMMA

Inquadramento del Workshop

Nel mercato dei **servizi integrati di Facility Management**, il "**benchmarking**" è uno strumento strategico per comprendere le reali potenzialità delle condizioni di cambiamento e illustrarne le principali criticità. E' la tecnica che indaga le diverse concrete applicazioni osservabili di determinati fenomeni ed utilizza la conoscenza di altre organizzazioni come stimolo nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni non convenzionali.

Il benchmarking interpreta in una nuova ottica il cambiamento organizzativo perché favorisce il processo di astrazione del contesto operativo e stimola l'innovazione gestionale attingendo da una pluralità di fonti la cui attinenza può essere di non immediata comprensione. E' possibile che il risultato della metodologia sia la trasposizione puntuale di una delle soluzioni confrontate, ma è auspicabile che il cambiamento sia, invece, l'interpretazione distintiva degli aspetti qualificanti delle osservazioni e la loro concreta applicazione in un modello originale.

Qualora l'obiettivo sia più specificatamente quello della **innovazione delle soluzioni gestionali** e la ricerca di un **miglioramento nella qualità** dei processi operativi, allora si adotta la metodologia del **benchmarking "non competitivo"**, attraverso cui l'osservazione e il confronto è attivato con organizzazioni che operano su mercati differenti. Lo scopo è quello di mettere in relazione attività comuni, svolte con modalità differenti, sia per la natura stessa dei processi interni, sia per le diverse finalità strategiche che tali attività ricoprono nelle singole organizzazioni. Il coinvolgimento dei partecipanti non risente del possibile rapporto di concorrenza, quindi i dati raccolti e le considerazioni che si ricavano dalle osservazioni dirette delle operazioni svolte vanno oltre una lettura dei fenomeni basata principalmente su indicatori numerici e rendono la metodologia molto efficace per le sue finalità.

Il **progetto sperimentale** presentato nel **Workshop** del "**Laboratorio sulla Qualità dei Servizi**" di **Terotec** adotta questa metodologia per analizzare due processi specifici nell'ambito dei **servizi di supporto al core business aziendale**, in particolare il **processo di "housekeeping"** e il **processo di ristorazione**. Il primo comprende i **servizi di igiene e pulizia dei locali**, di **manutenzione**, di **portineria**, di **cura degli spazi esterni**. Il secondo comprende i **servizi di approvvigionamento**, **stoccaggio**, **preparazione ed erogazione dei pasti**.

I focus di applicazione sui quali si indirizza il progetto sono i **servizi di accoglienza e ospitalità**, in particolare nei settori della **Sanità**, dell'**Educazione** e del **Turismo**, caratterizzati da un alto tasso di integrazione fra servizi core e no-core e da un'accentuata "sensibilità" alla qualità dei servizi rispetto alle esigenze dei propri clienti/utenti.



Articolazione

10.30 – 11.00

REGISTRAZIONE PARTECIPANTI

Welcome Coffee

11.00 – 11.15

SALUTO DI BENVENUTO DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA

Prof. Iuna Sassi

Assessore Scuola-Università-Giovani, Comune di Reggio Emilia

11.15 - 11.30

INTRODUZIONE: LO STRUMENTO DEL "BENCHMARKING" PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Prof. Arch. Silvano Curcio

Direttore Generale Terotec, Docente Università di Napoli "Federico II"

Dott. Marco Storchi

Coordinatore Generale Terotec

11.30 - 12.15

PRESENTAZIONE 1° PROGETTO SPERIMENTALE DI BENCHMARKING "NON COMPETITIVO" PER I SERVIZI DI SUPPORTO NEI SETTORI DELLA SANITÀ, DELL'EDUCAZIONE, DEL TURISMO

Prof. Romeo Castagna

Partner Pragmata Insightful Consulting, Docente MBA Politecnico di Milano

Dott. Marco Storchi

Coordinatore generale Terotec

12.15 - 13.30

I CASE STUDY DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO

Interverranno:

Ing. Gianluca Attolini, Arch. Carmela Seggio

Responsabili Operativi, Politecnico di Milano, Sede di Cremona

Dott. Renato Baladelli

Direttore Grand Hotel Mercure Astoria, Reggio Emilia

Dott. Annamaria Ferretti

Direttore Dipartimento Logistico-Alberghiero, Azienda Ospedaliera Arcispedale Santa Maria Nuova, Reggio Emilia

Dott. Daniela Masoni, Dott.ssa Ombretta Miglioranzi

Responsabili Servizi di Base, Collegio Viscontea, Fondazione Residenze Universitarie Internazionali, Milano

Dott. Roberto Pedroni, Sig.ra Teresa Ramponi

Responsabili della Gestione, Centro Educativo e Riabilitativo Associazione Casa del Sole, S. Silvestro - Mantova

Dott. Tiziana Tondelli

Dirigente amministrativo Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia, Comune di Reggio Emilia

Francesco Gelati

Responsabile della gestione, Ostello Internazionale della Gioventù "Ghiara", Reggio Emilia

13.30 - 14.30

LUNCH

14.30 - 15.30

DIBATTITO E CONCLUSIONI

15.30 – 16.00

PRESENTAZIONE REGGIO CHILDREN E VISITA AL CENTRO INTERNAZIONALE "LORIS MALAGUZZI"

Dott. Carla Rinaldi

Presidente Reggio Children srl

Dott. Sandra Piccinini

Presidente Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia, Comune di Reggio Emilia



Partnership Workshop

Terotec (www.terotec.it), associazione fondata nel 2002, è il "laboratorio tecnologico-scientifico" di riferimento nazionale che ha per scopo istituzionale la promozione, lo sviluppo e la diffusione della cultura e dell'innovazione nel campo della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari, con precipua applicazione a beni immobiliari, beni storici, artistici e architettonici, infrastrutture viarie, reti tecnologiche, verde e arredo urbano.

La rete delle competenze specialistiche presenti in Terotec integra sinergicamente associazioni ed imprese tra le più qualificate e rappresentative della filiera dei servizi di manutenzione e gestione immobiliare e urbana (soci promotori) con la componente più innovativa del mondo della committenza pubblica e della ricerca e della formazione universitaria nazionale (Comitato Tecnico-Scientifico).

Tra i soci promotori di Terotec figurano: ANCE Associazione Nazionale Costruttori Edili, Cofathec Servizi spa, Condotte Immobiliare spa, Coopservice scppa, FISE ASSIOMA Associazione Servizi Integrati a Organizzazione Manageriale Avanzata, Grandi Stazioni spa, Groma srl, Ingest Facility spa, Insula spa, La Cascina scppa, Manitalidea spa, Manutencoop srl, Napoli Servizi spa, Openpl@n srl, Orion srl, Pirelli & C. RE Facility Management spa, STI spa.

Pragmata Insightful Consulting (www.pragmata.com), società di consulenza per la direzione aziendale con sede a Reggio Emilia che opera dal 1987 con interventi principalmente negli ambiti "supply chain", processi di sviluppo nuovo prodotto, misura delle prestazioni dei processi, con una focalizzazione delle competenze che ha portato la società negli anni a collaborare sia con grandi gruppi multinazionali che con piccole e medie imprese appartenenti ai più diversi settori industriali e dei servizi. Opera su tutto il territorio nazionale ed è inserita in un Global Network di società di consulenza in grado di coprire la maggior parte dei paesi del mondo. Agisce per il miglioramento delle prestazioni aziendali realizzato attraverso l'innovazione organizzativa e gestionale, con l'intento di contribuire all'arricchimento culturale di coloro che operano all'interno delle aziende clienti. Il costante aggiornamento professionale dei consulenti è assicurato dall'intensa attività di docenza e ricerca in collaborazione con enti di formazione ed Università italiane.

Centro Internazionale "Loris Malaguzzi" (<http://zerosei.comune.re.it>), luogo di ricerca e innovazione nell'ambito dell'educazione e dell'apprendimento. Attivato nel 2005 e tuttora in fase di completamento, trae ispirazione dall'esperienza educativa per l'infanzia di Reggio Emilia, esaltandone la dimensione innovativa ed internazionale per proporsi come luogo di promozione culturale nell'incontro fra saperi differenti. La gestione del Centro internazionale è condotta in partnership pubblica-privata fra Comune di Reggio Emilia, Regione Emilia Romagna, fondazioni e imprese private, in particolare attraverso Reggio Children srl, società mista che agisce dal 1994 per la promozione e la difesa dei diritti delle bambine e dei bambini nel mondo, anche attraverso scambi pedagogici e culturali. Organizza iniziative di formazione e progetti di ricerca in collaborazione con fondazioni, ministeri, università, aziende di vari settori, realizza pubblicazioni tradotte in oltre 15 lingue, gestisce eventi culturali e mostre.