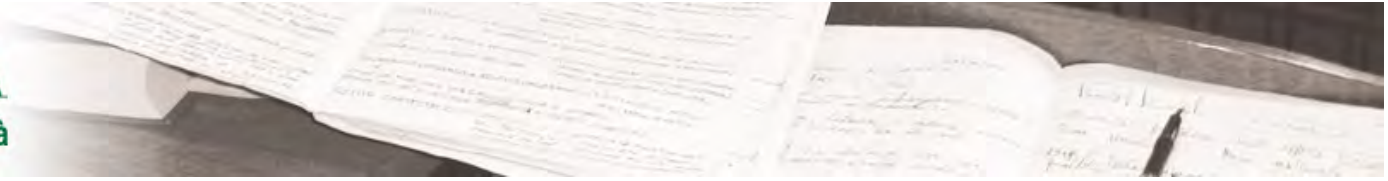


# MARKETING E ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI

STELLA ROMAGNOLI



# CATERING E WASTE MANAGEMENT

# AGENDA

- **Catering**
- **Food safety plan**
- **Waste Management**
- **Pianificazione dei servizi sanitari**
- **Pulizie**

# LE RESPONSABILITÀ DEL CATERING



# LE RESPONSABILITÀ DEL CATERING

- Di solito la responsabilità del catering in un evento è del **Catering/Banquet Manager**, e nel caso degli eventi all'aperto, è quasi sempre affidata ad un **contractor**.
- La specializzazione delle responsabilità varia a seconda della grandezza dell'organizzazione (dalla grande catena alberghiera al piccolo evento locale), ma in generale si occupano di 2 attività principali:
  - La vendita
  - Il servizio

# CATERING SALES MANAGEMENT

- Fanno parte dell'**area Vendite** coloro che si occupano della vendita del servizio di Catering e la parte amministrativa
- Ad esempio troviamo:
  - Convention Sales Manager
  - Banquet Sales Manager
  - Convention Sales Manager and Event Coordinator, ecc.
- La funzione Sales (Vendite) si occupa della negoziazione con la clientela, prepara i preventivi d'offerta e finalizza i contratti di prestazione del catering

# CATERING FUNCTION MANAGER

- Una volta finalizzate le proposte contrattuali, i dettagli della prestazione sono passati al reparto che si occupa del **servizio di catering** per la loro realizzazione.
- Cosa fa il responsabile del servizio?
  - Conferma la prenotazione e prende accordi con lo Chef
  - Pianifica il servizio e si accerta che ci sia il necessario (es. i piatti, i tovaglioli, i bicchieri a sufficienza, ecc.)
  - Definisce il layout dei tavoli
  - Stabilisce il fabbisogno di staff, i turni di lavoro e dà il brief
  - Monitora il servizio in progress
  - Definisce il timing delle portate con lo chef
  - Risponde alle esigenze dei clienti (e riporta al Catering Sales manager)
  - Supervisiona la pulizia dello staff, si occupa dei temi di sicurezza sul lavoro, valuta il servizio svolto



# TIPOLOGIE DI CATERING

- **Per i grandi eventi occorre predisporre diverse tipologie di catering:**
  - Per i VIP
  - Per gli sponsor
  - Per i performer o gli atleti
  - Per lo staff
  - Per le postazioni fisse (fast food, bevande)
  - Per le postazioni mobili (es. carrelli: caffè, gelati, hot dog, ecc.)
- **Durante il campionato mondiale di Rugby del 2003 gli organizzatori avevano pianificato: 23.000 porzioni di patatine fritte, 15.000 torte, 15.000 hot dog, 3.500 pizze, 3.500 hamburger, 3.000 sandwiches e 500 insalate...**
- **Per i mega eventi bisogna accordarsi ANNI prima con gli agricoltori per la fornitura di verdura (che deve essere piantata...) Idem per i fiori**

# COMPITI DEL CATERING MANAGER

- **Compiti del Catering Manager:**
  - Stabilire le **procedure per la gestione del catering** e della pulizia e dei rifiuti legati al catering
  - **Monitorare la performance dei contractor** secondo le specifiche richieste (orari di apertura, livello del servizio, qualità, ecc.)
  - **Verificare il gradimento del servizio** presso lo staff, gli sponsor e gli altri clienti
  - **Gestire il servizio pasti** per lo staff, i contractor e i performer
  - **Relazionarsi con il Dipartimento della Sanità** per l'applicazione della normativa sulla sicurezza degli alimenti (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione S.I.A.N.)
  - **Incontrare i fornitori per il catering, il servizio di pulizia e la gestione dei rifiuti**

# IL CIBO IN UN EVENTO

- Il cibo è parte integrante di un evento. Le lamentele sono difficilmente rimediabili in corso d'opera, d'altra parte, se si superano le attese sulla qualità del cibo, il grado di soddisfazione complessivo è molto alto
- Il cibo deve essere servito in porzioni e in quantità ragionevoli. La pianificazione è essenziale ed è bene consigliare i clienti sul menù più soddisfacente per i partecipanti (altrimenti è colpa dell'evento... e di chi lo gestisce...)

# STILI DEL SERVIZIO

- Ci sono diversi tipi di servizio possibile:



# TIPOLOGIE DI PASTO

- Tutti i pasti possono essere oggetto di catering: colazione, pranzo, aperitivo, cena... e il cibo può variare dal preconfezionato-surgelato al sofisticato piatto gourmet
- In ogni caso bisogna **fare attenzione** a:
  - Le qualità nutrizionali
  - La qualità delle materie prime e dei prodotti
  - La quantità
  - La presentazione
  - Le specifiche esigenze dietetiche (allergie e gusti, es. di ospiti VIP)
  - La sicurezza del cibo

LA PAROLA D'ORDINE È...  
SUPERARE LE ASPETTATIVE!

SE GLI OSPITI SI ASPETTANO...

VOI PRESENTATE  
QUALCOSA DI PIÙ

# CATERING E TARGET

- Oltre a cercare di superare le attese degli ospiti (per incrementare notevolmente il successo dell'evento), il manager degli eventi ha altre sfide:
- Gli atleti rappresentano un target difficile per il catering, e occorre avere istruzioni a riguardo da parte di manager e allenatori
  - Avvelenamento o contaminazione del cibo sono una preoccupazione seria per gli atleti di alto profilo
- Un'altra considerazione riguarda la stima della quantità necessaria per rispondere alla domanda: per molti festival la partecipazione del pubblico è un'incognita, e spesso dipende dal tempo (meteorologico...)

# LOGISTICA DEL CIBO

- **Trasportare grandi quantità di cibo può essere problematico, soprattutto quando l'accesso al sito è limitato, e solo certi veicoli e persone sono autorizzate ad entrare col cibo**
- **Occorre quindi stimare il tempo di percorrenza (il traffico) e quello di carico-scarico del cibo e delle attrezzature**
- **La conservazione del cibo è un altro tema importante. Se bisogna preparare in contemporanea migliaia di piatti, la cucina inizia giorni prima, e la conservazione delle materie prime e dei piatti inizia decine di giorni prima**

# IMPLEMENTARE IL PIANO DI CATERING

# IMPLEMENTARE IL PIANO DI CATERING

- Anche per quanto riguarda il catering occorre predisporre un piano operativo dettagliato per fasi, attività, sequenza e responsabilità
- Tutti i dettagli devono essere confermati prima dell'evento, ed ogni variazione deve essere documentata
- Ci sono diversi vincoli operativi: come lo spazio limitato, le aree di lavoro (solitamente) piccole, poca possibilità di immagazzinare e tenere in frigo, fino alle differenti condizioni climatiche
- Bisognerebbe predisporre anche un risk management plan apposta per il catering con relativo contingency plan (cosa accade se manca la corrente ai frigoriferi?)

# LA SICUREZZA DEL CIBO

# FOOD SAFETY PLANNING

- Il piano per la sicurezza del cibo prevede l'identificazione dei punti critici da controllare nella produzione del cibo e nel servizio
- In ognuna delle fasi le materie prime (crude) e i cibi cucinati potrebbero contaminarsi. Ad esempio, se ci sono tempi lunghi nella fase di ricezione della merce (in ingresso al sito dell'evento), il pesce surgelato potrebbe scongelarsi...
- Ognuno di questi momenti dovrebbe avere la sua fase di controllo, e questa essere prevista nel contratto con il caterer

# PROCESSI DI PRODUZIONE DEL CIBO E PULIZIA



# RECORD

## Parte 4 Dati da registrare

A questo punto dovrete avere tutte le sezioni che riguardano le attività del vostro settore, come pure i programmi di supporto.

È molto importante che voi conserviate i dati in un luogo sicuro per dimostrare che rispettate la legge. Potreste doverli mostrare al funzionario dell'Igiene Ambientale (Environment al Health Officer) del vostro Comune e quindi occorre che li conserviate in sede. Potreste aver bisogno di mostrarli a un tribunale. Qualora nella vostra impresa si verificasse un problema che riguarda la sicurezza alimentare, i dati registrati sono l'unico modo di dimostrare che avete fatto tutto come di dovere.

Bisogna conservare la documentazione per un minimo di due anni.

La tabella ombreggiata alla fine di ogni sezione sui Rischi specifica quali dati occorre conservare per ciascuna attività.

### Che cosa devo fare?

Questa parte del libro contiene esempi di moduli che potrete fotocopiare e usare per registrare le informazioni che siete tenuti a conservare in modo da assicurare che gli alimenti da voi prodotti non rappresentano un rischio. Non usate gli originali dei modelli. Invece, fotocopiateli così da averli sempre a portata di mano quando occorrono. Alcuni dei modelli dovranno forse essere fotocopiati spesso perché li finirete in breve tempo. Conservate tutte queste pagine insieme al vostro Programma per la Sicurezza Alimentare.

Togliete tutti i modelli dei Rischi che non avete selezionato e riponeteli nella sezione intitolata "Sezioni non usate" sul retro di questo fascicolo. (Non gettateli via, perché vi potrebbero servire in futuro).

Ciascuno dei modelli offre un esempio sulla prima riga per dimostrare come usarlo.

### Promemoria per le registrazioni

| Se dovete conservare questi dati                              | Copiate questa sezione | A pag |
|---|------------------------|-------|
| Elenco dei fornitori alimentari approvati                     | Modello 1              | 71    |
| Modulo di ricevuta dei prodotti alimentari                    | Modello 2              | 75    |
| Tabulato delle temperature delle unità di conservazione       | Modello 3              | 79    |
| Tabulato degli alimenti pronti messi in mostra                | Modello 4              | 83    |
| Tabulato delle tarature delle attrezzature                    | Modello 5              | 87    |
| Controlli interni - Tabulato delle temperature di lavorazione | Modello 6              | 91    |

# GUIDE

## Guida alla sicurezza del cibo (Your guide to food safety)

ITALIAN

### Godetevi il cibo. Non lasciatelo andare a male

Questo opuscolo spiega vari modi per assicurare che il cibo che acquistate e portate a casa per prepararlo per voi stessi, la famiglia e gli amici, si mantenga fresco e sicuro.

Le leggi del Victoria e dell'Australia che regolano la sicurezza degli alimenti sono intese ad assicurare che il cibo che comperate sia sicuro.

Tutti i fornitori del Victoria quali supermercati, salumerie, macellerie, pescherie, rivendite di cibi pronti e ristoranti, devono attenersi a queste leggi e a questi standard vendendo al pubblico alimenti sicuri e incontaminati.

I negozi di generi alimentari hanno la responsabilità di vendere cibo che il pubblico possa consumare con sicurezza.

Godetevi il cibo che comperate. Ma ricordate, sta a voi accertarvi che non sia contaminato e che non vi faccia male.

### Intossicazione da cibo

L'intossicazione da cibo spesso è causata da batteri depositati su cibo che non è stato maneggiato, conservato e cucinato come si deve. Il cibo tuttavia, potrebbe avere aspetto, sapore o odore normale.

Alcune persone sono più soggette alle intossicazioni da cibo, inclusi i bambini, le donne in stato interessante, gli anziani e le persone affette da varie malattie.

I sintomi dell'intossicazione da cibo variano a seconda del tipo di batteri o agenti contaminanti che causano il disturbo. Potreste notare uno o più di uno di questi sintomi:

- Nausea
- Crampi allo stomaco
- Diarrea
- Febbre
- Mal di testa

I sintomi potrebbero insorgere dopo 30 minuti dal pasto o diverse ore più tardi. Potrebbero essere leggeri o gravi. Alcuni batteri possono anche causare altri sintomi. I batteri tipo *Listeria* possono causare aborti o altre gravi malattie nelle persone più suscettibili.

### Dove ottenere aiuto

- Rivolgetevi al medico curante.
- Riportate il malessere al reparto di sanità del Vostro Comune oppure al Ministero per i Servizi Umani, particolarmente se ritenete che il malessere sia dovuto al cibo che avete comperato o mangiato, in modo che la causa possa essere investigata.

### Cibi ad alto rischio

I batteri che possono causare un'intossicazione da cibo sono spesso naturalmente presenti nel cibo stesso, tuttavia, nelle condizioni ideali, un solo batterio può moltiplicarsi in due milioni di batteri in sole sette ore.

I batteri crescono e si moltiplicano più facilmente su certi cibi piuttosto che su altri. I tipi di cibo preferiti dai batteri includono:

- Carne
- Pollame
- Latticini
- Uova
- Salumi, come salame e prosciutto
- Frutti di mare
- Riso cotto
- Pasta cotta
- Insalate preparate, come quella di cavolo (coleslaw), e le insalate preparate con pasta e riso
- Macedonie di frutta preparate

### Cibi pronti

I cibi pronti sono quelli che possono essere mangiati senza ulteriore preparazione o cottura come le insalate preparate, i cibi da portar via e i tramezzini o i panini imbottiti (sandwiches).

Department of Human Services



# LOCALI TEMPORANEI PER IL CATERING

Checklist

- Il coordinatore dell'evento si dovrebbe accertare di avere il permesso (dalle autorità locali) di allestire dei locali temporanei per la preparazione dei cibi con:
  - Tavoli o banchi con una superficie liscia facilmente pulibile (o con coperture plastiche)
  - Lavelli per le mani, con acqua, sapone e asciugamani di carta
  - Un posto per lavare le attrezzature per la cucina: le pentole, i piatti, le posate e tutti gli accessori...
  - Un frigorifero per mantenere i cibi al freddo (sotto i 5°) e un freezer per mantenerli surgelati (con apposito termometro per controllare la temperatura)
  - Forni per tenere il cibo caldo (oltre i 60°)
  - Una quantità sufficiente di contenitori per i rifiuti (per tenere sempre separati il cibo dagli scarti!)

# EVITARE LA CONTAMINAZIONE

- **La maggior parte degli avvelenamenti da cibo sono legate ai cibi ad alto rischio come:**
  - Carne, pollame
  - Latticini
  - Uova
  - Salumi, come salame e prosciutto
  - Frutti di mare
  - Riso e pasta cotti
  - Insalate preparate, come quella di cavolo (coleslaw), e le insalate preparate con pasta e riso
  - Macedonie di frutta preparate
- **La contaminazione da parte dei batteri può avvenire attraverso la manipolazione o il taglio dei cibi (o tramite altri utensili)**

# TEMPERATURA DEL CIBO E CONTAMINAZIONE

- Nella condizione ideale i batteri si moltiplicano rapidamente, e **la temperatura a rischio è tra i 5° e i 60°**. Per questo i cibi caldi da buffet che rimangono troppo a lungo nei vassoi pericolosi!



L'impresa marketing e organizzazione degli Eventi

Stella Romagnoli

Più gente che mai compra cibi pronti per il consumo, cibi veloci e cena fuori nei ristoranti e caffè. Questo cambiamento ha dato alla gente più scelta sul cibo consumabile – ma questo crea anche nuovi problemi. Uno di questi è il rischio di intossicazioni alimentari da cibi contenenti batteri.

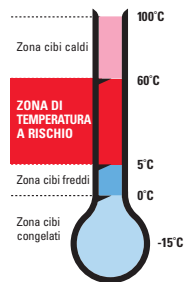
Questo opuscolo spiega:

- Cosa sia l'intossicazione alimentare.
- Perché avviene.
- Cosa possono fare quelli che lavorano con i cibi per prevenirla.

#### Cause dell'intossicazione alimentare

I batteri che causano l'intossicazione alimentare di solito sono presenti nei cibi, ma in piccole quantità che però si possono moltiplicare ad un ritmo spaventoso. Nelle giuste condizioni un batterio singolo si può moltiplicare in oltre due milioni di batteri in solo sette ore. Quindi è molto importante non creare le condizioni ideali per il rapido moltiplicarsi dei batteri.

| Tempo | No. di batteri |
|-------|----------------|
| 12:00 | 1              |
| 12:20 | 2              |
| 12:40 | 4              |
| 3:00  | 512            |
| 5:00  | 32,768         |
| 7:00  | 2,097,152      |



#### Temperatura

I batteri crescono meglio quando la temperatura è tra i 5°C e i 60°C. Questa viene chiamata la *zona di temperatura a rischio*.

Accertatevi che i cibi si trovino nella zona di temperatura a rischio il meno tempo possibile.

#### Tipi di cibo

I batteri crescono e si moltiplicano su certi tipi di cibo più che su altri. I tipi di cibo che favoriscono la crescita dei batteri sono:

- Carne
- Pollame
- Latticini
- Uova
- Insaccati
- Frutti di mare.

Questi sono conosciuti come *cibi ad alto rischio*. Se un cibo ad alto rischio viene contaminato con batterio che causa intossicazione e viene lasciato nella zona di temperatura a rischio, ciò può causare un'intossicazione.

#### Acqua

I batteri hanno bisogno di condizioni umide per crescere. Se non c'è umidità presente, la crescita dei batteri può essere rallentata o può arrestarsi del tutto. L'essiccazione è un metodo efficace per la conservazione dei cibi.

#### Alcuni batteri comuni che causano intossicazioni alimentari

| Tipi di Batteri             | Dove si trovano comunemente?   | Quali sono i sintomi?                                      | Quando insorgono i sintomi?   | Problemi specifici  |
|-----------------------------|--|--|---|---|
| <b>Salmonella</b>           | Carne, pollame, uova, e prodotti con uova.   | Nausea, crampi addominali, diarrea, febbre e mal di testa. | Dalle sei ore ai tre giorni dopo aver mangiato cibi contaminati. I sintomi possono durare dai tre ai cinque giorni. |   |
| <b>Bacillo cereus</b>       | Cereali, riso, prodotti di carne, preparazioni da brodo.   | Nausea, vomito, diarrea e crampi addominali.               | Da una a sei ore dopo aver mangiato cibi contaminati. I sintomi di solito durano non più di 24 ore.                 | Questi batteri producono spore che non sono state eliminate durante la cottura. Quando i cibi cotti che contengono queste spore sono lasciati in Zona di Temperatura a Rischio, le spore producono tossine (sostanze tossiche) che possono causare un'intossicazione. |
| <b>Stafilococcus aureus</b> | Carne e pollame, prodotti contenenti uova, insalate a base di maionese, dolci ripieni con panna o crema. | Vomito acuto, nausea, occasionalmente diarrea, e crampi.   | Dai trenta minuti alle otto ore dopo aver mangiato cibi contaminati. I sintomi di solito durano 24 ore.             | Questi batteri producono tossine nei cibi. Le tossine non vengono distrutte durante la cottura, quindi è essenziale osservare i corretti metodi di conservazione dei cibi sia prima che dopo averli cucinati.   |

#### La catena dell'intossicazione alimentare

Ci deve essere una catena di eventi per causare un'intossicazione alimentare:

- Ci devono essere batteri sul cibo.
- I batteri devono avere le condizioni giuste per crescere, cioè, temperatura tra i 5° C e i 60° C, umidità e cibo.
- I batteri devono avere il tempo per crescere e moltiplicarsi.

Prevenendo ognuna di queste condizioni si può spezzare la *catena dell'intossicazione alimentare* e prevenire intossicazioni.

Alcuni dei modi per spezzare la catena sono:

- Assicuratevi di avere le mani pulite prima di maneggiare cibi crudi.
- Lavate bene tutti gli utensili da cucina usati per la preparazione dei cibi crudi.
- Conservate i cibi crudi sotto a quelli cotti nel frigorifero.
- Conservate i cibi nel modo corretto; in particolare, non tenete i cibi nella Zona di Temperatura a Rischio.
- Assicuratevi che il cibo sia servito al più presto possibile dopo la sua preparazione.

# COSA FARE PER EVITARE LA CONTAMINAZIONE?

## Checklist

- Curare l'igiene quando si maneggiano il cibo e le bevande
- Lavarsi le mani regolarmente
- Usare i guanti quando è opportuno (e la cuffia per capelli)
- Immagazzinare correttamente il cibo (non sul pavimento...)
- Controllare le istruzioni del produttore sul mantenimento del cibo (e quanto regge in frigorifero...)
- Utilizzare contenitori adatti per mantenere il cibo
- Etichettare correttamente il cibo, incluso la data di scadenza
- Verificare la correttezza della rotazione dello stock (first in, first out!!)
- Attenzione al vestiario (un grembiule umido è una manna per i batteri...) e al cambio e lavaggio dello stesso
- Attenzione alle cross-contamination (non utilizzare la stessa area di lavoro per pesce, carne e insalate...)
- Verificare il corretto smaltimento dei rifiuti
- Pulire e disinfettare tutte le superfici, i pavimenti, ecc.



# E ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

# GESTIONE DEI RIFIUTI

- La massa di rifiuti generata da un catering è significativa...
- Se si utilizzano piatti e posate biodegradabili, tutto il cibo avanzato può finire in un contenitore unico, e il risultato può formare il compost
- Dipende dal tipo di catering, ma ci si può aspettare questa proporzione di rifiuti:
  - Lattine e bottiglie 20%
  - Carta e tovaglie 10%
  - Resti di cibo 50%
  - Altro non riciclabile 20%

# ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

- I temi ambientali sono al centro dell'attenzione di tutti i mega events e degli eventi più importanti. I documenti di gara (bid), infatti, chiedono di spiegare in dettaglio i piani di smaltimento dei rifiuti solidi, il trattamento dei liquami e dell'energia
- Ma anche gli eventi minori devono considerare questi aspetti.  
**L'impatto di un evento sull'ambiente deve essere minimo**
- La parte di gestione dei rifiuti può essere anche questa sub-appaltata ad un esperto, e in ogni caso occorre:
  - Stimare la quantità di rifiuti generati
  - Organizzare la gestione in modo da massimizzare i materiali riciclabili
  - Fornire contenitori sufficienti per i diversi rifiuti (riciclabili e non), per il loro deposito e trasporto
  - Verificare il raggiungimento dei risultati voluti (dal punto di vista ambientalistico) al termine dell'evento

# WASTE WISE EVENT

## Checklist

- Per pianificare un evento che sia “saggio” nella gestione dei rifiuti, occorre pensarci per tempo, già dalle prime fasi di progettazione dell’evento. Ecco alcune guidelines:
  - Assicurarsi che tutti i collaboratori, fornitori e contractors aderiscano a questa politica di attenzione
  - Controllare tutti gli imballaggi e i materiali dei packaging per verificare quali devono essere eliminati, ridotti, riutilizzati, riciclati o utilizzati per il concime. Fornitori e caterer devono scegliere materiali appropriati (es. piatti e posate biodegradabili)
  - Scegliere attrezzature che consentano la separazione dei rifiuti, facili da usare per il pubblico e semplici da mantenere
  - Determinare la quantità di rifiuti da gestire durante l’evento, sistemare strategicamente e mantenere costantemente “puliti” i contenitori (niente cestini straboccanti...)
  - Creare insegne facili da capire per ogni punto di raccolta dei rifiuti

# WASTE WISE EVENT

**Compost**

All food, paper plates, paper food wrappers



**Recycling**

Drink cups, bottles, cans, cartons, all plastic containers, clean paper, cardboard



**Other Garbage**

Plastic bags, plastic & foil wrappers, cigarette butts, other non-recyclables



POST EVENT

# LOGISTICA NELLA GESTIONE DEI RIFIUTI

- Occorre contattare per tempo i fornitori di cestini e contenitori per i rifiuti, stabilire dove installarli e quando.
- Un altro tema riguarda la pulizia e lo stoccaggio dei rifiuti. La pulizia avviene tramite contractors specializzati (l'impresa di pulizie), mentre lo smaltimento dei rifiuti avviene tramite il recycling/waste contractor. E' dunque indispensabile che lavorino in sinergia...
- In alcune situazioni se ne può occupare direttamente il Comune (eventi pubblici locali...)

# WASTE MANAGEMENT REPORT

- E' molto importante saper comunicare agli stakeholders interessati (es. comunità, media, pubblico, ma anche staff, contractor e volontari) gli sforzi messi in campo per realizzare questi programmi “verdi”.



# PRINCIPI DEL WASTE MANAGEMENT

- Uno dei problemi maggiori quando si vuole riciclare è la contaminazione del flusso dei rifiuti. Ad esempio quando si getta la plastica nel cestino destinato ai cibi per il concime...
- Il messaggio importante è: **la spazzatura giusta nel cestino giusto!** (per questo servono le illustrazioni...)
- Questi i principi del Waste Management (gestione dei rifiuti) da comunicare internamente ed esternamente:
  - **Riduzione** (meno materiale si porta meglio è: es. confezioni grandi e non monodose...)
  - **Riutilizzo** (alcuni contenitori possono essere riutilizzati)
  - **Riciclo** (bottiglie di vetro, di plastica, carta e cartone...)

# PIANIFICARE LE



# I SERVIZI SANITARI

- La pianificazione delle toilet è un'operazione scientifica per un evento, e bisogna considerare
  - la durata dell'evento
  - la quantità dei partecipanti
  - Il **genere** (maschi o femmine)
  - E se vengono serviti **alcolici**...
- Bisogna inoltre tenere in considerazione le esigenze delle persone diversamente abili e considerare spazi per il cambio dei bambini
- E' chiaro che è un elemento di servizio molto importante in un evento (soprattutto per quelli all'aperto o in siti "di fortuna"), e una pessima esperienza (es. una lunga fila) può pregiudicarne il successo

*Toilet Facilities for events where alcohol is available*

| Patrons | Males:  |         |             | Females: |             |
|---------|---------|---------|-------------|----------|-------------|
|         | Toilets | Urinals | Hand Basins | Toilets  | Hand Basins |
| <500    | 3       | 8       | 2           | 13       | 2           |
| <1000   | 5       | 10      | 4           | 16       | 4           |
| <2000   | 9       | 15      | 7           | 18       | 7           |
| <3000   | 10      | 20      | 14          | 22       | 14          |
| <5000   | 12      | 30      | 20          | 40       | 20          |

These ratios may vary for shorter events a good guide is:

| Duration of Event | Quantity Required |
|-------------------|-------------------|
| > 8 hours         | 100%              |
| 6 – 8 hours       | 80%               |
| 4 – 6 hours       | 75%               |
| < 4 hours         | 70%               |

Existing or additional toilet facilities should:

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> accessible for people with disabilities (recommended 1/100) | <input type="checkbox"/> provide soap and hand drying equipment       |
| <input type="checkbox"/> provide nappy changing facilities                           | <input type="checkbox"/> be weather protected                         |
| <input type="checkbox"/> be cleaned and re-stocked regularly                         | <input type="checkbox"/> supply condoms at events where appropriate   |
| <input type="checkbox"/> be located away from food storage/service areas             | <input type="checkbox"/> be well lit to provide a security and safety |
| <input type="checkbox"/> provide sharps disposal                                     |   |

# PULIZIA



# PULIZIA NELL'EVENTO

- Di solito se ne occupa l'impresa di pulizie, quindi un contractor esterno specializzato
- Tutto lo staff delle Pulizie dovrebbe essere stato istruito sui temi della Gestione dei Rifiuti (Waste Management) e sulle politiche e procedure specifiche delle operazioni di pulizia, incluso quelle routinarie e le ispezioni.
- Devono essere chiaramente definite le responsabilità per area (es. lo staff del caterer si occupa di pulire la cucina quando lavora, mentre l'impresa di pulizie gestisce l'area pubblica, le toilet, ecc.)
- Lo staff delle pulizie inoltre deve conoscere bene l'evento, perché si trova a contatto con il pubblico e potrebbe dover rispondere alle domande (la più tipica... “Dove sono i bagni?”...)

# SOMMARIO

- **Abbiamo parlato di**
  - Catering
  - Waste Management
  - Pianificazione dei Servizi Sanitari
  - Pulizie



**Nella prossima lezione parleremo di monitoraggio  
e controllo dei risultati dell'evento**