Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario

Il servizio di Ristorazione dell'ESU di Padova

Via San Francesco, 122 – 35121 Padova • Tel. 049 8235611 Fax 049 8235663
Sito web *www.esu.pd.it* • e mail *esu@esu.pd.it*

Dott. Ing. Alberto Scuttari , Direttore Generale

Dott. Alessandra Flamini, Responsabile Ristorazione Universitaria

Azienda Regionale
per il Diritto
allo Studio Universitario

Via S. Francesco, 122
35121 Padova
tel. 0498235611
fax 0498235663

www.esu.pd.it
P.IVA 00815750286

1. MISSION DELL'ESU

Costituzione Italiana: Art. 34

La scuola è aperta a tutti.
L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.
I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.
La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Legge Regionale n°8/1998
L'attuazione del diritto allo studio universitario avviene nel rispetto del pluralismo delle istituzioni e degli indirizzi culturali, in conformità agli obiettivi posti dalla programmazione nazionale e regionale e ai relativi strumenti attuativi.

2. VISION DELL'ESU

"Fornire un sistema completo ed integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto alla totalità degli studenti, con particolare attenzione a quelli capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficienza nell'allocazione ed utilizzazione delle risorse disponibili"

Implicazioni:
- *Economie di scala, Economie di volume, Curve di esperienza*
- *Valore della gestione diretta dei servizi*
- *Valore del rapporto con i servizi presenti nel territorio (collaborazione)*

3. VALORI STRATEGICI

- La politica effettuata dall'Esu di Padova è quindi basata sulle seguenti leve operative:
  - L'intervento è rivolto alla generalità degli studenti **(GENERALITA');**
  - Il servizio mira alla creazione di valore aggiunto, gestito sotto condizione di efficacia ed efficienza **(EFFICIENZA);**
  - Una particolare priorità va alla tutela degli studenti meritevoli e privi di mezzi **(SOLIDARIETA');**
  - Il sistema è orientato al merito, prima che al reddito **(RESPONSABILITA');**
  - Il sistema valorizza le esperienze presenti nel territorio **(SUSSIDIARIETA');**
  - Enfasi sulla necessità di favorire la mobilità e lo scambio delle esperienze **(MOBILITA');**

4. OBIETTIVI STRATEGICI

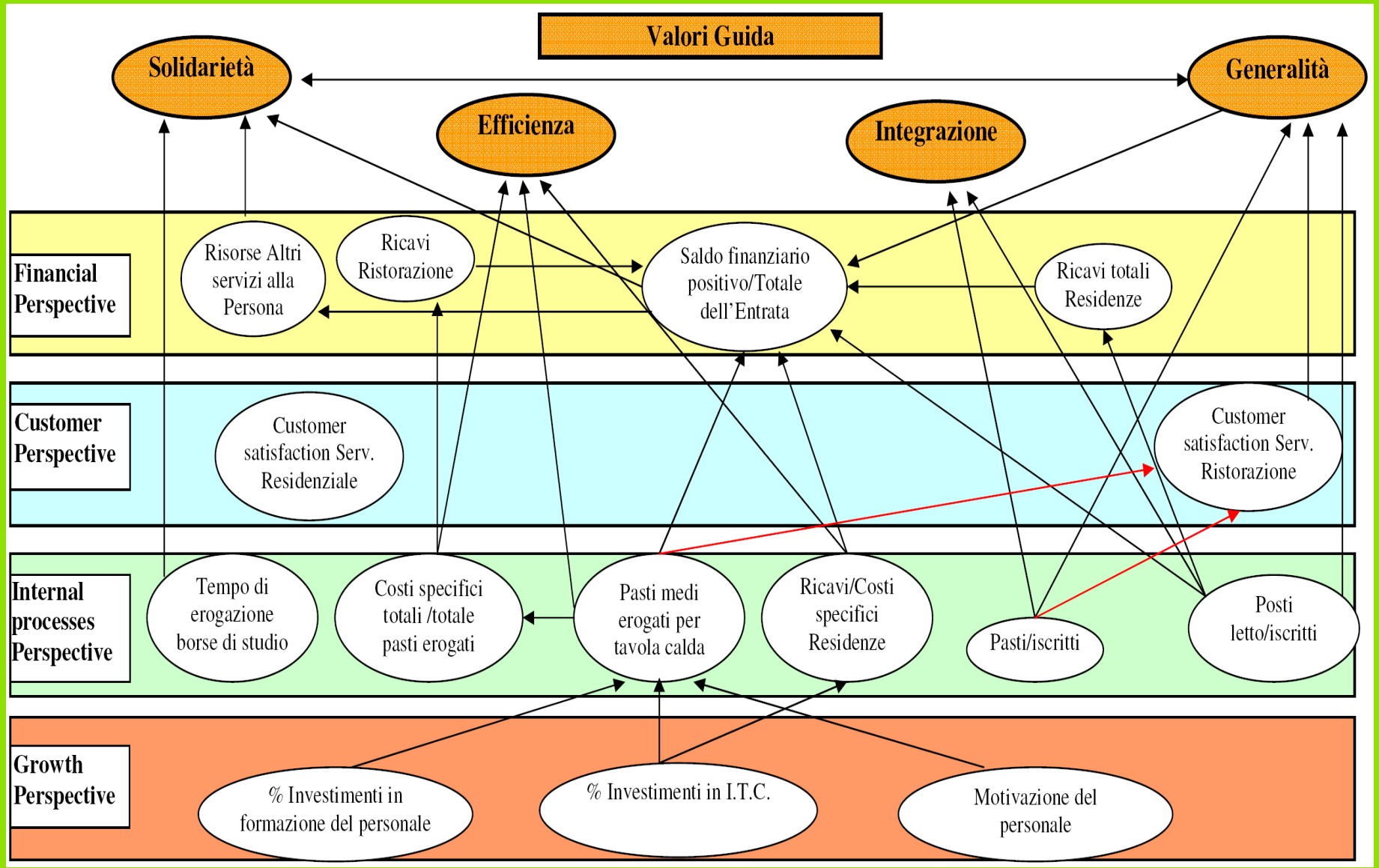
Prospettiva Economico/finanziara:
- Controllo dei costi
- Generazione di saldi positivi per investimenti

Prospettiva del cliente
- Soddisfazione degli utenti
- Orientamento alla innovazione di prodotto
- Velocità di risposta e flessibilità

Prospettiva dei processi interni
- Semplificazione burocratica
- Orientamento alla innovazione di processo
- Controllo dei risultati

Prospettiva dello sviluppo e della crescita
- Cultura condivisa
- Focus sulla motivazione e sulla comunicazione
- Formazione ed apprendimento

LA STRATEGY MAP DELL'ESU



La ristorazione ESU

Generalità, efficienza, solidarietà, responsabilità, sussidiarietà

Generalità e sussidiarietà:

La scelta vincente: un servizio per tutti gli studenti che valorizza la gestione diretta ed indiretta presente sullo stesso territorio

4 ristoranti universitari a gestione diretta (1.162.126 pasti nel 2008 e un totale di 1800 posti a sedere)

14 tra ristoranti e ristorazioni universitari convenzionati (5 in Padova, 2 a Treviso, Vicenza, 2 Rovigo, Feltre, Conegliano, Castelfranco e Portogruaro 393.772 pasti nel 2008)

Ristorazione Agripolis

La ristorazione ESU

Generalità, efficienza, solidarietà, responsabilità, sussidiarietà

Generalità e sussidiarietà:

L'Esu ha scelto di continuare ad investire nella gestione diretta

Paella in Marzolo

Fondamentale il ruolo della struttura pubblica per

- **calmierare il mercato**
- **offrire un servizio sempre più di qualità**

La concorrenza svolge inoltre una importante funzione: il miglioramento continuo

La ristorazione ESU: la prospettiva del cliente
Soddisfazione degli utenti

Obiettivo fissato : in una scala di gradimento da 1 a 5 arrivare a 4

"Zaeti" dolci tipici veneti
In RistorESU Marzolo

da oltre 7 anni con cadenza annuale ascoltiamo gli studenti attraverso un' indagine di customer satisfaction

il 58,5 % degli studenti intervistati assegna un voto più che positivo alla ristorazione dell'ESU

oltre i due terzi (66,5 %) degli studenti intervistati va a mangiare sempre nella stessa struttura almeno due, tre volte la settimana (dati 2008)

nelle strutture di ristorazione vengono organizzate giornate dedicate a menù regionali o a speciali ricorrenze o a eventi culturali legati alla ristorazione

da indagine customer satisfaction maggio 2008

Dom. 3- Indica da 1 a 5 quale voto assegni ai seguenti punti che riguardano il tuo pasto. *(Dove: 1=pessimo; 2=insufficiente; 3=sufficiente; 4=buono; 5=ottimo.)*

Risposte	Marzolo	S. Franc.	Forcellini	Murialdo	Agripolis	Acli	Vicenza	Piovego T. calda	Piovego Pizz.	Piovego Tot.	Totale
Qualità cibo (2008)	**3,32**	**3,45**	**4,64**	**4,40**	**3,33**	**3,25**	**2,95**	**3,39**	**3,34**	**3,38**	**3,54**
Qualità cibo (2007)	3,19	3,52	4,49	4,08	3,54	2,97	3,45	n.r.	n.r.	n.r.	3,52
Qualità cibo (2006)	3,32	3,54	4,58	4,02	3,29	3,46	3,10	3,08	3,47	3,25	3,51
Quantità cibo per porzione (2008)	**3,93**	**3,46**	**4,56**	**4,34**	**3,37**	**3,28**	**3,63**	**3,77**	**3,88**	**3,80**	**3,79**
Quantità cibo per porzione (2007)	3,89	3,68	4,39	3,88	3,08	3,46	4,13	n.r.	n.r.	n.r.	3,80
Quantità cibo per porzione (2006)	3,88	3,76	4,51	4,05	3,08	3,48	4,08	3,63	3,61	3,62	3,80
Scelta di cibi diversi (2008)	**3,39**	**3,49**	**4,39**	**4,18**	**3,64**	**3,40**	**2,93**	**3,38**	**3,45**	**3,40**	**3,56**
Scelta di cibi diversi (2007)	3,06	3,48	4,48	3,75	3,55	2,86	3,75	n.r.	n.r.	n.r.	3,46
Scelta di cibi diversi (2006)	3,14	3,48	4,48	3,92	3,53	3,32	3,25	2,82	3,18	2,98	3,40
Modalità di presentazione (2008)	**3,45**	**3,40**	**4,27**	**4,18**	**3,59**	**3,23**	**2,95**	**3,27**	**3,31**	**3,28**	**3,49**
Modalità di presentazione (2007)	3,16	3,28	4,47	3,75	3,39	2,87	3,50	n.r.	n.r.	n.r.	3,47
Prezzo (2008)	**4,09**	**4,19**	**4,50**	**4,58**	**3,97**	**3,95**	**3,56**	**4,01**	**4,29**	**4,08**	**4,14**
Prezzo (2007)	4,11	4,23	4,56	4,32	3,78	3,74	4,23	n.r.	n.r.	n.r.	4,16
Prezzo (2006)	3,90	4,02	4,77	4,32	3,50	3,94	4,08	4,04	3,90	3,98	3,83
Servizio/Gentilezza (2008)	**3,97**	**4,03**	**4,69**	**4,73**	**4,04**	**3,85**	**4,00**	**3,66**	**4,08**	**3,77**	**4,04**
Servizio/Gentilezza (2007)	3,84	2,99	4,83	4,52	3,96	3,54	4,68	n.r.	n.r.	n.r.	4,08
Servizio/Gentilezza (2006)	3,92	4,11	4,89	4,30	3,59	3,83	4,18	3,70	3,48	3,61	3,99
Ambiente nel quale il pasto viene fruito (2008)	**3,74**	**3,57**	**4,29**	**4,00**	**4,06**	**2,98**	**3,78**	**3,84**	**4,05**	**3,89**	**3,81**
Ambiente nel quale il pasto viene fruito (2007)	3,38	3,76	4,11	3,83	4,11	2,70	4,23	n.r.	n.r.	n.r.	3,62
Ambiente nel quale il pasto viene fruito (2006)	3,68	3,72	4,40	3,70	3,68	3,26	3,85	3,20	2,99	3,11	3,62
Tempi di attesa (2008)	**3,43**	**3,27**	**3,06**	**3,87**	**3,09**	**3,45**	**3,10**	**3,14**	**3,30**	**3,18**	**3,28**
Tempi di attesa (2007)	2,43	2,71	3,20	3,47	2,95	3,81	3,80	n.r.	n.r.	n.r.	2,94
Tempi di attesa (2006)	2,92	3,01	3,69	3,68	2,36	3,77	3,28	2,36	2,52	2,46	3,01
Disponibilità posti a sedere (2008)	**2,88**	**3,02**	**3,67**	**3,69**	**3,87**	**4,03**	**3,90**	**3,09**	**2,85**	**3,03**	**3,28**
Disponibilità posti a sedere (2007)	2,21	2,65	3,64	3,82	3,63	3,54	4,08	n.r.	n.r.	n.r.	3,01
Disponibilità posti a sedere (2006)	2,52	2,91	3,89	3,52	2,76	3,71	4,00	2,63	2,53	2,59	3,01
Tempo per raggiungere la mensa (2008)	**4,20**	**4,05**	**3,16**	**3,37**	**4,56**	**4,28**	**4,73**	**4,30**	**4,18**	**4,27**	**4,60**
Tempo per raggiungere la mensa (2007)	4,15	4,11	2,89	3,20	4,76	4,10	4,70	n.r.	n.r.	n.r.	4,09
Tempo per raggiungere la mensa (2006)	4,38	4,05	2,91	3,82	4,85	4,14	4,48	4,33	4,53	4,42	4,24
Media 2008	**3,64**	**3,59**	**4,12**	**4,13**	**3,75**	**3,57**	**3,55**	**3,59**	**3,67**	**3,61**	**3,76**
Media 2007	3,34	3,44	4,11	3,86	3,67	3,36	4,05	n.r.	n.r.	n.r.	3,62
Media 2006	3,52	3,62	4,24	3,93	3,40	3,66	3,81	3,31	3,36	3,34	3,60

La ristorazione ESU: la prospettiva del cliente: Soddisfazione degli utenti

Ristorazione Piovego

gli studenti vanno a mangiare con gli amici

85,6 % degli studenti intervistati dichiarano di andare a mangiare in mensa con i propri compagni

il momento del pranzo come pausa per coltivare le relazioni e scambiare opinioni

la pausa pranzo in ambiente universitario per rimanere costantemente concentrati sul proprio ruolo di studente

La ristorazione ESU: la prospettiva del cliente

Orientamento alla innovazione di prodotto

Velocità di risposta e flessibilità

Vegetariani e celiaci: un esempio di attenzione.

Dal 2005 e sono stati introdotti percorsi per vegetariani e per celiaci con pietanze facilmente individuabili nel menù

Non solo tradizionale
Gli studenti hanno poco tempo a disposizione.

Tra una lezione e l'altra l'offerta prevede pasti veloci: pizze, insalatone, panini e - per chi e più "attento" anche pasti "light"

Nel 2008 RistorEsu Piovego
(3.300 pasti giornalieri) ha "sfornato"
73.096 pizze
26.991 pasti light (panini o insalatone)

Pizzeria Piovego

La ristorazione ESU:
la prospettiva economico - finanziaria

Obiettivo fissato : arrivare a un costo pasto inferiore o uguale a € 6

Il monitoraggio continuo dei costi
permette il mix dei prodotti più convenienti

Il costo delle derrate e del materiale per la sanificazione
negli ultimi 5 anni è rimasto costante e in alcun casi è diminuito
(€ 1,66 a pasto dati 2008)

La ristorazione ESU: la prospettiva economico - finanziaria

	unità di conto	Indicatori anno 2006	Indicatori anno 2007
RISTORAZIONE			
Totale costi diretti del servizio mensa / Numero totale dei pasti erogati	€	5,42	5,18
Totale costi della gestione diretta / N. pasti erogati dalle mense a gestione diretta	€	6,46	6,11
Totale costi della gestione indiretta / N. pasti erogati dalle mense a gestione indiretta	€	3,42	3,70
Totale ricavi servizio mensa / Totale costi diretti del servizio mensa	%	62,8%	68,1%
Totale ricavi servizio mensa a gestione diretta / Totale costi del servizio mensa a gestione diretta	%	65%	69%
Totale ricavi servizio mensa a gestione indiretta/ Totale costi del servizio mensa a gestione indiretta	%	45%	39%
Costo del personale del servizio mensa a gestione diretta/ Numero pasti erogati gestione diretta	€	3,41	2,99
Costo dei generi alimentari / Numero pasti erogati dalle strutture a gestione diretta	€	1,54	1,48

Il 70 % dei costi è coperto dai ricavi

Il valore percepito, una criticità per il sistema:

alla domanda "indica secondo te qual è il costo sostenuto da ESU per un pasto completo" il 73,6 % degli intervistati risponde che il costo è inferiore a 5,00 €

La ristorazione ESU: la prospettiva dei processi interni

Obiettivi fissati : **pasti / iscritti** **superiore a 30 annui**
pasti / personale assegnato **superiore a 40**

RistorEsu Marzolo

Controllo dei risultati:
analisi di laboratorio visite ispettive, analisi di laboratorio su campioni

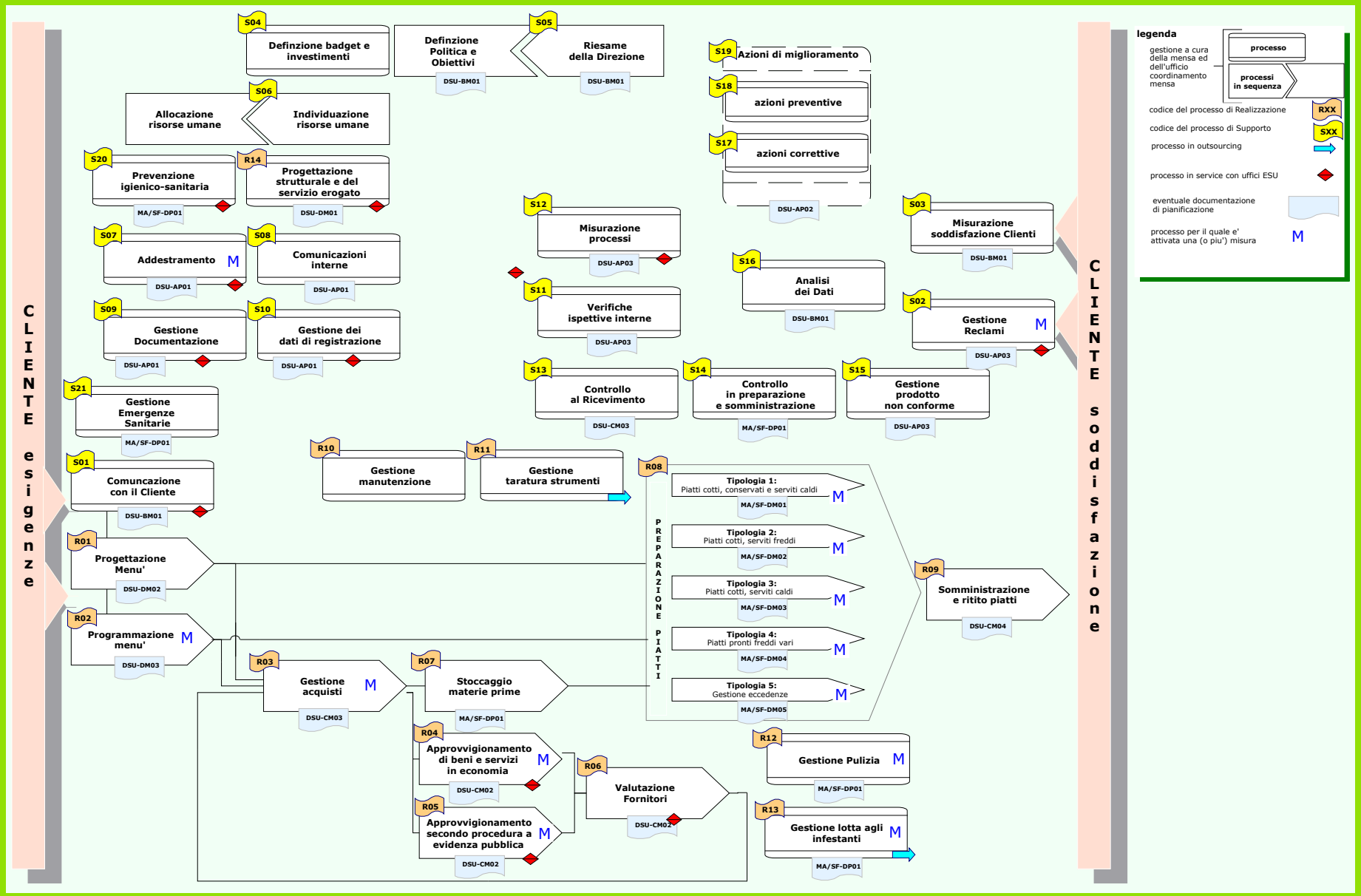
Orientamento alla innovazione di processo: LA QUALITA'

dal 2002 si è investito nella certificazione di qualità.

Oggi tutti i ristoranti universitari in Padova, Legnaro e Vicenza hanno un sistema di qualità certificata UNI EN ISO 9001: 2000

In un cammino che fino a dicembre 2008 ha coinvolto 4 strutture ed un totale di 145 collaboratori

Processi del sistema qualità nella ristorazione e loro principali interazioni



CSQA

CISQ is a member of IQNet

www.iqnet-certification.com

IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CSQA

CERTIFICATO

CERTIFICATE n. 1380

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI
WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario - ESU Padova

Via San Francesco, 122 – 35121 PADOVA (PD)

UNITA' OPERATIVE
OPERATIVE UNITS

Via San Francesco, 122 – 35121 PADOVA
Via Marzolo, 4 - 35121 – PADOVA
Viale G. Colombo 1 - 35121 PADOVA (PD)
Viale dell'Università - 35020 LEGNARO (PD)

E' CONFORME ALLA NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

UNI EN ISO 9001:2000

PER LE SEGUENTI ATTIVITA'
FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

EA: 30

Erogazione del servizio di ristorazione con sviluppo, preparazione e somministrazione di pasti fresco/caldi.

Riferirsi al Manuale della Qualità o al sito www.csqa.it per l'applicabilità dei requisiti della Norma ISO 9001:2000
Refer to quality manual or www.csqa.it official website for details of application to ISO 9001:2000 requirements

L'USO E LA VALIDITA' DEL PRESENTE CERTIFICATO SONO SOGGETTI AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLE AZIENDE
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF COMPANIES MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE	EMISSIONE CORRENTE	SCADENZA
FIRST ISSUE	*CURRENT ISSUE*	*EXPIRING DATE*
29 novembre 2002	30 dicembre 2008	29 dicembre 2011

Il Presidente
The President
Dr. Luigi Bartoli

CSQA Certificazioni Srl – via S. Gaetano 74 36016 Thiene (VI)
www.csqa.it

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale

CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Accreditato: SINCERT

SGQ N° 014A - PRD N° 014B
SGA N° 009D - FSM N° 005I

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA e IAF
Signatory of EA and IAF Mutual Recognition Agreements

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale.

The validity of this certificate depends on yearly surveillance and on a full review of Management System every three years.

FEDERAZIONE CISQ

www.cisq.com

La ristorazione ESU: la prospettiva dello sviluppo e della crescita

Mensa	Valutazione scala da 1 a 7
Generale	4,71
Nord Piovego	4,89
San Francesco	4,21
Marzolo	5,23
Agripolis	4,80

Analisi sul clima organizzativo Esu Padova

Cultura condivisa:
Ciascun collaboratore in ESU è a conoscenza della Vision e della Mission dell'Azienda che ha personalmente ricevuto

Formazione e apprendimento:
un impegno costante tutto l'anno per la formazione obbligatoria e per l'affiancamento e la rotazione del personale

Elemento	Media	Dev. Standard
Coinvolgimento	3,55	0,63
Environment	3,29	0,65
Job-Description	3,04	0,64
Team e coesione	2,97	0,64
Incentivazione	2,83	0,64
Stile di comunicazione	2,73	0,64

Analisi sul clima organizzativo Esu Padova

La ristorazione ESU: la prospettiva dello sviluppo e della crescita

L'Esu ha investito € 6.000.000 nella ristrutturazione e ampliamento della RistoESU Piovego

Inaugurata il 19 novembre 2007

638 posti a sedere

4 linee self service

1 pizzeria

467.248 pasti nel 2008

Pizzeria ristorazione Piovego

La ristorazione ESU: la prospettiva dello sviluppo e della crescita

Palazzo del Bo'
Presentazione guida studiare a Padova

Il miglioramento continuo che la qualità impone ci permetterà di vincere la sfida per mantenere vivo il nostro sistema di ristorazione ?

da "Campus" mensile degli studenti dicembre 2007 intervista agli studenti…

"… gli aspetti positivi della mensa sono che ti danno un pasto completo, c'è varietà, costa poco e vedi un sacco di gente…."

"…a Bologna si mangia bene, dunque, ma quanto costa? …Si buono è buono … ma costa troppo! …ho speso 7 euro un'esagerazione per noi studenti ! Quando ero a Padova al massimo erano 3 euro e 50! "

La ristorazione ESU

Grazie per l’attenzione

per riferimenti rivolgersi
Direzionegenerale@esu.pd.it
Ristorazione@esu.pd.it