

## CERTIFICAZIONE UNI EN 14804

Fornitori di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue



### DESTINATARI

Imprese ed Organizzazioni pubbliche e private che hanno come attività principale la fornitura di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue LSP (Language study tour provider) quali:

- Scuole
- Tour operator
- Agenzie viaggi

### IL CONTESTO

La norma UNI EN 14804 si rivolge ai fornitori di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue e bene si inserisce nel contesto dell'applicazione della LEGGE 13 luglio 2015, n. 107 «Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti» denominata «la Buona Scuola». Gli artt 33 e 35 prevedono infatti l'applicazione dell'alternanza scuola lavoro

anche all'esterno. Può essere di fondamentale importanza sia per gli istituti tecnici e licei per qualificare i fornitori di servizi e per questi ultimi per dimostrare la loro capacità di fornire i servizi in modo efficiente garantendo così anche le famiglie degli allievi che affrontano il viaggio studio in termini di servizi, di studio, di sistemazione e attività extracurricolari (programma ricreativo).

### IL SERVIZIO

La UNI EN 14804 è divisa in due parti essenziali:

- 1) la prima parte riguarda la gestione delle informazioni da fornire prima della prenotazione e prima della partenza;
- 2) la seconda parte la fornitura di servizi con particolare attenzione:
  - il programma scolastico;
  - requisiti per l'insegnamento;
  - requisiti per le strutture;
  - requisiti per personale insegnante;
  - requisiti per la sistemazione;
  - requisiti per il programma ricreativo;
  - requisiti per l'assistenza degli utenti;
  - requisiti per il responsabile dei gruppi;
  - requisiti per il monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti;
  - assicurazione.

La norma UNI EN 14804 dà particolare risalto alle aspettative degli stakeholder e pone attenzione in modo specifico agli utenti del servizio (in quanto fruitori del viaggio studio).

## VANTAGGI

La certificazione secondo la norma UNI EN 14804:

- dà garanzia della qualità dell'organizzazione del viaggio studio con requisiti minimi riconosciuti a livello internazionale;
- informazioni e servizi trasparenti;
- dà garanzia dell'efficacia organizzativa dei processi attivati nell'organizzazione;
- è integrabile e dà completezza ai sistemi di gestione aziendale conformi alla norma ISO 9001.

## ITER DI CERTIFICAZIONE

- Eventuale visita Preliminare.
- Audit di Certificazione.
- Emissione del Certificato.
- Audit di Sorveglianza.
- Audit di Rinnovo dopo 3 anni.

