



# CARTA DEI SERVIZI

## INDICE

1. Introduzione
2. Chi siamo, mission e finalità
3. I principi fondamentali
4. Standard qualitativi
5. I servizi erogati
6. Relazione con il territorio
7. Diritti dell'utente
8. Reclami e suggerimenti
9. Validità della Carta dei servizi



## 1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi si pone la finalità di esplicitare gli impegni che Adava Servizi srl a socio unico si assume nei confronti degli utenti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

## 2. CHI SIAMO, MISSION E FINALITÀ

Adava Servizi srl a socio unico è una società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della "A.D.A.V.A." Associazione degli Albergatori ed Imprese Turistiche Valle d'Aosta, con sede in Aosta, Via Bonifacio Festaz n. 29, c.f. 80006330072 e di quest'ultima ne rappresenta in sostanza il braccio operativo.

"A.D.A.V.A." è l'associazione di categoria maggiormente rappresentativa delle strutture turistico ricettive operanti nel territorio della Regione Autonoma Valle d'Aosta. Sin dagli esordi "A.D.A.V.A." si impegna nella difesa degli interessi sindacali, assistenziali, tributari e commerciali dei propri associati curando una fitta e articolata rete di rapporti con istituzioni, enti e organismi, pubblici e privati, coinvolti, in modo diretto e indiretto, nel settore turismo. Una presenza costante e vigile onde assicurare la tutela e la crescita mirata dell'intera categoria anche attraverso la formazione altamente qualificata del personale e degli operatori impegnati sul campo.

"Adava Servizi" è un soggetto qualificato per l'erogazione di servizi, assistenza e attività di consulenza che, per conto di "A.D.A.V.A.", vengono principalmente rivolti alle strutture ricettive a questa associate.

### Organigramma:

#### **Presidente:**

Alessandro Perosino

#### **Amministratore Delegato e Responsabile Accreditamento:**

Emilio Conte – amministratore delegato e responsabile delle operazioni preliminari legate alla procedura di accreditamento e del mantenimento dei relativi requisiti necessari previsti.

#### **Consiglio di Amministrazione:**

Jonny Lale Murix  
Palmira Maria Neyroz  
Sharon Saudin

#### **Impiegata:**

Paola Telloi – responsabile dell'organizzazione della formazione a partire dall'analisi dei fabbisogni, al contatto col docente, alla realizzazione del percorso formativo e sino alla conclusione del corso con la somministrazione del relativo questionario di gradimento.

#### **Referente operativo:**

Mirella Barmaz – impiegata amministrativo-contabile di Adava Federalberghi Valle d'Aosta (socio unico di Adava Servizi srl)



**Mission:**

1. Erogare la formazione così da rendere possibile l'espletamento degli obblighi formativi previsti dalle normative vigenti per il settore turistico-ricettivo;
2. Favorire l'interazione con i Dipartimenti di Prevenzione dell'Azienda sanitaria locale e con enti autorevoli in materia grazie a docenze tenute da tecnici e medici altamente qualificati;
3. Contribuire a sostenere lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze degli associati "A.D.A.V.A." e dei loro collaboratori e dipendenti, anche per favorire la crescita, la competitività, la capacità di innovazione delle aziende;
4. Migliorare la professionalità, ovvero offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle necessità emergenti del settore;
5. Favorire e rafforzare il confronto e la coesione della categoria;
6. Orientarsi anche verso docenti di altre Regioni così da poter promuovere un confronto con realtà diverse, utile spunto per un arricchimento personale, per la propria azienda e il proprio impiego.

**3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Per erogare costantemente un servizio di qualità, Adava Servizi srl a socio unico si ispira ai principi di:

- centralità dell'utente e personalizzazione della formazione per porre particolare attenzione a erogare un servizio che sia il più specifico possibile per il settore rappresentato;
- efficienza ed efficacia per garantire risposte immediate e competenti alle esigenze degli utenti anche attraverso l'utilizzo di soluzioni tecnologiche (ad es. piattaforme fad, ecc.);
- uguaglianza, imparzialità e trasparenza per garantire agli utenti tali condizioni di trattamento durante l'erogazione del servizio offerto;
- partecipazione e coinvolgimento attivo durante tutte le fasi del servizio erogato;
- miglioramento delle professionalità che consiste nell'offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- controllo qualità che prevede azioni volte a perseguire la soddisfazione degli utenti del servizio.

**4. STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI**

Adava Servizi srl a socio unico definisce gli standard qualitativi per i servizi erogati, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti.

Adava Servizi srl a socio unico e tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio formativo si impegnano a mantenere gli standard di qualità definiti nelle procedure di accreditamento stabilite per legge.

La definizione degli standard di un corso o servizio presuppone molteplici operazioni sia all'interno sia all'esterno di Adava Servizi srl a socio unico.



E' necessario, infatti, stabilire innanzitutto la mission del servizio, che dovrà essere condivisa con lo staff e con tutti coloro che si occuperanno dell'erogazione quel dato servizio, stabilendo anche nello specifico gli obiettivi e i risultati da conseguire.

Per ciò che concerne la comunicazione all'esterno della società, è, invece, necessario comunicare agli utenti le caratteristiche e specificità del servizio che verrà erogato in modo che possano farsi un'idea del servizio di cui usufruiranno o del corso che seguiranno.

Le fasi che stabiliscono gli standard qualitativi dei servizi erogati sono i seguenti:

- definire le specificità del servizio, che devono tenere conto di ciò che è effettivamente importante per gli utenti del servizio e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale (ad esempio, per un corso di formazione, una volta effettuata l'analisi dei fabbisogni, gli argomenti trattati dovranno soddisfare le necessità degli utenti; così come saranno fondamentali la preparazione e l'approccio dei docenti, il livello di copertura del territorio, eccetera);
- definire quali obiettivi si vogliono perseguire attraverso il servizio: per raggiungere l'obiettivo prefissato, gli standard devono essere rilevanti rispetto al servizio, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti.  
Gli standard non sono misure fisse che non mutano mai, poiché devono infatti essere controllati e rielaborati a seconda delle esigenze rilevate, anche con l'obiettivo, laddove si ritenga necessario, di migliorare i livelli di servizio raggiunti;
- prevedere le modalità di coinvolgimento dello staff, di tutti coloro che sono coinvolti nell'erogazione del servizio e degli stessi utenti.

## **5. I SERVIZI EROGATI**

### ***Formazione continua***

Adava Servizi srl a socio unico propone percorsi formativi rivolti in particolare a datori di lavoro (ed eventualmente anche a collaboratori e dipendenti), al fine di permettere loro di conseguire o aggiornare le competenze in linea con la normativa vigente.

### ***Formazione professionale***

Adava Servizi srl a socio unico propone percorsi formativi complementari finalizzati a integrare le conoscenze e competenze con nozioni di natura pratica o specialistica. Le attività già realizzate hanno riguardato percorsi formativi relativi ad argomenti che hanno spaziato dal webmarketing, al food cost, al revenue management, alla panificazione, alle lingue straniere e all'housekeeping.

### ***Formazione a distanza (FAD)***

Adava Servizi srl a socio unico, al fine di poter offrire un servizio più agile e smart fruibile anche da chi eventualmente non potesse recarsi in aula, laddove possibile dal punto di vista normativo, propone corsi di formazione a distanza su una piattaforma tecnologica user friendly utilizzabile anche tramite smartphone e tablet con la specifica app.



## **6. RELAZIONE CON IL TERRITORIO**

Da oltre 15 anni Adava Servizi srl a socio unico è ben inserita nel contesto territoriale in cui opera, in particolare grazie ai rapporti e contatti ultraquarantennali del suo socio unico Adava Federalberghi Valle d'Aosta, che ha rappresentanze all'interno della Fondazione per la Formazione Professionale Turistica e nei tavoli di lavoro e comitati principali di particolare interesse per il settore ricettivo.

Adava Servizi srl a socio unico è quindi divenuta un punto di riferimento per le aziende in particolare in materia di formazione.

## **7. DIRITTI DELL'UTENTE**

Gli utenti che usufruiscono dei servizi e della formazione proposti ed erogati da Adava Servizi srl a socio unico hanno il diritto di:

- beneficiare di corsi e servizi secondo i principi del rispetto della persona, delle specificità etniche e culturali, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità e del rispetto della legalità
- rivolgersi agli organizzatori e allo staff per qualsivoglia richiesta o informazione
- confrontarsi con i docenti per qualsiasi necessità di approfondimento e/o ulteriore informazione
- accedere e sostenere il test finale, qualora siano state maturate le necessarie ore di presenza e poter conoscere i giudizi ricevuti
- ricevere l'attestato di partecipazione relativo al corso seguito

Durante tutto lo svolgimento dei servizi e corsi erogati, Adava Servizi srl a socio unico si impegna affinché siano rispettate le norme di sicurezza previste dalla normativa vigente.

Qualora vengano rilevati dei disservizi o i corsi e servizi erogati non dovessero risultare conformi a quanto dichiarato, gli utenti possono inviare un reclamo secondo la modalità riportata al successivo punto della presente Carta dei Servizi.

E' altresì facoltà dell'utente suggerire migliorie che potrebbero essere apportate o fornire spunti utili, sempre seguendo la procedura indicata al punto "Reclami e Suggerimenti" della presente Carta dei Servizi.

## **8. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

In qualsiasi momento gli utenti possono trasmettere reclami o suggerimenti ad Adava Servizi srl a socio unico inviando un'email all'indirizzo [adavaservizisrl@gmail.com](mailto:adavaservizisrl@gmail.com) e indicando eventuali difformità o disservizi riscontrati o segnalando migliorie e spunti per l'erogazione di servizi futuri.

## **9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta viene emessa nel mese di dicembre 2024 ed è soggetta a revisioni in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente. La presente carta viene diffusa tramite pubblicazione sul sito <https://www.adava.it/adava-servizi/>.

dott. **Emilio Conte**  
Amministratore Delegato