

## UNI EN 14804 - Fornitori di Servizi connessi con i Viaggi per lo Studio delle Lingue



**La certificazione in accordo alla norma UNI 14804 specifica i livelli minimi di qualità dei servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue. I vantaggi che tale certificazione offre ai fornitori dei suddetti servizi sono molteplici e finalizzati soprattutto a fornire un'informazione "chiara, trasparente, veritiera, comprensibile e leggibile" ai fruitori di tali servizi.**

La norma UNI EN 14804, si rivolge a tutti i fornitori di servizi connessi con i viaggi per lo studio delle lingue LSP (Language Study Tour Provider) comprese scuole, tour operator e agenzie di rivendita, che stipulano contratti per la fornitura di programmi di studio delle lingue.

In particolare la UNI EN 14804 si applica ai servizi per l'insegnamento delle lingue all'estero compresi i servizi correlati, ovvero: sistemazione, programma ricreativo, viaggio e trasferimenti.

In linea con la crescente offerta normativa ISO a livello di MSS (Management System Standard) specifici di settore con focus sui processi "core" delle organizzazioni, la norma UNI EN 14804 ha come obiettivo principale quello di descrivere per tutti i Language Study Tour Provider i requisiti e le capacità necessarie, al fine di assistere i clienti nell'operare una scelta informata tra i programmi di viaggio per lo studio e creare le corrette attese con un conseguente innalzamento del livello di soddisfazione.

La UNI EN 14804, integrabile e complementare alla UNI EN ISO 9001, si articola in due capitoli chiave:

- Fornitura di informazioni (informazioni generali precedenti la firma del contratto, assistenza ai minori, documentazione legale, requisiti speciali, sistemazione, dettagli sul corso, informazioni precedenti la partenza, informazioni all'arrivo).
- Fornitura di Servizi (Direzione e Staff, procedure d'inserimento e insegnamento, strutture, personale insegnante, sistemazione in famiglia, residenziale o in appartamento, programma ricreativo, assistenza responsabili dei gruppi, monitoraggio della soddisfazione dei clienti/partecipanti e verifica dell'apprendimento per tutta la durata del soggiorno).

È previsto inoltre che il fornitore di servizi connessi ai viaggi per lo studio delle lingue debba garantire l'attivazione di una protezione assicurativa, che copra le sue potenziali responsabilità nella fornitura dei servizi concordati.

### Ufficio Commerciale Certificazione Sistemi

#### Kiwa Italia

certificazione.sistemi@kiwacermet.it

+39 0514593242



La certificazione in accordo alla norma UNI 14804 permette alle organizzazioni del settore di documentare il sistema di governo dell'organizzazione consentendone la conoscenza e la condivisione da parte del personale, per garantirne la motivazione e il diretto coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi definiti e del loro miglioramento continuo, in ottica di soddisfazione delle parti interessate e dell'utente finale del servizio.

Inoltre, la certificazione secondo lo standard sopracitato permette il coinvolgimento delle parti interessate, degli utenti diretti e indiretti del servizio e del personale, esprime l'attenzione dell'organizzazione al rispetto delle esigenze interne e del mondo esterno con cui si relaziona con conseguente acquisizione di stima e credibilità sul territorio e verso potenziali clienti.

Infine, il certificato di conformità permette di rendere visibile il proprio impegno nel rispetto di requisiti qualificanti e distintivi dei servizi con garanzia di risultati e consente di ottenere benefici del brand, che si traducono in vantaggi competitivi sul mercato locale ed internazionale.

---

**Ufficio Commerciale Certificazione Sistemi**

**Kiwa Italia**

certificazione.sistemi@kiwacermet.it

+39 0514593242

