



Comfort Hotel Erica
Fam. Franceschini

CARTA DELLA QUALITÀ

Denominazione: HOTEL COMFORT ERICA

Partita IVA: 00666420211

Indirizzo: Via Nazionale 20, 39040 Salorno s.s.d.v. (BZ)

Telefono e fax: 0471 883145

Indirizzo di posta elettronica: info@comforthotelerica.it

PEC: comforthotelerica@pec.it

Sito Internet: <https://comforthotelerica.it/>

ELABORATO da Manuel Franceschini

APPROVATO da Michael Franceschini

Rev. 00 del 17/03/2023

Entrata in vigore : 17/03/2023



Comfort Hotel Erica

Fam. Franceschini

PRESENTAZIONE

La nostra storia

Veniamo da una famiglia che ha sempre lavorato nell'ambito della ricezione e della ristorazione in località Pochi, piccola località che si trova a 5Km da Salorno e che ha dato i natali alla mia famiglia. A Pochi mio padre insieme a due suoi fratelli gestivano la colonia "Klammhof" che era nata per accogliere studenti tedeschi che dalla Germania venivano a fare le vacanze qui a Salorno. 7 anni dopo venne costruito, sempre a Pochi di Salorno, l'Hotel Buchholz, primo vero albergo gestito dalla famiglia. Successivamente nel 1974 venne costruito anche l'hotel Kastion e nel 1985 venne ristrutturata profondamente la colonia Klammhof trasformandola in hotel, dove io Michael ho iniziato a lavorare.

Le tre strutture funzionavano molto bene soprattutto con turisti tedeschi e gruppi italiani.

Nel 2001 veniva venduto l'Hotel Klammhof ad uno dei fratelli e questo ha permesso alla nostra attuale famiglia di costruire l'Hotel Comfort Erica a Salorno.

L'esperienza sviluppata con la gestione dell'Hotel Klammhof ci ha permesso da subito di lavorare con vecchi e nuovi clienti. L'hotel nel 2015 e poi nel 2020 ha rinnovato profondamente la struttura dalla reception, alle camere, alla sala colazioni.

È stata creata inoltre una zona relax con sauna e piscina che al momento sono chiuse per ristrutturazione. È bene quindi chiedere in reception se nel frattempo sono stati riaperti.

Da sempre appassionati di formazione in ambito della ristorazione e dell'accoglienza, dal 2019 abbiamo realizzato progetti di formazione per il nostro personale grazie al finanziamento del Fondo Sociale Europeo della Provincia di Bolzano.

Mission

La nostra mission è quella di contribuire a migliorare l'offerta di formazione negli ambiti della ristorazione, dell'accoglienza e del turismo in Provincia di Bolzano, con lo scopo di elevare la presenza e disponibilità di competenze avanzate in questi settori sul nostro territorio.

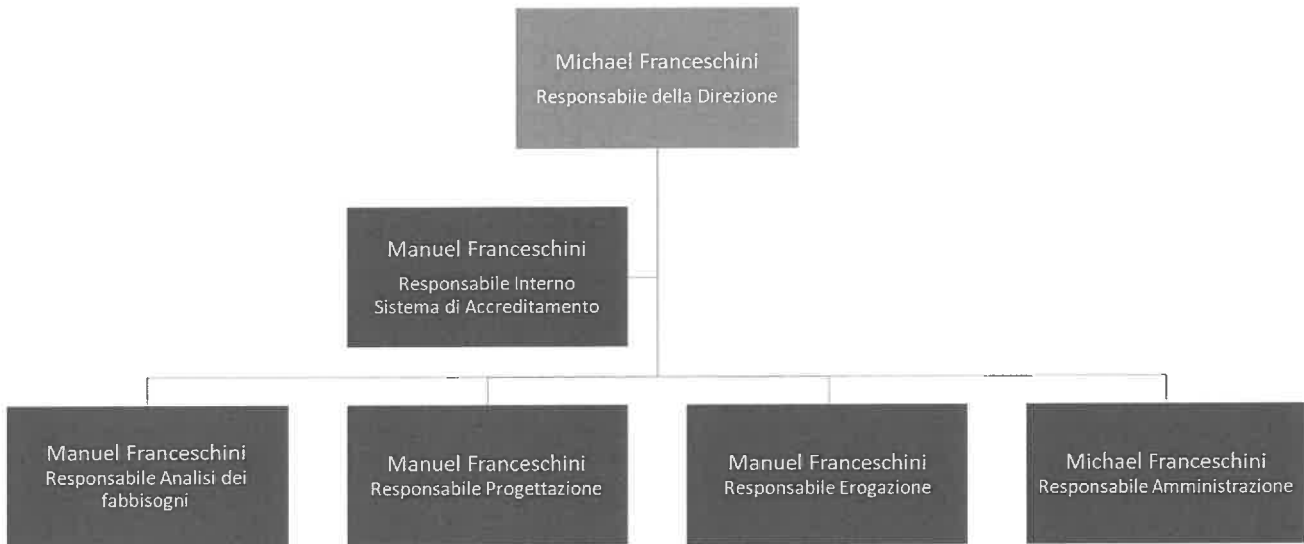
Aree di attività

Formazione professionale al lavoro e continua sul lavoro negli ambiti della ristorazione, dell'accoglienza e del turismo.



RISORSE

Organigramma



Dotazione di risorse logistiche e strumentali

In albergo è disponibile un'aula di formazione visitabile anche da persone con disabilità.

La messa a disposizione delle cucine, della sala, della reception, della Spa permettono di realizzare la formazione in un contesto reale.

Inoltre, la disponibilità delle camere, si presta anche a formazioni residenziali.



STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei destinatari dei corsi	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro 7 giorni	Verifica a campione
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	Chiudere la non conformità entro 15 giorni	Verifica a campione
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Partecipanti soddisfatti per l'80% dei formati	Verifica al termine del percorso formativo
Relazioni con il territorio	Numero di incontri con partner e stakeholder	2 Incontri all'anno	Verifica annuale delle attività
Indice di generatività progettuale	Numero di progetti presentati al cofinanziamento	3 progetti	Verifica annuale delle attività
Indice di successo progettuale	Percentuale progetti approvati sul totale dei progetti presentati	10% dei progetti presentati	Verifica annuale delle attività
Tempestività nella sostituzione di risorse danneggiate o non disponibili	Numero di giorni tra la data di segnalazione e il reperimento di una risorsa in sostituzione	2 giorni	Verifica a campione



DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

Diritti	Doveri
<ul style="list-style-type: none">• ha diritto a inviare suggerimenti, segnalazioni e reclami, compilando i moduli messi a disposizione o comunicandolo alle figure del tutor, del coordinatore o del direttore o comunicando via email o telefono	<ul style="list-style-type: none">• deve autorizzare il trattamento dei dati personali e qualsiasi altro documento possa essere richiesto da FSE
<ul style="list-style-type: none">• ha diritto a vedere risolti eventuali disservizi	<ul style="list-style-type: none">• deve partecipare alle prove di selezione in caso sia richiesto per la partecipazione a un percorso formativo
<ul style="list-style-type: none">• chi ha presentato un reclamo ha diritto di avere una risposta scritta entro 7 giorni, salvo che per particolari esigenze istruttorie ForTeam non comunichi per iscritto la necessità di prorogare tale termine	<ul style="list-style-type: none">• deve sottoscrivere, quando richiesto, la sua presenza in classe, negli stage o durante gli esami
<ul style="list-style-type: none">• una volta che sia stata verificata la fondatezza del reclamo l'utente può ottenere un indennizzo che può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta	<ul style="list-style-type: none">• deve vestire in modo decoroso e comportarsi in maniera civile, evitando di danneggiare se stesso, altre persone o oggetti
<ul style="list-style-type: none">• ha il diritto di concordare i progetti formativi di stage supportato dal tutor	<ul style="list-style-type: none">• in caso di stage, deve seguire le norme di comportamento e generali dell'azienda ospitante
<ul style="list-style-type: none">• ha il diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie sui percorsi formativi	<ul style="list-style-type: none">• deve presentarsi in orario e rispettare il calendario delle lezioni
<ul style="list-style-type: none">• ha il diritto di prendere parte alle attività formative senza discriminazioni per genere, età, orientamento politico o sessuale, credo religioso, situazione economica	<ul style="list-style-type: none">• i reclami formali devono essere formulati per iscritto
<ul style="list-style-type: none">• ha il diritto di conoscere la propria valutazione degli apprendimenti e la situazione relativa al monte assenze	<ul style="list-style-type: none">• deve inviare disdetta motivata in caso non intenda più partecipare ad un corso
<ul style="list-style-type: none">• ha il diritto di utilizzare gli strumenti che il docente valuta necessari a favorire il suo apprendimento	<ul style="list-style-type: none">• deve prestare attenzione e partecipare in modo proattivo alle attività proposte dal docente



PROCESSI DI VERIFICA

Il rispetto degli standard fissati viene solitamente verificato dal coordinatore del corso almeno in fase di chiusura di progetto. Annualmente la Direzione analizza e sintetizza gli esiti del processo di verifica.

Situazioni eccezionali, come ad esempio in caso di reclamo o abbandono di un partecipante, la Direzione può chiedere la verifica del rispetto di uno o più standard fissati. I fornitori sono tutelati, all'interno del rapporto sinallagmatico, da contratti o lettere di incarico.

I partecipanti ai corsi sono tutelati dalle verifiche predisposte dagli enti di controllo: Autorità di Gestione del Fondo Sociale Europeo, Ispettore di verifica di secondo livello, Unione Europea.

I feedback sono raccolti telefonicamente e attraverso email.

Le azioni correttive vengono realizzate in seguito a rilevamento di non conformità e risolte entro il limite ultimo di un mese dalla data della rilevazione.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- supervisione dei processi dell'analisi dei fabbisogni:
 - o valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
 - o valutazione specifica di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
 - o analisi individuale dei bisogni formativi.



Comfort Hotel Erica

Fam. Franceschini

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- supervisione dei processi della progettazione:
 - o ideazione di un'azione formativa;
 - o progettazione di un'azione corsuale;

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- supervisione dei processi di erogazione:
 - o pianificazione del processo di erogazione;
 - o gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
 - o gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
 - o monitoraggio delle azioni o dei programmi;
 - o valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

ATTIVITÀ SVOLTE E

PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI

La società è di recente costituzione e ha iniziato le procedure di accreditamento presso il Fondo Sociale Europeo della Provincia di Bolzano.

PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Comfort Hotel Erica ha maturato diverse relazioni con le seguenti organizzazioni del territorio:

- Aziende
- Enti di formazione
- Organizzazioni e aziende operanti nel campo della salute e sicurezza sul lavoro