



Associazione Direttori Albergo

<http://www.adaitalia.it/codice di autodisciplina/>

CODICE DI AUTODISCIPLINA CODICE ETICO

Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005

Legge 14 gennaio 2013 n. 4

- 1) Il direttore d'albergo o assimilato, iscritto all'Associazione Direttori Albergo – Italia dal 1955, riconosce il diritto del consumatore [cliente] nei termini di cui l'articolo due del già richiamato decreto legislativo (Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005), più specificamente:
 - a) Tutela della salute del cliente.
 - b) Sicurezza e qualità dei servizi e delle derrate alimentari.
 - c) Adeguata informazione e corretto uso della pubblicità.
 - d) Esercizio delle pratiche commerciali, secondo principi di buona fede, correttezza operativa e lealtà.
 - e) Educazione al consumo.
 - f) Trasparenza ed equità nei rapporti commerciali.
 - g) Erogazione dei servizi secondo parametri di qualità e di efficienza secondo i criteri esposti nei diversi titoli di cui al Decreto L. vo e che s'intendono integralmente ripetuti e trascritti.
- 2) I prezzi applicati, in conformità alle disposizioni di legge, devono essere caratterizzati e indicati con trasparenza, includendo Iva e altre tasse, chiarendo cosa comprendano e se includano piccola colazione, pasti e quant'altro.
- 3) La pratica commerciale è svolta con diligenza professionale ed è correlata, in termini di equità, alla qualità del servizio, alla classificazione dell'esercizio, al valore complessivo del prodotto.
- 4) Il socio Ada s'impegna a non attivare pratiche e/o azioni commerciali ingannevoli e/o aggressive, con riferimento agli articoli 21,22,23,24,25,26 del già richiamato Decreto Legislativo.
- 5) Nell'esercizio delle sue funzioni, Il socio Ada s'impegna ad attuare qualsiasi azione benevola finalizzata alla protezione dei minori e alla dignità umana.
- 6) Il socio Ada esclude qualsiasi applicazione di clausole commerciali vessatorie, di cui l'articolo 33 del già richiamato Decreto legislativo n. 206.
- 7) In materia di negoziazione contrattuale, Il socio Ada si richiama alle leggi vigenti in materia e alla giurisprudenza costante che da esse derivi.

- 8) Il socio Ada è impegnato, nel contratto a distanza, a perfezionarlo secondo i criteri di legge, perfetta buona fede, formalizzandolo con ogni e qualsiasi riferimento, ma che non costituisca pratica ingannevole e/o vessatoria, dovendo contenere – tra l’altro – gli elementi di cui gli articoli, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 del più volte richiamato decreto legislativo n. 206.
- 9) Il socio Ada accoglie il diritto del recesso, secondo gli accordi contrattuali formalizzati in forma chiara, priva di norme contrarie alle disposizioni di legge e a comportamenti etici e professionali, rilasciando alla controparte regolare copia del contratto stipulato e nel caso di semplice prenotazione di ogni e qualsiasi supporto cartaceo o telematico.
- 10) Gli elementi contrattuali con esplicito riferimento, dal socio Ada sono ritenuti assimilabili ai criteri dei pacchetti turistici di cui gli articoli 85, 86, 87, 88, 89 del Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005.

Gradualità dei provvedimenti disciplinari

- a) I provvedimenti disciplinari interni, di ordine etico, riferito al decreto legislativo n. 206, seguono l’iter previsto dalla Legge del 14 gennaio 2013.
- b) L’utente inoltrerà per mezzo dello sportello sul sito Ada o anche con lettera raccomandata inviata alla sede legale dell’associazione [Via Oreste Regnoli, 10 – 00152 ROMA C.Fisc. 96264860584 – P.IVA 1410584100], segnalando in modo circostanziato e documentato il caso per il quale propone il reclamo.
- c) Il responsabile legale di Ada trasmette la documentazione al Collegio dei Probiviri che, non oltre trenta giorni dalla ricezione, dovrà attivare la procedura, contestando il fatto al socio, dandogli dieci giorni di tempo come termine difensivo [perentorio].
- d) I provvedimenti etico-disciplinari sono gradualità.
- e) Richiamo scritto circostanziato sul fatto, una volta accertata la dinamica e la concretezza del reclamo.
- f) Sospensione dall’associazione per un massimo di sette giorni in caso di reiterata inadempienza; un mese in caso di recidiva sino a tre volte.
- g) Espulsione motivata dall’associazione dopo l’iter precedente o, nei casi di estrema gravità che, a giudizio del Collegio dei Probiviri, dovesse essere ritenuto pregiudiziale all’immagine di settore e a quello associativo.
- h) I provvedimenti, se conformi alle leggi dello stato e non presentino vizi di qualsiasi genere, saranno resi esecutivi dal rappresentante legale dell’Associazione. Nel caso diverso, il rappresentante legale

dell'associazione, restituisce al Collegio dei Probiviri la pratica, motivando il proprio diniego, assegnando ulteriori trenta giorni per il riesame della stessa.

- i) Le spese del giudizio sono a carico del socio inadempiente e gli organi giudicanti, ove ritenuto, potranno richiedere assistenza legale, il cui onere resta a carico dell'incolpato.

Valori etici e morali

<http://www.adaitalia.it/chi-siamo/>

Attualmente conta circa mille iscritti su tutto il territorio nazionale. La struttura organizzativa si avvale di una sede nazionale a Roma che si occupa delle macro problematiche inerenti gli interessi comuni ed il coordinamento delle attività e sedi regionali che operano, a livello locale, per integrare il lavoro svolto dalla sede centrale, restando così a contatto diretto con le esigenze specifiche della base associativa.

PERCHE' L'A.D.A.

Perché credo nei valori etici e morali di questa professione, valori che sono alla base della filosofia della nostra Associazione.

Perché il turismo, per l'importanza che riveste, è alla costante ricerca di garanzie di qualità tramite professionalità certificate. Questo passa anche attraverso il riconoscimento giuridico della figura del manager alberghiero. Per il raggiungimento di questo obiettivo, sto lavorando insieme a chi la pensa come me.

Perché l'Associazione Direttori Albergo, attraverso il proprio Centro Studi Manageriali, si occupa della mia formazione ed aggiornamento professionale, con corsi, seminari e master, sia al livello nazionale che regionale.

Perché durante la mia giornata, ho spesso bisogno di informazioni tecniche o normative, e mi basta inviare una e-mail per ottenerle.

Perché se mai dovessi incappare in difficoltà professionali, saprei a chi rivolgermi.

Perché voglio poter usufruire di convenzioni con studi legali, centri di formazione, hotel e fornitori del mio settore professionale.

Perché ho piacere di incontrare professionisti che credono nei miei stessi valori, con i quali discutere e progettare il futuro della nostra professione.

Perché è bello condividere momenti ludici con amici conosciuti all'interno dell'ambito professionale.

Perché le associazioni di categoria si impegnano a fornire alle strutture alberghiere i migliori strumenti per poter operare. La mia figura professionale di manager al servizio dell'Ospitalità, deve saperle utilizzare al meglio, dunque... A.D.A.!

Alessandro d'Andrea

Presidente Nazionale

Funzioni principali dell'azienda alberghiera

Direttore d'albergo
Direzione commerciale
Front Office Manager
Yield & Revenue Manager
Food & Beverage Manager
Concierge
Chef
Maître d'Hotel
Sommelier
Barman
Governante
Capo Servizio Manutenzione

Tredici aree d'ospitalità e le loro regole

L'ospitalità telefonica è un fatto delicato e professionale;
La prenotazione è il mio impegno d'ospitalità;
L'ospitalità all'accoglienza è il benvenuto dell'albergo;
L'ospitalità al ricevimento è l'impronta dell'albergo;
L'ospitalità al congedo è il "momento della verità";
L'ospitalità del bagagisti è il premio e l'ultimo contatto;
La promozione dei servizi interni è ospitalità;
L'ospitalità al ristorante equivale ad un invito a cena;
L'ospitalità al bar è fatta di cordialità e disponibilità;
L'ospitalità ai congressi: servizi tecnici e discrezione;
L'ospitalità ai piani è come invitare qualcuno a casa;
La *hall* equivale ad una presentazione dell'albergo;
La manutenzione può migliorare o rovinare l'ospitalità)
Un prontuario di comportamento
Le basi per un decalogo di comportamento

Qualità umane e professionali del personale d'albergo

Occorre preliminarmente osservare che le qualità umane non si insegnano e né si imparano per decalogo, ma si affinano con la crescita culturale (intesa in senso lato) dell'allievo.

La professionalità, che è un miscuglio di qualità, è fatta di mille sfaccettature tutte legate alla crescita umana. Non c'è professionalità dove non c'è l'uomo. Questo concetto può sembrare banale ma contiene una grande verità. I modi di essere e di comportarsi di ogni singola persona scaturiscono dalla propria "storia" dal proprio bagaglio di esperienze e di conoscenze effettivamente interiorizzate.

Un professionista all'altezza del suo compito è prima di tutto un uomo che ha concluso quel processo di autoliberazione attraverso il quale si abbandona il regno dell'istinto e si entra nel mondo della ragione. Un professionista responsabile, consapevole, motivato, realizzato, capace quindi non solo e non tanto di attività specifiche o addirittura portatore di semplici abilità operative, ma un uomo in grado di esprimersi, di affermarsi, di dialogare con la massima compiutezza.

Fatta questa premessa si può anche passare all'elencazione di alcune "regole d'oro" del perfetto *receptionist*, che assumono il valore di pure e semplici sottolineature.

L'addetto al ricevimento deve essere:

Puntuale = la puntualità è segno di rispetto degli altri

Attento = l'attenzione verso gli altri consente di comprenderne al volo esigenze e preferenze

Cortese = la cortesia è un dovere perché bisogna sforzarsi di essere gentili sia nel linguaggio che nel comportamento prescindendo dal tipo di interlocutore che si ha di fronte

Preciso = la precisione ci fa apparire efficienti ed affidabili al contrario della superficialità e dell'approssimatività

Aggiornato = l'analfabetismo di ritorno è un rischio imminente che dobbiamo assolutamente evitare, occorre essere sempre informati su tutto ciò che accade intorno a noi

Onesto = l'onestà è un valore assoluto e irraggiungibile e deve permeare ogni nostro comportamento, sia pratico che intellettuale.