SCHEDA DI LAVORO 1.13

Accreditamento e certificazione in Italia

Sottocapitolo 1.13 · caso nel libro: Trento

DOMANDA GUIDA

Chi garantisce che l'ente a cui affidate l'audit del vostro albergo sappia davvero osservare quello che la ISO 9001:2026 chiede di vedere? E quando confrontate tre offerte, state confrontando tre prezzi per la stessa cosa o tre prezzi per tre cose diverse?

La scheda riprende in forma compilabile gli strumenti del sottocapitolo. I testi vengono dal libro; le colonne vuote sono per i dati del proprio albergo.

Le quattro misure del caso

1. **Misura 1 — Scrivere una richiesta d'offerta di una pagina.** Invece di chiedere genericamente «un'offerta per la ISO 9001», l'albergo invia a tre enti lo stesso documento: campo di applicazione completo, cioè pernottamento, ristorazione, centro congressi e area benessere; personale effettivo in alta stagione, che a Trento coincide con i mesi dei grandi congressi e del turismo invernale; tipo di audit, cioè transizione di un certificato esistente; richiesta di indicare a parte tempo di audit, tariffa giornaliera, trasferte, piano di sorveglianza triennale e organismo di accreditamento. Con la stessa domanda, le risposte diventano finalmente confrontabili.
2. **Misura 2 — Confrontare le offerte per voci, non per totale.** Le risposte entrano in un prospetto voce per voce. L'offerta più bassa non supera nessuno dei tre filtri. Le altre due sono accreditate e coprono l'intero campo: una prevede un tempo coerente con il calcolo e un'ora di osservazione durante un congresso; l'altra è un po' più cara, senza differenze decisive per questo albergo. Michele verifica entrambe presso l'organismo di accreditamento indicato e annota schema, campo e validità. Il prospetto diventa anche la prova, davanti alla proprietà, del perché non si è scelta l'offerta più economica.
3. **Misura 3 — Valutare l'ente attuale con quattro criteri.** L'ente attuale è uno dei due accreditati, e l'albergo lo valuta su quattro criteri: competenza degli auditor nel settore alberghiero, capacità di verificare i processi digitali e le registrazioni dei sistemi, reputazione presso i clienti aziendali e gli organizzatori di congressi con cui l'albergo lavora, profondità dell'audit misurata in ore di osservazione diretta rispetto all'esame documentale. Il quadro è misto: buona competenza di settore, osservazione scarsa. La continuità con un ente che conosce la storia del sistema ha valore, e l'albergo decide di restare.
4. **Misura 4 — Negoziare il formato dell'audit di transizione.** Restare non significa accettare il formato standard. L'albergo chiede che l'audit cada in una settimana con un congresso in corso e non in un martedì tranquillo di novembre, che comprenda il turno di notte almeno con un campione, che preveda colloqui con il personale sulla cultura della qualità, e chiede di conoscere in anticipo il profilo dell'auditor assegnato. Comunica anche all'ente le proprie aree di novità: la valutazione del clima nel contesto e il lavoro sulla cultura.

Attuazione nel proprio albergo

Misura	Responsabile	Scadenza	Fatto
Misura 1 — Scrivere una richiesta d'offerta di una pagina			
Misura 2 — Confrontare le offerte per voci, non per totale			
Misura 3 — Valutare l'ente attuale con quattro criteri			
Misura 4 — Negoziare il formato dell'audit di transizione			

Una checklist per scegliere l'ente di certificazione

Domanda	Perché conta	Sì	No	Evidenza / note
È stata inviata a tutti gli enti la stessa richiesta d'offerta, con campo completo e personale dell'alta stagione?	Senza la stessa domanda le offerte descrivono prodotti diversi.			
L'accreditamento è stato verificato presso l'organismo pertinente, con schema, campo e validità?	Il logo, o la sua assenza, non prova nulla; il certificato di accreditamento sì.			
Il campo di applicazione dell'offerta comprende tutti i reparti reali?	Un reparto escluso è un reparto su cui il certificato tace.			
Il tempo di audit è coerente con il calcolo previsto da IAF MD 5?	Un tempo molto inferiore non è efficienza, è un audit che non vede.			
L'audit comprende un periodo di punta e almeno un campione dei turni?	La qualità di un albergo si mette alla prova quando è pieno e di notte.			
Il prezzo è stato confrontato solo dopo i tre filtri?	Solo allora si confrontano offerte equivalenti.			

Errori comuni

- **Scegliere l'ente sul prezzo totale:** il totale dipende dalle voci invisibili e dice pochissimo sul valore reale dell'offerta.
- **Non scrivere una richiesta d'offerta:** senza una descrizione precisa ogni ente risponde a una domanda diversa e il confronto diventa impossibile.
- **Fidarsi del logo invece della verifica:** un marchio in calce è un'affermazione, e la sua assenza non prova nulla; l'accreditamento verificato presso l'organismo pertinente, con campo e validità, è un fatto.
- **Accettare un campo di applicazione ridotto:** escludere congressi, benessere o ristorazione significa lasciare senza garanzia proprio i reparti su cui l'albergo ha investito.
- **Dichiarare il personale della bassa stagione:** il tempo di audit risulta troppo breve e l'ente non vede mai l'albergo sotto carico.
- **Confondere pochi rilievi con un buon audit:** può essere il segno di un sistema maturo o di un audit che non ha guardato dove si formano i problemi.
- **Credere che cambiare ente significhi ripartire da zero:** per le certificazioni accreditate IAF MD 2 regola il trasferimento senza perdere la storia del sistema.
- **Dire che ACCREDIA certifica l'albergo:** ACCREDIA accredita gli enti; confondere i ruoli porta a leggere male il valore del proprio certificato.

Sintesi operativa

› **Da fare subito.** Verificare il certificato attuale con i tre filtri: l'ente è accreditato secondo l'organismo di accreditamento pertinente, il campo copre tutti i reparti, il tempo di audit è coerente con il personale dell'alta stagione? Se una sola risposta è negativa, c'è un'azione da avviare prima dell'audit di transizione, non al prossimo rinnovo del contratto.

› **Da pianificare.** Preparare una richiesta d'offerta di una pagina, inviarla a più enti accreditati e confrontare le risposte in un prospetto per voci. Negoziare con l'ente scelto il formato dell'audit di transizione: periodo di punta, campione dei turni, colloqui sulla cultura della qualità, profilo dell'auditor. Confermare con l'ente le date di transizione.

› **Da tenere sotto controllo.** A ogni ciclo, se l'accreditamento dell'ente resta valido, se il campo segue lo sviluppo dell'albergo quando nasce un nuovo reparto e se il tempo di audit non scende in silenzio per abbassare il prezzo. E una domanda alla fine di ogni audit: sappiamo del nostro sistema qualcosa che prima non sapevamo?

Prima e dopo nel caso del libro

Prima	Dopo
Offerte richieste con una mail generica	Una richiesta d'offerta uguale per tutti
Confronto sul prezzo totale	Prospetto per voci con tre filtri prima del prezzo
Accreditamento dedotto dal logo	Accreditamento verificato presso l'organismo pertinente
Audit in un periodo tranquillo, solo di giorno	Audit durante un congresso, con un campione del turno di notte
Formato standard accettato senza discussione	Formato negoziato e auditor conosciuto in anticipo

Stima economica di modello

La stima centrale che questo volume propone, coerente con il suo metodo dichiarato: per un albergo di centoquaranta camere la differenza fra un'offerta incompleta e una corretta vale circa due giornate di audit, intorno ai 2.000 euro sull'intero ciclo, mentre ripartire da zero con un nuovo ente dopo un certificato respinto costa almeno il triplo, senza contare i mesi di opportunità perdute. Si tratta di un'ipotesi di modello ricavata dall'esperienza operativa, non di un parametro di settore documentato.

Le cifre sono ipotesi di modello del volume, non parametri di settore documentati: vanno sostituite con i dati del proprio albergo.

Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Che cosa si afferma	Vincolante?	Che cosa vale davvero
«La ISO 9001:2026 cambia le funzioni degli enti di certificazione.»	No	Le funzioni le regola la ISO/IEC 17021-1:2015; la revisione cambia il sistema da verificare, non il ruolo dell'ente.
«La ISO 9001 obbliga a scegliere un ente accreditato.»	No	Non è una clausola; l'accreditamento dà al certificato il suo riconoscimento sul mercato.
«ACCREDIA certifica gli alberghi.»	No	ACCREDIA accredita gli enti; sono gli enti accreditati a certificare le organizzazioni.
«Un certificato senza marchio ACCREDIA è illegale o falso, o comunque non accreditato.»	No	L'assenza del marchio, da sola, non consente conclusioni: si verificano organismo di accreditamento pertinente, suo riconoscimento e specifico certificato.
«Il numero di giornate di audit lo decide liberamente l'ente.»	No	IAF MD 5 parte dal personale effettivo, per gli alberghi in alta stagione, con soglie minime.
«Cambiare ente significa ricominciare da capo.»	Solo in parte	IAF MD 2 consente il trasferimento delle certificazioni accreditate; quelle non accreditate ripartono dall'inizio.

Il quadro italiano

Norma	Che cosa chiede all'albergo	Dove tocca la ISO 9001
Reg. (CE) n. 765/2008	Fissa le regole europee dell'accreditamento; all'albergo non chiede nulla direttamente.	Spiega perché un certificato accreditato vale anche fuori dall'Italia.

Norma	Che cosa chiede all'albergo	Dove tocca la ISO 9001
L. 23 luglio 2009, n. 99, art. 4, e D.l. 22 dicembre 2009	Designano ACCREDIA come unico organismo nazionale di accreditamento.	Gli enti accreditati in Italia si verificano nella banca dati di ACCREDIA; quelli accreditati all'estero, presso l'organismo firmatario EA o IAF.
D.Lgs. 20 febbraio 2026, n. 30	Con regole applicabili dal 27 settembre 2026 vieta marchi di sostenibilità senza certificazione di parte terza o fissazione pubblica e asserzioni ambientali generiche senza eccellenza riconosciuta pertinente dimostrabile.	8.2: ogni marchio è una promessa da dimostrare; un certificato ISO 9001 non prova la prestazione ambientale.
D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, e Corte cost. n. 80/2012	La classificazione a stelle è materia regionale, non una certificazione.	Stelle e ISO 9001 misurano cose diverse e non si sostituiscono.

Stato della tabella: 30 ottobre 2026, come nel libro. Gli aggiornamenti successivi sono nel file Vol2a_Quadro_italiano_aggiornabile.xlsx. La tabella è una sintesi e non sostituisce la verifica del testo vigente né la consulenza legale nel caso concreto.

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 2a «Il Timone», sottocapitolo 1.13. Edizioni Effedore, 2026.