

## INFORMATIVA SULLA POLITICA DI QUALITÀ

Il Centro Studi Turistici è certificato ISO ormai dal 2004.

Allora come oggi è divenuto essenziale per la competitività di tutte le aziende che operano nel settore della formazione e della ricerca puntare sulla qualità.

La qualità è per la nostra Associazione una via imprescindibile, da percorrere senza deviazioni o ripensamenti, ricercando costantemente di migliorare ogni attività dell'intero ciclo aziendale. Solo così siamo certi di avere, su un mercato soggetto a grande evoluzione, servizi sempre all'altezza di tutti i nostri clienti (allievi, Istituzioni, aziende etc.).

Il salto di qualità necessario ha richiesto una continua applicazione di tutto ciò che va dalla conoscenza dei bisogni del cliente, all'uso di mezzi e tecniche gestionali e operative sempre più accurate, al fine di riconoscere tutti i nostri errori e di eliminarne la ricorrenza: tutto il nostro operato continua ad essere guidato da una spinta continua al miglioramento.

La formazione specifica sulla qualità, che ognuno di voi è chiamato a svolgere, in aggiunta a quella tradizionale che ciascuno riceve da capi e colleghi esperti, verrà trasmessa al nostro interno con elevata intensità, in senso verticale e orizzontale, e comunque sarà sempre adeguata alle nostre ambizioni.

Io mi sento personalmente impegnato, come Legale Rappresentante del Centro Studi Turistici nel promuovere, sostenere e mantenere nel nostro gruppo di lavoro un Sistema Gestionale adeguato e coerente con i requisiti della certificazione.

E' vitale mantenere un'immagine aziendale di elevata qualità: sono certo che la Struttura avrà la collaborazione di tutti Voi.

Firenze, 15/09/2018

IL PRESIDENTE

MASSIMO RUFFILLI