



## *Carta qualità*

L'EBIT è l'Ente Bilaterale dell'Industria Turistica Toscana, previsto dall'art 6 del Contratto Nazionale di Lavoro e costituito dalla Sezione territoriale di Federturismo (Federazione di categoria aderente a Confindustria) e le OOSS, FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL, UILTUCS-UIL.

L'EBIT ha competenza regionale, ed il suo scopo istituzionale è principalmente quello di promuovere la qualificazione professionale dei dipendenti delle aziende del settore Turistico della Toscana aderenti al sistema Confindustria. A questo scopo l'EBIT opera attraverso l'indagine e il monitoraggio delle esigenze del settore Turismo al fine di proporre le iniziative formative che più rispondono ai bisogni formativi e di qualificazione professionale emergenti sul territorio.

I corsi, di volta in volta organizzati, vengono comunicati dall'Ente alle Direzioni delle aziende ricettive ed alle Organizzazioni sindacali, che procedono ad informare i lavoratori.

**Denominazione Organismo: ENTE BILATERALE INDUSTRIA TURISTICA TOSCANA**

**Estremi atto rilascio accreditamento: Decreto n° 33 del 28/01/2009**

**Codice accreditamento: FI0309**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'EBIT assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

*Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.*

**ORGANIGRAMMA**

**DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE: [Andrea Giannetti, andreamiannetti@followme.it](mailto:andreamiannetti@followme.it)**

**COORDINAMENTO E SEGRETERIA:** Linda Todaro, l.todaro@ebit.toscana.it

### **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n° 33, pubblicato sul BURT del 28/01/2009

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredimento per attività Riconosciuta; Accredimento per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 21**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015, TIC 15 100 52750, TUV Thuringen Italia

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

L'EBIT è l'Ente Bilaterale dell'Industria Turistica della Toscana, previsto dall'art. 6 del Contratto Nazionale di Lavoro e costituito dalla Sezione territoriale di Federturismo e le Organizzazioni Sindacali Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl e Uiltucs-Uil.

EBIT ha come principale scopo la formazione professionale nel settore turismo e basa la propria Politica della Qualità sui seguenti aspetti fondamentali:

- Sostenere lo sviluppo economico ed imprenditoriale delle imprese toscane nel settore del turismo, attraverso la gestione di interventi per la formazione delle risorse umane e l'innovazione;
- Contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, favorendo l'acquisizione di più elevati valori professionali e appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto;
- Promuovere iniziative di studio, analisi e ricerche sul mercato del lavoro al fine di orientare e favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, nonché di verificare le esigenze di formazione e di qualificazione reclamate dalle diverse esigenze territoriali, settoriali e/o di comparto.

A tal fine EBIT si impegna al mantenimento del Sistema Qualità, basato sulla Norma ISO 9001:2015 e sul modello di accreditamento della Regione Toscana.

Per tutto ciò l'EBIT, si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività e servizi, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti nonché al riesame e verifica costante della Politica e degli Obiettivi della Qualità.

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

#### **ORARIO DI APERTURA:**

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 18:00.

La sede è aperta per le attività formative secondo l'orario specifico stabilito per ciascun corso erogato.

#### **ORARIO RICEVIMENTO:**

La segreteria riceve dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 18:00.

#### **INFORMAZIONI REPERIBILI SU:**

Sito web [www.ebittoscana.it](http://www.ebittoscana.it), brochure

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

### ***AULE FORMATIVE:***

I aula formativa ad uso esclusivo ubicata in Via Valfonda 9 – Firenze, completa di lavagna a fogli mobili, videoproiettore, banchi e sedie, fruibile secondo l’orario specifico stabilito per ciascun corso erogato.

### ***MATERIALI DIDATTICI:***

Dispense cartacee e/o materiale multimediale distribuiti per ciascun corso erogato

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

I locali sono accessibili, anche da portatori di handicap, secondo gli orari riportati sopra.

## ***MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI***

L’iscrizione è possibile attraverso la segreteria e attraverso candidature su bandi.

## ***MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO***

I corsi erogati dall’EBIT sono generalmente gratuiti.

## ***MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI***

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall’Organismo è la seguente:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

## ***SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO***

E’ previsto un servizio di accompagnamento personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali.

## ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

L’EBIT rispetta la Privacy dei propri utenti e si impegna a proteggere i dati personali che gli stessi conferiscono all’organizzazione in forma cartacea e informatica.

Il titolare del trattamento dei dati è E.B.I.T. - Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze

In ogni momento l’utente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell’art.7 del D.lgs.196/2003 e del Reg. UE 679/2016.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

E' previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento via mail/contatto telefonico/verbale della segnalazione da parte dei partecipanti alle attività formative.

La segnalazione, dopo essere stata raccolta, viene registrata e trasmessa alle risorse individuate per la risoluzione, al Direttore e al Responsabile qualità. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato nei tempi ritenuti necessari.

Inoltre l'organizzazione effettua un monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative, durante la quale è possibile di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

Data ultima revisione 24.05.2018

Firma

