



## Politica della Qualità del Centro Congressi al Duomo - Firenze MISSIONE ACCOGLIENZA

Il Centro Congressi al Duomo è azienda certificata ai sensi della norma ISO 9001:2015 e ha adottato il modello di cui D.lgs. 231/2001.

L'accoglienza è il nostro percorso, il sorriso il nostro mezzo, la sua felicità il nostro scopo. Le mansioni all'interno di una struttura alberghiera sono numerose e si differenziano molto tra loro. Maggiore è il numero dei servizi offerti ai propri ospiti, maggiore sarà anche il numero del personale coinvolto che sarà qualificato, professionalmente istruito. Ci impegniamo pertanto per assicurare il nostro caloroso benvenuto e il nostro alto standard di accoglienza durante tutto il soggiorno, contando su massima collaborazione, professionalità e cortesia. L'azienda è membro affiliato UNWTO, e sede della pratica applicazione Life Beyond Tourism®. Ha fondato e sostiene fin dal 1991 la Fondazione Romualdo Del Bianco® dedicata alla ricerca applicata sui temi #viaggio, #salute del pianeta terra, #patrimonio, #dialogo interculturale. Tutto il nostro personale è formato per accogliere i nostri ospiti nello spirito Life Beyond Tourism® secondo gli standard di qualità internazionale della Ospitalità Accessibile e secondo la certificazione de 'I Siti per il Dialogo'. Esegue mediamente 800 ore di formazione all'anno su tematiche relative all'accoglienza, alla comunicazione, al social marketing e sulla normativa vigente (SGSL D. lgs. 81/08, Privacy, D. lgs. 231/2001, Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015). Nel settore ricettivo, condividere *Life Beyond Tourism®* significa voler essere parte attiva di un essenziale contributo al dialogo nella comunità internazionale, contributo che dovrebbe essere capace di dare nuovo senso e un nuovo valore agli operatori nel turismo, così come ai turisti stessi.

La globalizzazione della informazione e dei mezzi di trasporto consente una sempre più facile mobilità di persone; la ragione del viaggio è molteplice, ma in destinazioni come Firenze iscritta nella lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità dal 1982, senz'altro la motivazione è il nostro patrimonio artistico e architettonico. Su questa linea, il turismo assume nuovi significati, e lo sviluppo economico del territorio che porta con sé, si attua in **un'ottica di cooperazione e di dialogo**, ricevendo nuovi stimoli e trovando nuove prospettive non più ristrette ai servizi e ai consumi, ma aperte all'incontro con i valori e al rispetto tra culture, con coinvolgimento degli ospiti nello spirito del luogo, del suo passato, del suo presente e delle sue prospettive per il futuro.

Per garantire vicinanza discreta e ospitalità accogliente e professionale abbiamo messo in atto vari strumenti anche di comportamento organizzativo adeguati allo scopo di accogliere. L'accoglienza non è solo accettazione burocratica, cortesia formale, fornitura di un servizio, **la nostra accoglienza DEVE sempre essere relazione, incontro, premura, reciprocità, valore, empatia**: uno scambio fra diritti e doveri di chi ospita e diritti e doveri di chi è ospitato. Questo nelle società antiche si chiamava Patto di Ospitalità; l'accoglienza ospitale fin dalle origini delle civiltà si determina come una strategia per trasformare il nemico in amico. Il sentimento di benevolenza è l'obiettivo che si pone l'ospitalità. Evidentemente, la benevolenza non può avvenire senza l'incontro, la reciproca conoscenza e il dialogo. Elemento conseguente è il pensiero del  **dono**  che sta dentro al concetto dell'ospitalità. Con il dono anche simbolico, nella cultura del 'dare' si determina un legame sociale che assume per noi particolare importanza perché apre all'altro, rende meno rarefatto il tessuto relazionale del territorio servito e ci consente di agire in una economia non individualistica e

### Centro Congressi al Duomo, Firenze

GHR S.r.l. - Via U. Maddalena n. 32r - 50127 FIRENZE

Registro Imprese n. 06869680485 Firenze

P.Iva e Cod. Fisc. 06869680485 Iscrizione R.E.A. di Firenze n. 662513

Capitale Sociale Euro 50.000,00 i.v.

T: +39 055 288642, F: +39 055 268308

E: info@centrocongressialduomo.com - www.centrocongressialduomo.com



Affiliate Member of



### Corporate Social Responsibility

We founded and support since its constitution Fondazione Romualdo Del Bianco® dedicated to Rapprochement of Cultures since 1991 and the Istituto Internazionale Life Beyond Tourism® www.lifebeyondtourism.org





massimizzante, ma sociale.

L'impegno di Life Beyond Tourism® mira dunque alla valorizzazione dei luoghi e al rispetto tra i popoli, così come alla “conoscenza della diversità delle espressioni culturali” e delle “conoscenze tradizionali”. L'attività ricettiva rappresenta pertanto un momento fondamentale per la costruzione del dialogo fra culture che sottende alla pacifica coesistenza, elemento fondamentale per la vita delle aziende del settore turistico ricettivo, quindi anche della azienda ove lei opera.

**Sabrina Bisconti**

Direttore del Centro Congressi al Duomo

*Un po' della nostra storia:*

**1. inizio anni '90**

Il Centro Congressi al Duomo, forte della sua vocazione turistica alberghiera e delle sue radici impiantate nel cuore del territorio fiorentino, fin dai primi anni 90, dapprima si è sensibilizzato al proprio collegamento al territorio ed alle sue potenzialità, poi ha iniziato a contribuire e a promuovere, a livello locale, una serie di iniziative di alto spessore scientifico e culturale con una importante ricaduta di immagine di respiro internazionale sul proprio marchio e sulla città di Firenze.

**2. dal 1992**

In particolare, prima tramite 'Tributo a Firenze', poi con il progetto Viva Firenze® nel 1992 formalizzando in breve termine Be Part of History®, iniziative che offrono agli ospiti degli alberghi la possibilità di fare parte di un grande progetto culturale impegnato sul fronte di restauri del patrimonio artistico fiorentino tra i quali, oltre 20 opere restaurate nella Galleria degli Uffizi, nella Galleria Palatina di Palazzo Pitti, presso l'Archivio di Stato, la Basilica di San Miniato al Monte oltre al restauro della Casa di Dante, e contributo al progetto “La Città degli Uffizi” e altri ancora.

**3. dal 1998**

Coerentemente a questa attività nel 1998 il Centro Congressi al Duomo ha sostenuto la costituzione della Fondazione Romualdo Del Bianco®, impegnata in attività che stimolano il Dialogo Interculturale e promuovono il Patrimonio Culturale quali motori di mobilità e viaggio, quindi grande opportunità per rafforzare la propria vocazione di azienda turistica alberghiera con l'orientamento Life Beyond Tourism®.

**4. dal 2008**

L'orientamento, sostenuto fin dalla sua nascita nel 2008 è divenuto il punto di riferimento culturale della società. Questa infatti si è fatta progetto pilota, luogo di sperimentazione del concetto di ospitalità in una modalità *beyond tourism*, incarnandone i valori. Life Beyond Tourism® è il prodotto di quasi un decennio di ricerca e di confronto con le massime istituzioni culturali internazionali (governative, non governative e intergovernative) e con i massimi esperti del mondo accademico e universitario tanto a giungere a promuovere circa 200.000 giornate di dialogo internazionale, interculturale e interdisciplinare a Firenze fra giovani, docenti, professionisti e studiosi provenienti da 5 continenti, 83 paesi e di ben oltre 400 istituzioni.

[Ed. 01: 2 gennaio 2019]

**Centro Congressi al Duomo, Firenze**

GHR S.r.l. - Via U. Maddalena n. 32r - 50127 FIRENZE

Registro Imprese n. 06869680485 Firenze

P.Iva e Cod. Fisc. 06869680485 Iscrizione R.E.A. di Firenze n. 662513

Capitale Sociale Euro 50.000,00 i.v.

T: +39 055 288642, F: +39 055 268308

E: info@centrocongressialduomo.com - www.centrocongressialduomo.com



**Corporate Social Responsibility**

We founded and support since its constitution Fondazione Romualdo Del Bianco® dedicated to Rapprochement of Cultures since 1991 and the Istituto Internazionale Life Beyond Tourism® www.lifebeyondtourism.org

