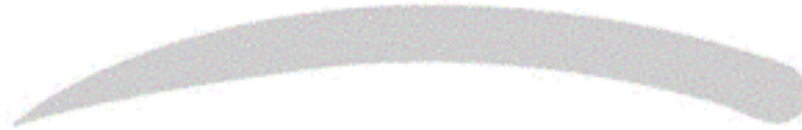


CALIDAD TURÍSTICA



CALIDAD TURÍSTICA



INTRODUCCIÓN:

- EL TURISMO ES UNO DE LOS MOTORES DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA.
- FLUJOS TURÍSTICOS:
 - EXTRANJEROS QUE ACCEDEN A ESPAÑA.
 - TURISTAS NACIONALES.
 - TURISTAS NACIONALES HACIA DESTINOS INTERNACIONALES QUE PERNOCTAN AL MENOS UNA NOCHE EN NUESTRAS FRONTERAS.

INTRODUCCIÓN:

- TIPOS DE TURISMO:
 - SOL Y PLAYA.
 - CULTURAL Y DE CIUDAD.
 - NEGOCIOS Y CONGRESOS.
 - DEPORTIVO.
 - RURAL Y ACTIVO.
- NO SÓLO ES UN MOTOR ACTUAL, SINO QUE SE ESPERA QUE EN FUTURO SIGA SIENDO UNA DE LAS PRINCIPALES REFERENCIAS ECONÓMICAS.
- FUNDAMENTAL MANTENER UN NIVEL DE CALIDAD ÓPTIMO Y EXPORTARLO CON CADA TURISTA.

SISTEMAS DE CALIDAD TURÍSTICA

- ESTRATEGIA DE PRECIOS SUSTITUIDA POR ESTRATEGIA DE CALIDAD PARA PODER COMPETIR.
- DESDE LOS AÑOS 90 FOMENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.
- LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ES VOLUNTARIA.
- EXISTEN VARIOS MODELOS:
 - ISO 9001:2000. GESTIÓN DE CALIDAD.
 - EFQM. MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL EUROPEO.
 - Q DE CALIDAD TURÍSTICA. ESPECÍFICO DEL SECTOR TURÍSTICO.

• Q DE CALIDAD TURÍSTICA

- Es un distintivo que consiguen aquellos establecimientos que cumplen unos requisitos y estándares que garantizan a los clientes la excelencia en el servicio.
- La Q supone un distintivo de prestigio, fiable y riguroso, para obtenerla, los establecimientos deben someterse de forma voluntaria a unas rigurosas auditorías realizadas por empresas independientes y de reconocido prestigio internacional.
- La Q de Calidad hotelera cuenta con el reconocimiento tanto de la Secretaría General de Turismo como de los principales Tour Operadores y Agentes de Viaje, pues forman parte del jurado que la otorga.
- El organismo certificador de la Q de Calidad es el ICTE (Instituto de Calidad Turístico Español).

- **Q DE CALIDAD TURÍSTICA**

- En líneas generales, algunos servicios y compromisos que ofrece un establecimiento con la Q son:

- Atención y Servicio.
- Calidad en el servicio de comidas.
- Confort
- Seguridad y Tranquilidad.
- Respeto al medio ambiente.

- **Q DE CALIDAD TURÍSTICA**

- Cuestionarios de satisfacción del cliente.
- 2182 establecimientos certificados.
- Normas con requisitos sobre el resultado y otros sobre los procesos.
- Nivel intermedio entre ISO 9000 y EFQM.
- Prestigiosa: Demuestra el compromiso empresarial por alcanzar la plena satisfacción del cliente, ofreciendo un servicio excelente.
- Diferenciadora: Únicamente pueden tenerla aquellas empresas que aseguren unos niveles mínimos de servicio.
- Fiable: Los mecanismos empleados para evaluar el cumplimiento o no de los requisitos solicitados son seguros.
- Rigurosa: Para obtener la Marca es imprescindible pasar las pruebas de carácter objetivo establecidas en los reglamentos

- **Q DE CALIDAD TURÍSTICA**

- **BENEFICIOS DEL SISTEMA PARA EL CLIENTE:**

- Adecuación de los servicios a sus expectativas y necesidades.
- Disminución de la incertidumbre ante la elección del establecimiento.
- Confianza en la capacidad de respuesta del personal.
- Garantía del servicio.

- **VENTAJAS DEL SISTEMA PARA LAS EMPRESAS:**

- Mejora del producto y de la competitividad.
- Conocer expectativas de los clientes y su evolución.
- Motivación del personal y su integración.
- Complemento para la comercialización y promoción.

• Q DE CALIDAD TURÍSTICA

- Normas:

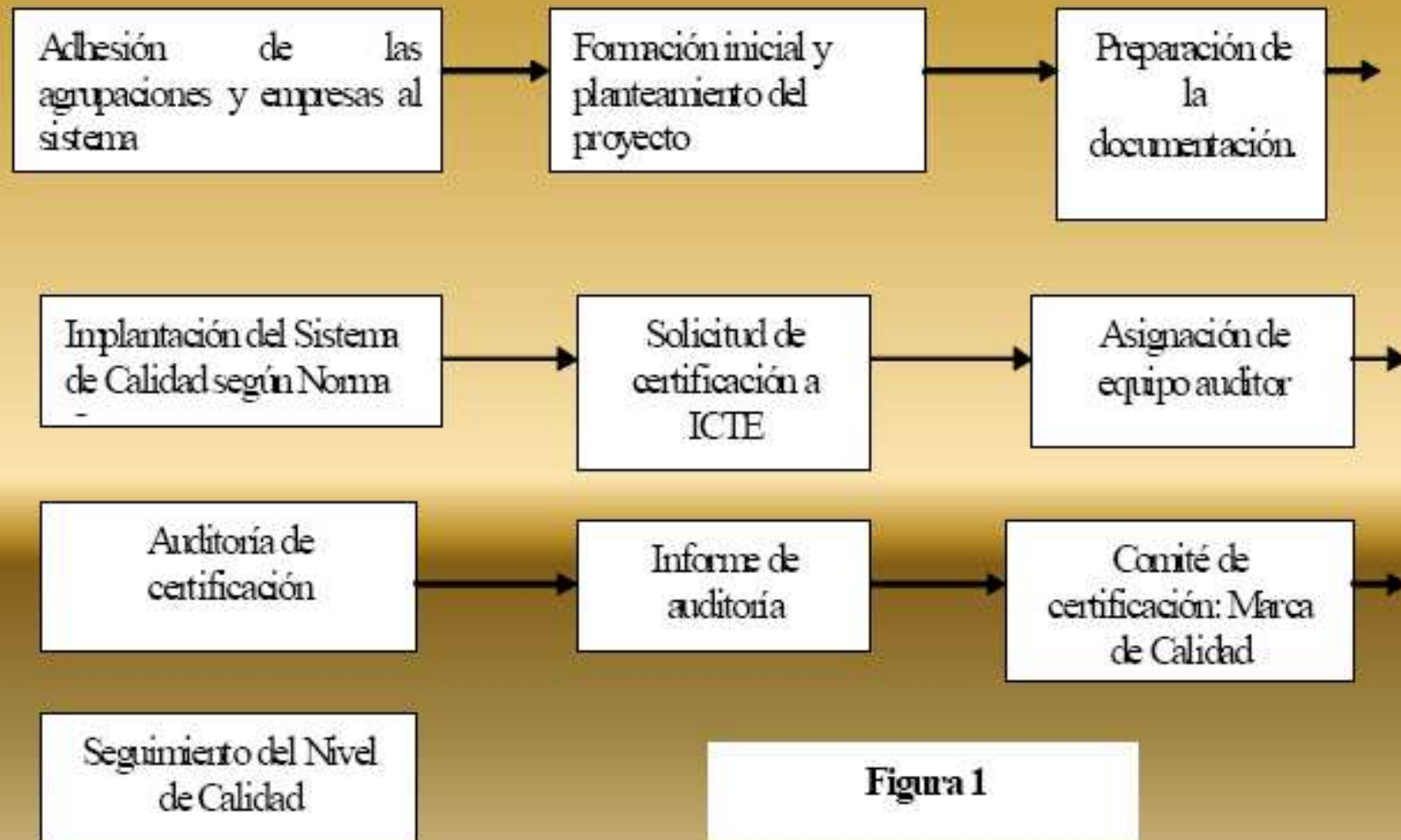
- UNE 182001 “Playas. Requisitos para la prestación de servicio”
- UNE 182002 “Espacios naturales protegidos. Requisitos para la prestación de servicio”
- UNE 182003 “Oficinas de información turística. Requisitos para la prestación de servicio”
- UNE 182004 “Palacios de congresos. Requisitos para la prestación de servicio”
- UNE 167000, para la gestión de servicios de restauración para los diferentes establecimientos de hostelería.
- UNE 182001 para la gestión de servicios en hoteles y apartamentos.
- UNE 184001 para la gestión de servicios de campings y ciudades de vacaciones

- **Q DE CALIDAD TURÍSTICA**

- Normas:

- UNE 188001 para la gestión de campos de golf.
- UNE 188002 para la gestión de estaciones de esquí y montaña.
- UNE 189001 para la gestión de agencias de viajes
- UNE 183001 para la gestión de alojamientos rurales.
Actualmente en revisión para su sustitución.
- UNE 186001 para la gestión de balnearios.
- UNE 15565 para la gestión de empresas turísticas de autocares de turismo.
- UNE 15565 para Convention Bureaux
- UNE 15565 Gestión de empresas de tiempo compartido

• Q DE CALIDAD TURÍSTICA



- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **DIRECCIÓN**

- REQUISITOS GENERALES.
- POLÍTICA DE CALIDAD Y REQUISITOS.
- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD.
- SISTEMA DE CALIDAD.
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.
- COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS ADICIONALES.
- GESTIÓN DE LAS CONDICIONES ADVERSAS A LA CALIDAD

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **DIRECCIÓN**

- SISTEMA DE SEGURIDAD GENERAL.

- GESTIÓN AMBIENTAL.

- SOBRECONTRATACIÓN

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **RECEPCIÓN**

- REQUISITOS GENERALES.
- RESERVAS.
- SERVICIO DE PORTERÍAS.
- SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES.
- RECIBIMIENTO Y ACOMODO.
- ATENCIÓN CONTINUA AL CLIENTE.
- CHECK OUT Y FACTURACIÓN.
- TELÉFONO.
- SEGURIDAD.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE PISOS**

- REQUERIMIENTOS GENERALES.
- LIMPIEZA E HIGIENE DE HABITACIONES / APARTAMENTOS Y BAÑOS.
- REPOSICIÓN DE ARTÍCULOS DE ACOGIDA EN HABITACIONES Y BAÑOS.
- LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES.
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ASEOS EN ZONAS COMUNES Y REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES.
- LAVANDERÍA DE LENCERÍA Y TOALLAS.
- LAVANDERÍA DE PRENDAS DEL CLIENTE.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **RESTAURACIÓN**

- REQUISITOS GENERALES.
- DESAYUNO.
- RESTAURANTE MENÚ.
- RESTAURANTE BUFFET.
- RESTAURANTE CARTA.
- CAFETERÍA Y SNACK BAR.
- BAR MUSICAL. BAR SALÓN.
- SERVICIO DE HABITACIONES.
- PICNIC.
- COCINA Y ELABORACIÓN DE ALIMENTOS.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **RESTAURACIÓN**

- HORARIO DE APERTURA.
- MONTAJE DE MESAS.
- PLANIFICACIÓN DE CARTAS Y MENÚS.
- PRODUCTOS OFRECIDOS.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **ANIMACIÓN**

- REQUISITOS GENERALES.
- PROGRAMAS/ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.
- EQUIPAMIENTO.

- **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**

- REQUISITOS GENERALES.
- EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES Y APARTAMENTOS.
- SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN.
- ASCENSORES Y MONTACARGAS.
- SISTEMAS DE EMERGENCIA Y CONTRA INCENDIOS.
- EQUIPAMIENTO DE ZONAS COMUNES.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**

- INSTALACIONES DE LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y COCINA.
- OTRAS INSTALACIONES SUJETAS A REGLAMENTACIÓN.

- **APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO.**

- APROVISIONAMIENTO EXTERNO.
- ALMACENAMIENTO.
- APROVISIONAMIENTO INTERNO.
- SUBCONTRATACIONES.

- **NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

- **EVENTOS ESPECIALES:**

- REQUISITOS GENERALES.

- REUNIONES DE EMPRESAS

- BANQUETES

- EXPOSICIONES.

- OTROS EVENTOS.