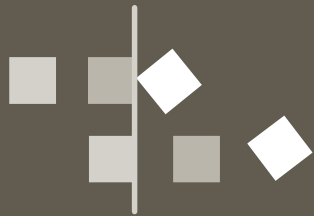


Sistema

de



Calidade Turística Española: Servizos Turísticos

Santiago de Compostela

Abril, 2009





Índice

1. SCTE: orixe e evolución
2. Ciclo de implantación
3. Estrutura para a xestión da calidade
4. Normas de Calidade Turística
5. Método de autoavaliación
6. Solución de aspectos críticos
7. Exercicio práctico



SCTE: orixe e evolución



O sector turístico

- A principios da época dos 90, comézase a falar de calidade no sector turístico. (Puerto de la Cruz).
- Plan Integral de Calidade do Turismo Español (PICTE 2000).

Destinos, SICTED.

Produtos

Servizos Turísticos, SCTE

Formación.

Internacionalización.

Cooperación internacional.

Promoción.

Apoio á comercialización.

Innovación e desenvolvemento tecnolóxico.

Información estatística e análise económica



Que é o SCTE

SCTE é o conxunto de metodoloxías, directrices e ferramentas de xestión e medición do servizo adaptadas á empresa turística para seren utilizadas por todos os membros da organización, aceptadas polos seus subministradores, e dirixidas a satisfacer continuamente as expectativas e necesidades do cliente e a sociedade en xeral.



Obxectivos do SCTE

O obxectivo estratéxico do SCTE é:

Contribuír á implantación da xestión da calidade na empresa turística mediante a posta á súa disposición dun conxunto de metodoloxías, ferramentas e directrices especificamente definidas e de carácter intersectorial, a través de accións de capacitación e asesoría como peza clave para a transferencia tecnolóxica.



Obxectivos do SCTE

O obxectivo estratéxico materialízase nos seguintes obxectivos instrumentais:

Transferir
ferramentas de xestión.

Dotar
de coñecementos técnicos ás empresas.

Fomentar
unha estrutura estable de xestión da calidade.



Características do SCTE

Participativo

en canto a que o persoal da organización pode e debe aprender a asimilar e a actuar coas novas ferramentas do SCTE.

Integral

xa que contempla as áreas de xestión principais do negocio.

Práctico

na aplicación de enfoques, métodos e ferramentas por parte dos directivos, mandos e persoal de base das organizacións.



Características do SCTE

Orientado á obtención de resultados

xa que calquera compoñente metodolóxico do SCTE responde a un obxectivo establecido.

Externalizado

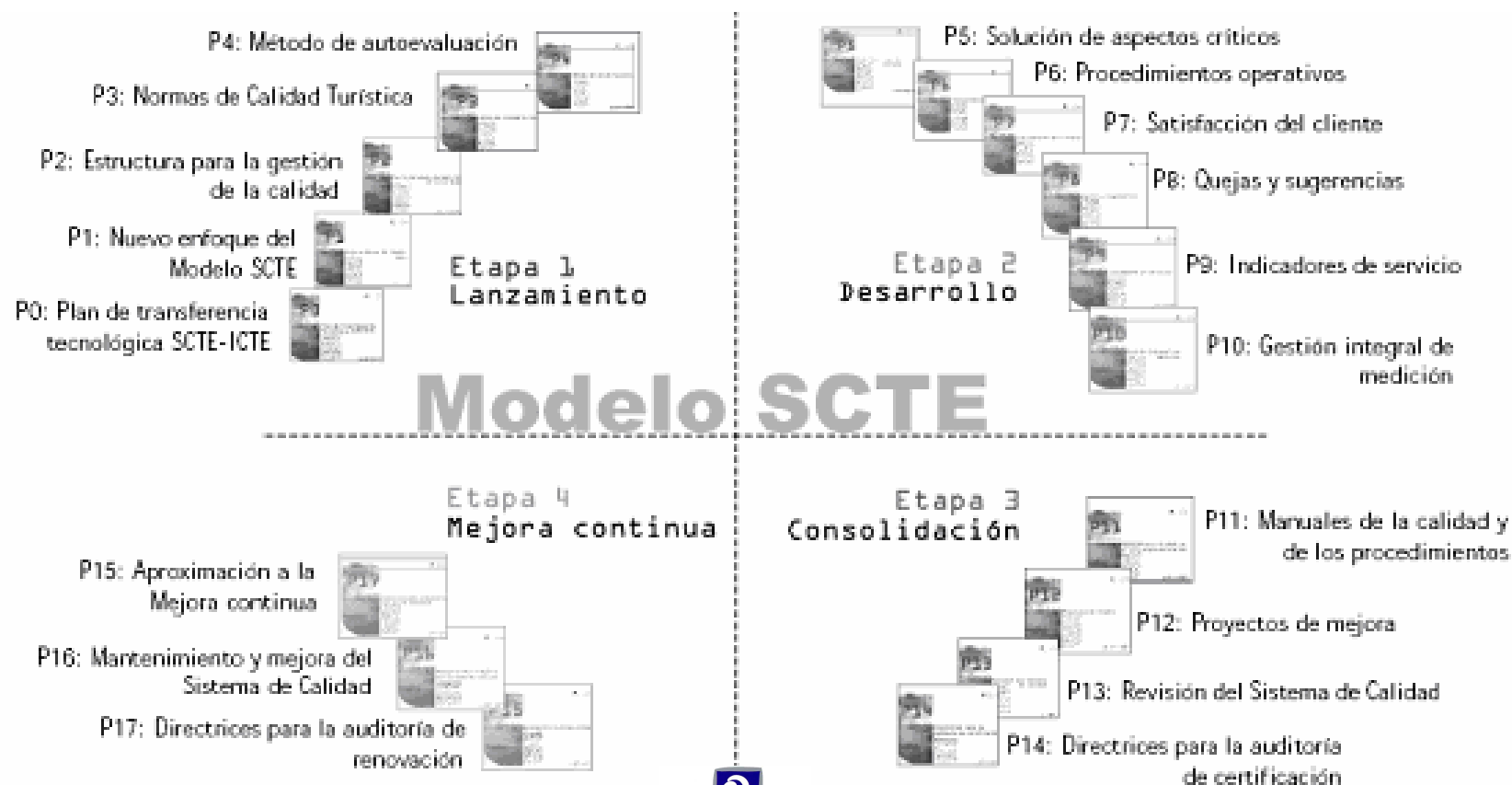
garantindo a obxectividade e independencia no proceso de recoñecemento.

Temporizado

asignando produtos metodolóxicos específicos en función do momento e etapa de implantación.



Ciclo do SCTE



Auditoría de
Certificación



Estrutura de xestión da calidade



Estrutura de xestión da calidade

- Recursos humanos.
- Recursos materiais.
- Recursos organizativos.
- Asesoramento externo.
- Evolución da estrutura da calidade.



Normas de calidade turística



Que son as Normas de Calidade Turística

As Normas de Calidade Turística son:

Un conxunto de enfoques, políticas, obxectivos, procesos e estándares de servizo aos que se deben adaptar as operacións dun oficio turístico, estruturándose nas principais áreas de xestión de ditos oficios.



Que son as Normas de Calidade Turística

Documentos básicos

Recollen por escrito os requisitos necesarios para implantar o Sistema de Calidade Turística Española.

Valores mínimos

Os requisitos que recollen as Normas de Calidade son considerados valores mínimos para acceder á Marca de Calidade Turística.

Adherido ao SCTE

Existen tanta Normas de Calidade Turística como subsectores adheridos ao SCTE.



Que son as Normas de Calidade Turística

Os requisitos que se contemplan nas Normas de Calidade van referidos a:

Instalacións

Lugar onde se presta o servizo ou se desenvolve unha actividade.

Equipamentos

Conxunto de elementos que están a disposición do cliente ou serven de soporte para desempeñar unha actividade.

Servizos

Prestación do servizo ao cliente.

Actividades

Conxunto de tarefas que forman parte dun proceso.



Orixe das Normas de Calidade Turística

As Normas de Calidade Turística nacen como resultado dunha aposta decidida da Administración por potenciar a calidade, debido á:

- Falta de homoxeneidade na prestación dos servizos.
- Ausencia de cultura de calidade no sector turístico.
- Necesidade de establecer requisitos mínimos de calidade de servizo.
- Existencia de modelos e sistemas de calidade demasiado xerais.
- Carencia dun sistema de clasificación ou diferenciación fiable.



Aspectos xerais das Normas

As Normas de Calidade Turística, como experiencia pioneira a escala mundial, presentan unha serie de consideracións fundamentais:

- Enfoque de autorregulación empresarial.
- Atenden as expectativas e necesidades do cliente.
- Refírense á prestación do servizo.
- Son un referente para o negocio turístico.
- Definen niveis mínimos de esixencia.
- Predispoñen á empresa a obter a Marca de Calidade Turística.



Revisión das Normas

As Normas de Calidade Turística de cada un dos subsectores que integran o ICTE, Instituto para a Calidade Turística Española, son revisadas e aprobadas polo Comité Técnico Normativo (CTN).

Funcións do CTN:

- Preservar a coherencia do Sistema de Calidade.
- Coordinar os Comités Técnicos de Normalización sectoriais.



Para que estandarizar

As Normas de Calidade Turística Española:

- Establecen un conxunto de requisitos comúns a cada subsector que garante a calidade do servizo prestado.
- Son unha referencia á hora de implantar un modelo de xestión de calidade.
- Fixan uns requisitos básicos de xestión que aseguren a calidade de servizo ofrecida polo persoal.
- Fan posible certificar a adecuada xestión da calidade dunha empresa.
- Establecen unha linguaxe común de calidade en todo o sector.
- Permítenlle á empresa dar unha imaxe de compromiso coa calidade de servizo e coa satisfacción do cliente.



Normas de Calidade Turística

As Normas de Calidade Turística Española son Normas UNE:

- UNE 183001:2006 Aloxamentos rurais.
- UNE 192001:2008 Hoteis e apartamentos.
- UNE 167000:2006 Servizos de restauración.
- UNE 187003:2008 Oficinas de Turismo.
- UNE 15565:2008 Formación e cualificación de Guías.
- UNE 189001:2006 Servizos de intermediación.



Método de autoavaliación



Método de autoavaliación

Para medir a que distancia se atopa o establecemento fronte aos requisitos contemplados nas Normas, estas contemplan o seguinte mecanismo de avaliación:

Autoavaliación

Ferramenta de carácter interno cuxa utilidade é que a empresa sepa onde sen encontra fronte ás Normas.



Que é a autoavaliación

O exercicio de medición que lles facilita aos responsables da implantación do Sistema de calidade determinar a posición xeral da empresa con respecto á Norma de Calidade, identificando os requisitos de instalacións, equipamentos, servizo e actividade considerados críticos.



A autoavaliación permite:

A identificación do que non está ben

Debilidades e deficiencias nos servizos e actividades que se realizan na empresa.

A determinación do que podemos mellorar

O potencial de mellora que cada un dos requisitos contidos nas Normas de Calidade Turística.



Quen autoavalía?

Empresas de estrutura familiar

Nas empresas pequenas é o propietario/director quen actúa de responsable de calidade, polo que se recomenda que conte con algún colaborador a efectos de delegar nel funcións e facelo partícipe da implantación do sistema.



Como autoavaliar?

- Planificando a autoavaliación.
- Utilizando a Norma de Calidade como referente.
- Interpretando as Normas para identificar situacións.
- Apoiándose en evidencias.
- Optando por unha visión autocrítica.
- Identificando o potencial de mellora.
- Consensuando posturas.



Solución de aspectos críticos



Posta en valor da autoavaliación

O informe de autoavaliación é o documento que expresa e concreta as consideracións e informacións mais relevantes do exercicio de autoavaliación, e este debe conter:

- **Valoración xeral do establecemento.**
- **Resultados por Unidades de Servizo.**
- **Relación de aspectos críticos.**

Os resultados e datos extraídos do informe de autoavaliación son o punto de partida para a solución de aspectos críticos.



Selección dos aspectos críticos

Os criterios a considerar para facer esta selección de aspectos críticos son os seguintes:

- Solución inmediata.
- Custo cero.
- Pouca resistencia ao cambio.
- Impacto no cliente.



Selección dos aspectos críticos

Resistencia ao cambio: oposición á inercia da organización.

Inicialmente débense seleccionar aqueles aspectos críticos cuxa solución implique poucos cambios na organización.

Impacto no cliente: importancia sobre o índice de satisfacción.

Seleccionar aqueles aspectos con maior repercusión sobre a satisfacción do cliente.



Priorización dos aspectos críticos

O responsable de calidade, xunto, no seu caso, cos responsables de área, priorizarán os aspectos críticos atendendo a:

- As puntuacións obtidas no Cuestionario de Autoavaliación.
- O grao de obrigatoriedade que esixen as Normas de Calidade Turística.



Quen fai que

