



NORMA UNE 188001

Campos de Golf

CALIDAD TURÍSTICA



Introducción

La Norma de Calidad Turística UNE 182001 es una herramienta de gestión creada específicamente para el sector de Campos de Golf.

La implementación de este estándar y su consiguiente certificación constituye un **elemento diferenciador** que va más allá del servicio propio del establecimiento turístico, aportando un valor añadido a la entidad gestora, mejorando su **imagen y competitividad**.

¿A quién va dirigida?

Esta norma va dirigida tanto a **campos de golf de 9 y 18 hoyos (y múltiplos de 9)** como a **pitch and put**, y contempla tanto los servicios prestados por el mismo como sus instalaciones y equipamientos.

Esta norma se aplica a todos los campos de golf independientemente del modelo de explotación: **social, pay & play o mixto**.

¿Por qué certificar?

La **Q** como promoción:

- La "Q" es garantía de un **servicio turístico de calidad** y aporta prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigurosidad.
- Tiene un gran impacto sobre la **percepción de los consumidores** y supone el reconocimiento por parte de las administraciones.

La **Q** como herramienta de mejora a través del estándar UNE 188001:

- Facilita el **cumplimiento de la legislación** aplicable.
- Permite **oportunidades de mejora** a través de las auditorías anuales realizadas por expertos auditores independientes.
- Presta especial atención a la **accesibilidad** y al respeto por el **medio ambiente**.
- Ofrece un **control eficaz y eficiente de los recursos** y de los procesos internos, lo que conlleva una mayor motivación del personal.
- La implementación de este estándar ayuda a **mejorar el servicio** y a **identificar las necesidades de los clientes**, favoreciendo la fidelización de los mismos.



¿Qué requisitos tengo que cumplir para obtener la Marca Q Calidad Turística?

GESTIÓN EMPRESARIAL

Se establecen los requisitos a cumplir en referencia al compromiso de la dirección, proceso de planificación, sistemas de gestión del campo de golf, proceso de gestión de los recursos, medición, análisis y mejora continua, gestión ambiental y de la seguridad y comercialización.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Se establecen los requisitos mínimos a cumplir en referencia a información básica al usuario, atención al mismo e información sobre el estado del campo.

VENTAS Y RESERVAS

Se identifican los requerimientos de aplicación para la gestión de los servicios de ventas y reservas.

GESTIÓN DEL JUEGO

Se establecen los niveles mínimos de calidad para los servicios de gestión del juego.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL JUEGO

Se definen los servicios complementarios a la actividad principal del campo de golf y cómo deben ser gestionados los mismos: servicios gestionados por el campo de golf, servicios subcontratados a terceros, servicios independientes, alquiler y venta de equipos

y materiales, enseñanza de golf, alquiler de coches de golf, cuarto de palos y vestuarios. No es obligatorio disponer de algunos de estos servicios, si bien en el caso de disponer de éstos, debe cumplirse con los requisitos establecidos.

SERVICIOS ADICIONALES AL JUEGO

Se definen los requerimientos necesarios de los servicios adicionales al juego: salón social, restauración, bar o cafetería, servicio de comedor, servicio de máquinas expendedoras, aparcamiento y cuartos de aseo. No es obligatorio disponer de todos estos servicios, si bien en el caso de disponer de éstos, debe cumplirse con los requisitos establecidos.

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Se incluyen en este apartado los requisitos de gestión de los recursos hídricos, fertilización, control de plagas, prácticas de cultivo, almacenamiento de productos y mantenimiento de equipos del campo, mantenimiento de los sistemas de emergencias y contra incendios, así como de aire acondicionado, calefacción, suministro de agua caliente, equipos generales y mantenimiento de las instalaciones eléctricas.

DISEÑO DEL CAMPO

Se establecen recomendaciones y obligaciones respecto al diseño del campo.

¿Qué tengo que hacer?

En www.profesionales.calidadturistica.es dispone de información complementaria sobre proceso de auditoría y certificación, así como tarifas y empresas auditoras homologadas para la obtención de su certificación **Q**.

O póngase en contacto con nosotros: Tlf: 915 331 000 · Email: info@icte.es



CALIDAD TURÍSTICA