

AC HOTELS aposta per la qualitat

AC HOTELS ha decidit implementar a la seva organització el Sistema de Gestió de la Qualitat i adherir-se a una iniciativa promoguda per la Secretaria General de Turisme per facilitar la definició de sistemes de qualitat de l'ICTE a les grans cadenes hoteleres.

La cadena hotelera AC Hotels és una cadena jove, destacable pel posicionament de la seva marca i el seu intens creixement, havent assolit cinc anys després de la seva creació l'any 1999, la xifra de 59 establiments que posseeix en l'actualitat.

Es tracta d'una cadena especialitzada en clients de negocis i turisme urbà, l'èxit i la diferenciació d'AC Hotels es basa en la gran qualitat tant de les seves instal·lacions com dels diversos serveis que ofereixen els seus establiments, totalment ajustats a les necessitats dels seus clients.

Sobre les línies estratègiques de la Cadena, s'assenten les bases d'un nou projecte: "la implementació d'un sistema de gestió de la qualitat". Sistema que demostrï el control de tots els processos estratègics, operatius i de suport, tant propis dels serveis centrals com dels diferents establiments, i al mateix temps garanteixi la superació d'uns estàndards de qualitat.

Pel disseny, desenvolupament e implementació del sistema de gestió de la qualitat, AC Hotels ha apostat pel seguiment de la metodologia promoguda i finançada per la Secretaria General de Turisme, dins en PICTE (Plan Integral para la Calidad Turística Española).

CETT **Consultors** és l'empresa consultora que, mitjançant concurs públic, ha sigut escollida per la Secretaria General de Turisme, per dur a terme les tasques d'assessorament que guii i permetin a la cadena el desenvolupament del sistema de qualitat i la integració d'aquest tant als serveis centrals com als diversos establiments que aquesta posseeix arreu del territori nacional.

Model de desenvolupament del sistema de qualitat

El Model SCTE, estructurat en quatre etapes, defineix pas a pas (productes) la metodologia a seguir per iniciar, desenvolupar i consolidar un sistema de gestió de la qualitat basat en les normes de qualitat del ICTE (Instituto para la Calidad



Turística Española), i defineix també la sistemàtica per poder mantenir el sistema de qualitat desenvolupat, i funcionar com a sistema de millora continuada.

Aquest model és Intersectorial, això vol dir que es assimila per qualsevol empresa turística, sigui quin sigui el subsector al que pertanyi. Evidentment, és necessari basar-se en una normativa que estipuli els requeriments mínims del sistema i els estàndards de qualitat. Cada organització pren com a base per treballar el model SCTE, la normativa de l'ICTE aplicable al seu subsector.

CETT **Consultors**, seguint el model SCTE pel desenvolupament del sistema de qualitat a AC Hotels, es basa en "Normes de Qualitat per a Hotels i Apartaments Turístics" de l'ICTE. Durant el desenvolupament del projecte, s'identifiquen les divergències entre aquesta norma i les necessitats pròpies d'una cadena hotelera i es trasllada l'experiència d'aquest projecte al comitè que paral·lelament a aquest projecte, està treballant per definir la Norma de Qualitat per Cadenes Hoteleres de l'ICTE i el procediment d'auditoria i certificació.

Aquest és el resultat d'una més, de les actuacions portades a terme per la Secretaria General de Turisme, en el seu esforç continuat per la promoció, creixement i millora del Sector Turístic Espanyol. ■

Glòria Sanmartin
Consultora de CETTConsultors
Cap de l'àrea d'hoteleria CETT