



POLITIQUE DE QUALITÉ

L'objectif du Réseau des Offices de Tourisme de la Région de Murcie est de fournir à ses usagers des informations touristiques exactes et actualisées, tant municipales que régionales, participant activement à la promotion et la commercialisation de la destination touristique. Par ailleurs, ils jouent le rôle d'agents qui dynamisent la destination touristique, en promouvant des actions d'innovation et sensibilisation pour les entrepreneurs locaux et en les mettant en contact avec les gouvernements locaux et régionaux, afin de transformer la destination touristique Région de Murcie en une « Destination Touristique Intelligente ».

Sur la base de ce principe, un système de qualité a été mis au point pour permettre d'améliorer en permanence la méthodologie de travail et de répondre aux besoins des usagers, du secteur et de la réglementation et la législation applicables à ses services, concentrant ses efforts sur les points suivants:

- **Satisfaction des usagers:** Le Réseau des Offices de Tourisme, conscient de l'évolution constante de l'environnement et de la demande des usagers, souhaite modifier les services municipaux d'information touristique ainsi que les outils et supports utilisés, en leur intégrant une importante base technologique qui permettra d'informer et de commercialiser la destination touristique en temps réel. Tout cela pour fournir des services d'information personnalisés qui offrent une expérience satisfaisante pour l'utilisateur et transforment les offices de tourisme en Offices de Tourisme du 21^{ème} Siècle.
- **Professionalisme du service:** Le personnel des offices de tourisme étant leur ressource la plus précieuse, il est nécessaire de disposer d'un personnel qualifié, d'une formation constante et de la mise à jour des connaissances grâce à des actions de formation spécifiques et des opportunités d'apprentissage sur site à propos des ressources touristiques de la région.
- **Amélioration constante:** Notre engagement est de nous fixer des objectifs ambitieux pour les professionnels et l'organisation, visant à améliorer la promotion et la commercialisation de la destination touristique. Pour cela, la numérisation des services sera adoptée.
- **Fonctionnement en tant que réseau:** Notre engagement est que l'utilisateur du service perçoit le fonctionnement des offices de tourisme en tant que réseau, où on peut demander des informations de toute la Région de Murcie et dont la qualité est la même dans tous les offices de tourisme rattachés au système, établissant également d'autres éléments unificateurs tels que la signalisation, une image unique, les outils informatiques, etc.
- **Surveillance de la destination touristique:** Les offices de tourisme interviendront en fournissant des données sur les indicateurs touristiques et de qualité des services, pour analyser les forces et les faiblesses de la destination touristique et prendre des décisions stratégiques aux niveaux local et régional, en participant activement à l'évolution de ceux-ci vers le modèle Smart Destination.

Todo ello bajo una sistemática común de trabajo y a través de la herramienta informática RITMO, integrada en la plataforma de destino turístico inteligente de la Región de Murcia (NEXO).

Esta política debe ser difundida, desde la Dirección de Calidad, a todas las Oficinas de la Red de Información Turística de la Región de Murcia, para que una vez entendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida al día por todos los niveles de organización.

QUALITÄTSPOLITIK

Das Ziel des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia ist es, den Nutzern korrekte aktuelle sowohl kommunale als auch regionale touristische Informationen zur Verfügung zu stellen und sich aktiv an der Werbung und Vermarktung des Reiseziels Region Murcia zu beteiligen. Darüber hinaus hat das Netzwerk auch die Rolle inne als dynamischer Agent des Reiseziels bei den örtlichen Unternehmern Innovationsmaßnahmen zu bewirken und das Bewusstsein zum Thema Vermarktung des Tourismus zu fördern und diese in Kontakt mit örtlicher Verwaltung und regionalen Regierungen zu bringen, um das Reiseziel Region Murcia in eine "Smart Tourist Destination" umzuwandeln.

Ausgehend von dieser Vorgabe wurde ein Qualitätssystem entwickelt, das es ermöglicht, die Arbeitsmethode stetig zu verbessern und dabei zu helfen, die Anforderungen der Nutzer, des Arbeitsgebiets und der Gesetzesvorgaben an die Dienstleistungen zu erfüllen. Schwerpunkte sind wie folgt:

- **Nutzerzufriedenheit:** Das Touristeninformations-Netzwerk, das sich der ständigen Veränderungen der Umwelt und bei den Nutzer-Nachfragen bewusst ist, möchte Veränderungen bei den kommunalen Tourismusbüros bewirken. Dafür wird eine leistungsfähige technologische Basis eingeführt damit Informationen zur Verfügung gestellt werden können und das Reiseziel in Echtzeit vermarktet werden kann. All dies geschieht durch die zur Verfügungstellung von personalisierten Informations-Services, die zur Nutzerzufriedenheit führen sollen und die Büros in "Büros des 21. Jahrhunderts" verwandeln.
- **Professionalität:** Die Mitarbeiter der Tourismusbüros sind ihre wertvollste Ressource. Daher sind qualifiziertes Personal sowie ständige Fortbildung und ständiges Auffrischen der Kenntnisse notwendig durch spezifische Trainingsmaßnahmen und Kenntnisse der örtlichen touristischen Möglichkeiten der Region.
- **Ständige Verbesserung:** Unsere Verpflichtung sowohl für die Organisation als auch für jeden einzelnen Beschäftigten ist es uns anspruchsvolle Ziele zu setzen um die Förderung und Vermarktung des Reiseziels zu verbessern. Dafür erhält die Digitalisierung von Dienstleistungen einen hohen Stellenwert.
- **Arbeitsweise des Netzwerks:** Unsere Verpflichtung besteht darin, dass die Nutzer des Dienstes eine Vorstellung der Arbeitsweise des Tourismus-Netzwerks erhalten, von dem sie Informationen über die gesamte Region Murcia anfordern können und die Qualität der Informationen in allen Tourismusbüros, die sich dem Netzwerk angeschlossen haben, gleich ist, zusätzlich auch durch andere einheitliche Elemente wie einheitliche Beschilderung, Symbolik, Online-Tools usw.
- **Daten- Monitoring von Reisezielendaten:** Das Netzwerk liefert Daten über touristische und Qualitätsindikatoren der Dienstleistungen, um die Stärken und Schwächen des Reiseziels zu analysieren und strategische lokale und regionale Entscheidungen zu treffen um dadurch auch aktiv an der Entwicklung zum "Smart Destination" Vorbild mitzuwirken.

All dies unter einer gemeinsamen Herangehensweise und durch die Applikation RITMO, integriert in die Plattform des intelligenten touristischen Reiseziels der Region Murcia (NEXO).

Diese Qualitätsvorgaben sollen von der Abteilung Qualität gegenüber allen Büros des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia kommuniziert werden, so dass diese über alle Organisationsebenen hinweg umgesetzt und auf dem neuesten Stand gehalten werden, sobald alle Inhalte verstanden wurden.