

 <b>PLAYA DE MAZAGÓN</b> CAMPING	<b>DOKUMENTIEREN</b>	Seite 1 von 2
	<b><u>QUALITÄTSPOLITIK</u></b>	

## **QUALITÄTSPOLITIK**

Camping Playa Mazagon behält auch nach 50 Jahren seiner Tätigkeit sein Streben nach kontinuierlicher Verbesserung bei und passt sich weiterhin den Qualitätsanforderungen an, die ein zunehmend wettbewerbsintensiver Tourismusmarkt verlangt.

Um auf die aktuellen Nachfrageanforderungen zu reagieren, haben wir ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und implementiert, das für die gesamte Organisation gilt und dazu beitragen wird, unsere symbolträchtige Einrichtung als Referenz bei der Verwaltung von Campingplätzen zu festigen.

Die Hauptziele sind die Kundenzufriedenheit durch die Exzellenz eines persönlichen und freundlichen Service, die Motivation und Einbindung aller Mitarbeiter in die Qualitätskultur und das Engagement für die Umwelt und Energieeffizienz sowie die Reduzierung der Umweltbelastung.

Um diese Ziele zu erreichen, wird ein wirksames Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, das sich an folgenden Leitlinien und Grundprinzipien orientiert:

- Sorgen Sie stets für eine herzliche Begrüßung und Verabschiedung unserer Kunden die Begrüßung und der respektvolle Umgang mit „Du“.
- Die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden antizipieren, erfüllen und sogar übertreffen.
- Beharrlichkeit und Einbindung der gesamten Organisation in das Qualitätsmanagement als Zeichen unseres Strebens nach Exzellenz. Kontinuierliche Verbesserung ist Teil der Qualitätskultur des Unternehmens und es ist eine Verpflichtung aller Mitarbeiter, diese zu fördern.
- Behandeln Sie Ansprüche, Beschwerden und Vorschläge von Kunden mit höchster Priorität und Verantwortung, ohne sich der Verantwortung und den Schäden zu entziehen, die durch unsere Vorgehensweise entstanden sein könnten.
- Sorgen Sie für eine korrekte Kommunikation mit dem Kunden und informieren Sie ihn über alle Eventualitäten.
- Priorisieren Sie die Vermeidung von Fehlern gegenüber deren Korrektur.
- Förderung der Talententwicklung und der Personalförderung mit Fokus auf Qualität, adäquate Ausbildung, Kommunikation und Motivation.
- Gewährleisten Sie die Sicherheit, Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter als wichtigstes Kapital unserer Organisation.
- Fördern Sie Transparenz durch die Implementierung interner und externer Kommunikationssysteme und -kanäle.
- Einhaltung der mit der Tätigkeit des Unternehmens verbundenen gesetzlichen und behördlichen Anforderungen Unternehmen und die Erbringung unserer Dienstleistungen.

 <b>PLAYA DE MAZAGÓN</b> CAMPING	<b>DOKUMENTIEREN</b>	Seite 2 von 2
	<b><u>QUALITÄTSPOLITIK</u></b>	

- Ein hohes Maß an Innovation, Infrastrukturplanung, Investitionsgüter- und Personalmanagement aufrechterhalten, um Einrichtungen und Service zu verbessern und dabei die Bedürfnisse unserer Kunden sowie das wirtschaftliche und soziale Gleichgewicht als Priorität zu berücksichtigen.
- Gewährleisten Sie die Konformität der Arbeit mit den vertraglichen Anforderungen durch objektive Ergebnisse und Nachweise.
- Legen Sie jährlich Verbesserungsziele durch das Management in Zusammenarbeit mit dem gesamten Team von Qualitätsmanagern fest, die den Plan genehmigen, umsetzen und auf dem neuesten Stand halten und dessen Einhaltung überwachen. Durch interne Audits wird überprüft, ob das System seine Effizienz und Angemessenheit beibehält.

Das Management ist sich bewusst, dass zur Erreichung dieser Ziele die Beteiligung aller Arbeitnehmer sowie anderer Mitarbeiter unerlässlich ist. Der Schlüssel liegt darin, die ständige Anstrengung zur Verbesserung unserer individuellen Arbeit mit Teamarbeit und vollem Engagement für das, was wir vorschlagen, zu vereinen.

Folglich ist es die Pflicht des Managements, diese Faktoren zu fördern, ihnen die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen und günstige Rahmenbedingungen für die Zielerreichung zu schaffen. Zu diesem Zweck stellt es durch Treffen, Schulungen und Motivationspläne sicher, dass seine Ethik- und Qualitätspolitik von allen Mitarbeitern verbreitet, verstanden und akzeptiert wird. Dies ist eine Unternehmensrichtlinie und daher eine Verpflichtung für diejenigen von uns, die diese Organisation bilden.