



Fókuszban az Egyszerűség és a Hatékonyság

Problémamegoldó Eszközök és Módszerek a Turizmusban

Előadó: Mezey Tamás
Minőségügyi Vezető
Danubius Hotels Group

IAQ Utókonferencia



Danubius Hotels Group

- Alapítva: 1972
- 45 szálloda 5 európai országban
- 12 elemből álló Minőségügyi rendszer
2006 óta



Mi a „Minőség”?

**Minőség = az érintett felek
elégedettsége**

Kik az „Érintett Felek”?

- A Vendégek
- A Munkatársaink
- A Szerződött Partnereink



A MINŐSÉG felértékelődött!

Okai:

- A versenytársak száma jelentősen megnőtt
- Jelentősek a MINŐSÉG-ben rejlő szakmai és emberi tartalékok
- Nem feltétlenül költség-igényes
- **ÉS:** A Vevő/Vendég a döntéseit meghatározóan az **Ár** és a **Minőség** alapján hozza meg

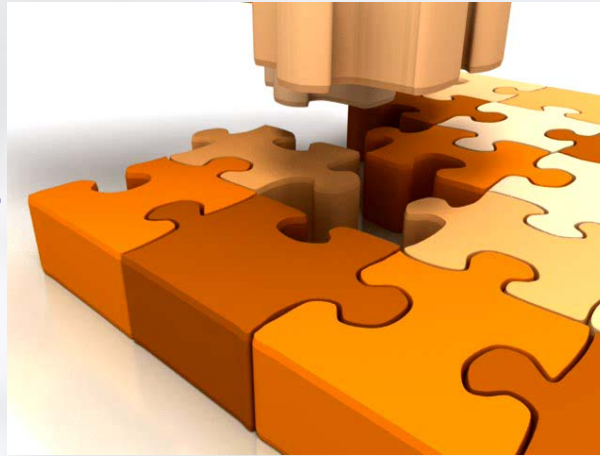
Minőségügyi Rendszer **és** Legjobb Gyakorlat?

- A leghasznosabb tapasztalatok kiválasztása
- Egyszerű/hatékony eszközök és módszerek alkalmazása



Minőségügyi Rendszer

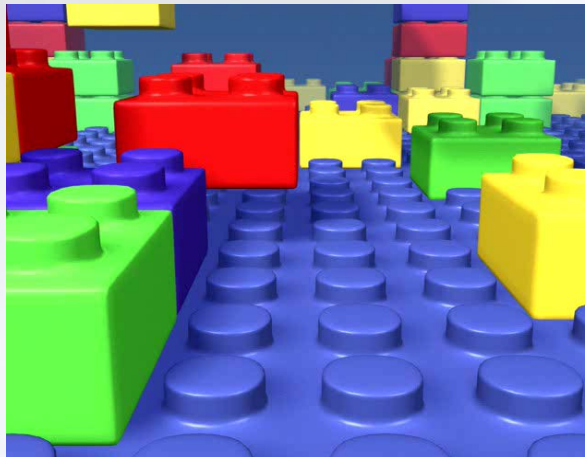
1. Kialakítás és bevezetés



2. Működtetés



3. Fejlesztés



**Minőségügyi Online
Információs
Rendszer**

**Küldetés és
Jövőkép**

**Üzemeltetési és
Szolgáltatási
Standardok bevezetése
és fejlesztése**

**Brand-ek
Brand Standardok**

**Standard alapú
szállodai
önértékelések**

**Minőségügyi eszközök
és módszerek**

**Standard alapú
szállodai kereszt-
értékelések**

**Vendégelégedettség
mérése, online
kommentek**

Quality Auditok

Minőség Nagykövetek

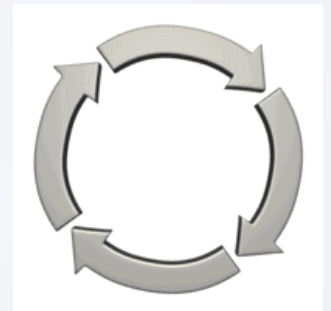
**Mystery Guest
Visitek és
Teszthívások**

**Vendégkérdőívek
papír alapú és online**



Problémamegoldás

1. Felismerni a problémákat
2. Analizálni a problémákat
3. Felismerni/azonosítani a problémák okait
4. Korlátozni és kiszűrni a problémák okait
5. Csökkenteni a problémák számát, és
6. Megoldani a problémákat a megfelelő eszközökkel és módszerekkel
7. Ellenőrzés és a folyamat ismétlése (PDCA)



Üzemeltetési és Szolgáltatási Standardok

- Miért pont a Standardok?
- A szállodaláncok előnyei
- A jó öreg check-listák...
- Mire terjedjen ki?
- Részletek vs. Vezetői hatáskör

Chapter	Number of descriptions					Total
	1-10	11-20	21-30	31-40	41-50	
1. Front & Marketing	438	399	357	315	273	1782
2. Rooms Division	438	448	461	481	497	2325
3. HR & Training	84	96	107	118	129	534
4. F&B	170	178	185	193	201	827
5. HRG	100	100	100	100	100	500
6. Maintenance	100	100	100	100	100	500
7. Health Spa	100	100	100	100	100	500
8. Finance	100	100	100	100	100	500
9. Procurement	100	100	100	100	100	500
10. Information	100	100	100	100	100	500
11. Safety, Security & Risk	100	100	100	100	100	500
12. Total	2184	2421	2594	2811	2924	14934





Standardok ellenőrzése:

1. Szállodai önértékelések
2. Keresztirányú/Cross auditok
3. Quality auditok
4. Vendégkérdőívek
5. Mystery látogatások és teszthívások



Hatékony Eszközök és Módszerek

- **Mystery vizsgálatok – nézzünk a tükörbe!** 
- **Minőség Nagykövetek – „megfelelő emberek a megfelelő helyen”** 
- **Vendégelégedettség mérése – csak statisztika?**
- **Vendégpanaszok kezelése – valóban tények?**
- **Papír és online kézikönyvek napi használatra**
- **Tréningek – a fejlődés meghatározó elemei**

Új Kihívások – Online Értékelések és Hírnév/Reputation Management

- Kinek hisznek kiben bízhatok?



**Ne feledkezzünk meg ...
... a Vendégről sem!**

IAQ Utókonferencia



Nemzetközi Támogatás – Hotelstars Union

AUSTRIA • CZECH REPUBLIC • GERMANY • HUNGARY
NETHERLANDS • SWEDEN • SWITZERLAND



Közös és egységes minősítés/osztálybasorolás
13 európai országban:

Alapító tagok:

Ausztria
Cseh Köztársaság
Hollandia
Magyarország
Németország
Svájc
Svédország

Csatlakozott:

Észtország
Lettország
Litvánia
Luxemburg
Málta
Belgium

Eszközök és Módszerek

- **Jelenleg – TQM, PDCA, Quality Circles, Benchmarking**
- **Gondolkodunk rajta – Lean, GAP, BPR, EFQM**
- **Nem valószínű – ISO, Six Sigma**

Díjak és Ösztönzők

- **Csak a tények számítanak!!**

IAQ Utókonferencia





Köszönöm a figyelmüket!

Questions

IAQ Utókonferencia



A Standard Szerkezete

A Standard Szerkezete

Üzemeltetési Standard Check-listák - Danubius Hotels Group
Danubius Operation & Service Standard Check Lists

Fejezet/Chapter		Kérdések száma: Number of descriptions:						Version 2013-04-30
		Version 1.1	Version 1.2	Version 1.3	Version 1.4	Version 1.5	Version 1.6	
1	Sales & Marketing	309	320	322	328	326	326	326
2	Rooms Division	426	446	481	490	468	465	467
3	HR & Training	88	90	87	92	87	87	87
4	F&B	482	516	570	555	549	546	541
5	DQC	170	149	116	150	149	149	140
6	Maintenance	250	242	242	88	89	89	89
7	Informatika/IT	80	77	76	76	76	76	76
8	Gyógyászat/Health Spa	170	177	249	265	264	262	290
9	Premier Fitness	138	135	175	176	191	186	188
10	Emporium	27	28	29	29	29	34	35
11	Animation	55	55	55	55	55	55	55
12	Safety, Security & Risk Management	199	188	394	377	375	375	374
Összesen/Total		2394	2423	2796	2681	2658	2650	2668

Check Listek

A Check lista előnyei:

- Tárgyilagos és egyértelmű
- Tervezett a munka
- Fenntartja a vizsgálat ütemét és folyamatosságát
- Csökkenti az előítéletek lehetőségét
- Könnyebb a munka
- Rögzíti a mintát
- Összehasonlítható, a változások és tendenciák mérhetőek





**Minőség Nagykövetek
2015**



IAQ Utókonferencia