



*Mezey Tamás*

*15 perc...*

# **A Siker Kulcsa: Egyszerűség és Hatékonyság**

**Minőségirányítási eszközök és  
módszerek a turizmusban**

WQC -  
utórendezvény

1

## **A Mai Gondolatok:**

- **Mi a Minőség ?**
- **Minőségügyi rendszer vs. Best Practise**
- **Egy példa: Danubius Hotels Group**
- **Eszközök és módszerek:  
mitől egyszerűek és hatékonyak?**
- **Eredmények és csapdák**
- **Díjak és motivációk**
- **Merre tovább...**

WQC -  
utórendezvény

2



3

# Mi a „MINŐSÉG” ?



**A Minőség =  
az Érintett Felek  
Elégedettsége**

**Kik az „Érintett Felek”?**

- A Vendégek
- A Munkatársaink
- A Szállítók és Szerződött partnereink

# A minőség felértékelődött!

- Okai:
- A konkurencia megnőtt
- Sok benne a szakmai és emberi tartalék
- Gyakran nem eszközigényes
- **Legfontosabb:** A szolgáltatás ára mellett annak minősége meghatározó szerepet tölt be a vendég döntésénél!



## Minőségügyi Tevékenység

### 1. Kialakítás



### 2. Működtetés



### 3. Fejlesztés



# Minőségügyi Tevékenység

1. Mission & Vision (Küldetés és Jövőkép)
2. Szállodai standard-ekek bevezetése
3. Standard alapú Önértékelések
4. Standard alapú kereszt-értékelések (Cross Auditok)
5. Quality Auditok
6. Vendégkérdőívek és rendszere
7. Mystery Guest Visitek
8. Minőség Nagykövetek tevékenysége
9. Vendégelégedettség mérése és értékelése
10. Minőségmanagement – eszközök-módszerek
11. Brandek – Brand Standardek
12. Évközi Standard Szabályozások

## Mission & Vision Küldetés és jövőkép

- Hol tartunk MOST ?  
és
- HOVA akarunk eljutni ?



# Standard 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



## A Standard Szerkezete

Üzemeltetési Standard Check-listák - Danubius Hotels Group Danubius Operation & Service Standard Check Lists						
Fejezet/Chapter		Kérdések száma: Number of descriptions:				
		Version 1.1	Version 1.2	Version 1.3	Version 1.4	Version 1.5
1	Sales & Marketing	309	320	322	328	326
2	Rooms Division	426	446	481	490	468
3	HR & Training	88	90	87	92	87
4	F&B	482	516	570	555	549
5	DQC	170	149	116	150	149
6	Maintenance	250	242	242	88	89
7	Informatika/IT	80	77	76	76	76
8	Gyógyászat/Health Spa	170	177	249	265	264
9	Premier Fitness	138	135	175	176	191
10	Emporium	27	28	29	29	29
11	Animation	55	55	55	55	55
12	Safety, Security & Risk Management	199	188	394	377	375
Összesen/Total		2394	2423	2796	2681	2658



# Standard alapú Önértékelések

## Jellemzői:

- Harmadévenkénti gyakoriság
- Igazgató + Minőség Nagykövet irányítja
- Szakterületi vezetők végzik el
- Jelentés a Céggközpontnak
- Célja: a folyamatos fejlődés mérése

## Standardek fejlesztése

**Minden év október-novemberében**

- **Szállodai vélemények**
- **Témafelelősök véleménye**
- **Mystery Guest Visitek tapasztalatai**
  - **Kiegészítések**
  - **Törlések**
  - **Módosítások**
  - **Nyelvi korrekciók és fordítás**

# Cross Auditok és Auditorok

- Alapja a Standard
- Módszere: külső-keresztirányú értékelés
- Évente 1 alkalommal
- Végzik: 20-25 belső munkatárs
  - Szállodai és központi vezetők
  - Minőség Nagykövetek
- Évente egynapos felkészítő tréning
- Intézkedési terv készül



# DOSS alapú keresztirányú értékelések eredményei

2007 - 12 auditor - 18 szálloda      átlag: 89,3%

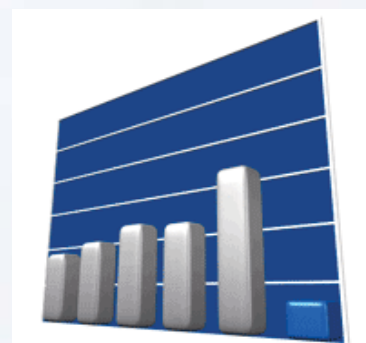
2008 - 17 auditor - 30 szálloda      átlag: 91,3%

2009 - 20 auditor - 31 szálloda      átlag: 91,0%

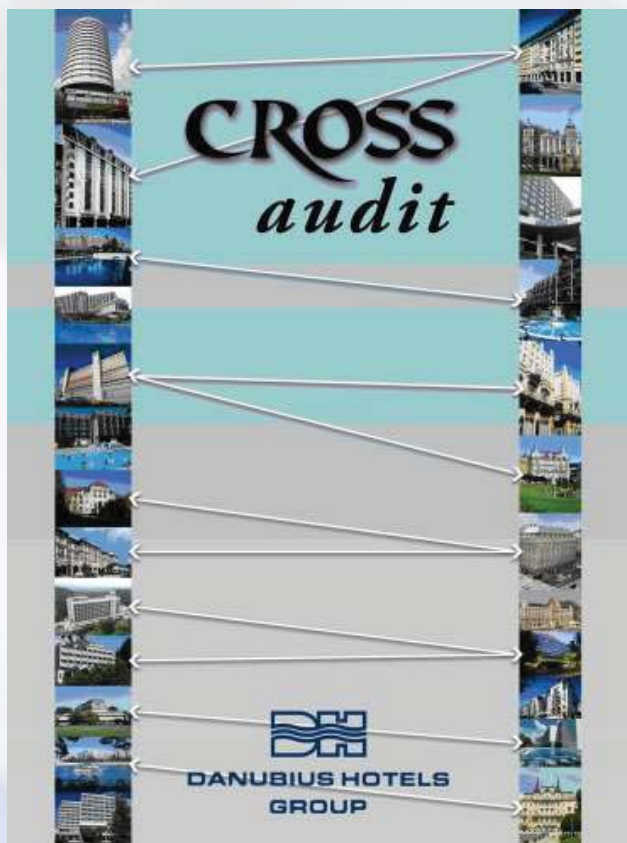
2010 - 21 auditor - 29 szálloda      átlag: 92,9%

**Cross Audit =  
A LEGJOBB  
Vezetői Tréning !!!**

WQC -  
utórendezvény



## Cross Auditori Kézikönyv



WQC -  
utórendezvény



# Quality Auditok



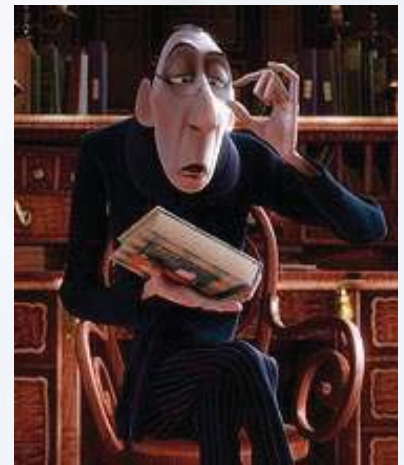
- A Standardek rövidített változata

Célja:

- Gyors (egynapos) üzemeltetési értékelések
- Projektek összehasonlítása



WQC -  
utórendezvény



## Vendégkérdőívek rendszere

- Papír és Internetes alapú
- 4 fajta kérdőív:
  - Szállodai
  - Éttermi
  - Rendezvény
  - Gyógyászati

2007: 4,9%

2008: 7,4%

2009: 6,8%

2010: 5,0%

**Szöveges  
észrevételek !!**

- Adatszolgáltatás: Internetes alapú
- Feldolgozás és statisztika: automatikus
- Hozzáférés szabályozott

WQC -  
utórendezvény

## SZÁLLODAI VENDEGKÉRDŐIV

Kedves Vendégünk! Nekünk mindig fontos az Ön véleménye, ezért kérjük, hogy szánjon pár percet a kérdőív kitöltésére és ossza meg velünk tapasztalatait. Válaszaival segít minket abban, hogy a jövőben az Ön igényének még inkább megfelelően alakíthassuk és bővíthessük szolgáltatásainkat. Segítségét előre is köszönjük!

Érkezésének dátuma: ..... Látogatásának időtartama: ..... éjszaka az Ön neve: ..... Szobaszáma: .....

Honnan értesült szállodánkról?  ismerősétől  újsághirdetésből  
 utazási irodától, vagy katalógusból  az Internetről  
 egyéb úton: .....

Látogatásának célja:  
 üzleti  konferencia  városnézés  pihenés/wellness  gyógyászati  
 egyéb: .....

Szolgáltatásaink színvonala:	alacsony	átlagos	magas
Megérkezés és vendégfogadás a szállodában	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bejelentkezés a szállodába	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A recepció személyzetének figyelmessége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szállodai szoba hangulata és nyugalma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szoba és fürdőszoba tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szoba műszaki berendezései és hőmérséklet szabályozása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szobaszerviz színvonala és a minibár választéka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A közösségi terek hangulata és tisztasága	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Az éttermi szolgáltatások színvonala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A felszolgált ételek és italok minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A reggeli választéka és minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A coffee shop és a bár szolgáltatásai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A rendezvények színvonala és a különtermek szolgáltatásai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gyógyászat, a fitness és a wellness részleg tisztasága és a szolgáltatások színvonala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kijelentkezés a szállodából	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ajánlaná szállodánkat barátainak vagy üzleti partnereinek?  igen  nem

Kérjük, ossza meg velünk észrevételeit, javaslatait, hogy szolgáltatásaink és termékeink színvonalán javíthassunk: .....

Köszönjük, hogy észrevételeivel segítette munkánkat!

Amennyiben szeretné választ kapni észrevételeire, vagy a jövőben rendszeresen értesülni különleges akcióinkról, kérjük hagyja itt névjegykártyáját, vagy adja meg elérhetőségeit:  
 Cím: .....  
 Telefonszám: ..... E-mail: .....



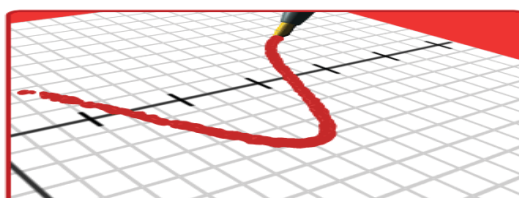
WQC -  
utórendezvény

19



## Vendégelégedettség alakulása a vendégkérdőívek alapján: 2008-2010

2008	2009	2010
• Január 86,32%	• Január 88,10%	• Január 88,55%
• Február 85,70%	• Február 89,23%	• Február 89,08%
• Március 86,23%	• Március 88,22%	• Március 89,55%
• Április 86,11%	• Április 87,35%	• Április 89,00%
• Május 86,32%	• Május 87,65%	• Május 82,76%
• Június 86,71%	• Június 87,77%	• Június 87,14%
• Július 85,74%	• Július 87,57%	• Július 87,09%
• Augusztus 85,56%	• Augusztus 87,93%	• Augusztus 89,98%
• Szeptember 86,81%	• Szeptember 88,93%	• Szeptember 90,70%
• Október 87,12%	• Október 88,10%	• Október 88,12%
• November 87,18%	• November 87,93%	• November 89,31%
• December 86,13%	• December 88,35%	• December 89,84%
• Éves átlag: 86,35%	• Éves átlag 88,08%	• Éves átlag 88,48%



WQC -  
utórendezvény

20

# Vendégelégedettség – 2010

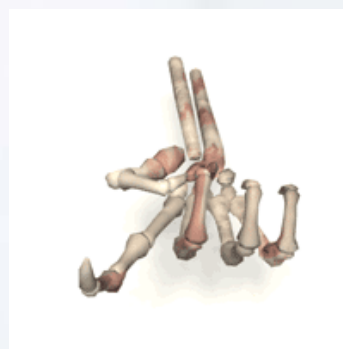
	Kitöltött vendégkérdőív (db)	Vendégelégedettség (%)
<b>DH Összes</b>	<b>32447*</b>	<b>88,48</b>
<b>Szállodai</b>	<b>17844</b>	<b>87,71</b>
<b>F&amp;B</b>	<b>2873</b>	<b>91,40</b>
<b>Rendezvény</b>	<b>244</b>	<b>93,00</b>
<b>Gyógyászat</b>	<b>1941</b>	<b>90,27</b>
<b>Gyógyszálloda</b>	<b>9526</b>	<b>88,65</b>

utórendezvény

## Vendégelégedettség – 2010 év Szállodai kérdőív (minta = 17844 db)

Megérkezés és Vendégfogadás:	88,03%
Check in:	89,21%
A recepció személyzetének figyelmessége:	91,58%
A szállodai szoba hangulata és nyugalma:	85,79%
A szoba és fürdőszoba tisztasága:	89,51%
A szoba műszaki berendezései és hőmérséklete:	76,56%
A közösségi terek hangulata és tisztasága:	88,96%
Check out:	91,60%

# Tudják-e Önök, hogy mi a **7 FŐBŰN** a szállodai minőségnél?



WQC -  
utórendezvény

23

## SEVEN DEADLY SINS OF QUALITY

A product deficiency that fits into this category is substantial and is reserved for the worst of the worst. These are issues that are most likely to keep the guest from returning to your hotel; issues that would compel the guest to tell their friends/relatives which would not only hurt the hotel but the hotel brand as well. The "Seven Deadly Sins of Quality" are as follows:



**1. It's Broken** - items receiving 3 point deductions in this category normally are visibly broken and not usable or viable. A broken chair, a drapery rod hanging down, a credenza drawer that will not open, a large hole in a wall or door (it's broken through), etc. are examples of issues that would qualify as a deficiency in this category.



**2. It's Torn** - items receiving 3 point deductions in this category typically have large, demonstrative tears whether in the bedspread, the curtain, the carpet, in the upholstery, formica on the credenza, wall vinyl, etc. Torn so badly, for example, that it's unusable; torn so badly that the guest might call down for another room or ask how this could be allowed to happen at this hotel.



**3. It's Filthy** - items receiving 3 point deductions in this category generally represent areas of uncleanness that might be considered unsanitary by a guest or a health inspector. Clumps of hair, large amounts of debris in key guest areas, numerous deficiencies such as soiled carpet in the same area, "grunge" on the telephone, eating utensils, etc. are some examples.



**4. It Grows** - items receiving 3 point deductions in this category would typically represent noticeable mildew or fungus growing in specific areas of the hotel. Clearly, where there is some mildew on the outside of a wall there is likely much more present behind the wall.



**5. It Doesn't Work** - items receiving 3 point deductions in this category represent one of the key guest dissatisfiers. For example, televisions, remote controls, lamps, hair dryers, coffee makers, HVAC units, automatic locks, etc. that don't operate properly (or at all) would fit into this category.



**6. It Crawls** - items receiving 3 point deductions in this category are self-explanatory: for example, a roach, vermin, ants, multiple flies or moths, alive or dead. Clearly, an instance where the guest might find the presence of these "critters" in guest areas upsetting at the least.



**7. It Stinks** - items receiving 3 point deductions in this category are usually those items where the odor is bad enough from a guest's perspective that it might create a negative reaction. This would especially be true in the guestrooms and the lobby. This category would not be applicable for chemical odors that are present due to housekeeping or maintenance efforts to clean the hotel.

WQC -  
utórendez

24









# **Minőség Nagykövetek** **Quality Ambassadors**





# A Minőség Nagykövetei Quality Ambassadors

**Nem önálló munkakör**  
**Szervezetileg a szállodaigazgatóhoz tartozik**  
**Szakmailag a munkahelyi vezetőjéhez**  
**Minőségügyi tevékenység- folyamatos kapcsolattartás a cégközponttal**

WQC - utórendezvény

31

## Vendégelégedettség mérése és értékelése

### 1. Vendégészrevételek:

- Panaszok
  - Dícséreték
  - Információk
- - kezelése és kivizsgálása
  - - intézkedések
  - - válaszlevelek
  - - follow up

WQC -  
utórendezvény

32



# Vendégelégedettség mérése és értékelése



- Vendégek megkérdezése
- Guest Relations Managerek
- Vendégtalálkozók
- Vendéggel érintkező dolgozók feladatai

## Évközi Standard Szabályozások

Standard Körlevél Standard Circular Letter	Száma / number: 2007-4
Készítő: ... Küldő: ... Módszer: ... Tárgy/object: Good Night csokoládé	Küldés dátuma: ... And... Dokumentum: ... Oldalak/pages: 1

Érintett szállodák és részleg: Valamennyi magyarországi DH és DHSR szálloda  
Hotels and departments concerned:

Érvényes / valid from: 2007. március 1.

**Folyamat leírása / description:**

Termék: Good Night belga csokoládé

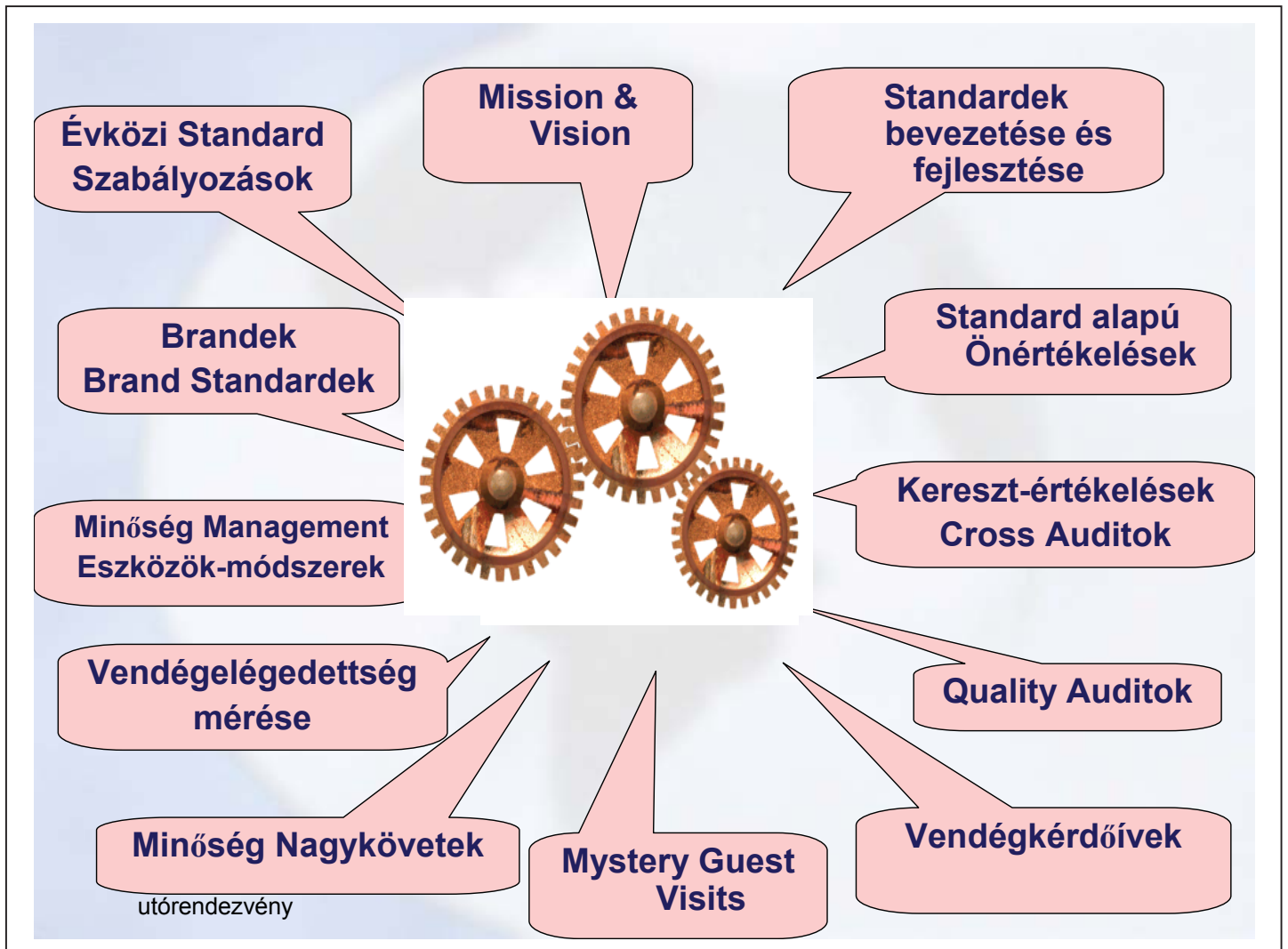
Beszerezés: Szállító: Kendes Kft, 1093. Budapest, Lónyay u. 9.  
Megrendelés módja: írásban, a Szállító által rendszeresített megrendelőlapon,  
e-mail: [varsanyi.laszlo@kendes.hu](mailto:varsanyi.laszlo@kendes.hu)  
Teljesítési határidő: 2 munkanapon belül  
Kiszállítás Budapesten térítésmentes, minimális mennyiség 2,000 db/rendelés  
vidékre 1.000 db/rendelés + 1.970 Ft postaköltség

Nettó ár: 14,20 Ft/db

Bekészítés módja: A vendég elutazását megelőző délután, vagy este, a vendégkérdőívvel együtt a vendég éjjeliszekrényére helyezve

Csatolt fájlok, fényképek, videók /  
Files, photos, videos attached:

 "Good Night Csoki.jpg"



## Minőségirányítás – egyéb rendszerek, eszközök és módszerek

### Használatban:

- TQM
- PDCA
- Minőség Körök
- Benchmarking

### Bevezetés előtt/közben:

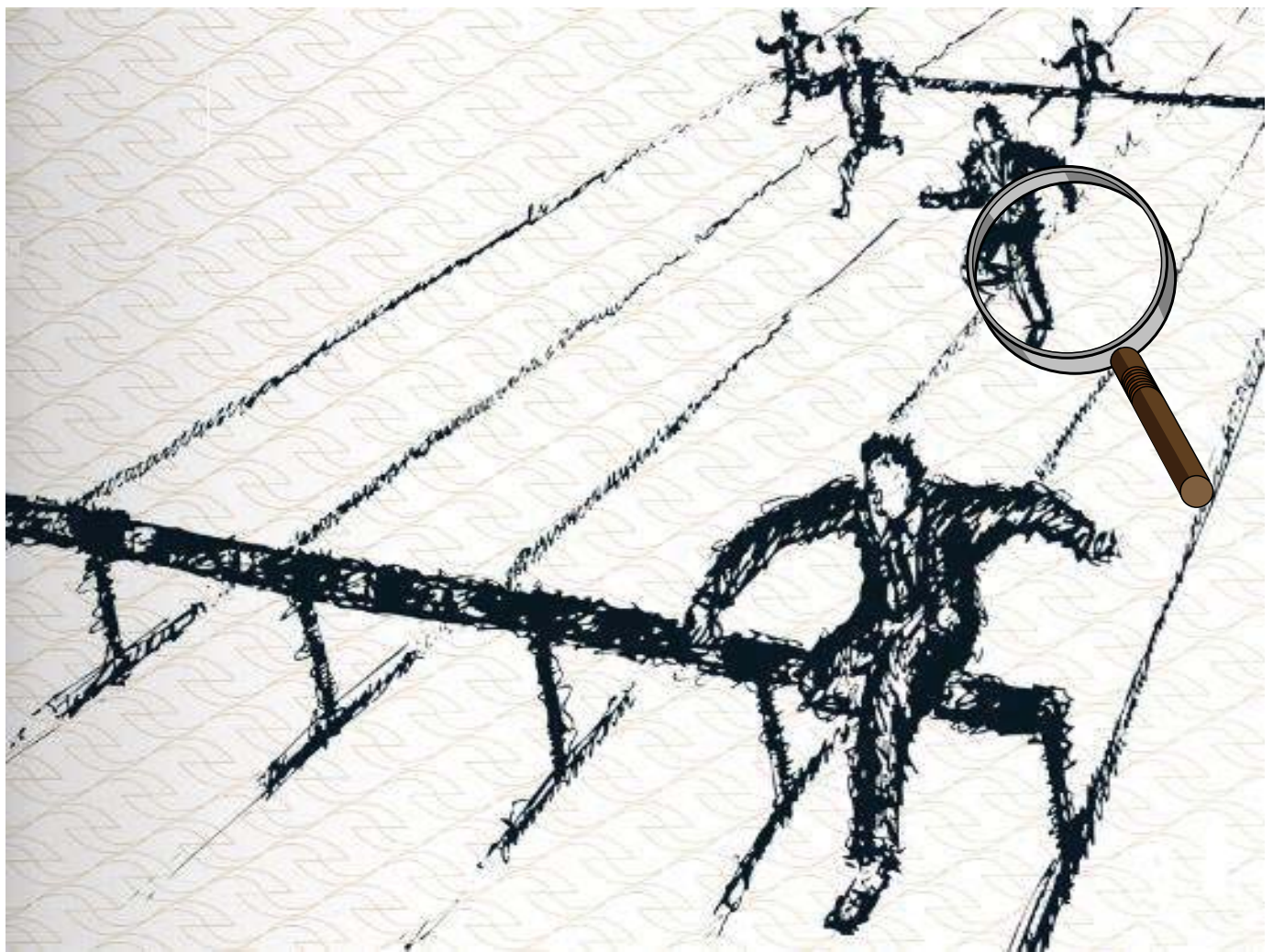
- Balanced Scorecards
- Gap Modell
- BPR

### Előkészületben:

- EFQM
- Lean - Kaizen

### Gondolkodunk rajta....:

- ISO
- Six Sigma



# Magyar Turizmus Minőségi Díj

Szálloda: 750 kritérium

Étterem: 293 kritérium

**Önértékelés**

**+ Mystery Guest Visit**

**+ külső audit**

**2005 – 2010**

**77 szálloda**

**17 étterem**

WQC-  
utórendezvény





WQC -  
utórendezvény

39

**HOTELSTARS**

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



## Közös és egységes minősítés 11 európai országban:

### Alapító tagok:

Ausztria  
Cseh Köztársaság  
Hollandia  
Magyarország  
Németország  
Svájc

### Csatlakozott:

Észtország  
Lettország  
Litvánia  
Luxemburg

WQC - **Svédország**  
utórendezvény

40



**A Minőség**  
=  
**az érintett felek elégedettsége**



**A Minőség = Folyamat-management**



**Merre tovább ?**

**Szabályozottság**



**Életminőség**



# Köszönöm a figyelmet és várom kérdéseiket

