

## **A szolgáltatás minősége - Minőség a turizmusbán**

A 24.1.-24.2. azonosítású szekciókra a „*párhuzamos szekciók*” keretében került sor. Az előadásokra és a panelbeszélgetésekre két részben, **délelőtt 5, és délután 4, 20-25 perces prezentáció keretében került sor.**

25-30 fő, horvát, német, svájci, angol, fülöpszigeti, délafrikai és magyar résztvevő volt jelen. **A résztvevők értékelése alapján a legmagasabb elégedettséget elért szekció volt.**

**Szekció elnök** délelőtt Mikó György az EOQ MNB alelnöke, délután Roland K. Jahnke a Deutsche Post DHL üzletág-igazgatója volt.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos előadások és szakmai beszélgetések rámutattak a „*Minőség*” felértékelődésére.

A **délelőtti előadók és témák** a fenntartható fejlődés, a vevői elégedettség és az egészség-turizmus összefüggéseit vizsgálták a szállítmányozás, a repülőtéri szolgáltatások, a hazai gyógyvizek kihasználása és a globalizált vállalatok központosított belső szolgáltatásain keresztül.

A **délutáni előadások** a turizmus kérdéseinek minőségügyi vetületét vizsgálták.

Az előadók saját és szervezetük tapasztalatait, eredményeit mutatták be, a beszélgetések során sok kérdést még tovább megvilágítva.

**Összefoglalva**, az elhangzottak alapján, az alábbiak állapíthatók meg:

*Roland J. Jahnke*, a globális csomagküldő, szállítványozó szervezetek fenntartható fejlődéssel kapcsolatos globális kihívásait elemezte a Német Posta DHL szolgáltatásaiban. A szervezet számos gyakorlati lépést tett a környezet / klíma védelem érdekében (az előadás listázta), jelentős munkatársi bevonás és társadalmi aktivitás és pozitív visszajelzés mellett.

Több gyakorlat módszer bemutatására is, még ha röviden is, de volt lehetőség.

A prezentáció kihangsúlyozta az **Érintettek visszajelzési** szükségességét, és azt a tényt, hogy egy közös látásmódot kell elérni a vevői elégedettség és a fenntarthatóság területén, ami nagyon sok merőfeszítést, tájékoztatást és vezetői elkötelezettséget kíván.

A közös szemlélet az egyik jövőt formáló erő, már most is, és jelentős mértékben motiválta már most is a DHL folyamatait, a működési rendszer változtatási céljait.

Roland Jahnke akadémikus rámutatott, hogy a fenntarthatóság a kulcs erő a jövő formálásában. Ennek egyik gyakorlati tényezője kellene, hogy legyen a CSR, a társadalmi felelősségvállalás. Példákon mutatta be, hogy a környezetvédelmi elképzelések reális kapcsolatban kell, hogy legyenek a társadalmi felelősségvállalással.

*Roy Ramphal*, a Dél-Afrikai Minőségügyi Szervezet elnökeként, és a Dél-Afrikai Egyetem Menedzsment Karának előadójaként, bemutatta, hogy a globalizált vállalatok centralizált szolgáltatásainál (Shared services) a minőségirányításnak, a minőségügyi auditoknak kiemelt

szerepe van. Láthattunk számos indikátort, amivel a szolgáltatások ilyen bonyolult formáját mérni lehet már a szolgáltatások központjában, és a meghatározó problémákat igen gyorsan fel lehet oldani. Ezeknek a *shared services szolgáltatásoknak* a minőségbiztosítása még nem terjedt el eléggé, kívánatos a továbblépés mind a szabványosítás, mind az audit eljárások területén.

*Repülőterek szolgáltatásaival* kapcsolatban két előadásra is sor került.

Ivone Lopes és *Joao Farinha* a portugál ANA repülőterek, míg Daina Plantic Tadic a zágrábi repülőtér gyakorlatát mutatta be.

*Ivone Lopes és Joao Farinha* repülőtéri minőségügyi szakemberek, minőségügyi oktatók, repülőtéri minőségügyi vezetők, akik saját gyakorlatukon keresztül, nagyon színes és példákkal ellátott előadásban bemutatták, hogy a lisszaboni repülőtér hogyan harmonizálta a folyamatok jobb gyakorlatát és az utasok biztonságának növelését. Érdekes problémát kezeltek, amikor egyfelől a kiváló utas ellátást és az egyre növekvő minőségi elvárásokat és az üzleti (pénzügyi) sikerességet vizsgálták egy sajátos balanced scorecard segítségével, úgy hogy közben számos szabványos (ISO 9001; 14001; OHSAS 18001; SA8000; NP 4457; ASQ) követelmény teljesítését tanúsítással is igazoltak.

Minden esetben a vevői problémák, az elégedettség és a reklamációk középpontban voltak. Ez nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a lisszaboni repülőtér és maga Lisszabon is a világ 10 legfrekvenciáltabb turisztikai célpontja lett, beleértve a hoteleket és a repülőtéri szolgáltatásokat.

*Daina Plantic Tadic* a Verni Egyetem (Horvátország) tanára, minőségügyi szakértő és auditor a repülőtéri panaszok, utas reklamációk kérdésének kezelését tárta fel a zágrábi repülőtér gyakorlatán keresztül. Rámutatott a panaszok és a nem megfelelő elégedettség **nem lineális** kapcsolatára, a rejtve maradt panaszok kezelésének szükségességére. Statisztikák, elemzések tárták fel, hogy a legtöbb panasz forrása az irányítás és az emberi viselkedés.

A nem-reális elvárások teljesítése, a költségek növelése, vagy elvárt csökkentés és az elégedettség kezelése kompromisszumokat kell, hogy jelentsen.

*Dr. Marosi Tibor* a Szegedi Tudományegyetem asszisztens professzora, a magyar egészségturizmust, a hazai stratégiai kérdésekként vizsgálta.

A személyes és intézeti kutatások rámutattak arra, hogy csak az általános túrizmus és a megelőző és rehabilitációs, valamint a direkt gyógy-túrizmus együttes kezelése hozhat sikert.

A minőség széleskörű értelmezése, a különféle tanúsítványok „ernyőt” jelentenek, növelik a szolgáltatók változtatási affinitását.

Az előadás megszívlelendő adatokat tárt fel arról is, hogy minden igyekezet ellenére nagyon szerény a szállodák és fürdők adatbázisa, informáltsága a vendégek valós elvárásairól, elégedettségéről, ami a fejlesztések egyik alapja lehetne. Sajnálatos, hogy ebben a szolgáltatási ágazatban, Magyarországon, az irányítási rendszerek alkalmazása még mindig nem elég érzékelhető és nincs egy egységes értékelési rendszer sem a minőségi szolgáltatások megjelenítésére.

*Makay Dániel* a brüsszeli HOTREC (hotelek, éttermek, kávézók) világhálózat tanácsadója, az európai vendégellátás/vendégszeretet minőségi sémáját mutatta be számos Európai Unió ország példáján és gyakorlatán keresztül, beleértve a HOTREC hálózatot is. Az EHQ (European Hospitality Quality) elismerés építve az EU 2006/123/EC számú, szolgáltatásokra vonatkozó irányelvre, három szinten határozta meg a követelményeket. A harmadik szint már előírja az ISO 9001 és az EFQM Kiválóság Modell 300 pont feletti elvárásainak teljesítését. Megfelelőséget 2009 óta már védjegyként (lógó) is használják számos országban. Ismertek a

német, a svájci, az ír, a francia, az olasz lógóval is ellátott hotel és éttermi megjelenítések. Magyarországon a Magyar Túrizmus Minőségi Díj jelenti az európai elvárásokhoz való igazodás egyik lépcsőjét.

*Mezey Tamás* a Danúbius Hotel Csoport (öt országban működnek) minőségügyi igazgatója a különféle minőségügyi irányítási rendszerek és minőségügyi eszközök alkalmazását vizsgálta a túrizmus szolgáltatásain belül. Egyedülálló összefoglalást kaphattunk az egész problémakörrel, az egyes meghatározások értelmezéséről, ami már külön is kiemelte az előadás fontosságát, és jelentős, elismert sikert hozott. A Danúbius Hotel lánc igyekszik egyszerűen, de hatékonyan használni a minőségügyi eszközöket mindig figyelve a „mindent a fejlődésért” elvre. Kiemelt jelentőségűek a DOSS (Danubius Operation & Service Standard) auditok. Ezek a felülvizsgálatok jelentik a folyamatos fejlődés kulcspontjait, ezekre az audit jelzésekre épülnek a változtatások, a fejlesztések. Jelentős sikert hoztak a Danubius Hotel lánc keresztfunkciós audit team alkalmazások, és az Auditor Kézikönyv alkalmazása, a vendég kérdőívek és a „Mystery Vendég Látogatások”. 2010-től kialakították, a hatékonyabb és elkötelezettebb felülvizsgálatok és fejlesztések érdekében, a Minőségi Nagykövetek Kézikönyvét is.

Olyan minőség/működésfejlesztési eszközök alkalmazása került előtérbe, illetve bevezetésre, mint a minőségkörök, a benchmarking, az EFQM Kiválóság modell, a minőségköltségek (folyamatköltség), vagy a hotel és túrizmus elismerések fokozatai (Hotel Stars, EHQ).

*Franziska Buser* a Svájci Utazási Központ, Minőség és Üzlet Fejlesztési projekt igazgatója. Jelenleg Svájcban a túrizmus talán a leggyorsabban és legnagyobb mértékben fejlődő üzletág. A harmadik legerősebb export szektor.

A STC (Switzerland Travel Centre) általános bemutatása mellett bemutatásra került, a Központ bróker és ügynöki tevékenysége, a bonyolult partneri rendszer működése.

F. Buser rámutatott, hogy az Ő felfogásuk szerint a túrizmust nem szabályozni, ellenőrizni kell, hanem létrehozni, és főleg működtetni állandóan, és fejleszteni napról-napra. A kulcs/kritikus mutatók mindig a piaci visszajelzések, a panaszok, a havonkénti megrendelések.

*Oscar L. Evangélista* a Fülöp-szigetek, Palawan Állami Egyeteméről érkezett a Kongresszusra, hogy képet adjon arról a minőségügyi munkáról, amit a Kulturális Túrizmus területén végeznek. Bemutatta a Palawan Fülöpszigeti Modell-t. Egy sokunk számára teljesen ismeretlen Fülöp-szigeti régió, természeti kincsekben igen gazdag, népességében, etnikumában, és vallásaiban is nagyon színes terület, ahol a történelmi múlt és a jelen látnivalók egy igényes minőségre épített munkakultúrával kapcsolódnak össze.