

# AZ EOQ 55. Kongresszusa-Minőségügyi Világkongresszus Budapesten

## MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY 2011. Október 04.

### 24.1 - 24.2 Szekció

### A szolgáltatás minősége - Minőség a turizmusbán

Összeállította: MIKÓ GYÖRGY

## AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

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

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

- 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.
- Magyar érdeklődő igen kevés volt, kérdés szinte semmi.

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

## ➤ *Roland J. Jahnke,*

- Német Posta DHL és a fenntartható fejlődés
- Környezetterhelés csökkentése
- Vevői elégedettség és a fenntarthatóság
- Az érintettek bevonása- Közös szemlélet
- Visszajelzések → CSR

## ➤ *Roy Ramphal,*

- Globalizált vállalatok centralizált szolgáltatásainak auditjai.
- (Shared service audits)
- A Dél-afrikai Egyetem kutatásai
- Problémák feloldására indikátorok

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

## ➤ *Ivone Lopes és Joao Farinha,*

- Lisszaboni repülőtér: Hogyan harmonizálták a folyamatok jobb gyakorlatát és az utasok biztonságának növelését.
- Minden esetben a vevői problémák, az elégedettség és a reklamációk a középpontban.
- Egy sajátos balanced scorecard: a kiváló utas ellátás és az egyre növekvő minőségi elvárások és üzleti (pénzügyi) sikeresség egyensúlyához

## ➤ *Daina Plantic Tadic,*

- A zágrábi repülőtér gyakorlata az utas panaszok kezelésére
- A panaszok és az elégedettség kapcsolata
- A rejtve maradt panaszok hatása

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

## ➤ *Dr. Marosi Tibor,*

- A Szegedi Tudományegyetem kutatásai
- A hazai gyógy-turizmus tapasztalatai.
- A vendég visszajelzések szerény száma
- Az általános turizmus és a rehabilitációs és gyógyító turizmus összekapcsolásának szükségessége

## ➤ *Makay Dániel,*

- A brüsszeli HOTREC lánc vendég elégedettség növelő lépései
- Az EHQ (European Hospitality Quality) elismerés
- (az EU 2006/123/EC direktíva szolgáltatásokra)
- Követelmények három szinten

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

## ➤ *Mezey Tamás,*

- A Danúbius Hotel Csoportnál a minőségügyi irányítási rendszerek és a minőségügyi eszközök alkalmazása
- „Egyszerűen és hatékonyan”
- DOSS (Danubius Operation & Service Standard ) auditok keresztfunkciós audit team alkalmazások
- Minőségi Nagykövetek Kézikönyve
- Minőségkörök, a benchmarking, az EFQM Kiválóság modell, minőségköltségek

## ➤ *Franziska Buser,*

- A svájci STC (Switzerland Travel Centre) működése
- A kulcs/kritikus mutatók (piaci visszajelzések, a panaszok, a havonkénti megrendelések)

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

## ➤ *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.

# AZ EOQ 55. KONGRESSZUSA MAGYAR UTÓRENDEZVÉNY

**24.1 - 24.2 Szekció**

**A szolgáltatás minősége - Minőség a turizmusban**

**KÖSZÖNÖM FIGYELMÜKET!**

**EOQ MNB**