

Mezey Tamás

60 perc...

Két Lábbal a Földön...

Minőségirányítás a Szállodaiparban

A Mai Gondolatok:

- **Mi a Minőség**
- **Minőségirányítás a szállodákban**
- **Eszközök és módszerek**
- **Gyakorlati tapasztalatok**
- **Merre tovább...?**





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 eszközigenyes
- **Legfontosabb:** A szolgáltatás ára mellett annak minősége meghatározó szerepet tölt be a vendég döntésénél!



Minőségügyi Rendszer

1. Kialakítás



2. Működtetés



3. Fejlesztés



A Minőségügyi Rendszer Elemei

- **Mission & Vision (Küldetés és Jövőkép)**
- **Szállodai standard-ekek bevezetése**
- **Standard alapú Önértékelések**
- **Standard alapú kereszt-értékelések (Cross Auditok)**
- **Quality Auditok**
- **Vendégkérdőívek és rendszere**
- **Mystery Guest Visitek**
- **Minőség Nagykövetek tevékenysége**
- **Vendégelégedettség mérése és értékelése**
- **Minőségmanagement – eszközök-módszerek**
- **Brandek – Brand Standardek**
- **Évközi Standard Szabályozások**

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



Standard Check Listek bevezetése 2006-tól

- **Értékesítés**
 - **Szállodai üzemeltetés**
 - **HR és Training**
 - **Vendéglátás**
 - **Rendezvény-Konferencia**
 - **Műszak**
 - **Informatika**
 - **Gyógyászat**
 - **Premier Fitness**
 - **Emporium**
 - **Animáció**
 - **Személy és vagyonbiztonság, Risk Management**
- Σ 12 szakmai terület**



Standard alapú Önértékelések

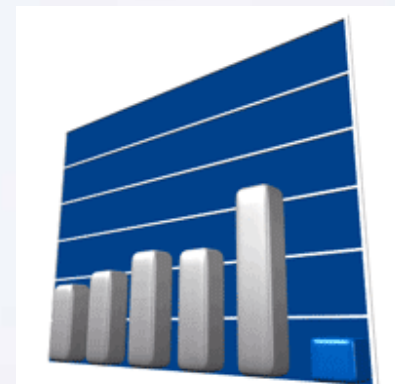
Jellemzői:

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

Szállodai Standard önértékelések:

2010 év %	2011 év %	2012 év %	2013 év %
1/3 év: 91,93	1/3 év: 91,73	1/3 év: 92,59	
2/3 év: 91,84	2/3 év: 92,56	2/3 év: 93,23	1/2 év: 93,51
3/3 év: 91,62	3/3 év: 92,53	3/3 év: 93,07	2/2 év: 93,71
Év össz. 91,70	Év össz. 92,53%	Év össz. 92,96%	Év össz. 93,60%

2013 / 2012 = + 0,64 %



Standard Check Listek fejlesztése:



**Személy- és Vagyonbiztonság & Risk
Management**

Környezetvédelem



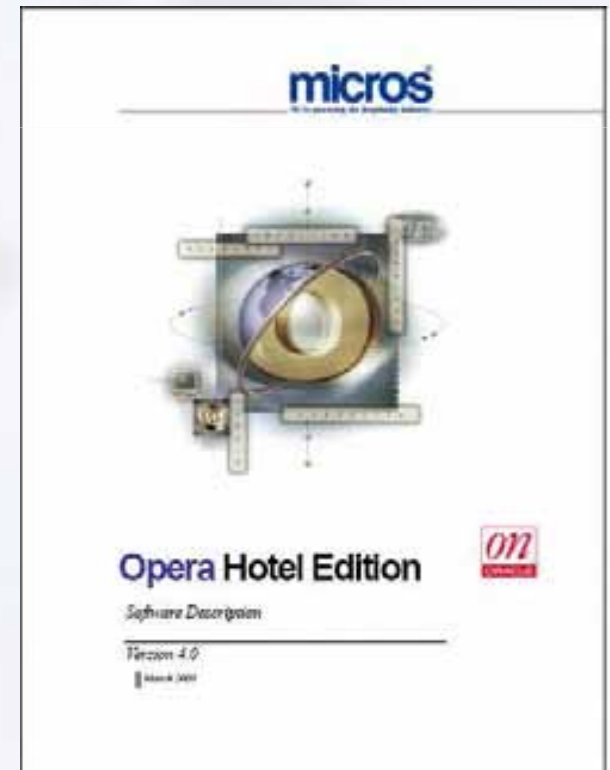
Minőségirányítás



Gyógyászati kezelések



EOQ
Pódiumbeszélgetések



Cross Auditok és Auditorok

- **Alapja a Standard**
- **Módszere: külső-keresztirányú értékelés**
- **Évente 1 alkalommal**
- **Végzik: 20-22 belső munkatárs**
 - Szállodai középvezetők
 - Minőség Nagykövetek
- **Évente egynapos felkészítő tréning**
- **Intézkedési terv készül**



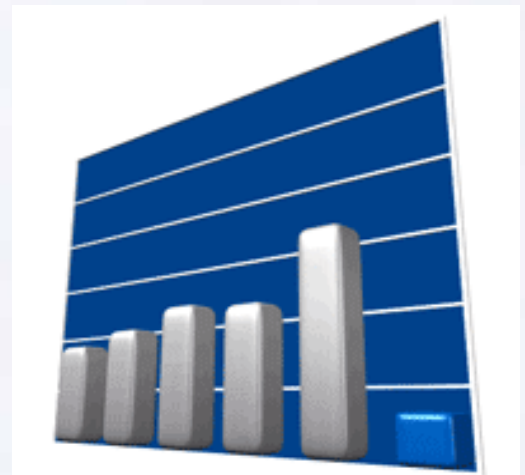
DOSS alapú keresztirányú értékelések eredményei

2008 - 17 auditor - 30 szálloda	átlag: 91,3%
2009 - 20 auditor - 31 szálloda	átlag: 91,0%
2010 - 21 auditor - 29 szálloda	átlag: 92,9%
2011 - 22 auditor - 27 szálloda	átlag: 93,8%
2012 - 22 auditor - 29 szálloda	átlag: 94,3%
2013 - 18 auditor - 28 szálloda	átlag: 94,6%

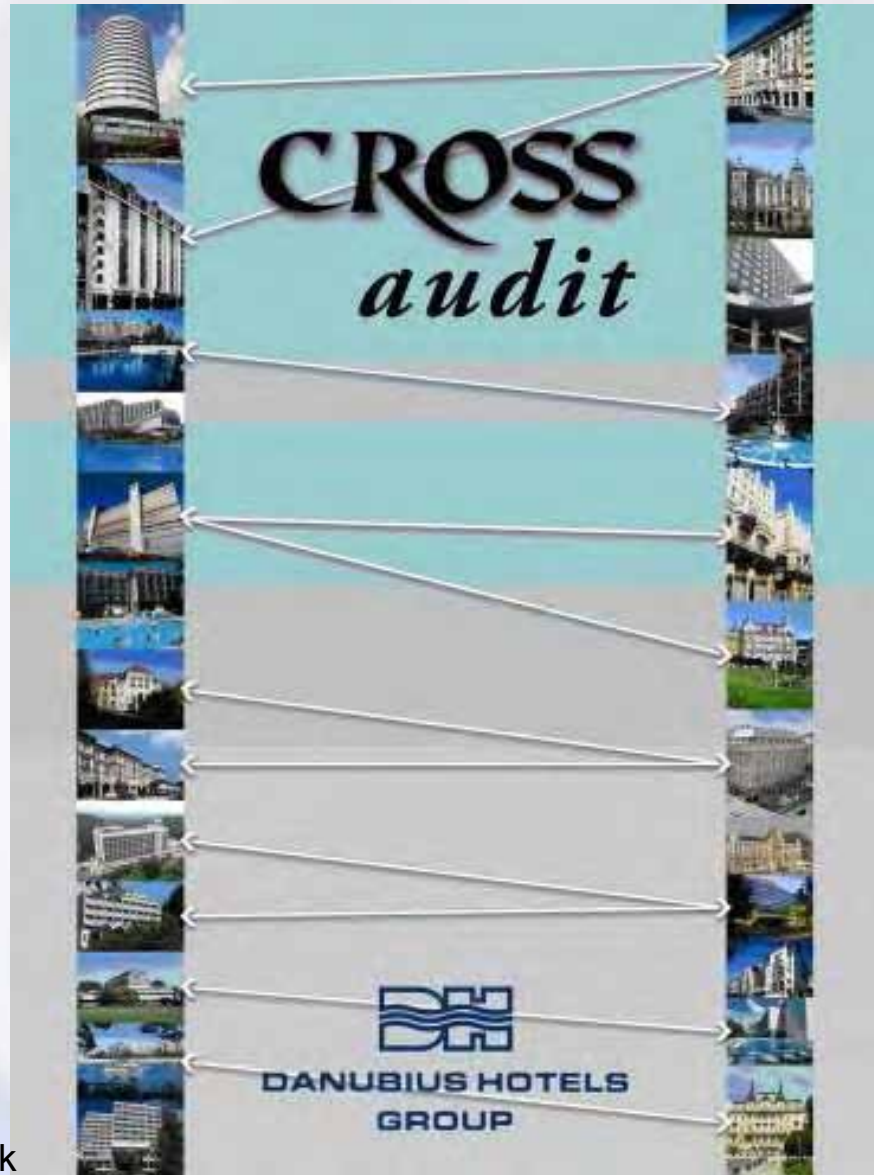
**Cross Audit =
A LEGJOBB
Vezetői Tréning !!!**

EOQ

Pódiumbeszélgetések



Cross Auditori Kézikönyv



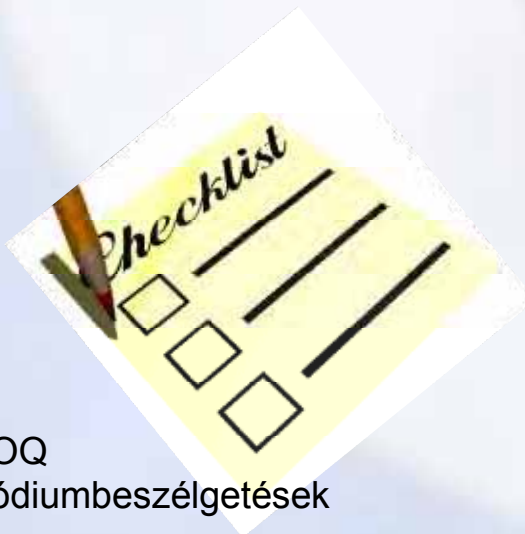
Quality Auditok



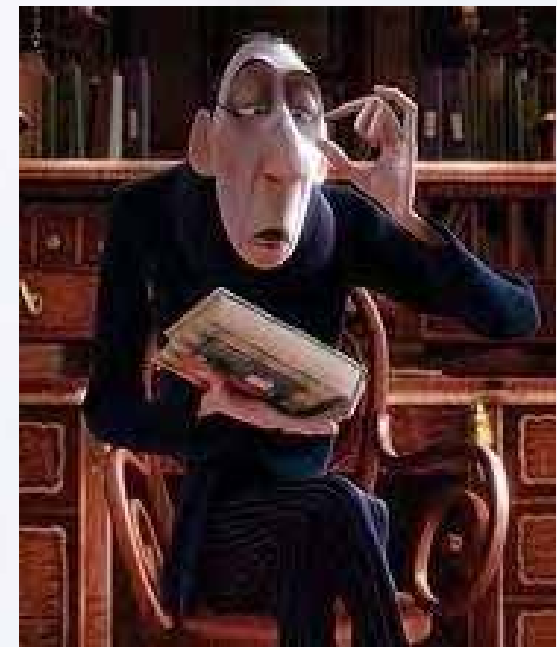
- A Standardek rövidített változata

Célja:

- Gyors (egynapos) üzemeltetési értékelések
- Projektek összehasonlítása



EOQ
Pódiumbeszélgetések



SZÁLLODAI VENDÉGKÉRDŐIV

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 igényeinek még inkább megfeleltethessünk és bővíthessünk szolgáltatásainkat. Segítségét előre is köszönjük!

Érkezésének dátuma:	Látogatásának időtartama: éjszaka																																																																
az Ön neve:	Szobaszáma:																																																																
Honnan értesült szállodánkról? * < > ☒ <input type="checkbox"/> ismerősétől <input type="checkbox"/> újsághirdetésből <input type="checkbox"/> utazási irodától, vagy katalógusból <input type="checkbox"/> az Internetről egyéb úton:																																																																	
Látogatásának célja: <input type="checkbox"/> üzlet <input type="checkbox"/> konferencia <input type="checkbox"/> városnézés <input type="checkbox"/> pihenés/wellness <input type="checkbox"/> gyógyászati egyéb:																																																																	
Szolgáltatásaink színvonala:																																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>alacsony</th> <th>átlagos</th> <th>magas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Megérkezés és vendégfogadás a szállodában</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Bejelentkezés a szállodába</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A recepció személyzetének figyelmessége</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A szállodai szoba hangulata és nyugalma</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A szoba és fürdőszoba tisztasága</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A szoba műszaki berendezései és hőmérséklet szabályozása</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A szobaszerviz színvonala és a minibár választéka</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A közösségi terek hangulata és tisztasága</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Az éttermi szolgáltatások színvonala</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A felszolgált ételek és italok minősége</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A reggeli választéka és minősége</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A coffee shop és a bár szolgáltatásai</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A rendezvények színvonala és a különtermek szolgáltatásai</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A gyógyászat, a fitness és a wellness részleg tisztasága és a szolgáltatások színvonala</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Kijelentkezés a szállodából</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		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"/>
	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? <input type="checkbox"/> igen <input type="checkbox"/> nem																																																																	
Kérjük, ossza meg velünk észrevételeit, javaslatait, hogy szolgáltatásaink és termékeink színvonalán javíthassunk:																																																																	
Köszönjük, hogy észrevételével segítette munkánkat! Amennyiben szeretne választ kapni észrevételeire, vagy a jövőben rendszeresen értesülni különleges akcióinkról, kérjük hagyja itt névjegykártyáját, vagy adja meg elérhetőségeit: Cím: Telefonszám: E-mail:																																																																	



Vendégkérdőívek rendszere

- Papír és Internetes alapú
 - 4 fajta kérdőív:
 - Szállodai
 - Éttermi
 - Rendezvény
 - Gyógyászati
 - Adatszolgáltatás: Internetes alapú
 - Feldolgozás és statisztika: automatikus
 - Hozzáférés szabályozott
- | |
|------------|
| 2007: 4,9% |
| 2008: 7,4% |
| 2009: 6,8% |
| 2010: 5,0% |
| 2011: 4,8% |
| 2012: 4,8% |
| 2013: 6,2% |

**Szöveges
észrevételek !!**

Vendégelégedettség – 2013. év

	Kitöltött vendégkérdőív (db)	Vendégelégedettség (%)
DHG Összes	34294	91,4
Szállodai	13482	89,2
F&B	761	91,0
Rendezvény	295	95,8
Gyógyszállodai	19722	92,0

Vendégelégedettség – 2013. év

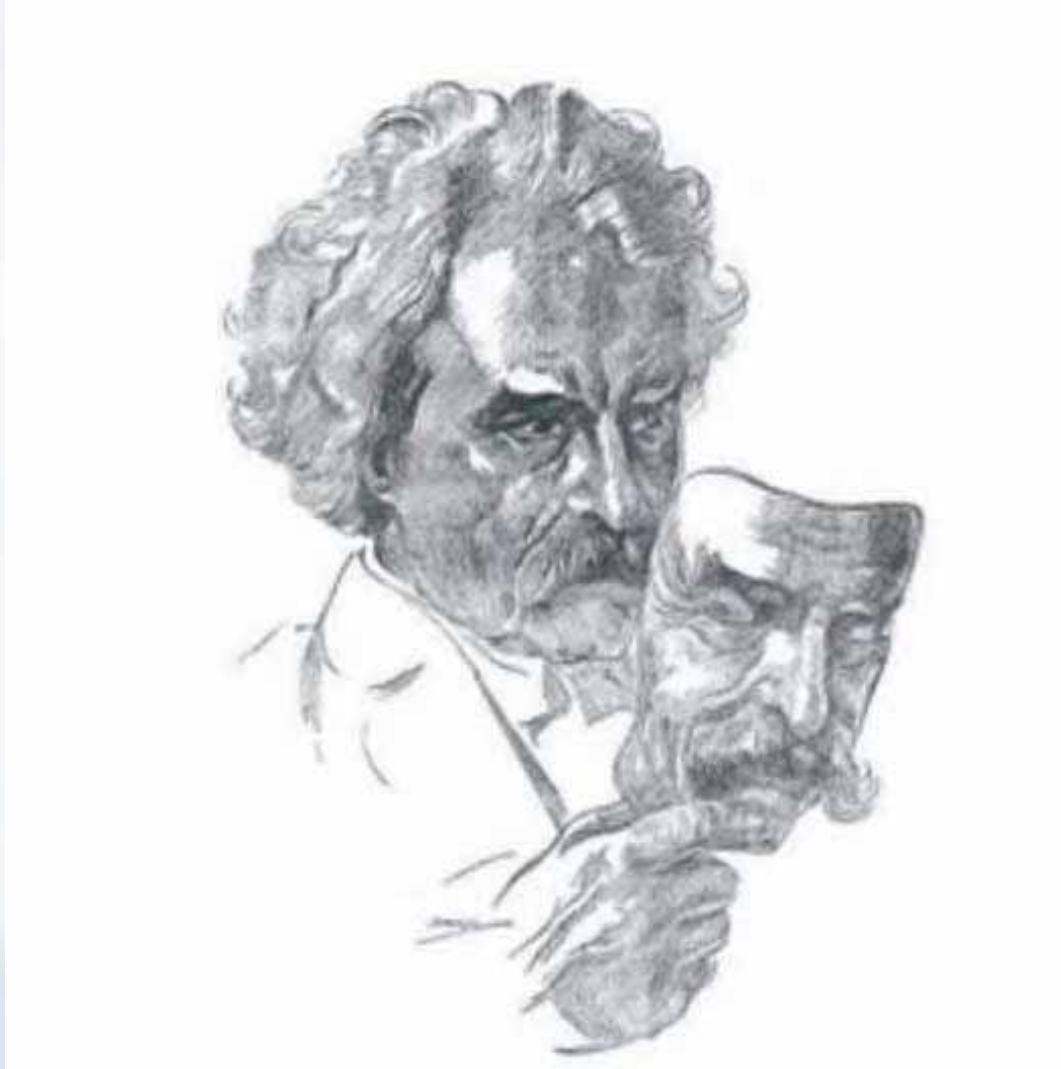
Szállodai kérdőív (minta = 13482 db)

Megérkezés és Vendégfogadás:	91,3%
Check in:	92,9%
A recepció személyzetének figyelmessége:	92,5%
A szállodai szoba hangulata és nyugalma:	90,0%
A szoba és fürdőszoba tisztasága:	91,2%
A szoba műszaki berendezései és hőmérséklete:	84,6%
A közösségi terek hangulata és tisztasága:	91,3%
Check out:	93,6%





Mystery Guest Visit



Jelentések

- Értékelés



- Digitális anyagok



- Számlák

A scan of a Hungarian invoice (SZÁMLA). The document is titled 'SZÁMLA - INVOICE - RECHNUNG' and contains various fields for company information, tax details, and a table of items. The table has columns for item description, quantity, unit price, and total price. The document is in Hungarian and includes standard invoice headers and footers.

Mystery Guest Visit – 2013. év

Szobarendelés:	83%
Szálloda külső képe	93%
Londiner - kocsirendező:	90%
Check in:	74%
Check out:	82%
Vendégszobák:	88%
Fürdőszoba:	93%
HK-napi takarítás:	92%
Közös helyiségek:	98%
Hall:	95%
Felvonók:	92%
Folyosó, lépcsőház:	97%
Mellék helyiségek:	98%
Ajándékbolt:	85%
Ébresztés:	93%



GUEST ROOM ISSUES

QUESTION	Score (%)
Danubius Magazin	0%
Danubius Citymap	40%
Up to date telephone books were available in the room.	47%
Free Local Map	50%
Danubius Citymap	50%
When opening the balcony door the air conditioner turned off.	57%
Majority of bulbs were ""energy saving"" type.	58%
Danubius Euro Points	58%
Emporium Prospect	60%





2006.09.24 13:46

EOQ
Pódiumbeszélgetések





11/11/2013 09:17
EQQ
Podiumbeszélgetése

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 DH Központtal**



Minőség Nagykövetek Kézikönyve

Minőség nagykövetek
kézikönyve
2010



**DANUBIUS HOTELS
GROUP**

Készítette:



Juhász István
minőség nagykövet
Best Western Hotel Hungaria
Telefon: +36 1 889 4646
Fax: +36 1 889 4437
E-mail: istvan.juhasz@danubiushotels.com



Vendégelégedettség mérése és értékelése

1. Vendégészrevételek:

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



Évközi Standard Szabályozások

Mission & Vision

Standardek bevezetése és fejlesztése

**Brandek
Brand Standardek**

**Standard alapú
Önértékelések**

**Minőség Management
Eszközök-módszerek**

**Kereszt-értékelések
Cross Auditok**



**Vendéglégedettség
mérése**

Quality Auditok

Minőség Nagykövetek

**Mystery Guest
Visits**

Vendégkérdőívek



EOQ
Pódiumbeszélgetések

Minőségirányítás – egyéb rendszerek, eszközök és módszerek

Amit jellemzően alkalmazunk:

- TQM
- PDCA
- Benchmarking
- BPR
- GAP modell
- Minőség körök

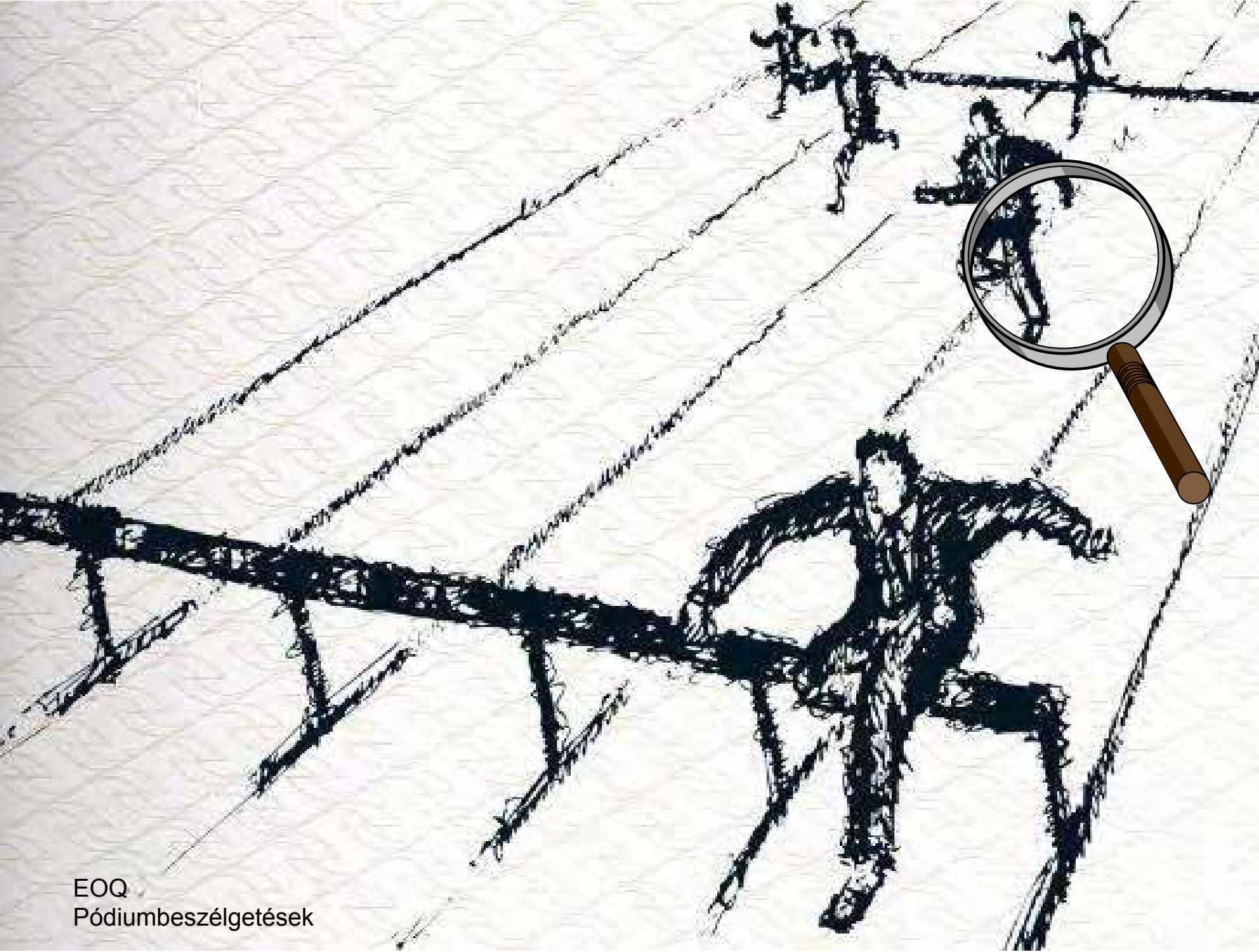
Amit nem alkalmazunk:

- ISO
- EFQM
- Six Sigma
- Balanced Scorecards
- Lean-Kaizen
- FMEA



CONCEPT/CLIPANIA

EOQ
Pódiumbeszélgetések



EOQ
Pódiumbeszélgetések

Magyar Turizmus Minőségi Díj

Szálloda: 801 kritérium

Étterem: 309 kritérium

Önértékelés

+ Mystery Guest Visit

+ külső audit



HOTELSTARS

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



Közös és egységes osztálybasorolás 15 országban:

Alapító tagok:

Ausztria

Cseh Köztársaság

Hollandia

Magyarország

Németország

Svájc

Svédország

Csatlakozott:

Észtország

Lettország

Litvánia

Luxemburg

Málta

Belgium

Dánia

Görögország

A Minőség

=

az érintett felek elégedettsége



A Minőség = Folyamat-management



EOQ
Pódiumbeszélgetések





**Köszönöm a figyelmet
és
várom a kérdéseket!**