

19. Manažment kvality

Kvalita služieb a cieľového miesta

Kvalita – úroveň charakteristík výrobku alebo služby akou spĺňa požiadavky hosťa. Kvalita v CR súvisí s kvalitou **služieb** a kvalitou **cieľového miesta**.

Dimenzie kvality služieb:

1. technická (to, čo hosť dostane, vníma sa objektívne podľa kritérií)
2. funkčná (to, akým spôsobom sa hosťovi služba poskytne, vníma sa subjektívne)

Fázy kvality služieb:

1. potencionálna (pripravenosť zamestnanca aj hosťa na službu)
2. procesná (vykonanie služby, jej priebeh)
3. výsledná (spokojnosť a pocity hosťa)

Rozlíšenie kvality podľa Európskej komisie:

1. interná (krátkodobé hľadisko, uspokojuje potreby hostí)
2. externá (dlhodobé hľadisko, napr. trvalo udržateľný CR - ochrana životného prostredia a svetové kultúrne dedičstvo)

Cieľové miesto - stredisko UZ, región, krajina, štát

Posudzovaný je pri cieľovom mieste:

1. hardvér (prírodné prostredie, jeho znečistenie, estetika priestorov)
2. softvér (informácie a služby).

Posudzovateľmi sú:

1. návštevníci - sledujú znaky kvality cieľového miesta v 4 skupinách:
 1. intimita, hygiena, promptnosť
 2. bezpečnosť a pohodlie
 3. dostupnosť, komfort, rozmiestnenie služieb
 4. vzťah hodnoty k cenetieto skupiny vyplývajú z túžob, očakávaní a predstáv hostí
2. poskytovatelia (majitelia UZ a GZ, ktorí sledujú kapacitu, tržby)
3. miestni obyvatelia - zamestnanci (posudzujú kvalitu podľa životnej úrovne v ich regióne alebo podľa rastu cien)
4. široká verejnosť (posudzuje kvalitu podľa toho, či vláda dotuje ochranu pamiatok, prírodného prostredia)

Manažérstvo kvality a jeho ciele

Manažérstvo kvality - činnosti zamerané na riadenie hotela s ohľadom na plnenie pokynov, smerníc pre dosiahnutie alebo zvýšenie kvality.

Ciele manažérstva kvality:

1. trhovo orientované ciele:

- rast spokojnosti hosťa
- zistenie požiadaviek hostí orientované na hosťa a jeho spokojnosť

Meranie kvality trhovo orientovaných cieľov je pomocou:

- písomné a ústne zisťovanie spokojnosti hosťa (ankety alebo štandardizované dotazníky)
- pozorovanie expertmi
- analýza sťažností

2. podnikateľsky orientované ciele:

- pokles nákladov na odstraňovanie chýb zamestnancov
- minimalizovanie počtu omylov pri rezervácií izieb a iných činnostiach

Meranie podnikateľsky orientovaných cieľov sa robí pomocou:

- analýzy sťažností

Pre zlepšovanie kvality je potrebné:

1. vzdelávanie zamestnancov
2. formulovanie podrobných pokynov, opisov, smerníc, príručiek (FD) ktoré sú zamerané na spôsob a rýchlosť poskytovania služieb alebo vykonávania činností, napr. registrácie, upratanie izby, vybavenie sťažnosti atď.

Koncepcie systému kvality

1. štandardy kvality
2. systémy založené na normách ISO
3. komplexné manažérstvo TQM

1. ŠTANDARDY KVALITY:

Štandardy plnia funkciu:

- sú meradlom plnenia požiadaviek
- zabezpečujú ochranu spotrebiteľa (usmerňujú hotelierov v tom, aká má byť ponuka a čo má obsahovať)

Štandardy kvality:

1. medzinárodné štandardy – sú to minimálne požiadavky na UZ, predstavujú zjednotenie národných štandardov, napr. požiadavky UNWTO
2. národné - požiadavky na UZ podľa 277/2008 a 533/2009, hygienických a ekologických požiadaviek a podľa ďalšej legislatívy
3. podnikové – najmä reťazce hotelov majú prepracované, sú to najprísnejšie štandardy, v podobe pokynov a firemnej dokumentácie

Národné štandardy na Slovensku

Týkajú sa vybavenosti a služieb CR.

1. **vyhláška 277/2008** – vybavenie hotelov a ich klasifikačné znaky pre zaradovanie do tried, zodpovedným organizátorom je Ministerstvo hospodárstva SR a Slovenská obchodná inšpekcia
2. **kategorizácia horských (lyžiarskych) stredísk CR** – zodpovednou organizáciou je SITOUR, s.r.o. v spolupráci s LAVEX, záväznosť je dobrovoľná
3. **pečať kvality pre zariadenia vidieckeho CR** – zodpovedná organizácia je Slovenská asociácia vidieckej turistiky a agroturistiky SAVTA, záväznosť je dobrovoľná

Národný program kvality SR

Program podporuje kvalitu vo všeobecnosti nielen v CR, prostredníctvom úradov štátnej správy, mimovládnych organizácií, zväzov a združení. Vláda SR sa týmto programom zaviazala, že certifikovanie podnikov bude dobrovoľné.

2. SYSTÉMY ZALOŽENÉ NA NORMÁCH ISO

ISO = International Standart Organization, jej členmi sú normalizačné organizácie členských štátov.

- ISO sú medzinárodné normy pre riadenie kvality
- po splnení týchto noriem sa udeľuje certifikát
- k certifikáciám sú podnikatelia motivovaní obchodnými partnermi

V CR sa využívajú normy ISO radu 9000 a 14000, napr.:

- ISO 9000: 2001 (ZÁKLADY A SLOVNÍK)
vysvetľuje terminológiu
- ISO 9001: 2001 (POŽIADAVKY)
obsahuje plnenie požiadaviek zákazníka
- ISO 14000 (OBLASŤ VÝROBY A SLUŽIEB)

3. TQM (TOTAL QUALITY MANAGMENT)

TQM schéma

procesný prístup (PDCA)



