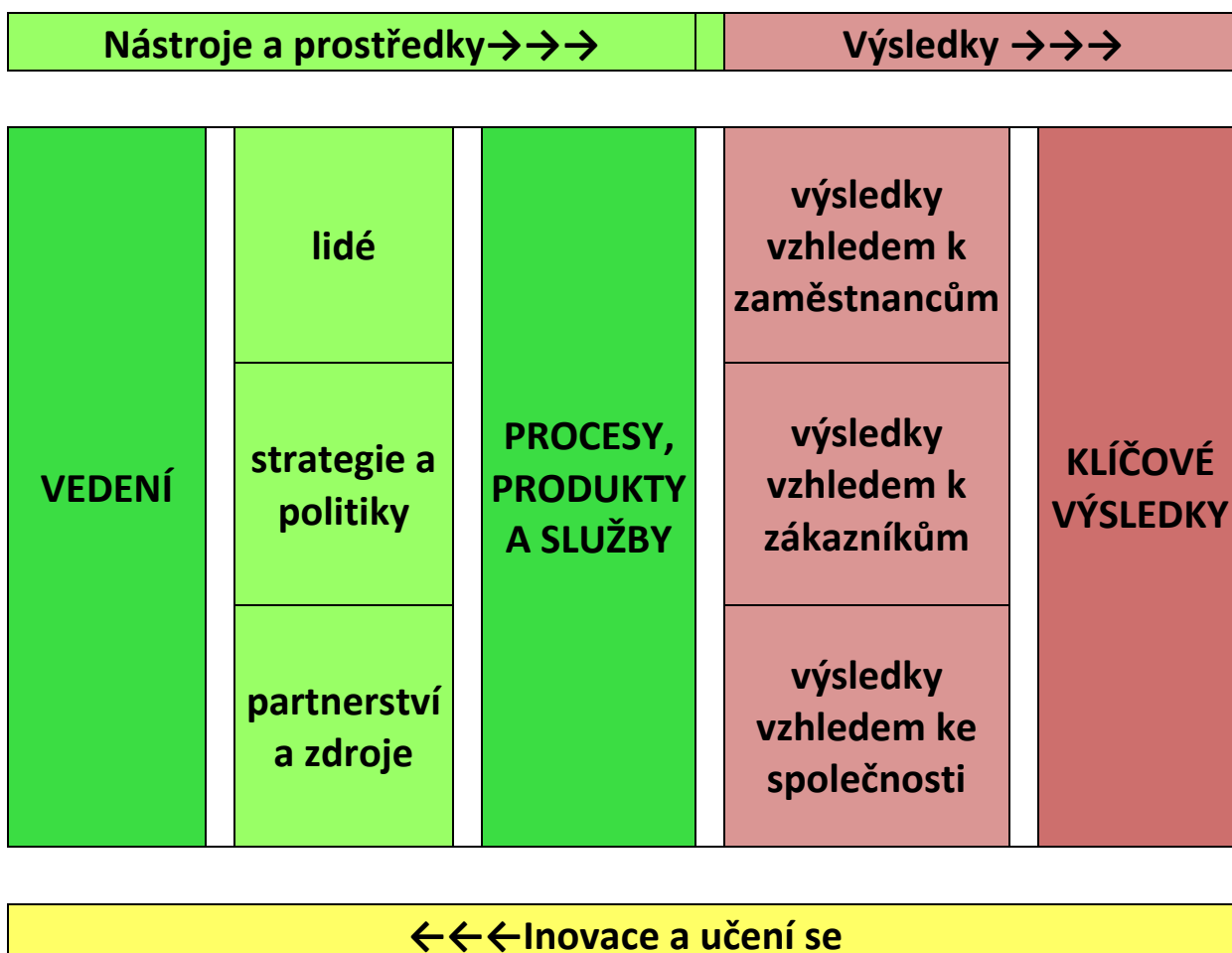


Řízení kvality v cestovním ruchu

EFQM model

ETQM model (European Foundation of Quality Management) byl v roce 1988 vyvinut touto organizací (v překladu: Evropskou nadací pro řízení kvality) jako systém řízení kvality. Tento model umožňuje komplexní pohled na organizaci.

Model ETQM se skládá ze tří pilířů: vedení, procesy a výsledky.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Vedení

Každý podnikatel řídí na základě své vize svou firmu a je zodpovědný za všechny vnitřní struktury a procesy. Podnikatel nebo podnikatelka by si měli klást například tyto otázky:

Jaký je můj životní cíl?

Mám podnikatelskou představu - plán?

Pracuji s obchodním plánem?

Je-li zvolená právní forma ta správná?

Jaký jsem typ vedoucího pracovníka?

Jaké jsou mé osobní silné a slabé stránky?

Jsou jasná má vlastnická práva?

Jsem otevřený novým myšlenkám?

Co dělám v oblasti svého dalšího vzdělávání?

Mám šanci „přežít“ v této branži?

Vyhradím si čas na své zaměstnance, své hosty?

Mám čas pro svou rodinu?

Deleguji efektivně úkoly?

Zaměstnanci

V odvětví služeb závisí podnikatelský úspěch do značné míry na motivovaných a oddaných pracovnících. V roli podnikatele/podnikatelky byste si měli položit následující otázky:

Znám nejdůležitější údaje z oblasti lidských zdrojů?

Získávám z těchto údajů závěry o produktivitě?

Je požadovaný personál v regionu k dispozici?

Jak platím své zaměstnance?

Motivuji zaměstnance?



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Odráží se na odměně individuální rozdíly ve výkonnosti?

Co dělám pro pracovní klima?

Je dostatek času na zaškolení nových zaměstnanců?

Znám příčiny fluktuace?

Mám plán osobnostního rozvoje?

Jak důležitá je pro mě spokojenost zaměstnanců?

Starám se o styl demokratický vedení?

Strategie a politiky

Podnik v oblasti turismu je obvykle vázán na dané místo. Za účelem dosažení cílů, je třeba nastavit marketingový koncept na toto místo. Jako podnikatel byste si měl/a odpovědět na tyto otázky:

Jak atraktivní je dané místo?

Vím, jak se bude toto místo vyvíjet?

Kdo je má cílová skupina?

Proč by měli hosté trávit dovolenou právě u nás?

Jací jsou naši hosté a odkud pocházejí?

Je naše reklama efektivní?

Jak (čím) se snažím předstihnout konkurenci?

Mám koncepci vedoucí od získávání hosta až po udržení jeho věrnosti?

Porovnávám svou nabídku s konkurencí?

Jak se vypořádávám s riziky a změnami?

Partnerství a zdroje

Partnery, kteří vás mohou podpořit lze nalézt např. v profesních sdruženích a regionálních iniciativách. Partnerství se buduje také se zákazníky, společnostmi, s klíčovými dodavateli, se vzdělávacími institucemi a nevládními organizacemi.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Zdroje nacházíme v řízení finančních toků, ve správě budov, v udržitelném zacházení s materiálem a technologiemi, v akceptaci nových informací a znalostí. Otázky, které je dobré si položit:

Jsem zapojen do marketingových proudů destinačních managementů?

Jsem členem profesních organizací, svazů?

Se kterými profesními svazy v oblasti turismu spolupracuji?

Zapojuji se do regionálních marketingových kampaní?

Jaký je stavební stav mého podniku?

Jak působí můj podnik zvenčí (fasáda domu) a jak zevnitř?

Má můj podnik bezbariérový přístup?

Odebírám zboží od různých dodavatelů?

Mám nevyužité nemovitosti / prostory?

Procesy

(Procesy, produkty, služby)

Procesy zobrazují pracovní postupy ve firmě. Lze tak ušetřit čas a peníze, a co je nejdůležitější - usnadňují provoz. Bylo by dobré odpovědět si na tyto otázky:

Pracuji se záznamy o provedené práci například o úklidu a podobně?

Stanovil jsem postupy práce (např. práce na recepci - rezervace, zpracování objednávek, aktivní prodej, jednání s hostem, vyřizování stížností, Check-in...)?

Jsou stanoveny náplně práce pro jednotlivé profese?

HOST

"Získání hosta trvá často i několik let. Chcete-li ho ztratit, na to stačí i několik vteřin "
(Charly Glaus)

"Nejnáročnější, zcestovalý, rozmazlovaný, kritický a dobře informovaný host si chce ve své zvolené formě dovolené užít vstřícnou, uživatelsky přívětivou a snadno pochopitelnou individuální péčí s kvalitními službami z oblasti poskytnutí informací,



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



rezervaci, příjezdu, ubytování, gastronomii, a při sportování, hrách, zábavě, při péči o své zdraví, také při placení a zpáteční cestě." (Prof. Edgar E. Schaezting)

Otázky, které byste si měli položit:

Jaký dojem vyvolává můj podnik v internetových fórech ?

Jaký je jeho image v okolí?

Jaký je počet nových rezervací?

Znám počet svých stálých hostů

Existují nějaké zpětné vazby od zákazníků (dotazníky, ústní sdělení, ...)?

Znám kvóty stížností?

Využívání balíčků služeb a speciálních nabídek?

Tří stupně spokojenosti hosta:

1. etapa - Nespokojenost

- Žádné vracející se hosté
- Vysoká míra odchodů zákazníků
- Negativní ústní reklama

2. etapa - Spokojenost

- Vysoká citlivost na výši ceny
- Nízká loajalita hostů
- Zóna lhostejnosti
- Uspokojivý očekávaný základní přínos
- Zaměnitelnost výrobků a služeb

3. etapa - Nadšení

- Hosté jako „ poradci hotelu“
- Nízká citlivost na cenu
- Vysoký přidaný užitek pro hosta
- Další výhody Pestrá pro hostitele
- Pocit vysoké kvality
- Vysoké hodnocení ze strany hosta
- Pozitivní ústní reklama



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Použitá literatura:

[Http://www.citellus.cz/Akademie/Prednasky/Koncepce-rizeni-kvality-a-cestovni-ruch/7-Model-excelence-EFQM](http://www.citellus.cz/Akademie/Prednasky/Koncepce-rizeni-kvality-a-cestovni-ruch/7-Model-excelence-EFQM). [online]. [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <http://www.citellus.cz/Akademie/Prednasky/Koncepce-rizeni-kvality-a-cestovni-ruch/7-Model-excelence-EFQM>

MÜLLER, Hansruedi. *Qualitätsorientiertes Tourismus-Management: Wege zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung*. Vollst. überarb. und erw. Neuaufl. Bern: Paul Haupt, 2004. ISBN 38-252-2534-8.

MÜLLER, Hansruedi. *An anthology of Canadian native literature in English: Wege zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung*. 2nd ed. Editor Terry Goldie, Daniel David Moses. Toronto: Oxford University Press, 1998, xxix, 529 s. ISBN 01-954-1282-6.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

