



SLOVENSKÝ SYSTÉM
KVALITY SLUŽIEB
V CESTOVNOM
RUCHU

NEWSLETTER²

**Pôsobíte v cestovnom ruchu? Zaujímate sa o spokojnosť vašich zákazníkov?
Veríte, že zlepšovaním kvality služieb môžete zvýšiť svoju konkurencieschopnosť?**

Čo je SSKS CR?

Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu (SSKS CR) je inovatívny manažérsky nástroj, ktorý pomáha subjektom pôsobiacim v turizme kontinuálne zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb. Jeho ideovým východiskom je osvedčený nemecký systém ServiceQualität Deutschland, ktorého licenciu zakúpilo a pre slovenské podmienky prispôbilo Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.

SSKS CR má už prvých trénerov kvality I. stupňa

V dňoch 3. a 4. augusta 2016 sa v nádherných priestoroch historického hotela Elizabeth v Trenčíne uskutočnilo vôbec prvé školenie trénerov kvality služieb I. stupňa Slovenského systému kvality služieb v cestovnom ruchu, kde bolo vyškolených prvých deväť zástupcov subjektov, ktoré sa zaregistrovali do systému.

A čo si o systéme kvality a samotnom školení myslia oslovení certifikovaní tréneri kvality?

Peter Antovský, GASTRO-CENTRUM J.P.B. ANTOVSZKÝ

„Veľmi rád by som vyjadril radosť zo zavádzania Slovenského systému kvality služieb do praxe. Školenie trénerov kvality, ktoré sa nedávno konalo v Trenčíne za účasti rôznych odborníkov v tejto oblasti, bolo veľmi pútavé a jeho priebeh sa odohrával v duchu interaktívnej komunikácie a preto ho považujem

Tri, dva, jedna... Štart!

Ako už bolo avizované v minulom newsletteri, v júli ministerstvo dopravy zahájilo registráciu prvých subjektov, ktoré mali záujem prihlásiť sa do systému kvality. Prvých dvadsať registrovaných pritom mohlo získať výhodu bezplatného školenia a certifikácie.

Všetkým nižšie menovaným gratulujeme a dúfame, že im Slovenský systém kvality služieb bude dobre slúžiť. A takto už vyzerá rebríček subjektov, ktoré boli najrýchlejšie a registráciu stihli medzi prvými dvadsiatimi v tomto poradí:



Aquapark Senec

Turistické informačné centrum Trnava

Kúpeľný ústav F.E. Scherera, Piešťany

Mestské informačné centrum, Prešov

Hotel Elizabeth, Trenčín

Turistické informačné centrum UTEČZMESTA, Terchová

Hotel Lesná****, Stará Lesná

HOTEL CROCUS, Štrbské Pleso

Best Western Plus Hotel Belassi, Bojnice

Kúpele Zelená Žaba, Trenčianske Teplice

Hotel Poprad

GASTRO-CENTRUM J.P.B. ANTOVSZKÝ, spol. s r.o., Bratislava

PARK SNOW Donovaly,

Golden Royal Boutique Hotel & SPA, Košice

Le Bistro, Lehota

Pilsner Restaurant, Banská Bystrica

Turist Hotel Drotár, Hronec

Zeppelin cafe & souvenirs, Bratislava

GRAND HOTEL BELLEVUE, Horný Smokovec

Hotel Bachledka****Strachan, Ždiar

za veľmi prospešné pre seba i pre ostatných."

Miroslav Dobrota,
PARK SNOW Donovaly

"V minulosti sme už mali skúsenosti so zavádzaním systému kvality ISO, preto sme sa rozhodli zapojiť sa aj do národného systému hodnotenia kvality služieb v CR. Veríme, že nám pomôže vnímať nás zákazníkmi ako zariadenie ponúkajúce kvalitné služby a celkovo prispeje k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb v CR. Po vzore podobných fungujúcich systémov v tradičných krajinách cestovného ruchu to bude pre Slovensko nepochybne prínosom."

Mgr. Branislav Švorc, PhD.,
Mestské informačné centrum Prešov

„Kvalitu služieb v cestovnom ruchu treba nepochybne stále zlepšovať a udržiavať na istej štandardnej úrovni. Mne osobne dal kurz veľmi veľa - hlavne nové poznatky o manažmente kvality služieb, o nastavovaní systému pre udržanie štandardov kvality, či o analýze procesov organizácie. Prínosom bolo aj pestré zloženie účastníkov kurzu z rôznych sfér - hoteliéri, prevádzkari reštaurácií, manažéri TIC a ďalší. V tímoch sme riešili mnohé praktické úlohy zamerané na reálne situácie z praxe."

Tiago Viganó,
Hotel Elizabeth, Trenčín

"Byť certifikovaným členom SSKS CR je pre nás spôsob, ktorým môžeme našim klientom ukázať, že nám na poskytovaní kvalitných služieb skutočne záleží. Menším alebo nezávislým hotelom dáva systém príležitosť na dosiahnutie novej úrovne kvality. Kvalita a úplná spokojnosť klientov sú základnými hodnotami našich činností a služieb. Ich potreby sú ústredným bodom, ktorý nás poháňa k tvorbe nových produktov a k neustálemu zlepšovaniu kvality."

Newsletter vydáva:



MINISTERSTVO
DOPRAVY, VÝSTAVBY
A REGIONÁLNEHO ROZVOJA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
SEKCIA CESTOVNÉHO RUCHU

Prečo sa zaujímať o pravidelné preškolenie svojich zamestnancov?

Jednou zo šiestich zásad Slovenského systému kvality služieb je práve vzdelávanie a školenie zamestnancov. Prečo je dôležité venovať čas, peniaze i nemalú energiu na preškolenie personálu, vrátane brigádnikov? Keďže máme za sebou dlhé leto, rekordné na počet návštevníkov, zamerajme sa na aktuálnu tému poskytovania služieb brigádnikmi.

Je zákazník schopný rozlíšiť, či mu službu poskytuje brigádnik alebo stály zamestnanec podniku? Vie rozoznať, či bol brigádnik dostatočne a riadne preškolený? A či bol (mladý) človek prijatý na tú správnu pozíciu, ktorú je schopný dôstojne zastávať? Jedinou odpoveďou na všetky uvedené otázky je ÁNO.

Nepreškolený brigádnik môže byť pobromou

Z pohľadu zákazníka je nepodstatné, či službu poskytol brigádnik alebo zamestnanec na TPP. Pokiaľ však zákazník spokojný nebol, pretože brigádnik neposkytol službu kvalitne, ponúka sa niekoľko otázok:

1. Koľko prostriedkov som vložil do vybudovania môjho podniku a technickej kvality a koľko do funkčnej kvality - do nastavenia procesov a do samotného vzdelávania personálu?
2. Je pre môj biznis naozaj výhodné zamestnávať brigádnikov? Koľko získam (ušetrím) a koľko stratím (lojálnych zákazníkov), pokiaľ sa aj brigádnikom nevenujem dostatočne?
3. Ak sa rozhodnem, že brigádnika zamestnám, zamyslím sa nad tým, koľko času som venoval výberu tej správnej osoby na dané miesto a koľko času som venoval jej teoretickej a praktickej príprave pod dozorom skúseného zamestnanca alebo manažéra?

Aj brigádnik potrebuje mať pocit, že je súčasťou niečoho väčšieho a jeho práca je dôležitá. Nepreškolení brigádnici často nevedia, čo sa od nich očakáva. Odráža sa to na ich prístupe k práci, k zákazníkovi, ale i ku kolegom, ktorých profesionálny výkon môže byť navyše poznačený i ďalšou záťažou z neustáleho striehnutia na "škody" páchané nezorientovaným brigádnikom.

Zákazník vníma kvalitu poskytnutej služby veľmi citlivo. Klient očakáva **vždy** štandardne a kvalitne poskytnutú službu. Často práve kvalita služby ho dokáže presvedčiť, aby sa vrátil, aj keď možno technická stránka poskytnutej služby nebola perfektná. Ide o pocit, s ktorým klient odchádza. V prípade, že bol spokojný, môžeme povedať, že sme poskytli kvalitnú službu.

