



SLOVENSKÝ SYSTÉM
KVALITY SLUŽIEB
V CESTOVNOM
RUCHU

NEWSLETTER 4

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

www.systemkvalitycr.sk

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 a výstavby SR.

Pre ktoré subjekty je SSKS CR určený?

- Gastro prevádzky
- Hotely a iné ubytovacie zariadenia
- Turistické informačné centrá
- Zimné lyžiarske strediská
- Sprievodcovia
- Kúpaliská a aquaparky

Svojich Trénerov kvality služieb už majú aj tieto subjekty:

Wellness Penzión***Strachan, Ždiar
Salaš Slavkov, Veľký Slavkov
VILLA ZAUBER, Poprad
Boutique Hotel Hviezdoslav****, Kežmarok
Hotel SLOVAN, Tatranská Lomnica

Subjektom, ktoré urobili prvý krok k získaniu značky kvality gratulujeme k rozhodnutiu vstúpiť do systému a zároveň im prajeme veľa úspechov pri certifikácii.

Hľadajte značku kvality!

Slovensko má prvé certifikované subjekty!

Po úspešnom spustení projektu a poskytnutej výhode pre prvých dvadsať registrovaných subjektov máme na Slovensku prvé certifikované subjekty, ktoré získali značku kvality Q.

Prvých dvanásť subjektov má na svojich dverách nalepenú značku kvality, ktorá dokazuje ich záujem o spokojnosť zákazníkov. Všetkým certifikovaným subjektom srdečne gratulujeme a želáme veľa spokojných zákazníkov.

Prvé certifikované subjekty sú:

Aquapark Senec,
Turistické informačné centrum Trnava,
Hotel Elizabeth Trenčín,
Hotel Lesná****,
Hotel Crocus,
GASTRO - CENTRUM
J.P.B. ANTOVSKÝ, spol
s.r.o.,
PARK SNOW Donovaly,
Golden Royal Boutique
Hotel &SPA,
Le Bistro,
Turist Hotel Drotár,
Grand Hotel Bellevue,
Pilsner Restaurant.



Foto: PARK SNOW Donovaly

Novinky v SSKS CR:

Tak ako všetko, tak aj Slovenský systém kvality služieb sa postupom času vyvíja a my sa snažíme o jeho neustále zlepšovanie.

Prvá novinka a zmena v SSKS CR sa týka turistických informačných centier. Na základe dohody medzi ministerstvom, firmou ERUDIO, s.r.o. a Asociáciou informačných centier Slovenska (AICES) budú Technickú normu pre sektor TIC kontrolovať zástupcovia AICES. Na základe kontroly získa TIC potvrdenie, ktoré bude súčasťou žiadosti o certifikáciu.

Druhou zmenou, je zmena počtu školiteľov. Aktuálne zadelenie regiónov jednotlivým školiteľom je uvedené na stránkach SSKS CR.

MDV SR počas celého roka kontinuálne propagovalo SSKS CR na konferenciách (13. medzinárodná konferencia o kvalite a spoločenskej zodpovednosti, XXIII. ročník medzinárodnej konferencie pri príležitosti svetového dňa kvality, konferencia na tému Súčasné tendencie v riadení a marketingu európskych destinácií), taktiež na zasadnutiach jednotlivých zväzov (III. Kolokvium AICES, stretnutie riaditeľov KOOCR a OOCR a mnoho ďalších) a taktiež formou platenej reklamy v magazínoch- Horeca, Top Hotelníctví, Hoteliér, Good will a pod. Ministerstvo zahájilo spoluprácu s jednotlivými KOOCR a OOCR formou propagácie SSKS CR na webových portáloch týchto organizácií. Týmto by sme našim partnerom chceli poďakovať za podporu.

Newsletter vydáva:



Splnilo zavedenie Slovenského systému kvality služieb cestovnom ruchu v Turistickom informačnom centre Regiónu TIRNAVIA vaše očakávania?

"V období spustenia výzvy na zapojenie sa do Slovenského systému kvality služieb v cestovnom ruchu sme nemali ešte dostatok informácií k jeho fungovaniu. Páčila sa nám však myšlienka podpory kvality poskytovaných služieb v cestovnom ruchu a tak sme sa rozhodli, že skúsime sa do systému zapojiť a nastaviť svoje interné procesy v zmysle štandardov. Dnes sme naozaj radi, že sme sa takto rozhodli.

V rámci tohto systému sme mali možnosť si vyškoliť interného trénera kvality, ktorý je zároveň aj manažérom Turistického informačného centra, čo sme považovali za najväčšiu výhodu systému, nakoľko sme mohli zásady starostlivosti o kvalitu priamo aplikovať vo svojej organizácii interným zamestnancom. Systém zaviesť pre TIC bolo časovo trochu náročnejšie, nakoľko nám AICES overoval spĺňanie technických predpokladov kvality, ako ich členovi. Následne samotné zavedenie systému bolo veľmi prehľadné, jasné a zrozumiteľné. Prinútilo nás to na chvíľu sa zastaviť a zamyslieť sa nad internými procesnými zlepšeniami, manuálmi pre zamestnancov pre riešenie modelových situácií a skvalitneniami v procesoch poskytovania služieb návštevníkov destinácie. Po zavedení sa dostavil želaný efekt. Keďže v TIC využívame počas sezóny aj študentov, ocenili sme námahu, ktorú sme vynaložili do zavedenia systému kvality poskytnutých služieb práve pri nich v adventnom období. Je skvelé, že existuje systém, ktorý je zameraný aj na mäkké zručnosti zamestnancov nášho turistického informačného centra.

Výhodou nastavených štandardov je aj to, že po prijatí nového zamestnanca nemusíte tráviť veľa času s vysvetľovaním toho, čo od neho v oblasti kvality služieb očakávate. Jednoducho sa musí riadiť našim štandardom. Tešíme sa z toho, že značku kvality môžeme využívať aj na marketingové účely.

Pevne verím, že sa do systému zapojí čo najviac subjektov, ktorým záleží, rovnako ako nám, na kvalite poskytovaných služieb v cestovnom ruchu a postupne tak budeme spoločne dávať najavo, že nám na spokojnosti zákazníka skutočne záleží", vyjadrili sa zástupcovia Turistického informačného centra Regiónu TIRNAVIA.