

Minőség a turizmusban

Turizmus Akadémia rendezvénysorozat

GINOP-1.3.5-15-2015-00001

*Turisztikai Innovációs Marketing
Együttműködési Alapprogram*

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Minőség

Minőség

„A minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.”

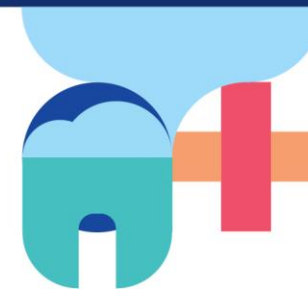
(MSZ EN ISO 9000:2005)

Minőség a turizmusban

A versenyben maradás feltétele a minőség biztosítása a turisztikai kínálatban, a turisztikai terméket alkotó minden láncszem tekintetében, mely elérésének legfontosabb eszközei:

- az infrastruktúra fejlesztése,
 - a turizmusban dolgozók oktatása,
 - a hitelesség,
 - az eredetiség,
 - a standardok kidolgozása
 - és a turizmus fenntartható fejlesztése.
- (WTO, 1999: *Strategies for Excellence and Quality in Tourism*)

Szolgáltatás és szolgáltatási minőség



A szolgáltatások alapvető tulajdonságai:

- nem kézzelfoghatók
- heterogének
- a szolgáltatásnyújtás és a szolgáltatás igénybevétele időben és térben nem különíthető el
- a szolgáltatás tárolhatatlan
- a szolgáltatás értékelése nemcsak a „kimenet” alapján történik, az „előállítás folyamata” (amelyben maga a fogyasztó is részt vesz) ugyanolyan fontos
- a szolgáltatás minősége szubjektív, az igénybevevő értékítélete jelentősen befolyásolja



Létesítményen belüli azonos szolgáltatási minőség

Fizikai evidencia/kézzelfoghatóság: tárgyi berendezések, felszerelések, kommunikációs anyagok, a személyzet megjelenése

Megbízhatóság/hihetőség/biztonság: az ígért szolgáltatás megbízható, pontos teljesítésének képessége

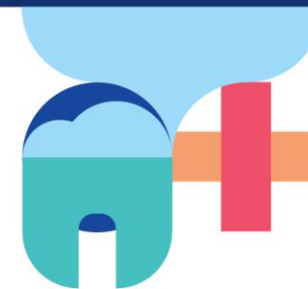
Készségesség/fogékonyság: a vevő segítése és azonnali kiszolgálása, hajlandóság a gyors és személyre szabott reagálásra

Hozzáértés/kompetencia/bizalom: az alkalmazottak képzettek, rendelkeznek a szükséges ismeretekkel és képesek bizalmat kiváltani

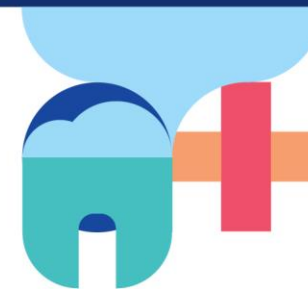
Udvariasság/empátia/gondoskodó figyelem: a szolgáltatások korlátozások nélküli, könnyű elérése, folyamatos kapcsolattartás a szolgáltatásnyújtás előtt, közben és után, a fogyasztó és igényeinek megértésére tett erőfeszítés

/A szolgáltatásminőség dimenziói (SERVQUAL-modell)/

A minőség megteremtése a szolgáltatók feladata, míg annak értékelése legfőképpen a fogyasztók ítéletében nyilvánul meg.



Minőség, mint alapvetés a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 dokumentumban



Az MTÜ víziója szerint a magyar turizmus 2030-ban:

1. a fenntartható gazdasági fejlődés húzóágazata,
2. minőségi élménykínálat,
3. elérhetőség és széles körű hozzáférés, innovatív megoldások,
4. erős turisztikai országmárka,
5. vonzó karrier,

és a turizmus jelentős mértékben járul hozzá az alábbi két célhoz:

6. közösségeink és értékeink védelme,
7. a hazaszeretetet táplálása.

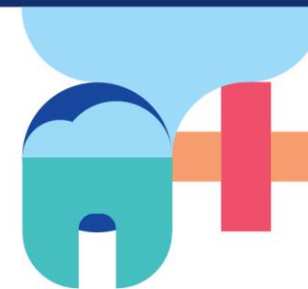
A turisztikai kínálat az „ország arca”:

A külföldről érkezők a turisztikai szolgáltatások színvonalán keresztül ítélik meg hazánkat.

A turizmus számottevő mértékben járul hozzá a hazánkról alkotott kedvező összkép kialakításához.



Magyar Turisztikai Ügynökség szerepe a minőségbiztosításban



A Magyar Turisztikai Ügynökség szerepe:

- 1) Értelmező
- 2) Tájékoztató
- 3) Iránymutató
- 4) Promotáló
- 5) **Minősítő**

Az MTÜ felelős a megvalósuló fejlesztések kapcsán a **turizmus szakmai szempontok** maradéktalan érvényesítéséért, **egységes minőségsztenderdek** és **kapcsolódó minősítési rendszerek** (védjegyek, díjak, kategorizálások stb.) kidolgozásáért, bevezetéséért és működtetéséért az ágazatban.

E szerepéhez kapcsolódóan az MTÜ részt vesz a turisztikai célú fejlesztések szakmai előkészítésében, közreműködik pályázatok bírálatában is.

- 6) Megvalósító
- 7) Újító
- 8) Ösztönző
- 9) Edukáló
- 10) Integráló



Védjegyek, mint a minőség tanúsítói

Tanúsító védjegy fogalma (Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala):

A védjegy egyértelműen és pontosan ábrázolható, lajstromozott megjelölés, amely az egyes áruk és szolgáltatások **azonosítására**, mások áruitól, illetve szolgáltatásaitól való **megkülönböztetésére** szolgál. A védjegy mint árujelző elősegíti azt, hogy a fogyasztók **megfelelően tájékozódhassanak** a termékek és szolgáltatások kereskedelmi eredetéről. A védjeggyel ellátott árukat vagy a védjegy alatt nyújtott szolgáltatásokat úgy különbözteti meg mások áruitól és szolgáltatásaitól, hogy **tanúsítja (garantálja) azok meghatározott minőségét vagy egyéb jellemzőjét**.

Turisztikai nemzeti tanúsító védjegyek (NGM):

A turisztikai szolgáltatók választásában **megbízható iránytűként** szolgálhat az egyes turisztikai szolgáltatások **minőségi színvonalát** garantáló nemzeti tanúsító védjegyek hazai rendszere. Az elnyert tanúsítványon látható emblémák egyértelműen utalnak a **szolgáltatás színvonalára** és egyúttal igazolják a szolgáltatóktól elvárható, s a védjegyszabályzatban világosan meghatározott **minőségi, üzemeltetési követelmények teljesítését** is, ezzel is segítve a vendégeket a körültekintő és tudatos választásban.

Az NTS2030 dokumentumban megfogalmazott stratégiai pillér:

E5. A minőség tanúsítása

Hazánkban jelenleg **számos turisztikai minősítés, díj vagy védjegy** van használatban. Ezek ismertsége, elterjedtsége, a tanúsított minőség rendkívül vegyes képet mutat.

Ezeknek a **minősítési rendszereknek a felmérése** szükséges, illetve vizsgálata abból a szempontból, hogy hol azonosíthatók **párhuzamosságok**, emellett meg kell határozni, mely minősítések **garantálnak valós minőséget**, illetve milyen területekre kell **új minősítési rendszert, védjegyet** kialakítani.

A cél olyan átlátható rendszer kialakítása, mely a fogyasztók számára ismert és garantált minőséget jelent.

Hazai turizmusban használt minősítések

Turisztikai infrastruktúra minősítései:

- Hotelstars (*csillag*)
- panzió csillaggal (*csillag*)
- magánszálláshelyek minősítése (*korona*)
- falusi szálláshelyek minősítése (*napraforgó*)
- ifjúsági szálláshelyek minősítése (*hátizsák*)
- kempingek minősítése (*csillag*)
- üdülőháztelpek (*osztály*)

Ökoturizmusban használt minősítések:

- vízi megállóhelyek (*lapát*)
- lovasturisztikai szolgáltatások (*patkó*)

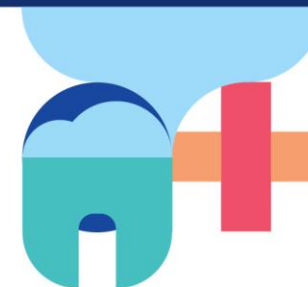
Egészségturizmusban használt minősítések:

- fürdők nemzeti tanúsító védjegye (*csillag*)
- balatoni strandok minősítése (*kék hullám*)

Egyéb minősítések:

- családbarát helyek minősítése (*szélforgó*)

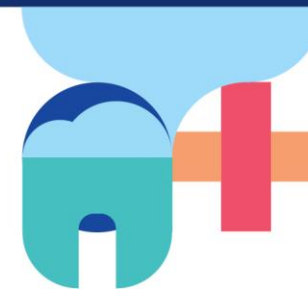
TIMEA-programban nevesített résziaci termékek nemzetközi minősítései: ORVOSI TURIZMUS



- *TÜV Rheinland*
Az egyik legelterjedtebb európai (német) minősítés, melynek nemzetközi sztenderdjeivel összhangban a hitelesített szolgáltatók képesek a szolgáltatói minőség dokumentálására és ezáltal egy erősebb marketingpozíció megszerzésére, amely alkalmas a fogyasztók bizalmának megőrzésére és az egyéb sztenderdekkel értékes szinergiák megteremtésére.
- *Joint Commission International (JCI)*
A legismertebb globális egészségügyi minőségi védjegy, azonban főképp az amerikai betegek körében ismert. A JCI-nek közel 100 országban mintegy 20 000 intézményi tagja van. A klasszikus irodák jellemzően JCI-akkreditációval rendelkező klinikákkal és magánorvosokkal lépnek partnerségre a legmagasabb színvonalú ellátás biztosítása érdekében
- *TEMOS*
Európai, Németországból kiinduló védjegy, elsősorban a német nyelvterületeken ismert, különlegessége a szakterület-specifikus hitelesítési rendszerek kidolgozása. Az egyetlen minősítő szerv, akik világszerte értékelnek és minősítenek az ügyfél érdekei alapján, a német minősítési sztenderdeknek megfelelően.
- *Global Healthcare Accreditation (GHA)*
A védjegy hozzáadott értéke, hogy az értékelésbe bevonja az egyes kezelésekhez kapcsolódó egyéb szolgáltatások elérhetőségét és minőségét is. Az egyetlen olyan minősítés, ami kifejezetten az orvosi turizmusra fókuszáló intézményeket minősíti.



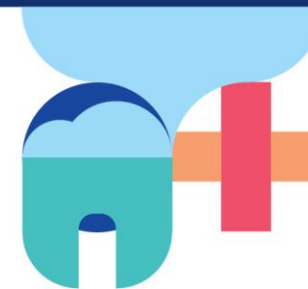
TIMEA-programban nevesített résziaci termékek nemzetközi minősítései: AKADÁLYMENTES TURIZMUS



- *European Network for Accessible Tourism (ENAT)*
A szervezet komplex hálózat létrehozásának segítségével igyekszik biztosítani a szervezeten belül felhalmozott tudás transzferálhatóságát
- *eAccess+*
Egy, az Európa Tanács által létrehozott nemzetközi projekt, 25 konzorciumi tag részvételével, amelynek célja, hogy ösztönözze és támogassa a vállalkozásokat, szervezeteket és állami intézményeket az online és digitális elérhetőség (akadálymentesség) fejlesztésére
- *PANTOU*
Európa-szintű akadálymentesített rendszer, mely az akadálymentes turizmusban tevékenykedő szolgáltatók nyilvántartását vezeti
- *EureWelcome*
Luxemburgi kezdeményezésű védjegyrendszer, célja az akadálymentesség mellett, hogy az utazók számára a lehető legnagyobb önállóságot biztosítsa a tartózkodási idő alatt.



TIMEA-programban nevesített résziaci termékek nemzetközi minősítései: SZENIOR TURIZMUS



- *eCalypso*

Eredeti célja a tagállamok vagy tagjelölt országok közötti szenior állampolgárok turisztikai csereüdültetésének elősegítése. Ma különböző szolgáltatásokat és termékeket kínál, főként az enyhébb turisztikai forgalmú időszakokban, versenyképes áron.

- *SENTourConnect*

A befektetések ösztönzésére irányul az időseket célzó turisztikai szektorokban. Célja, hogy növekedjen az idegenforgalomban részt vevő európai idősök száma

- *International Social Tourism Organisation (ISTO)*

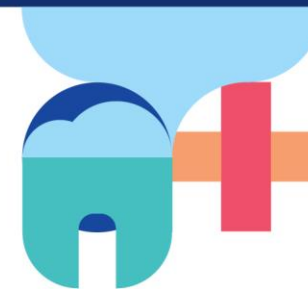
Nemzetközi szervezet, amelynek feladata a fiatalok, családok, időskorúak és fogyatékkal élők elérése

- *Europe Senior Tourism Program*

Spanyol kezdeményezésű, Európa nyugdíjasainak szóló program célja, hogy a nyugdíjas korú utazók aktívan használhassák ki a szabadidejüket, ezért javasolja az aktív pihenést
Spanyolország téli időszakában, teljes utazásszervezéssel, valamint a költségek egy részét is állja.



GINOP-7.1.8-18 Turisztikai attrakciók minősítési feltételrendszerének kialakítása

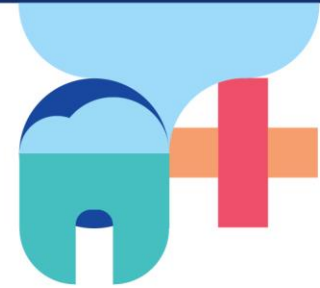


A projekt céljai:

- A projekt közvetlen és elsődleges (rövid távú) célja, hogy a megvalósítani tervezett tevékenységeken keresztül kialakuljanak az **állandó minőséget térben és időben garantálni képes minősítési és védjegyrendszerek**.
- Közép távon a közvetlen célhoz kapcsolható cél az, hogy **a hazai turisztikai piacon működő szolgáltatók minél szélesebb köre minősített szolgáltatóvá váljon** (vagy lehetőséggel rendelkezzen arra, hogy azzá váljon), ezzel biztosítva a magyar turisztikai kínálat versenyképességét nemzetközi viszonylatban is.
- Közvetett cél – amely már közép távon is értelmezhető, összhangban az NTS 2030 célrendszerével - **a hazai turizmus teljesítményének növelése**.



GINOP-7.1.8-18 Turisztikai attrakciók minősítési feltételrendszerének kialakítása



A GINOP 7-es prioritásban megvalósuló, országosan meghatározó turisztikai attrakciók fejlesztésénél elengedhetetlen, hogy minőségi színvonaluk példaértékű legyen a többi turisztikai attrakció és szolgáltató számára.

A konstrukció keretében elvégzendő feladat:

- minőségi standardok, elvárások meghatározása, amelyeket a turisztikai attrakcióknak, illetve azok infrastruktúrájának, szolgáltatásainak teljesíteni kell
- integrált és széles spektrumú marketingkommunikációs eszközrendszer alkalmazása (szolgáltatók szemléletformálása, lakosság tájékoztatása)
- a minősítési és védjegyrendszerek megújítását, új alapokra helyezését követően a rendszer makroszintű közvetlen üzemeltetése



Köszönöm a figyelmet!