

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

MONITORING, SBĚR A VYHODNOCENÍ DAT QMS, část II.

Monitoring, sběr a vyhodnocení dat Quality management systému

Výstup projektu:

Turistika bez hranic

Kapitola č. 22 - Monitoring, sběr a vyhodnocení dat

Objednatel: Ústecký kraj

Zpracovatel: České Švýcarsko, o.p.s.

Realizace: srpen 2014

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Kapitola č. 22: Monitoring, sběr a vyhodnocení dat

Období 12.2013 – 05.2014

Oslovených firem (e-mailem, osobně na jednáních/prezentacích systému, telefonicky):	cca 500
příprava a realizace pilotní certifikace	340 hod /FA 180 hod/
jednání MMR	32
standard, školení RK	16
jednání CpŠaRK ČSKS	16
jednání SQD	16
akvizice, propagace	90
poradenství cert I.stupně	170
registrované firmy/provozovny	119
školení trenér I.stupně	10 dní
vyškolených trenérů	57 osob
certifikace	
v přípravě	51
podaná žádost	3
udělená certifikace	19

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Monitoring, sběr a vyhodnocení dat (v rámci QMS)

Monitoring a evidence procesu nastavení a zavádění QMS (vč. akviziční, propagační, poradenské, vzdělávací, metodické a certifikační činnosti) probíhá dle plánovaného harmonogramu v cca 6 měsíčních intervalech (A: 06 – 11.2013, B: 12.2013 – 05.2014, C: 06 – 10.2014). Součástí těchto činností je také dotazníkové šetření přímo u vytipovaných provozovatelů služeb v turistickém ruchu, kteří projeví zájem o certifikaci.

V rámci těchto služeb je zjišťována situace v oblasti kvality poskytovaných služeb, návštěvnost těchto zařízení, skladba návštěvníků a vlastní vnímání kvality s vazbou na základní aspekty ČSKS. Dále se u subjektů zapojených do certifikace ČSKS zjišťuje návštěvnická spokojenost, a to opět z pohledu základních aspektů ČSKS. Za tímto účelem jsou používány 2 různé dotazníky.

Kvantitativní a kvalitativní metoda průzkumu a jeho vyhodnocení

Součástí vyhodnocení dat QMS je výzkum/průzkum na základě dotazníku pro relevantní poskytovatele služeb v cestovním ruchu a jejich klienty. Sběr dat se uskutečnil přímo u poskytovatelů služeb, kteří souhlasili se zapojením do aktivity. Dotazník byl v rámci prvního šetření ověřen na vzorku respondentů. Vlastní dotazníkové šetření, které je předmětem této zprávy, bylo zahájeno v prosinci 2013 a ukončeno v květnu 2014, osloveno bylo 31 osob (cca 30 firem) z Ústeckého kraje, které projeví zájem o certifikaci kvality služeb ČSKS absolvováním školení trenéra I. stupně ČSKS. Následně bylo respondenty – provozovateli vyplněno 23 dotazníků a s respondenty – zákazníky vyplněno 24 dotazníků (od klientů 5 subjektů certifikujících se v ČSKS), které jsou vyhodnoceny níže.

TURISTIKA BEZ HRANIC



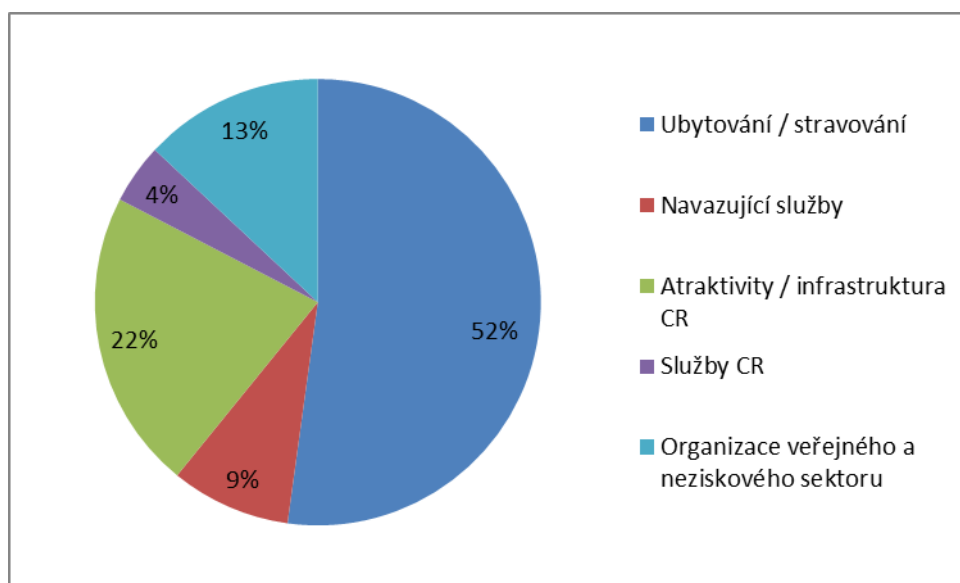
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Dotazník PROVOZOVNA

Zařazení provozovny dle ČSKS (druh činnosti)



I tak jako v prvním šetření, i tentokrát se do školení ČSKS i vlastního dotazníkového šetření zapojili subjekty se zájmem o kvalitu svých služeb (nejedná se o úplné lídry v oboru, přesto zájem o klienta a kvalitu svých služeb je zřejmý a subjekty mají dobrou pověst/referenci ve svém okolí). Největší zastoupení je z řad podnikatelů v ubytování / stravování.

Průměrný počet pracovníků – 5 osob (1 x uvedeno 60 osob, nezohledněno do výpočtu průměru).

Nutnost splnění technického předpokladu před vstupem do certifikace ČSKS zjištěna u 7 respondentů – provozoven, tj. 30%. Trvá bariéra naplnění technického předpokladu zejména u ubytovacích zařízení, viz informace v první zprávě.

TURISTIKA BEZ HRANIC



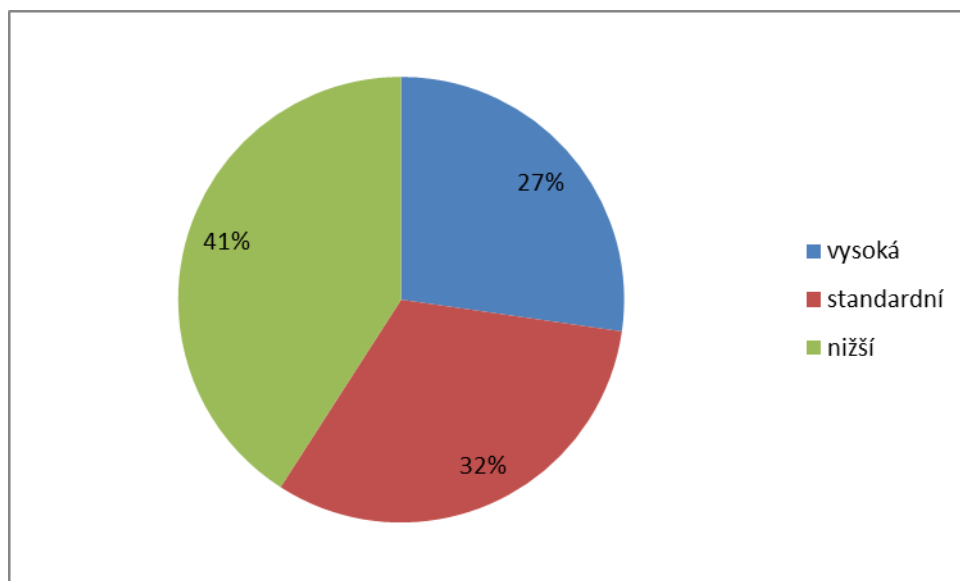
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



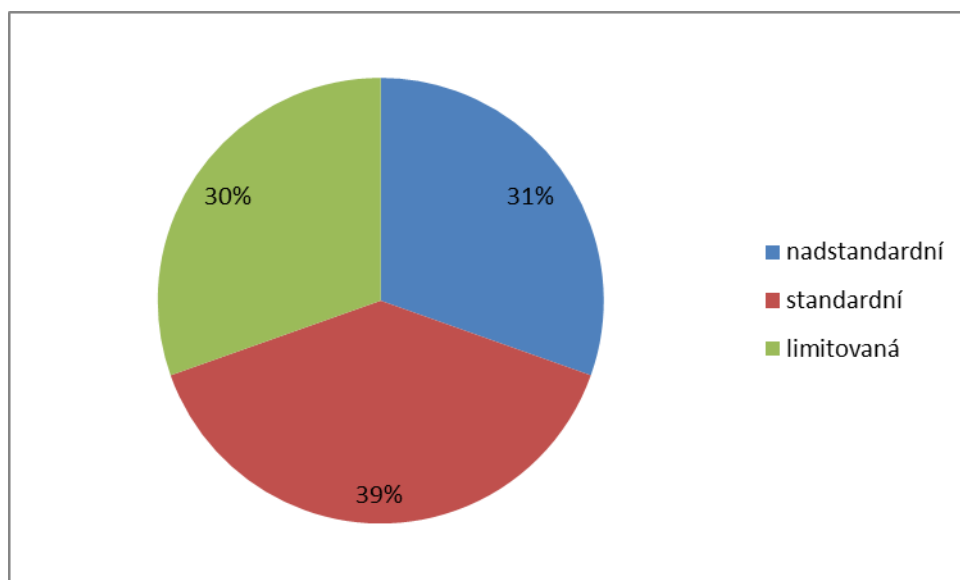
Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Vlastní sebehodnocení respondentů – provozoven:

Kvalita vybavení



Nabídka služeb



TURISTIKA BEZ HRANIC

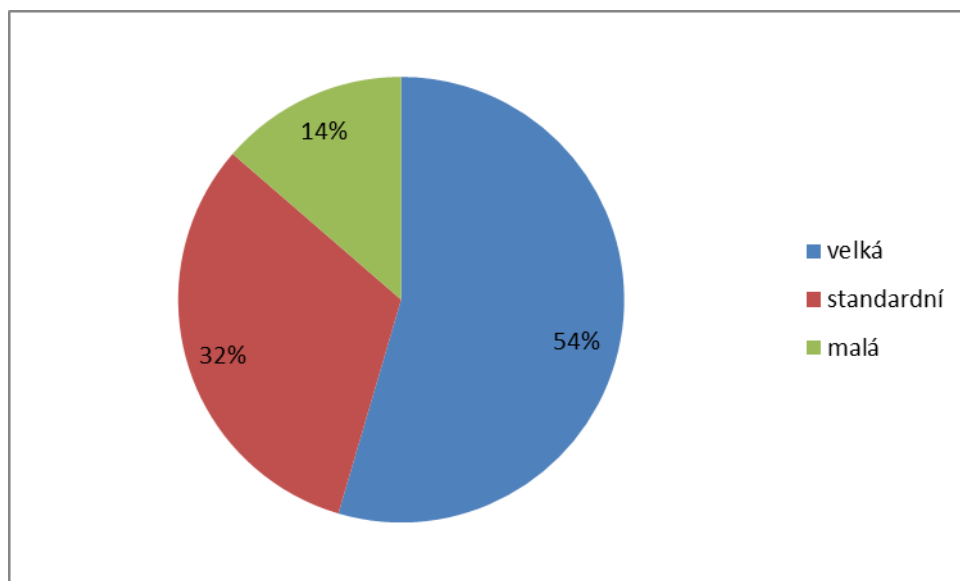


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

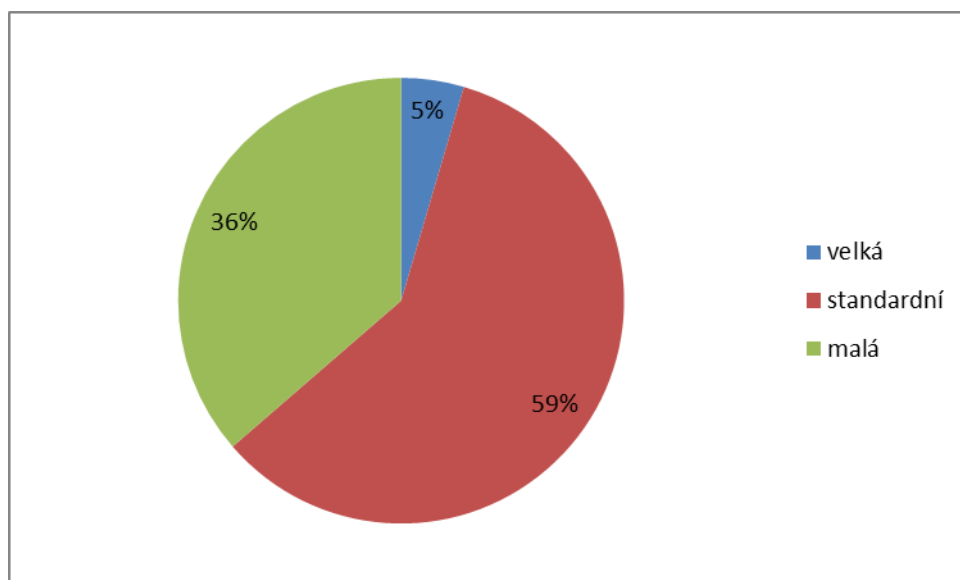


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Návštěvnost v letní sezóně



Návštěvnost v zimní sezóně



TURISTIKA BEZ HRANIC

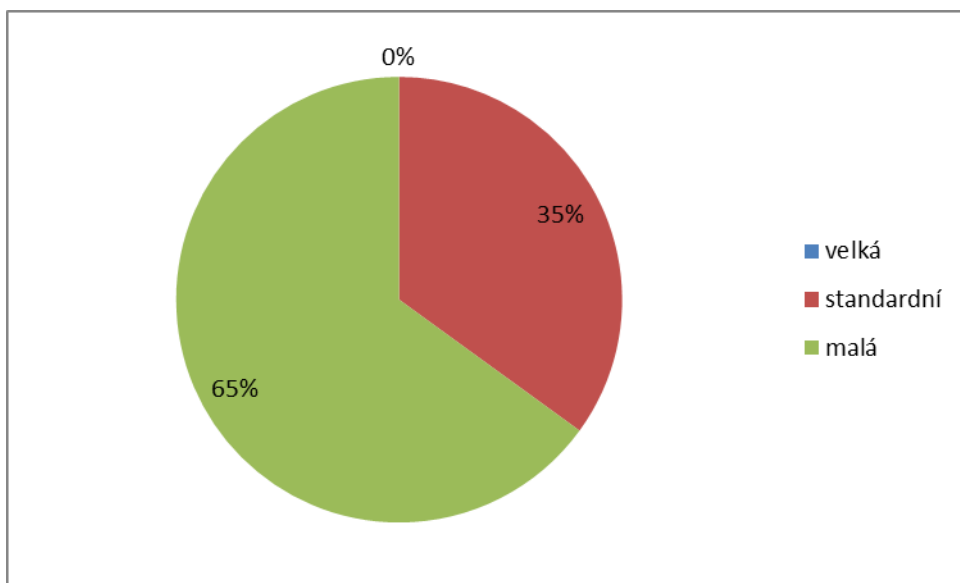


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

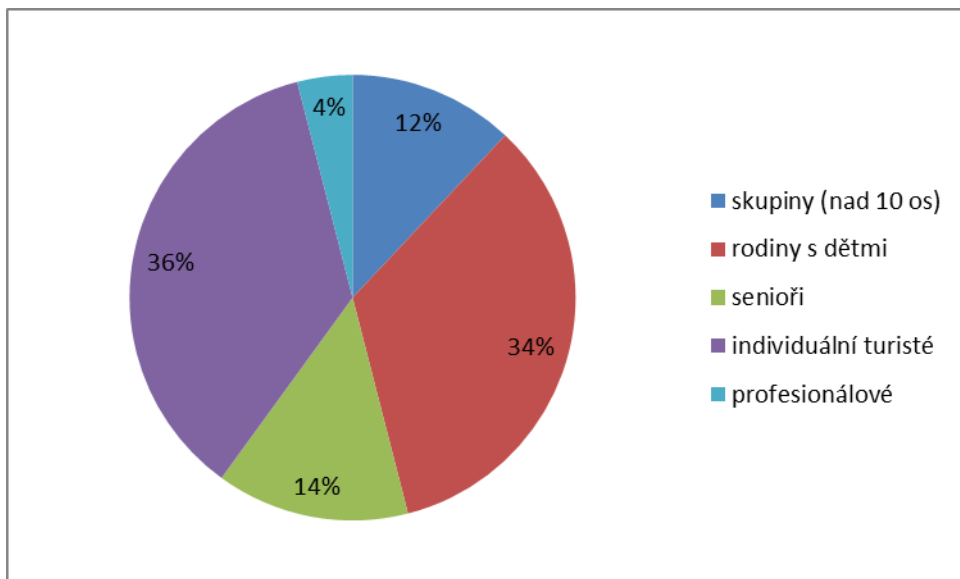


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Návštěvnost mimo sezónu



Hlavní návštěvnická skupina



TURISTIKA BEZ HRANIC

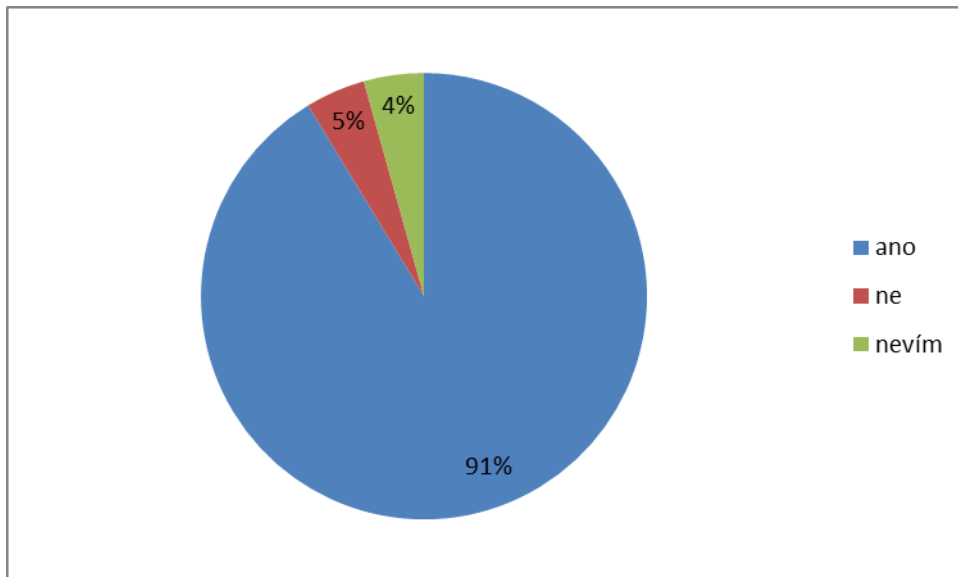


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



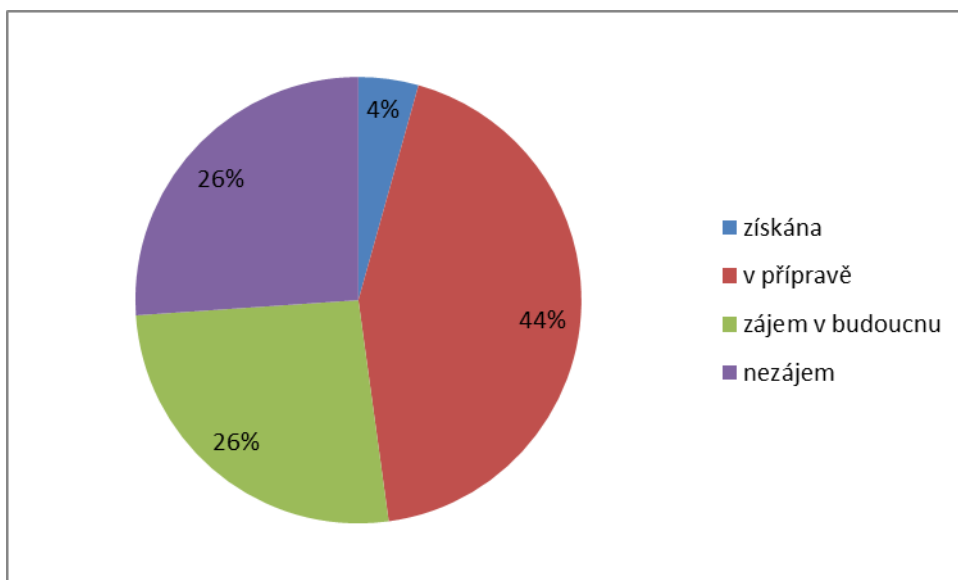
Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Přínos školení trenérů I. stupně



Spokojenost se školením vyplývá i z dotazníků účastníků školení, kde setrvává vysoká míra spokojenosti jak s obsahem školení tak lektorským zajištěním. Spokojenost se školením je průměrně hodnocena známkou 1,26, spokojenost s lektorem známkou 1,07 (na škále 1 až 5, kde 1 je souhlasím a 5 nesouhlasím).

Certifikace I. stupně (k 30.5.2014)



Trvá menší zájem ze strany ubytovatelů a TIC, kde bariéra technických předpokladů.

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

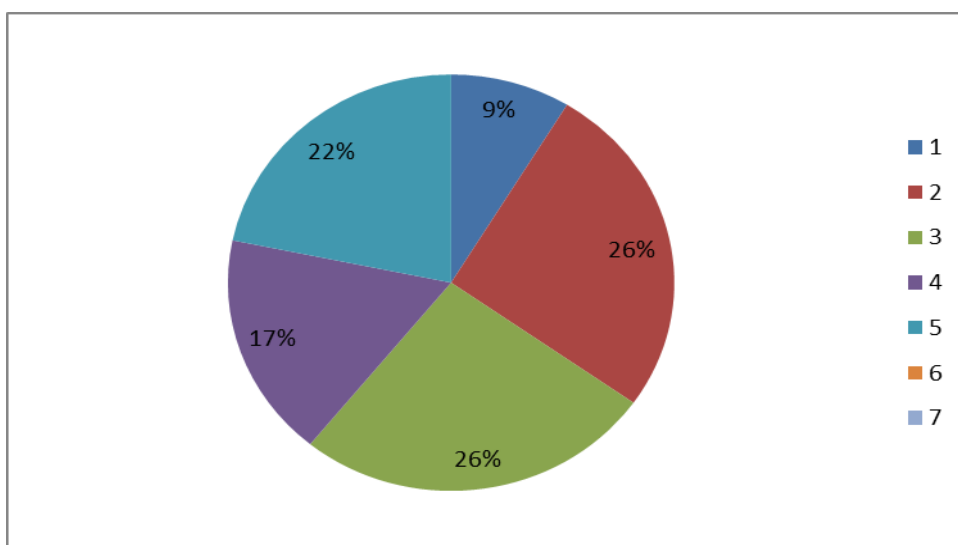


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

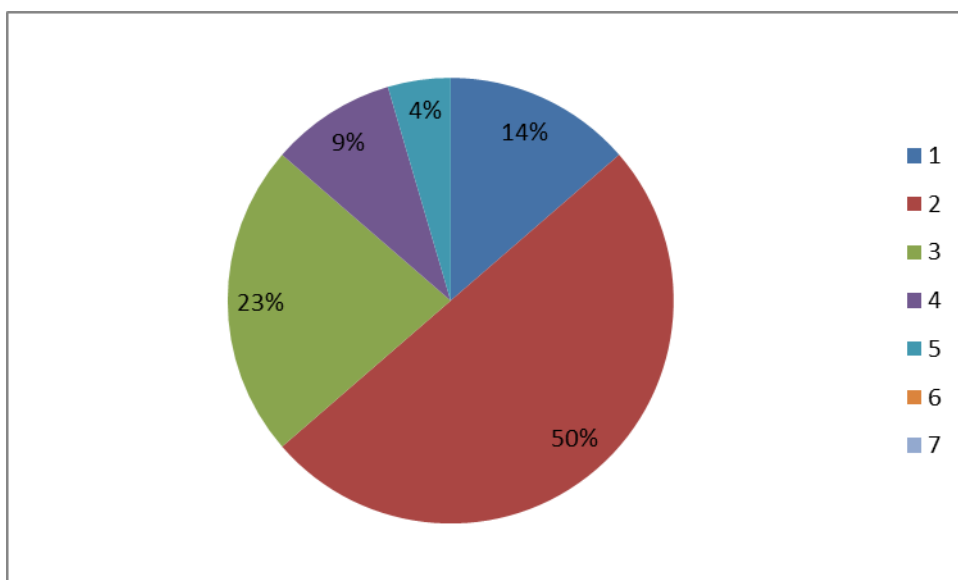
Vnímání kvality

Tuto oblast zákazník u nás vnímá jako perfektní							Tuto oblast zákazník u nás vnímá jako mizernou
1	2	3	4	5	6	7	

Hmatatelné aspekty – to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku, např. propagační materiály, vybavení provozovny, oblečení pracovníků. Průměrná hodnota: 3,17



Spolehlivost – služba je poskytnuta správně a přesně dle zadání. Poskytovatel služby obsahuje své sliby. Průměrná hodnota: 2,30



TURISTIKA BEZ HRANIC



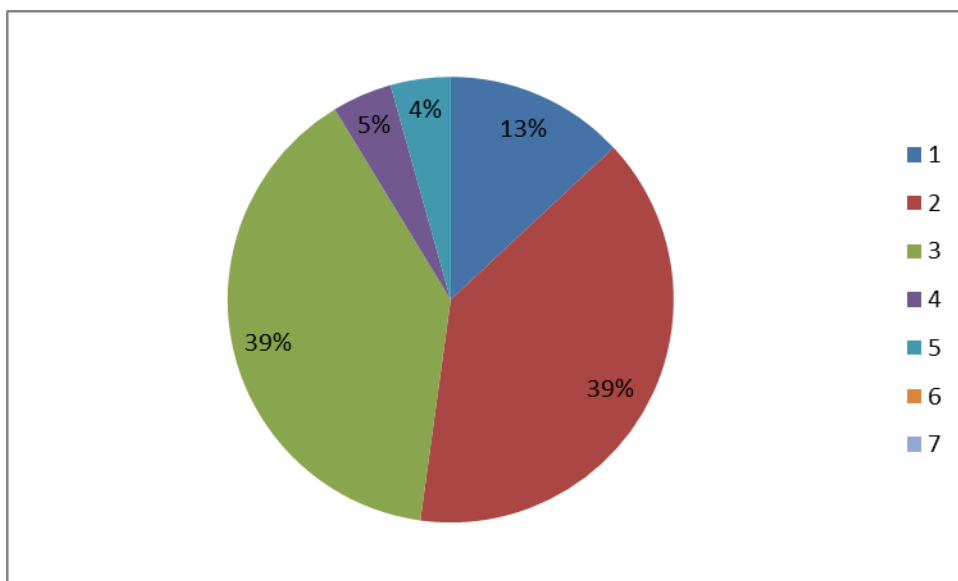
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

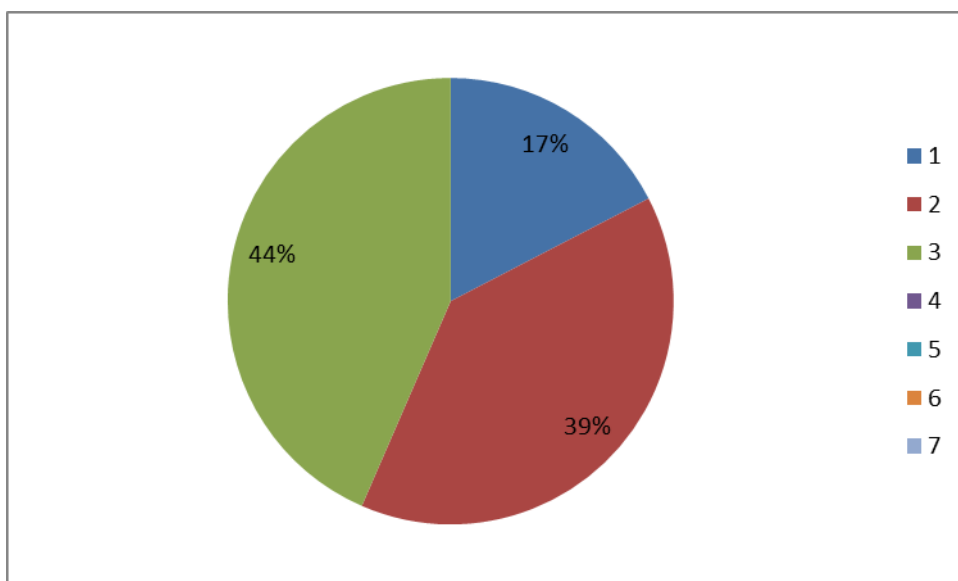
Ochota – poskytovatel pomáhá ochotně a rychle. Zákazník má pocit, že je vítán.

Průměrná hodnota: 2,48



Důvěryhodnost – schopnost vzbudit důvěru a spokojenost svým vystupováním a znalostmi.

Průměrná hodnota: 2,26



TURISTIKA BEZ HRANIC

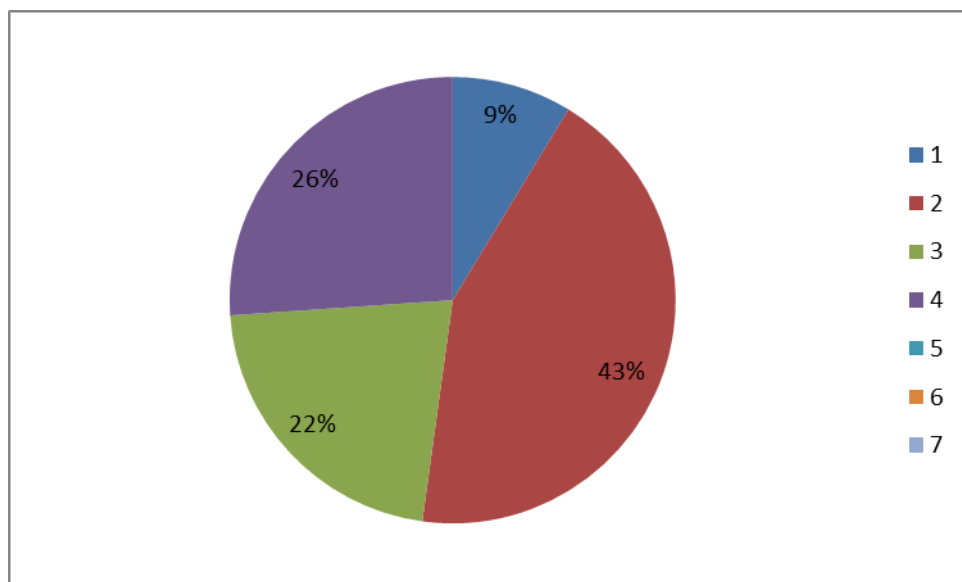


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Empatie, pozornost a individuální přístup k zákazníkům – poskytovatel služby naslouchá svým zákazníkům, aby porozuměl jejich potřebám a očekáváním. Průměrná hodnota: 2,65



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



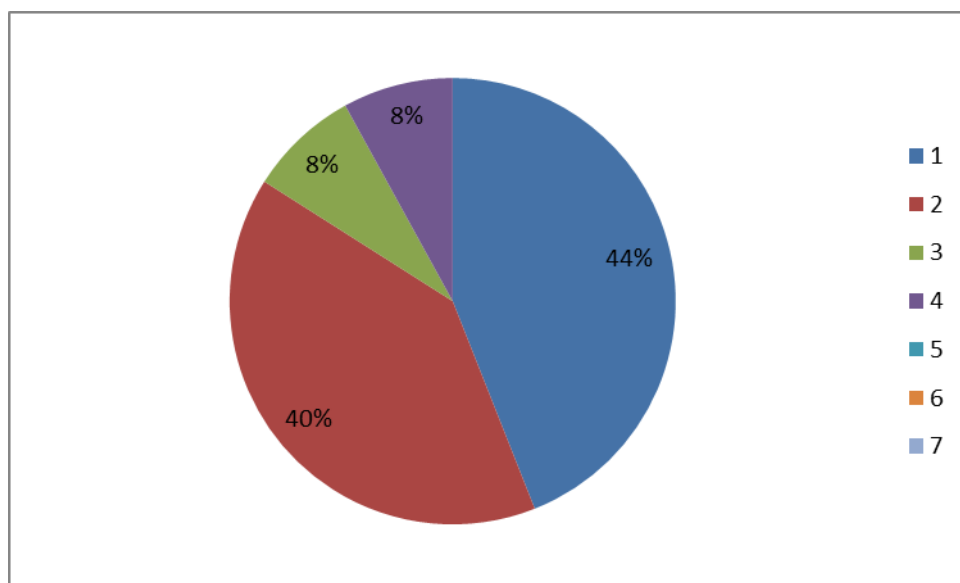
Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Dotazník ZÁKAZNÍK

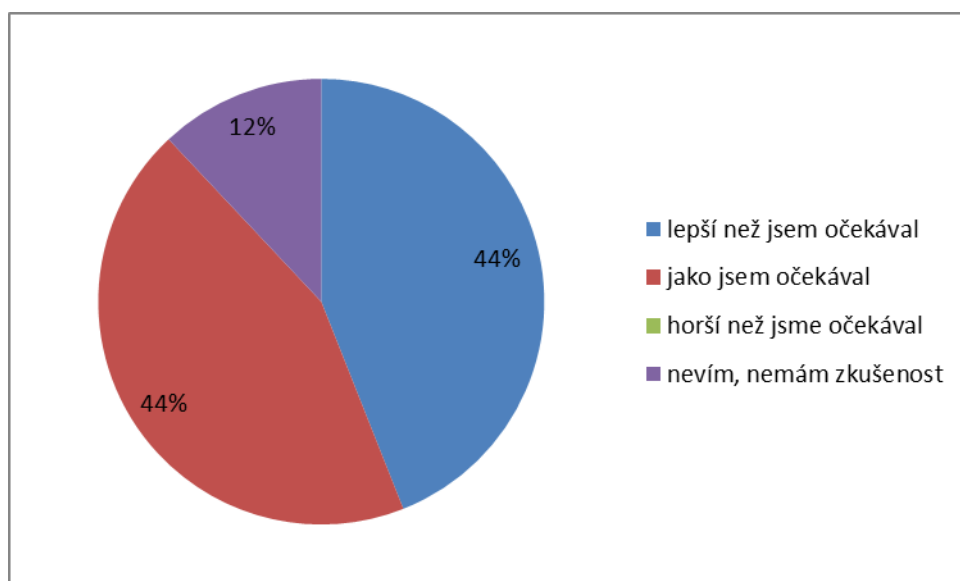
Jaký jsme na Vás udělali celkový dojem? Máte pocit, že děláme naši práci:

Perfektně	1 až 7	Příšerně
-----------	--------	----------

Průměrná hodnota: 1,96



Čekací doba než se mi někdo věnoval



TURISTIKA BEZ HRANIC

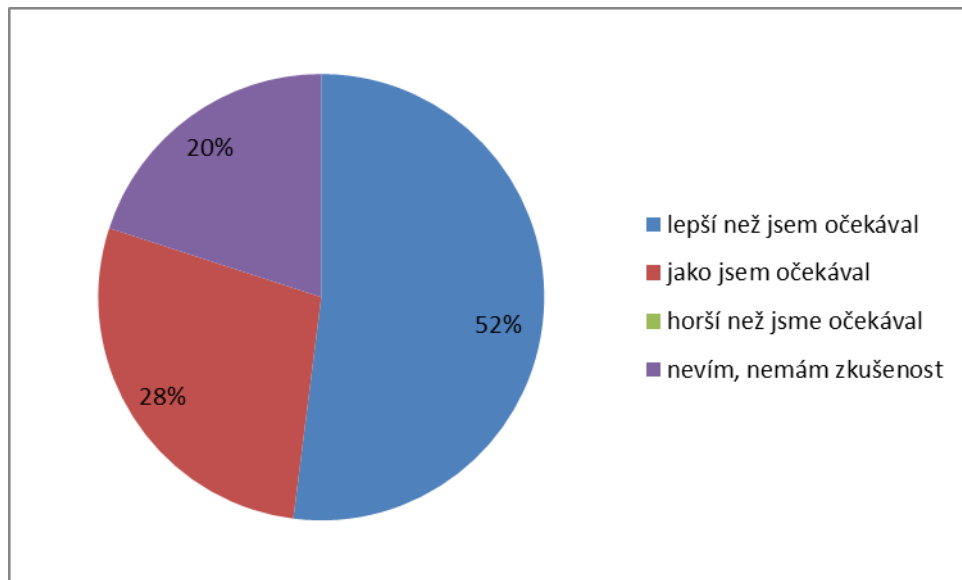


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

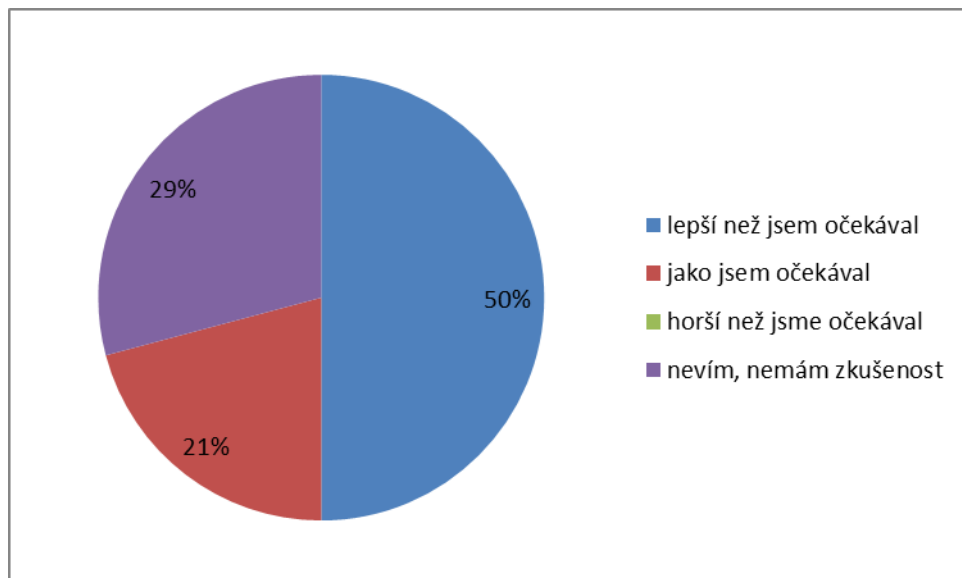


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Vstřícnost personálu



Vyřešení mého problému/přání/zadání



TURISTIKA BEZ HRANIC

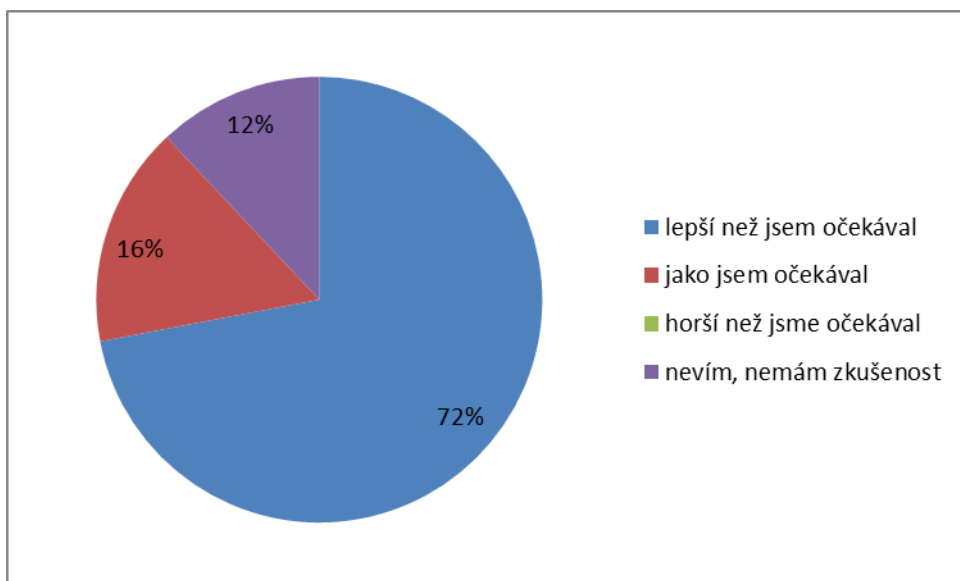


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

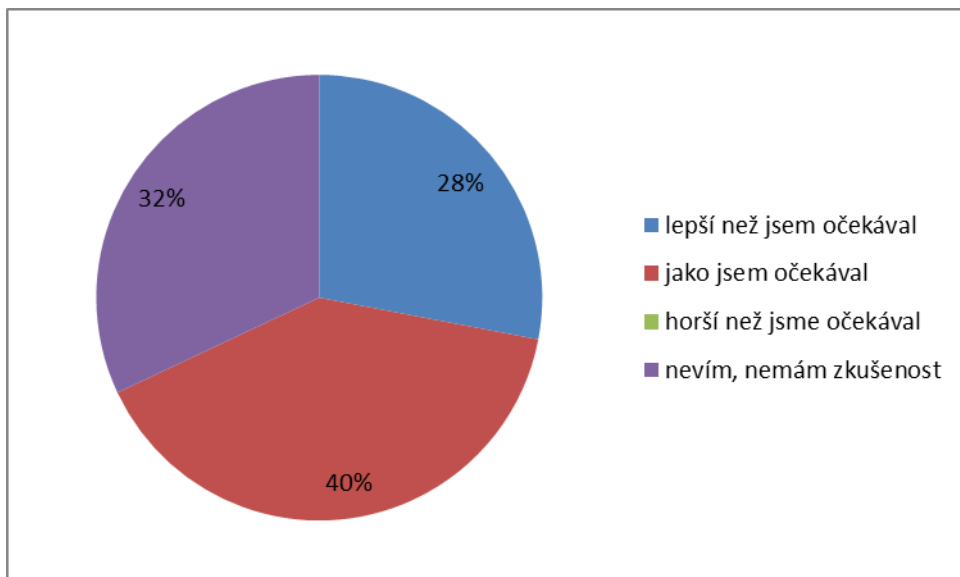


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Prostředí (vybavení, technické zařízení a vzhled)



Nabídka dalších služeb nad rámec mého požadavku



TURISTIKA BEZ HRANIC

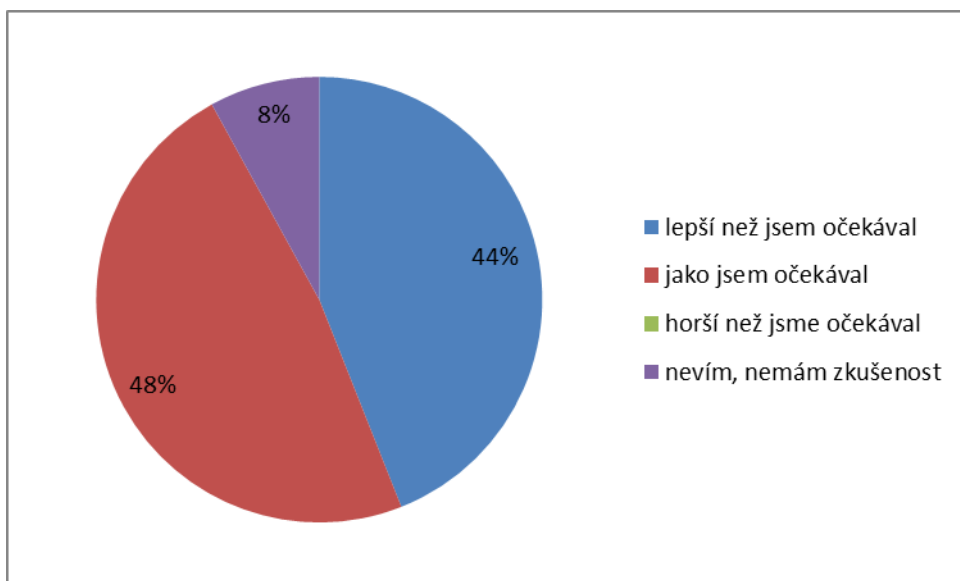


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

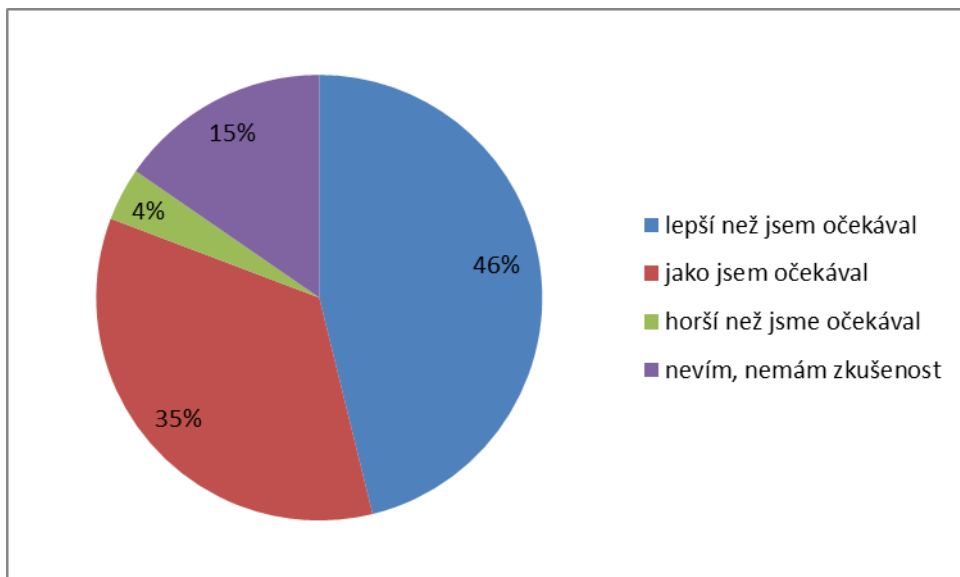


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Pocit zájmu o mě jako zákazníka



Snaha vzbudit ve mně pocit, že jsou rádi, že tam jsem



TURISTIKA BEZ HRANIC

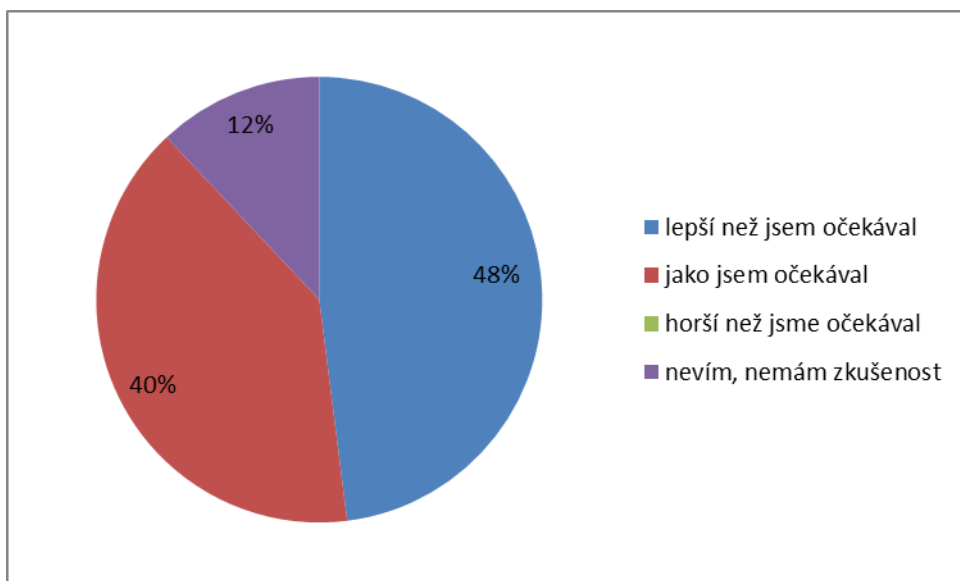


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

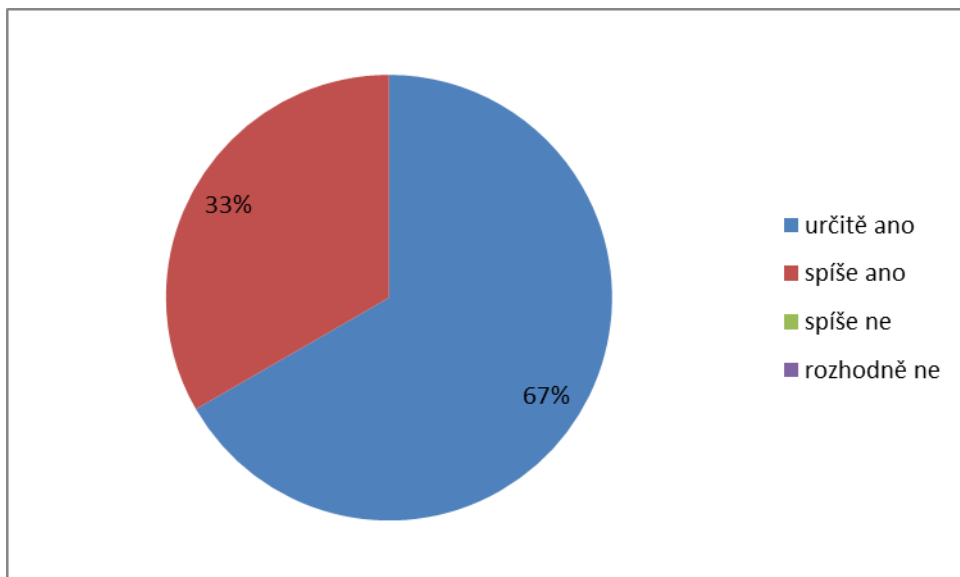


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Poměr kvalita a cena



Máte pocit, že zaměstnanci tu pracují rádi?



TURISTIKA BEZ HRANIC

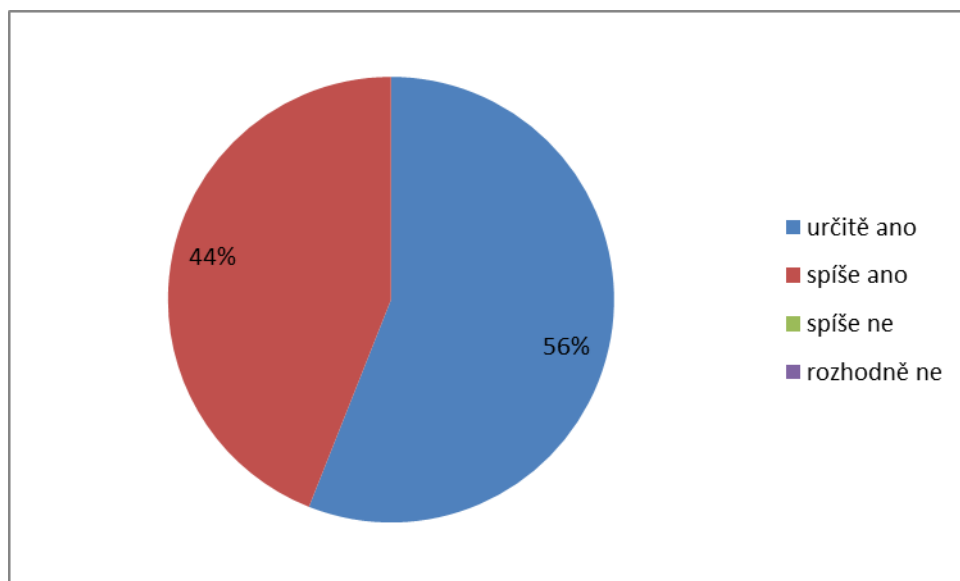


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

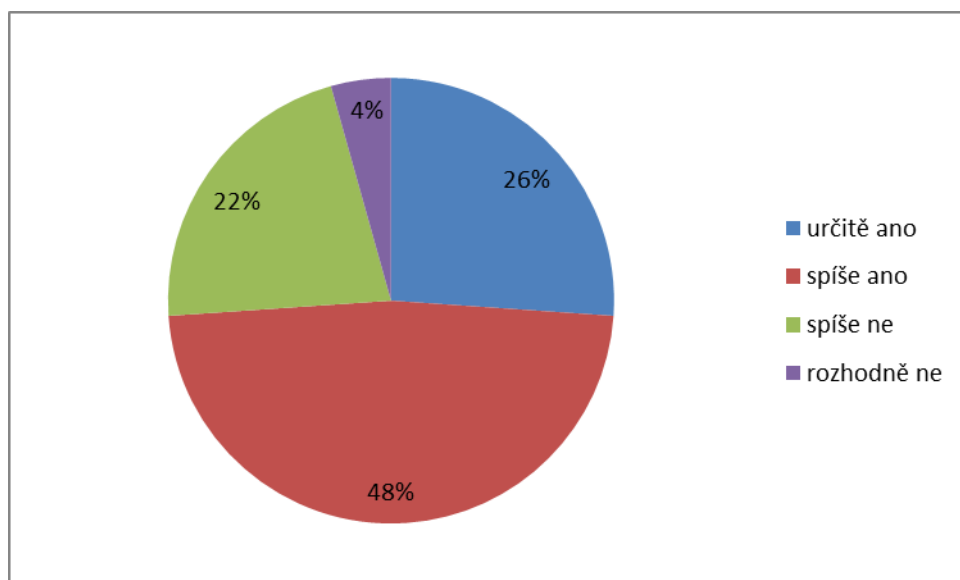


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Přijedete-li do této lokality příště, využijete naše služby znovu?



Máte ve zvyku sdílet hodnocení služeb s vaším okolím?



TURISTIKA BEZ HRANIC

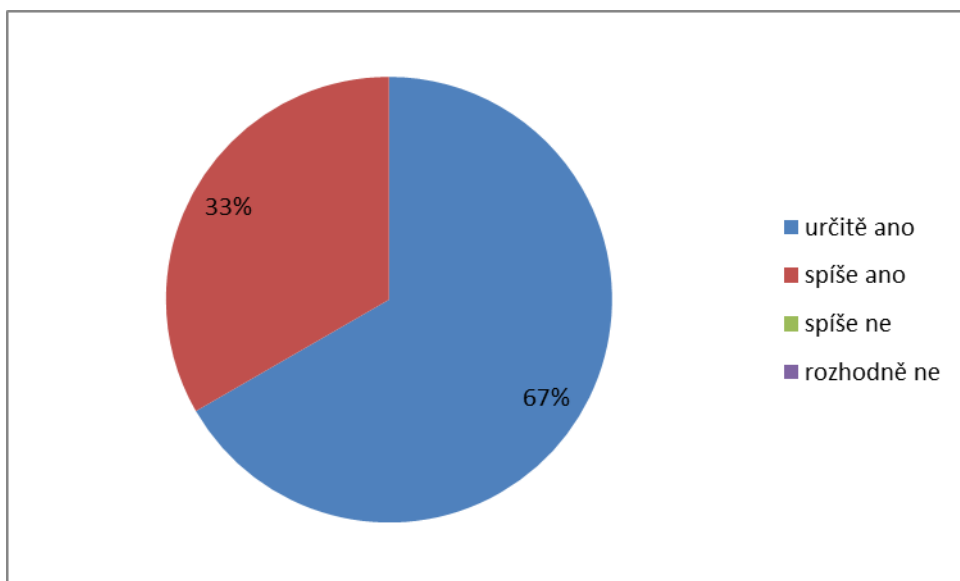


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

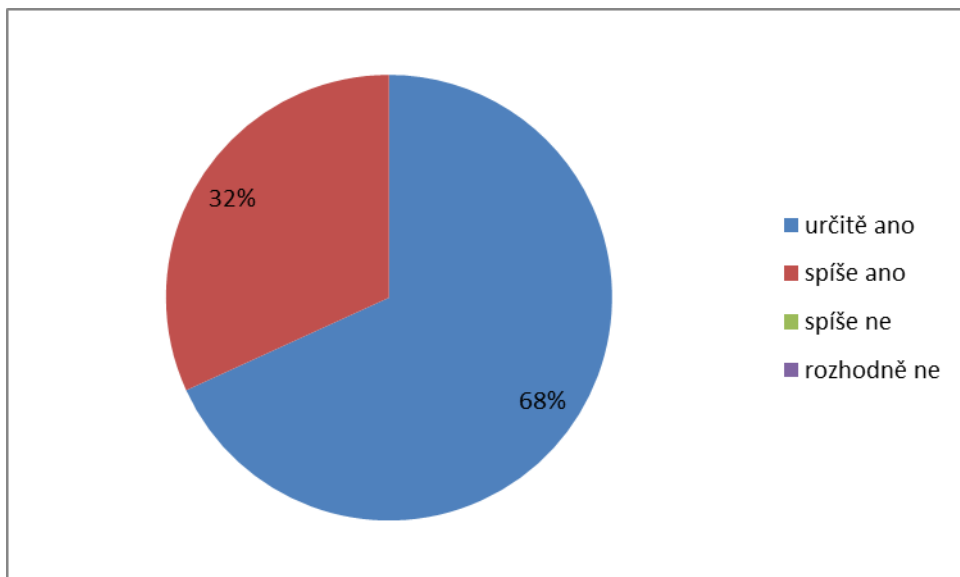


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Odcházíte s pocitem, že naše zařízení byste doporučil/a svým známým?



Měl/a jste při návštěvě pocit, že personál ví, co dělá a že mu můžete důvěřovat?



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

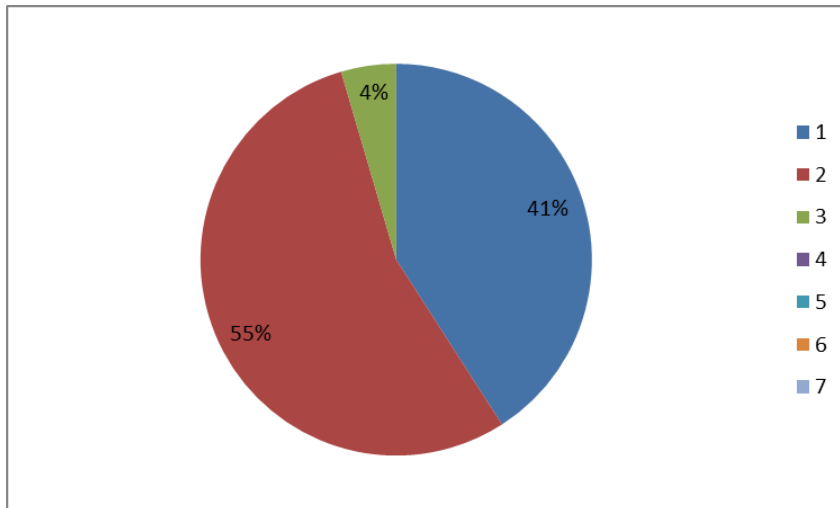


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Který výrok pro naše zařízení platí více?

Poskytovatel služby má dobrý potenciál a dokáže jej využít	1 až 7	Poskytovatel služby má dobrý potenciál, ale nedokáže jej využít
--	--------	---

Průměrná hodnota: 1,57



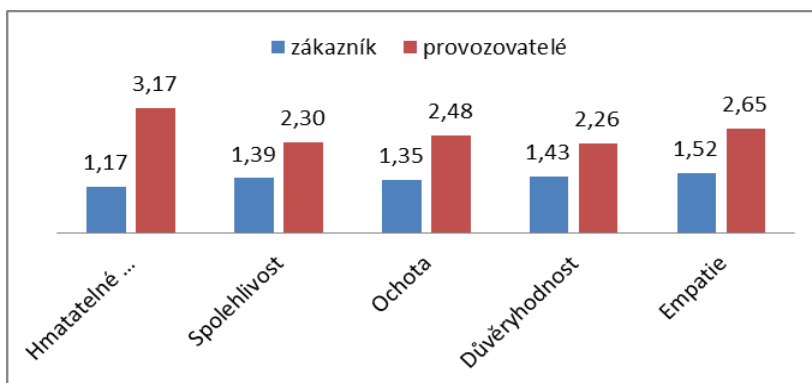
Vnímání kvality

Z hodnocení je zřejmé, že i tentokrát zákazníci vnímají zapojené subjekty s vazbou na většinově měkké dovednosti pracovníků za velmi dobré až perfektní.

Průměrná hodnota u zákazníků: 1,37

Průměrná hodnota u poskytovatelů: 2,57

Ve srovnání s prvním šetřením se zde objevuje zajímavá skutečnost – a to že zákazníci své poskytovatele služeb vnímají lépe než oni sami. Opět se potvrzuje, že mezera mezi očekáváním a skutečností nastává a tedy že nedochází k otevřené komunikaci a sdělování zkušeností a spokojenosti mezi zákazníky a poskytovateli, v tomto případě směrem k nevýhodě vůči poskytovatelům.



TURISTIKA BEZ HRANIC

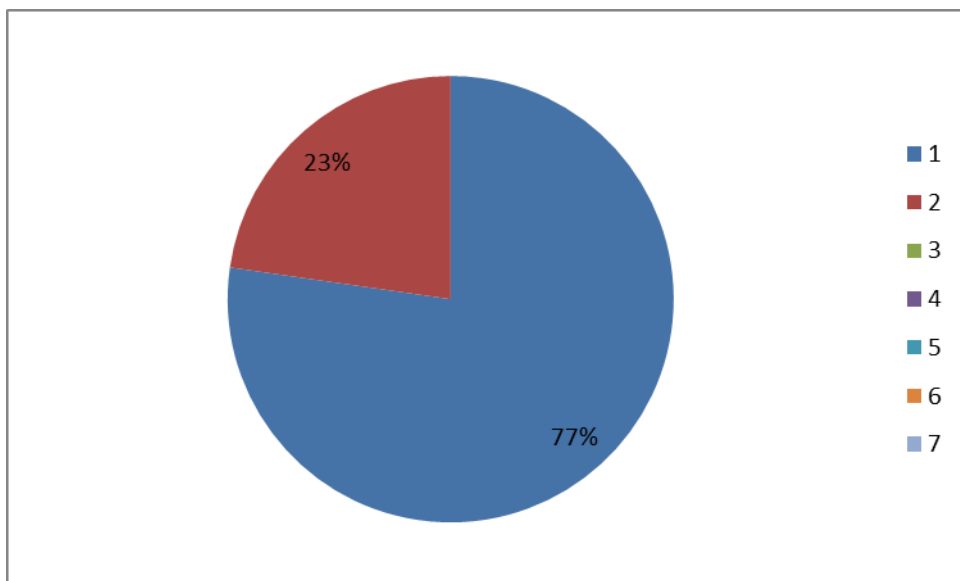


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

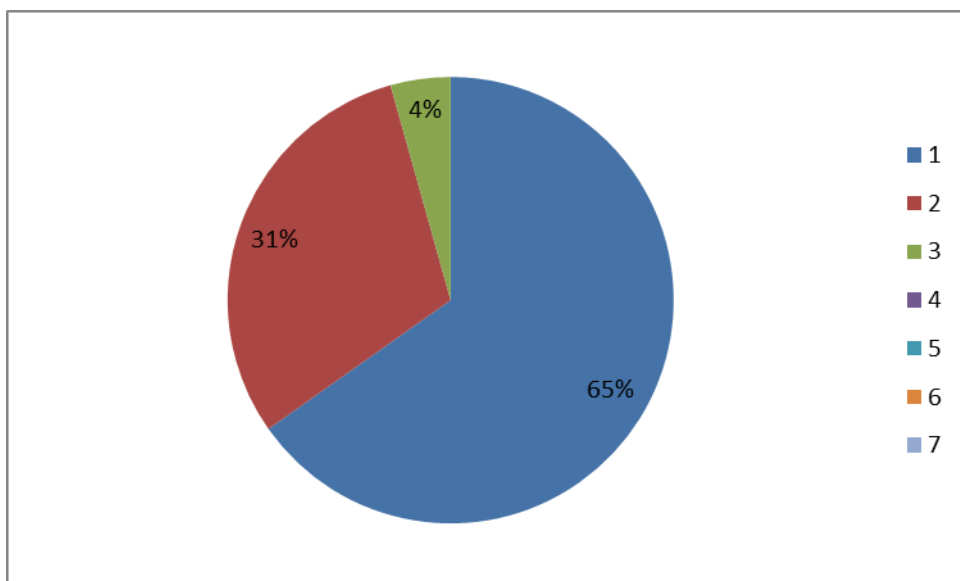


Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Hmatatelné aspekty – to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku, např. propagační materiály, vybavení provozovny, oblečení pracovníků. Průměrná hodnota: 1,17



Spolehlivost – služba je poskytnuta správně a přesně dle zadání. Poskytovatel služby obsahuje své sliby. Průměrná hodnota: 1,39



TURISTIKA BEZ HRANIC



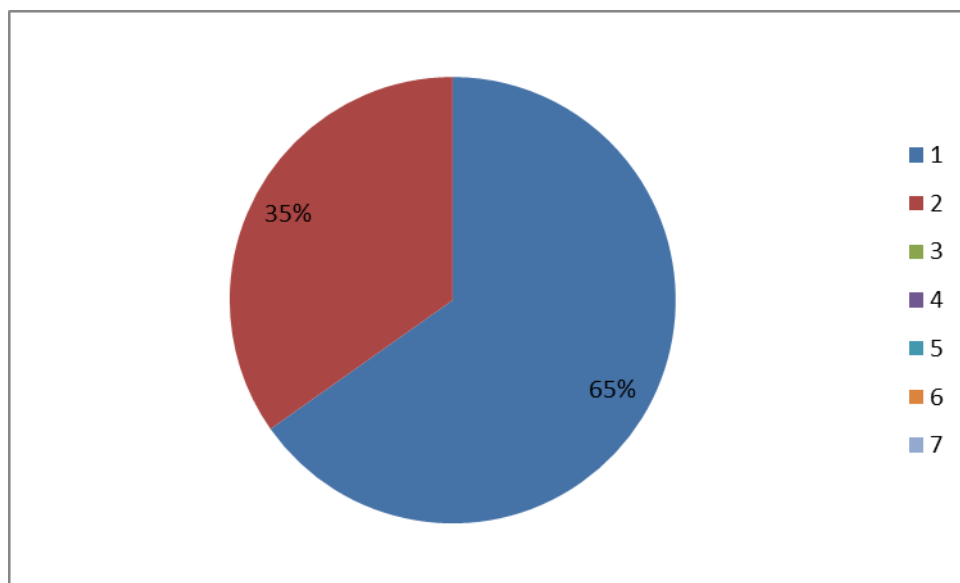
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

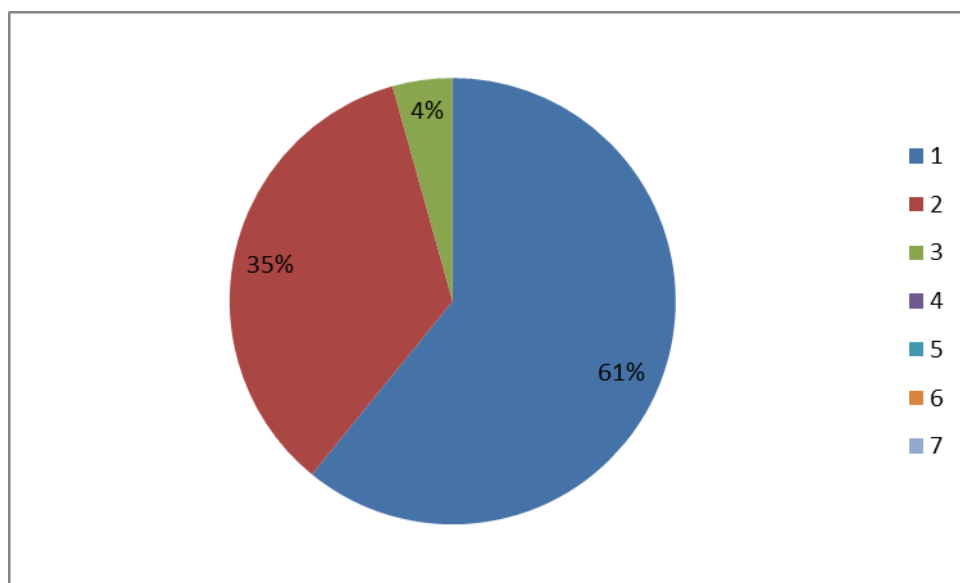
Ochota – poskytovatel pomáhá ochotně a rychle. Zákazník má pocit, že je vítán.

Průměrná hodnota: 1,35



Důvěryhodnost – schopnost vzbudit důvěru a spokojenost svým vystupováním a znalostmi.

Průměrná hodnota: 1,43



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Empatie, pozornost a individuální přístup k zákazníkům – poskytovatel služby naslouchá svým zákazníkům, aby porozuměl jejich potřebám a očekáváním. Průměrná hodnota: 1,52

