

# 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 III.

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: říjen 2014 (poslední aktualizace prosinec 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. C

Období 06 – 10/12.2014

Oslovených firem (e-mailem, osobně na jednáních/prezentacích systému, telefonicky):	cca 500
příprava a realizace pilotní certifikace	Hod QMS
jednání MMR	16
standard, školení RK	16
jednání CpŠaRK ČSKS	16
jednání SQD	8
akvizice, propagace	60
poradenství cert I.stupně	60
registrované firmy_provozovny	celkem 178 / UK 110
školení trenér I.stupně	4 dny
	23 osob
vyškolených trenérů	celkem 135 / UK 85
certifikace	
v přípravě	56
podaná žádost	3
udělená certifikace celkem	celkem 23 / UK 16

# 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 – 10/12.2014). 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 červnu a ukončeno v prosinci 2014, osloveno bylo 56 osob/zástupců firem z Ústeckého kraje, které projeví zájem o certifikaci kvality služeb ČSKS absolvováním školení trenéra I. stupně ČSKS. Následně bylo respondenty – provozovateli vyplněno 20 dotazníků a s respondenty – zákazníky vyplněno 22 dotazníků (od klientů 4 subjektů certifikujících v ČSKS), které jsou vyhodnoceny níže.

# TURISTIKA BEZ HRANIC



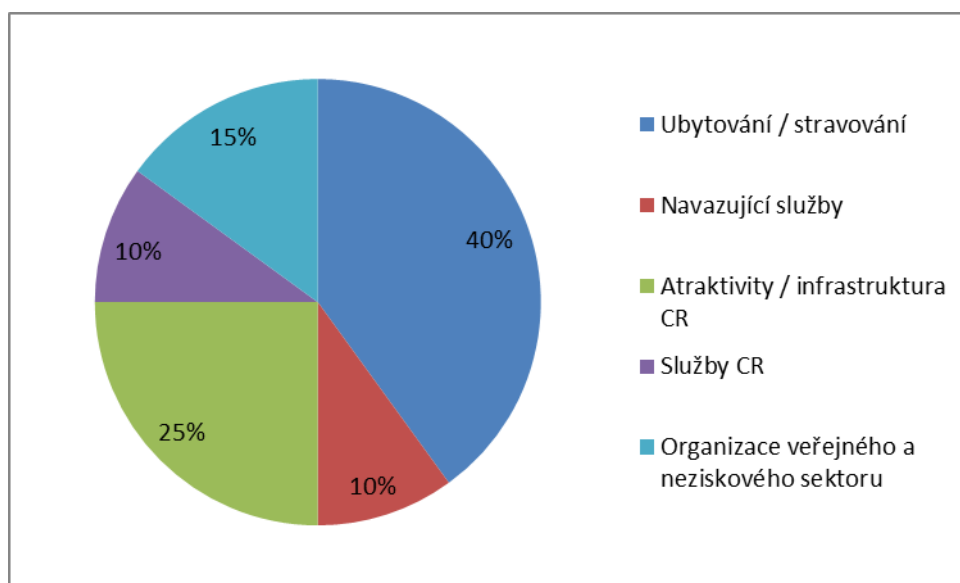
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



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

Dotazník PROVOZOVNA

Zařazení provozovny dle ČSKS (druh činnosti)



Tak jako v předcházejících šetřeních, i tentokrát se do školení ČSKS i vlastního dotazníkového šetření zapojili subjekty se zájmem o kvalitu svých služeb. Tentokrát nebyli osloveni jen účastníci školení konaných ve sledovaném období, ale také subjekty, které reagovali na dotazníkové šetření předcházející. Opět největší zastoupení je z řad podnikatelů v ubytování / stravování.

Průměrný počet pracovníků – 5 osob

Nutnost splnění technického předpokladu před vstupem do certifikace ČSKS zjištěna u 5 respondentů – provozoven, tj. 25%. Trvá bariéra naplnění technického předpokladu zejména u ubytovacích zařízení, viz informace v první zprávě.

# TURISTIKA BEZ HRANIC



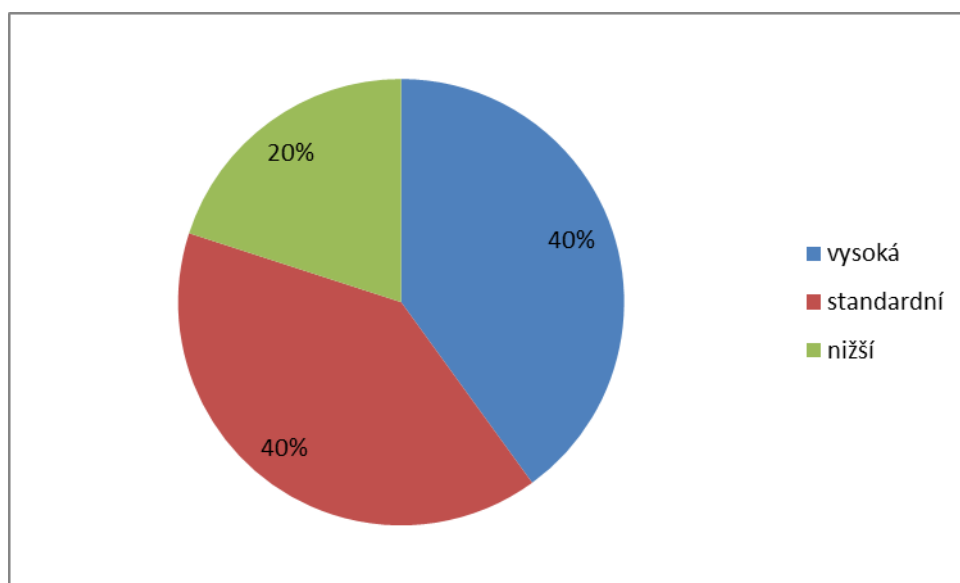
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



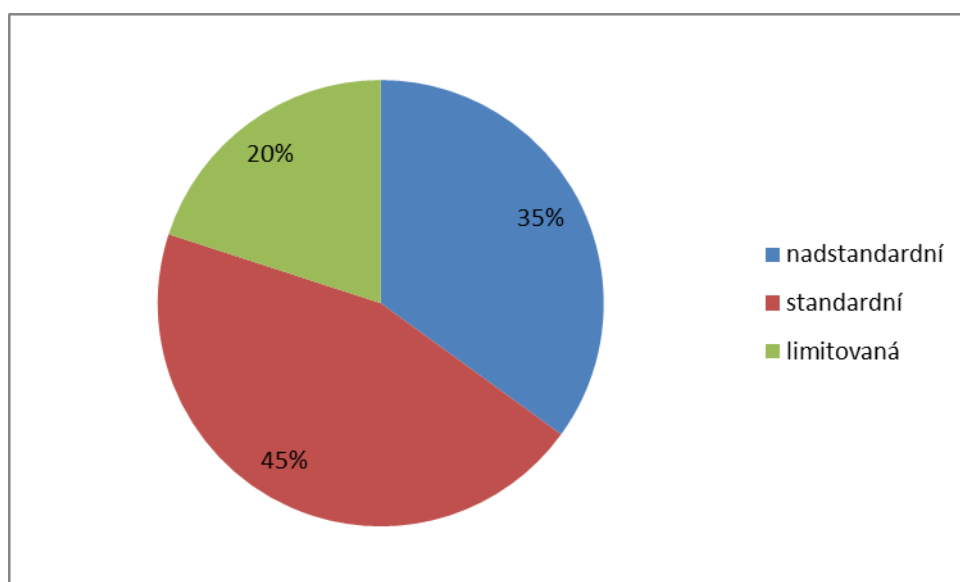
Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Vlastní sebehodnocení respondentů – provozoven:

Kvalita vybavení



Nabídka služeb



# TURISTIKA BEZ HRANIC

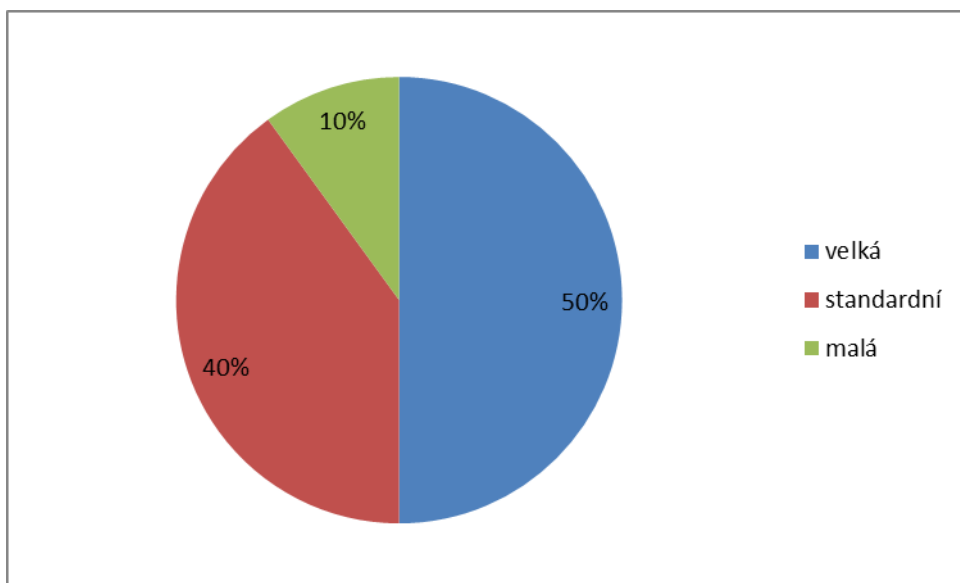


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

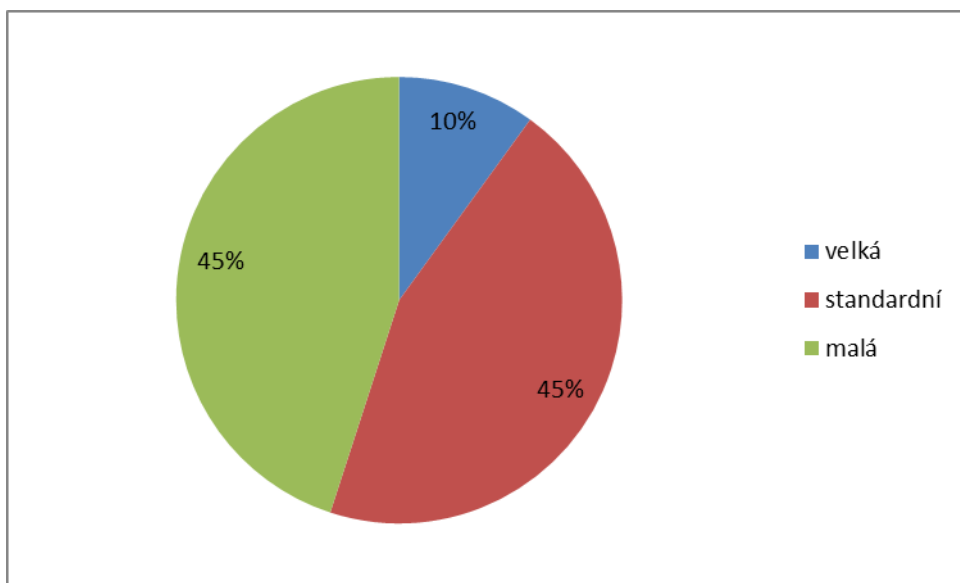


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Návštěvnost v letní sezóně



## Návštěvnost v zimní sezóně



# TURISTIKA BEZ HRANIC

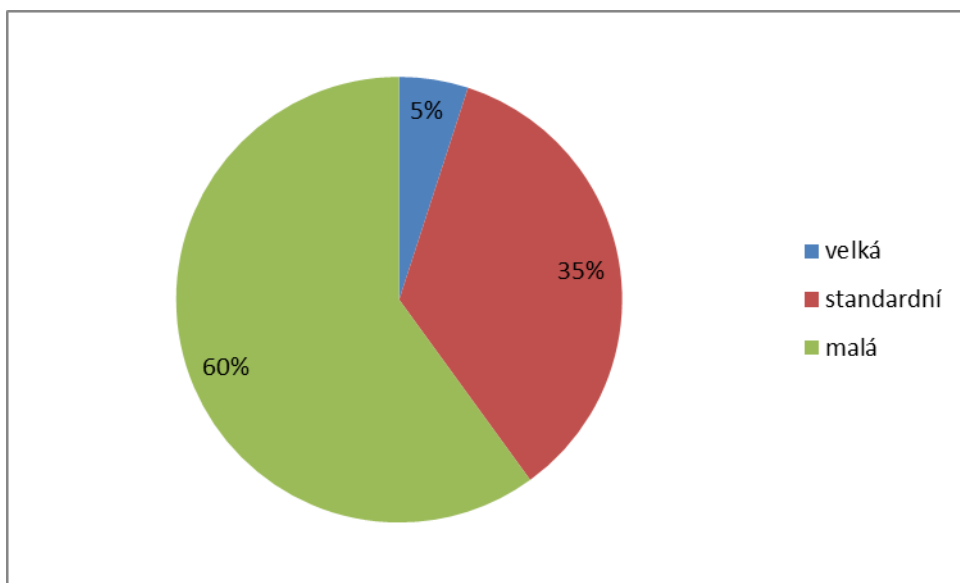


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

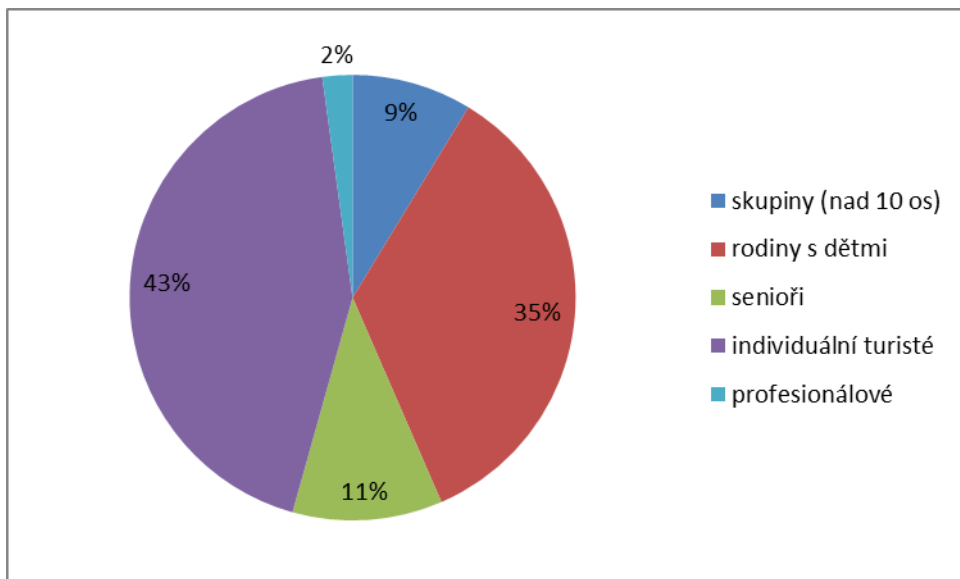


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Návštěvnost mimo sezónu



## Hlavní návštěvnická skupina



# TURISTIKA BEZ HRANIC

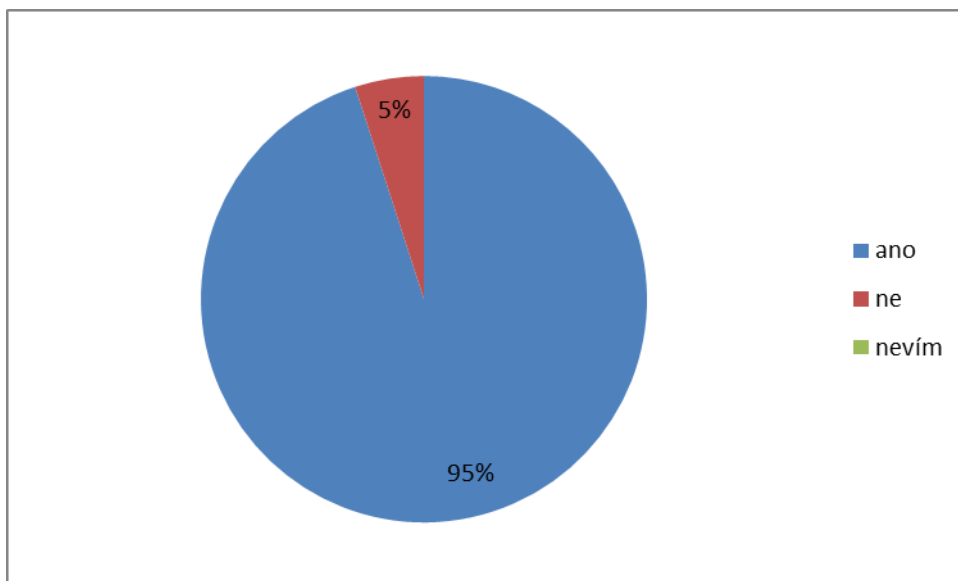


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



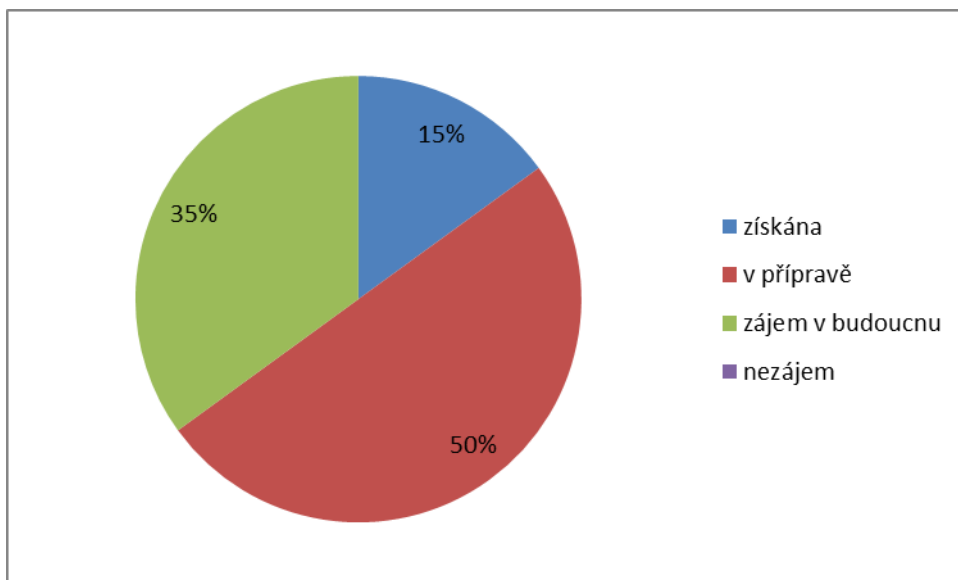
Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

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 ve sledovaném období je průměrně hodnocena známkou 1,00, spokojenost s lektorem známkou 1,05 (na škále 1 až 5, kde 1 je souhlasím a 5 nesouhlasím).

Certifikace I. stupně (ke konci sledovaného období)



Trvá menší zájem ze strany ubytovatelů a TIC, kde je nastavena standardem bariéra požadovaných 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

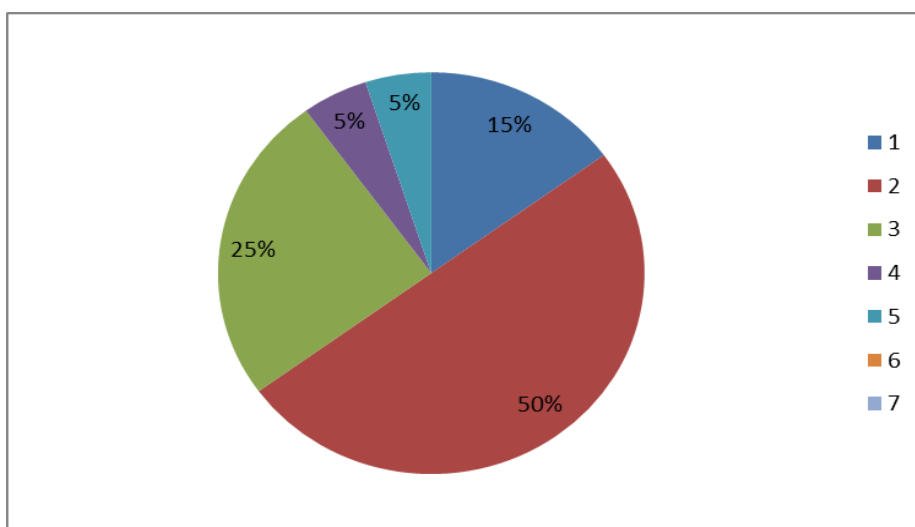


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

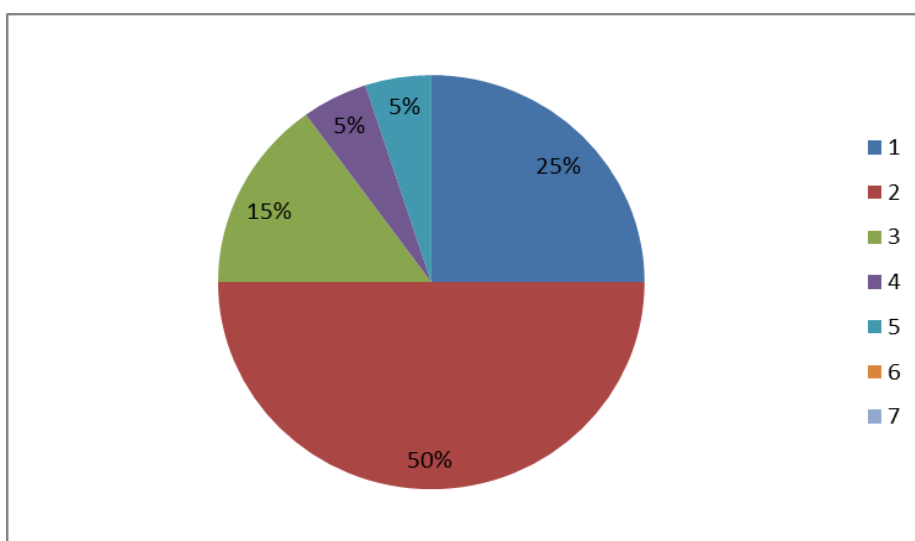
## Vnímání kvality

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

Hmatatelné aspekty – to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku, např. propagační materiály, vybavení provozovny, oblečení pracovníků. Průměrná hodnota: 2,04



Spolehlivost – služba je poskytnuta správně a přesně dle zadání. Poskytovatel služby dodržuje své sliby. Průměrná hodnota: 1,87



# TURISTIKA BEZ HRANIC



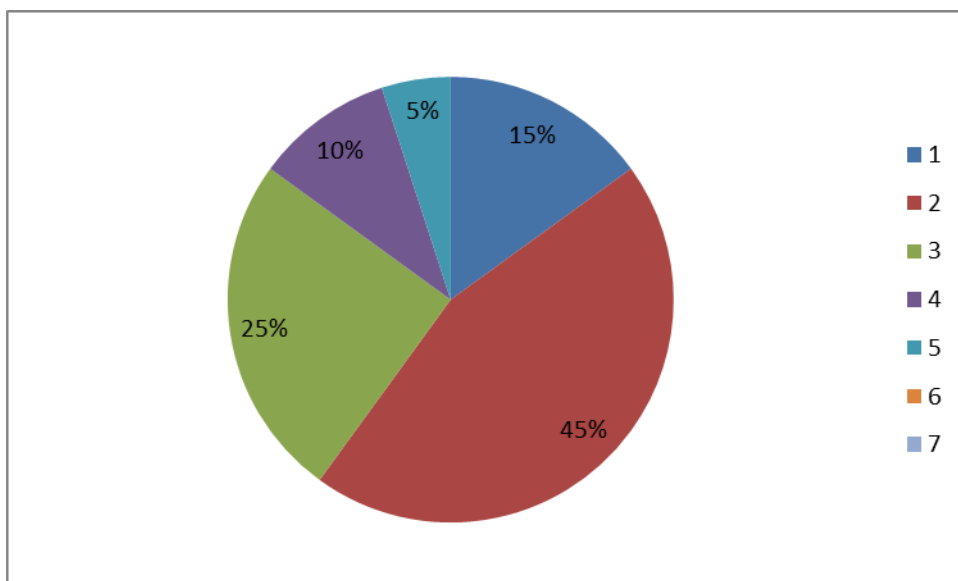
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



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

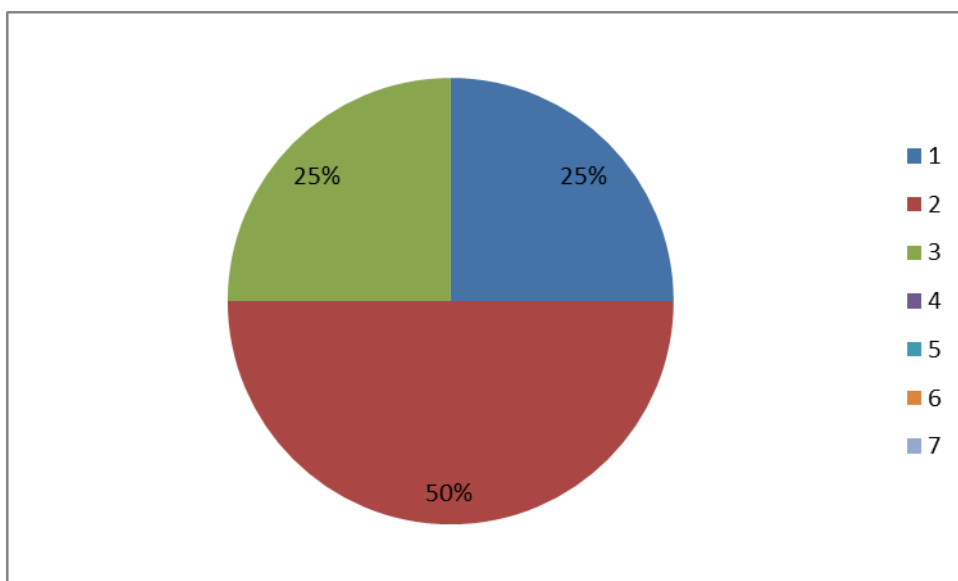
Ochota – poskytovatel pomáhá ochotně a rychle. Zákazník má pocit, že je vítán.

Průměrná hodnota: 2,13



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

Průměrná hodnota: 1,74



# TURISTIKA BEZ HRANIC

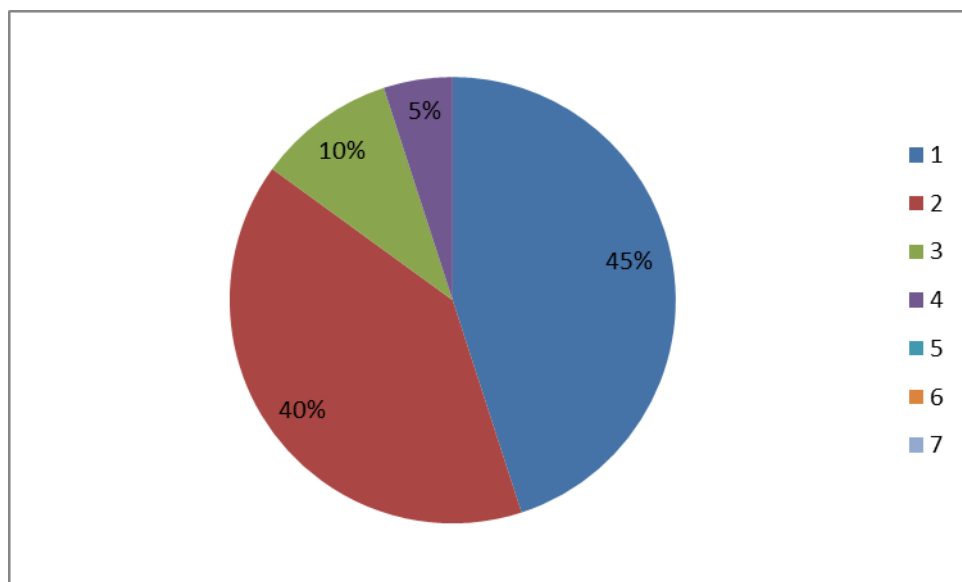


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



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



# 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



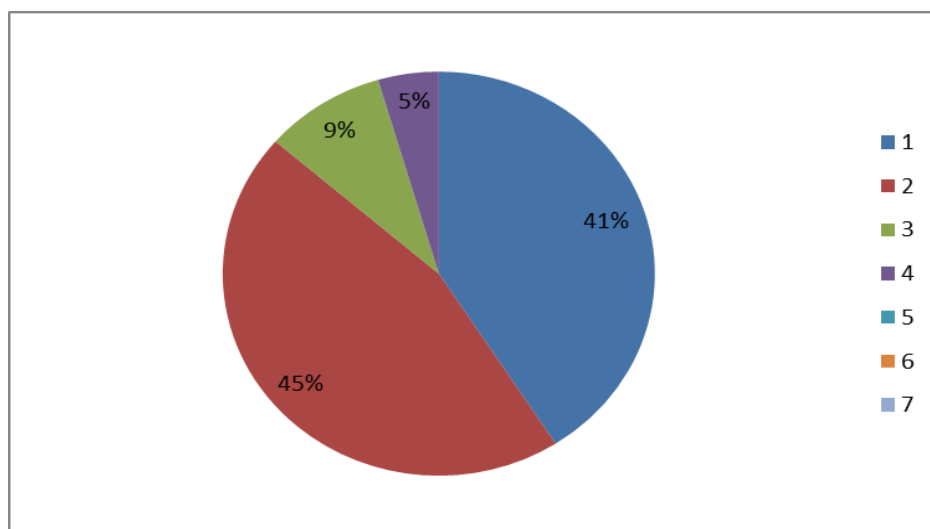
Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Dotazník ZÁKAZNÍK

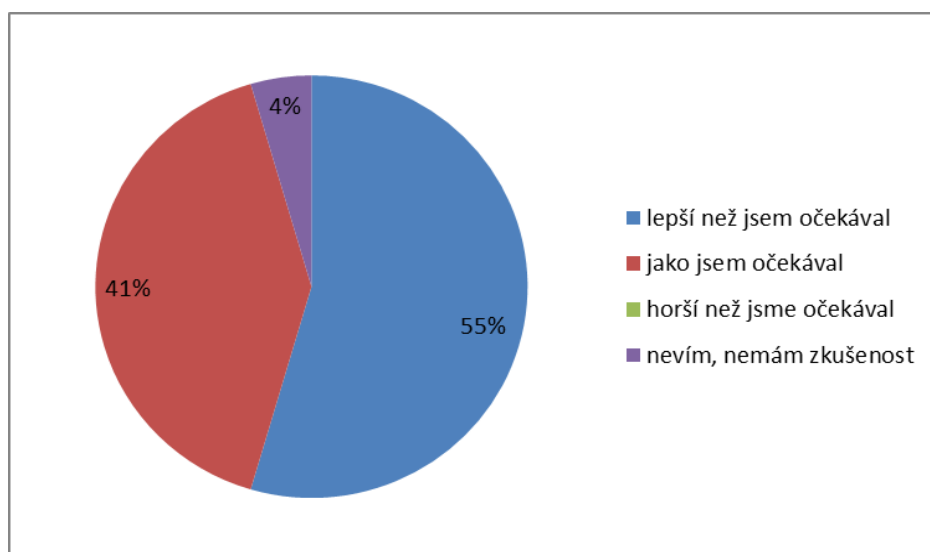
Jaký jsme na Vás udělali celkový dojem? Máte pocit, že děláme naši práci:

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

Průměrná hodnota: 1,70



Čekací doba než se mi někdo věnoval



# TURISTIKA BEZ HRANIC

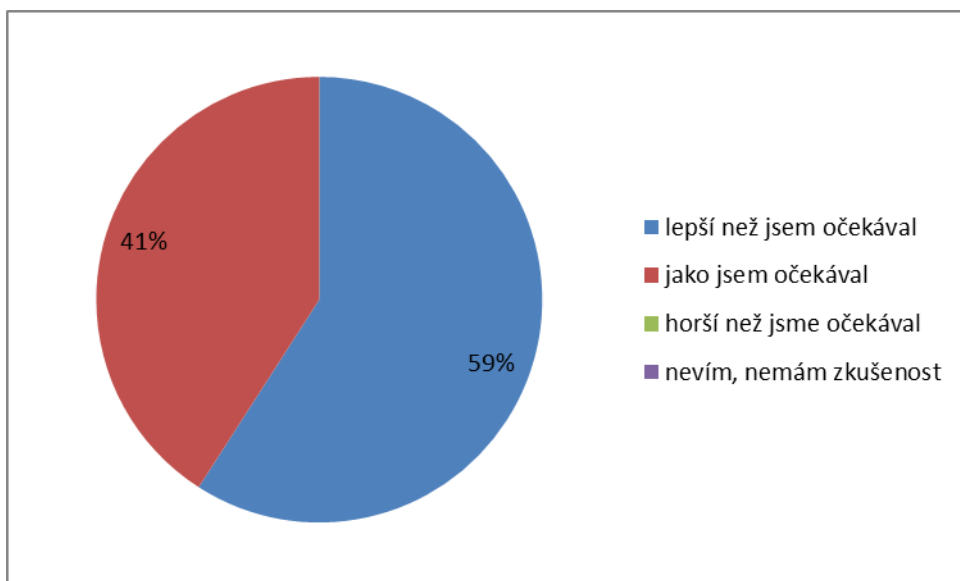


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

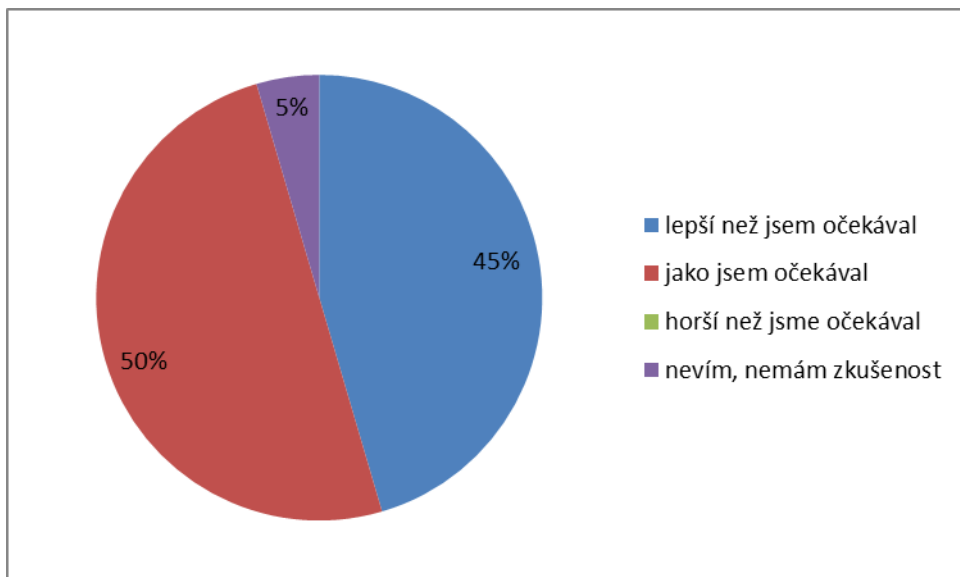


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Vstřícnost personálu



## Vyřešení mého problému/přání/zadání



# TURISTIKA BEZ HRANIC

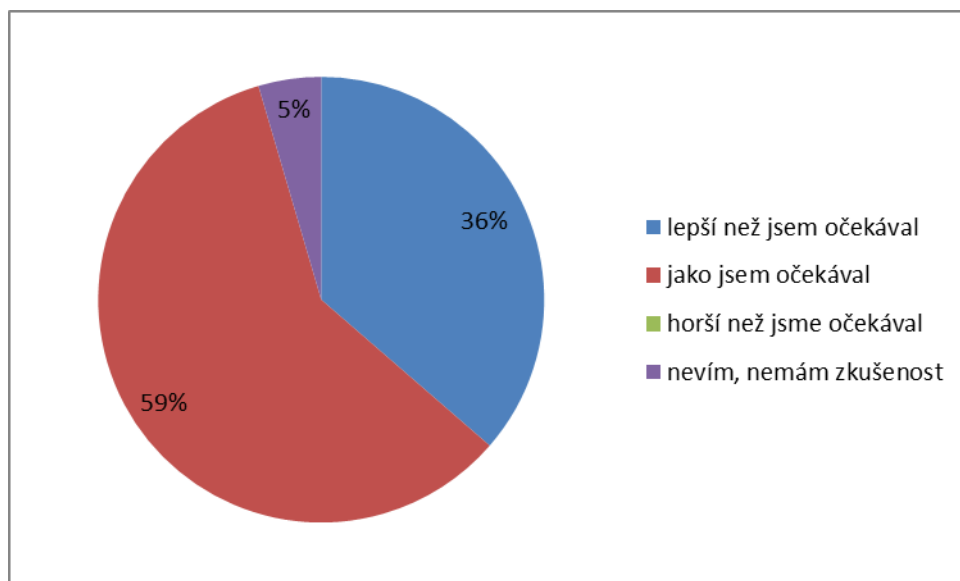


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

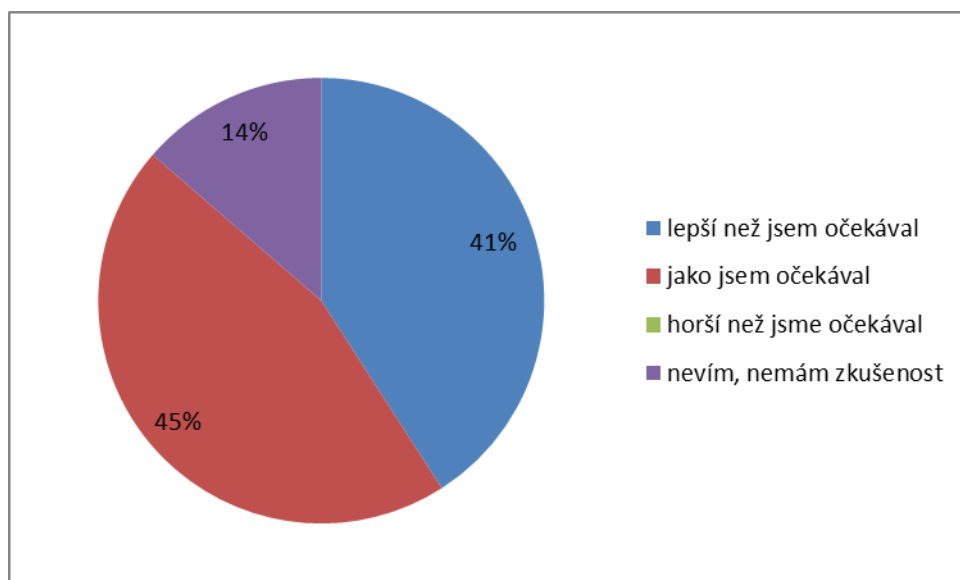


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Prostředí (vybavení, technické zařízení a vzhled)



Nabídka dalších služeb nad rámec mého požadavku



# TURISTIKA BEZ HRANIC

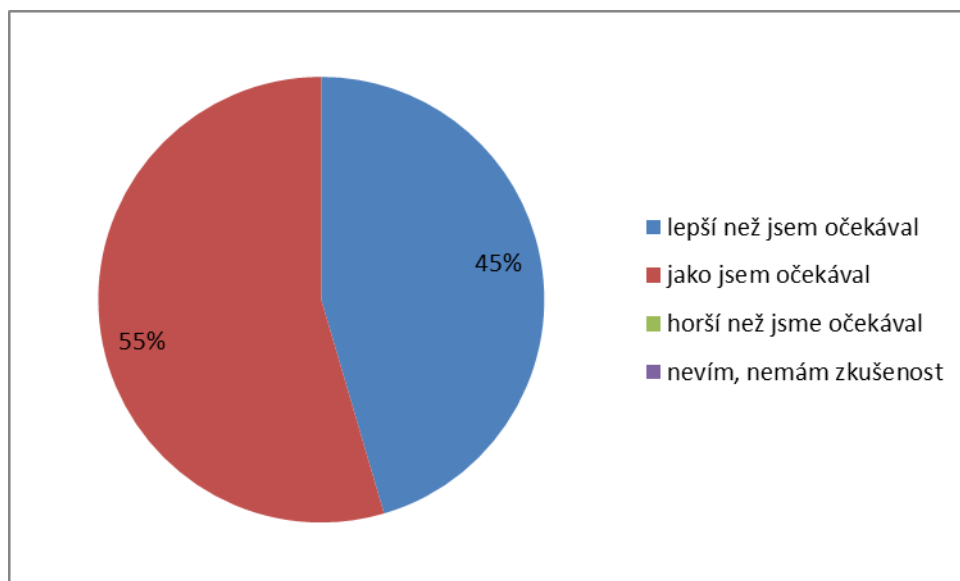


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

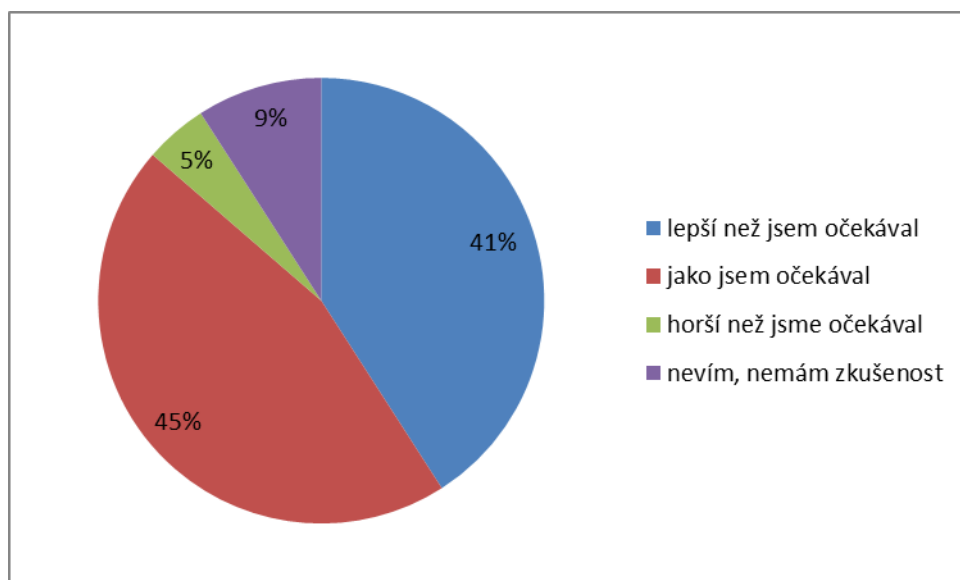


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Pocit zájmu o mě jako zákazníka



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



# TURISTIKA BEZ HRANIC

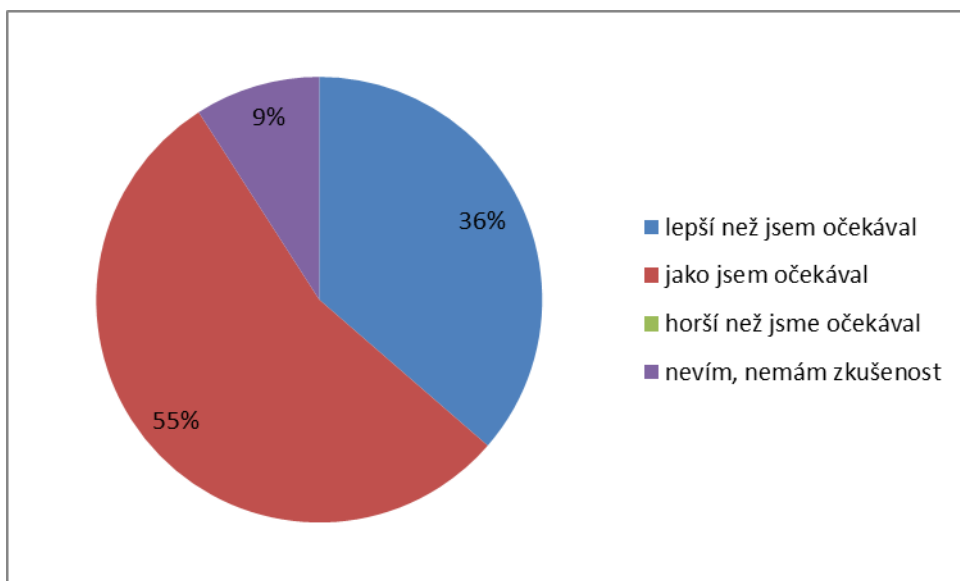


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

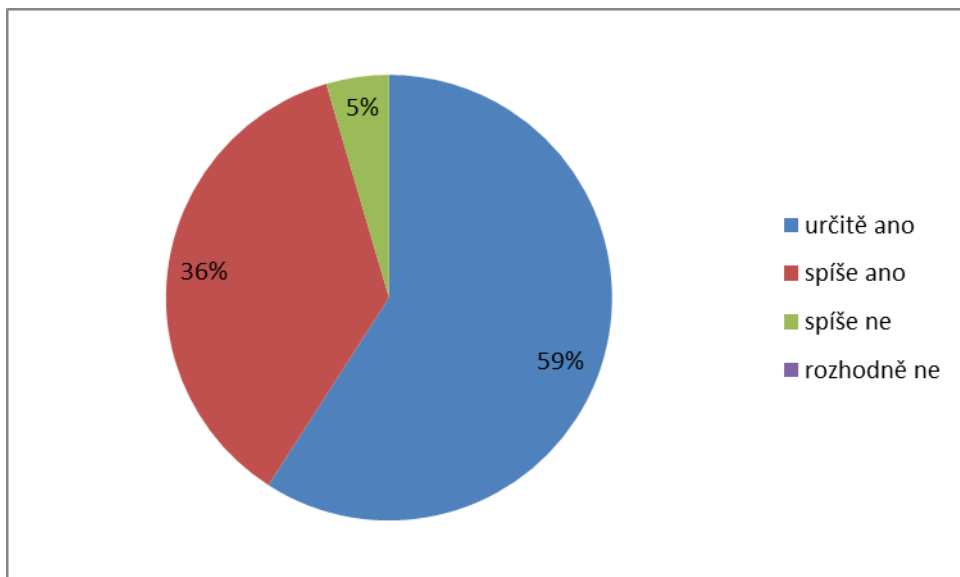


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

## Poměr kvalita a cena



## Máte pocit, že zaměstnanci tu pracují rádi?





# TURISTIKA BEZ HRANIC

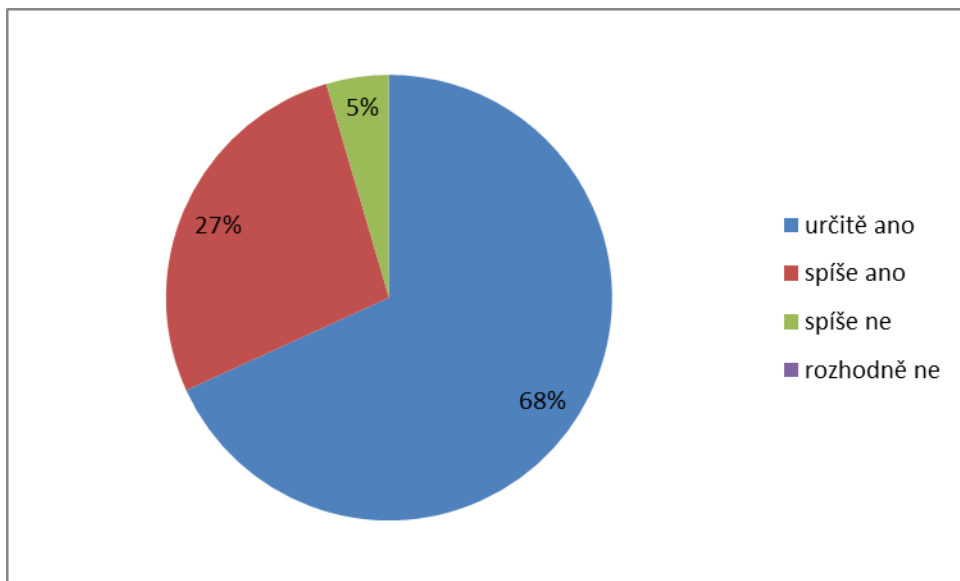


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

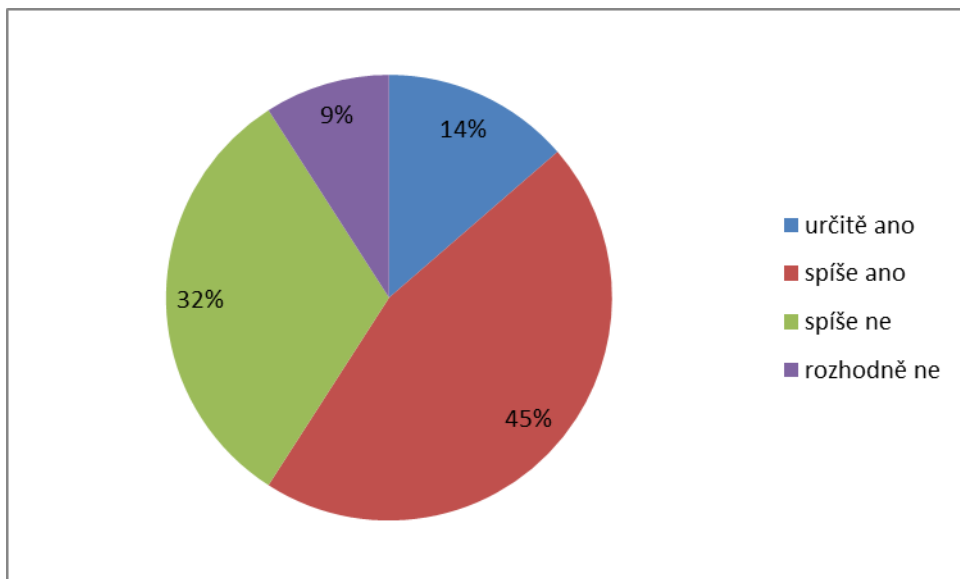


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

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



Máte ve zvyku sdílet hodnocení služeb s vaším okolím?



# TURISTIKA BEZ HRANIC

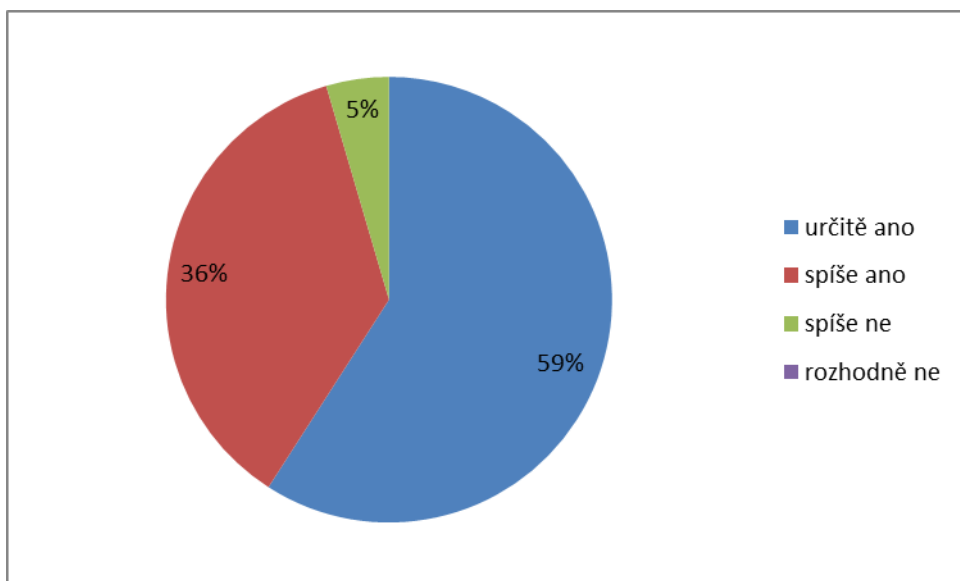


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

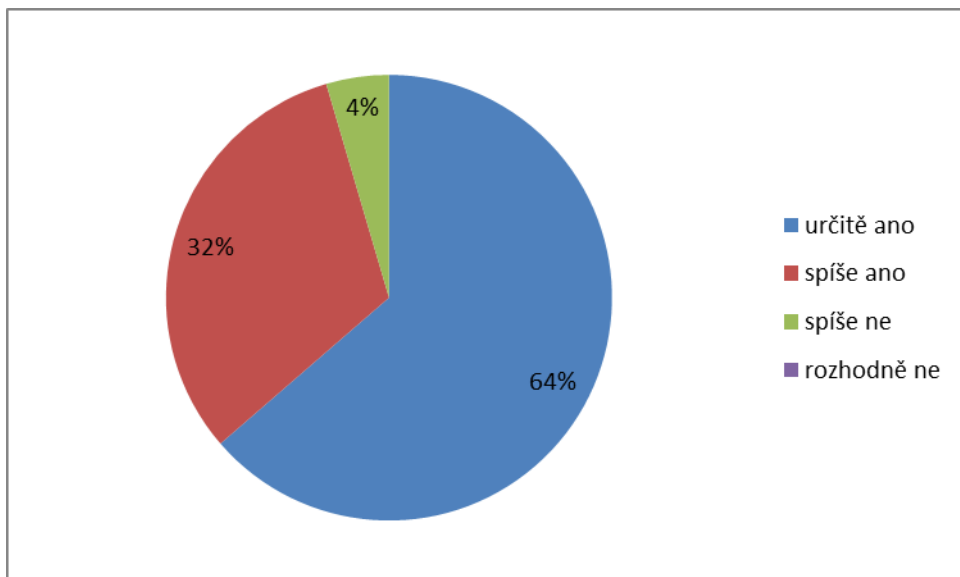


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

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

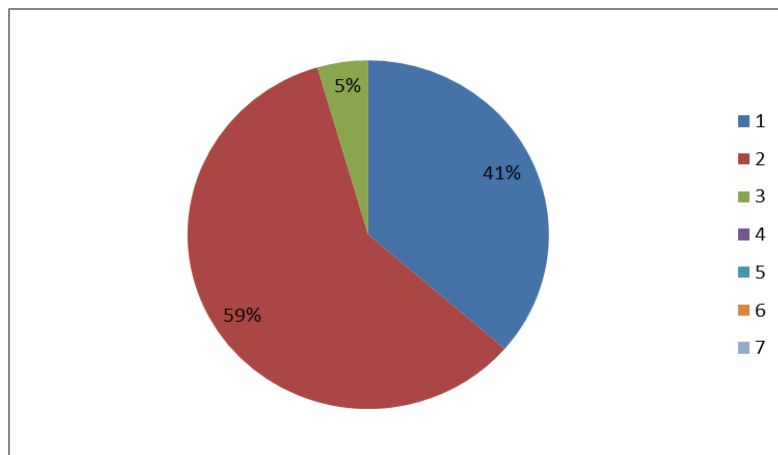


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

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: 1,61



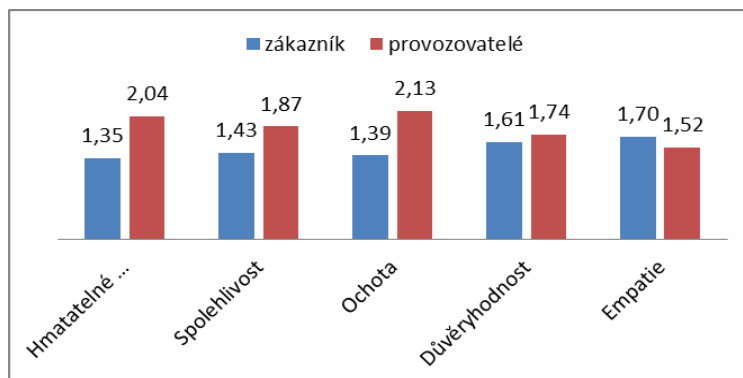
## Vnímání kvality

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: 1,50 (šetření A: 2,23; šetření B: 1,37)

Průměrná hodnota u poskytovatelů: 1,86 (šetření A: 1,97; šetření B: 2,57)

Ve srovnání s prvním a druhým šetřením je zajímavé sledovat, že se mezera mezi vnímáním kvality klienta a vnímáním kvality poskytovatele opět zmenšuje (a vychyluje na stranu zvýšené sebekritiky poskytovatelů) a zároveň vlastní hodnoty se zlepšují, viz rozdíly šetření A: 0,26+ ; šetření B: 1,20- ; šetření C: 0,36-.



# TURISTIKA BEZ HRANIC

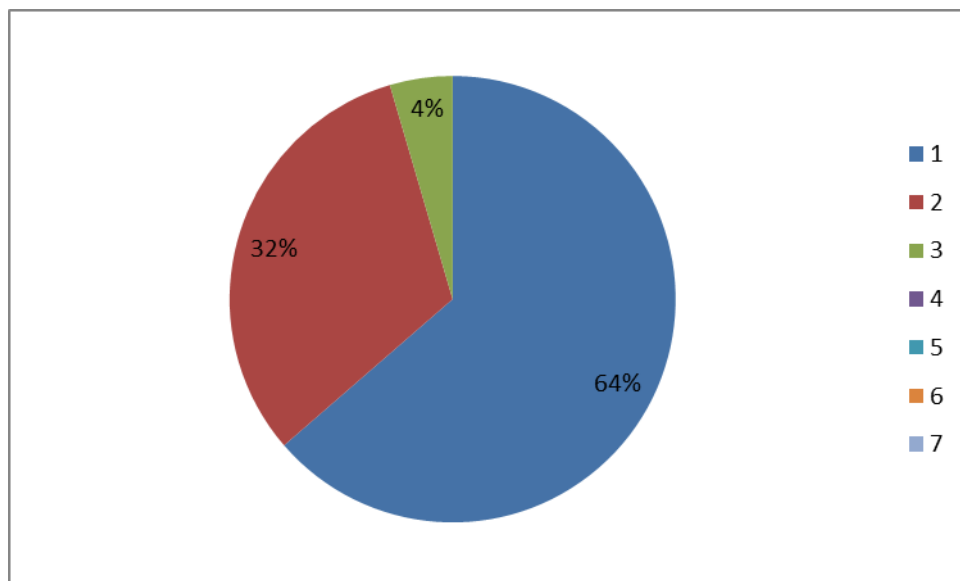


Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

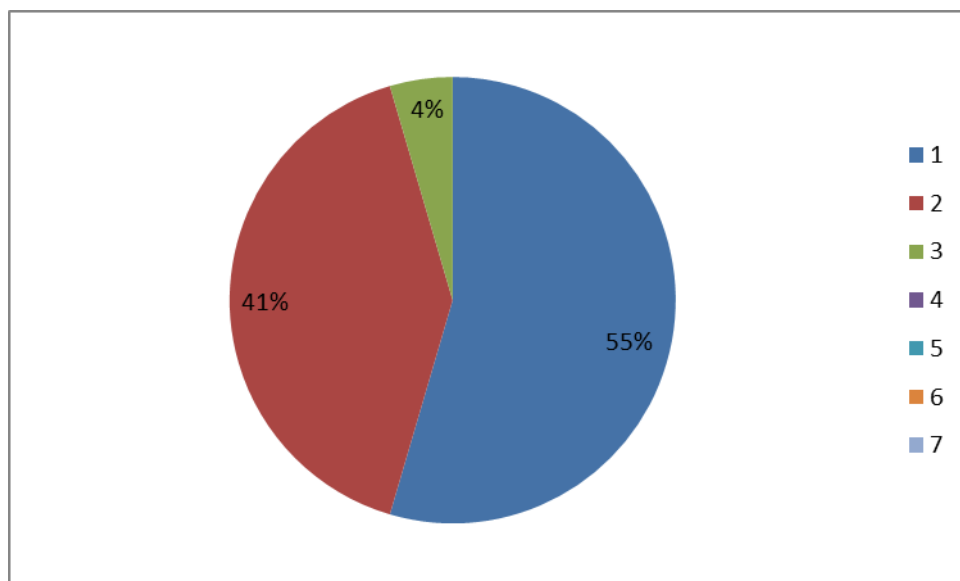


Ziel 3 | Cíl 3  
Ahoj sousede. Hallo Nachbar.  
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Hmatatelné aspekty – to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku, např. propagační materiály, vybavení provozovny, oblečení pracovníků. Průměrná hodnota: 1,35



Spolehlivost – služba je poskytnuta správně a přesně dle zadání. Poskytovatel služby obsahuje své sliby. Průměrná hodnota: 1,43



# TURISTIKA BEZ HRANIC



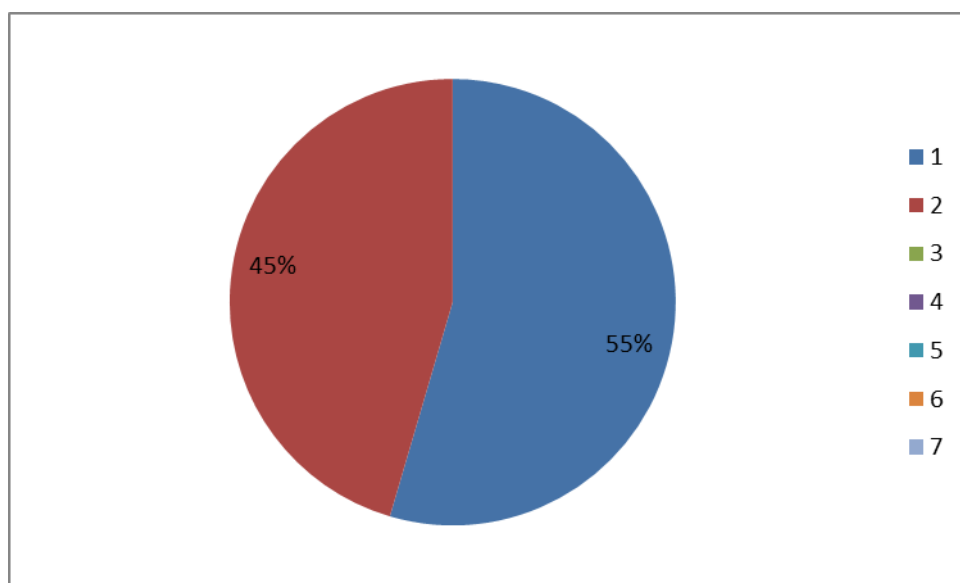
Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



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

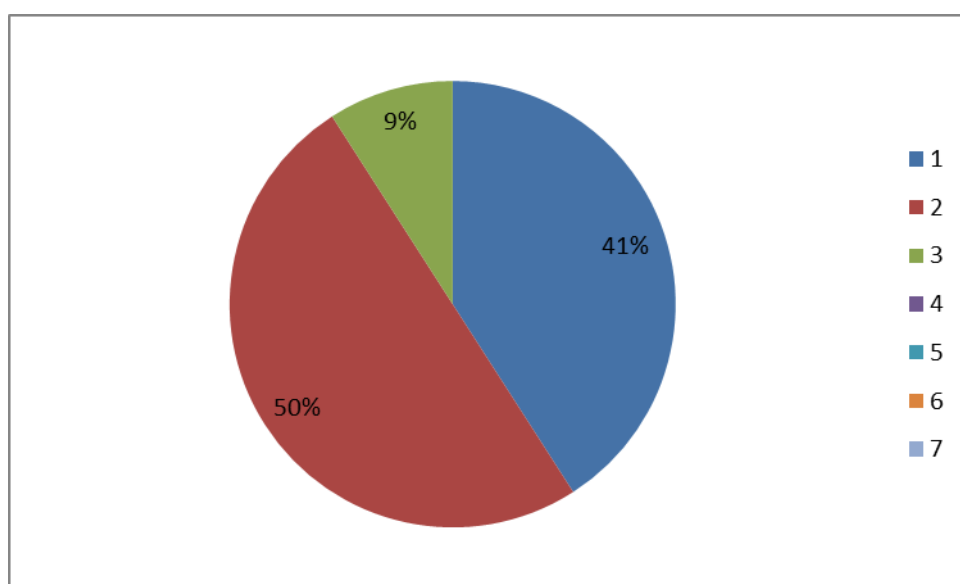
Ochota – poskytovatel pomáhá ochotně a rychle. Zákazník má pocit, že je vítán.

Průměrná hodnota: 1,39



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

Průměrná hodnota: 1,61



# 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: 1,70

