

Rajtol a minőségmenedzsment!

Pontrendszer és ponthatárok

Holczerné Szentirmai Ágnes
tanácsadó – HONifo Kft.



Europe, the world's No. 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe (2010)



Four priorities for action were identified:

1. To stimulate competitiveness in the European tourism sector
2. To promote the development of sustainable, responsible, and high-quality tourism
3. To consolidate Europe's image as a collection of sustainable, high-quality destinations
4. To maximise the potential of EU financial policies for developing tourism.



Esencan Terzibasoglu – Programme Director Destination Management & Quality



As you have mentioned “quality” is a concept which is interpreted in different ways in the tourism literature, nevertheless, we insist and advocate on using “destination quality” to position it within an integrated context.



JÓ-E AZ
ÚT, AMIN
VAGYUNK?



JÓ-E AMIT
TESZÜNK?

A TDM szervezeti munka 8 fő területe:

1. Stratégiai és éves tervezés
2. Fenntartható gazdálkodás
3. Humánmenedzsment a TDM szervezetben és a munkaszervezetben
4. Termékmenedzsment
5. Marketing tevékenység
6. Információ- és látogatómenedzsment
7. Szemléletformálás és képzés
8. Kutatás, adatgyűjtés és monitoring



Hogy néz ki a gyakorlatban?

Pl. stratégiai tervezésből

TEVÉKENYSÉG	SZEMPONT	SZEREZHETŐ	ELÉRT PONTSZÁM:
célrendszer felállítása	célrendszer van	1 pont	
	célpiac a helyzet- elemzésre épül	1 pont	
	célcsoport az elemzésre épül	1 pont	
	célfa felállítása	1 pont	
célpiacok meghatározása	van	1 pont	
	nemzetközi is	1 pont	
célcsoportok meghatározása		1 pont	
mélyinterjúk eredményeinek beépítése a jövőképbe	igen	1 pont	
helyi lakossági kutatás eredményeinek beépítése a jövőképbe	igen	1 pont	
konzisztens jövőkép	jövőkép és célok kö- zötti megfeleltetés	1 pont	

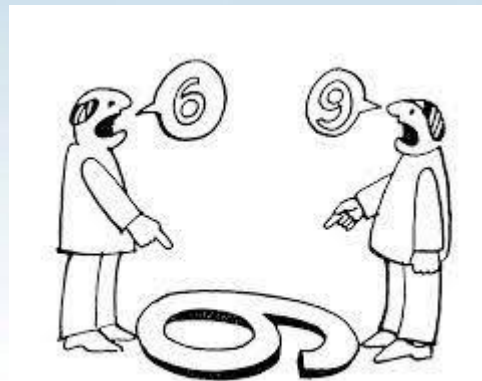
Pontrendszer:

TEVÉKENYSÉGI TERÜLETEK	PONTSZÁMOK	JELLENLEGI ARÁNY
Stratégiai tervezés (34)	74	19%
Marketing tevékenység (46)	62	16%
Humánmenedzsment (29)	59	15%
Termékmenedzsment (21)	50	13%
Kutatás, adatgyűjtés és monitoring (31)	50	13%
Információ- és látogatómenedzsment (19)	34	9%
Szemléletformálás és képzés (18)	36	9%
Fenntartható gazdálkodás (18)	23	6%
ÖSSZESEN: (216 szempont)	388	100%

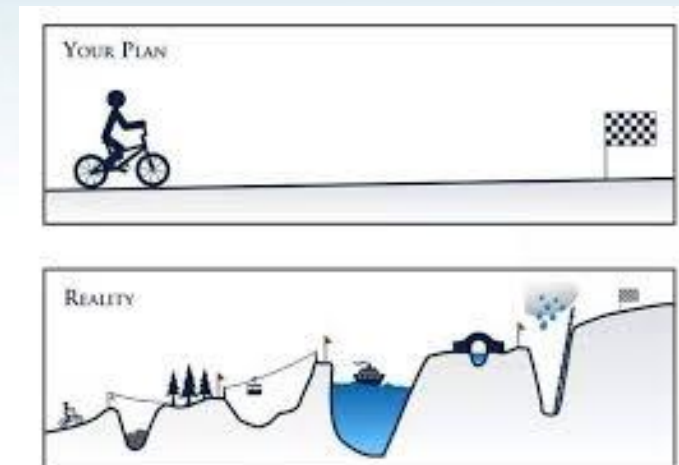
Javaslat a ponthatárookra: standard TDM szervezet 233-290 pont közöttiek
minősített TDM szervezet 291-349 pont közöttiek
kiváló TDM szervezetek 350 ponttól

Amiben mindenkire számítunk:

- véleményezés – mert fontos a konszenzus!



- tesztelés – mert fontos a realitás, objektivitás és differenciálás!



- alkalmazás – mert fontos a magas szakmai színvonalú menedzselés!



Köszönöm a figyelmet!