



## - SAJTÓKÖZLEMÉNY -

### **A HOTREC Minőségi Bizottsága (Quality Board) Brüsszelben ülést tartott Niklai Ákos vezetésével**

Az ülésen akkreditálták a – HOTREC által működtetett European Hospitality Quality (EHQ) minőségi rendszeren belül - a Scandinavian Service & Quality Award (SSQ) pályázatát. A skandináv pályázat bírálata, jóváhagyása hasonló módon történt, mint a Magyar Turizmus Zrt tavalyi sikeres pályázatánál. A most elfogadott pályázat elsősorban a vendégek szempontjaira fókuszál, előírja minden jelentkezéskor korszerű vendégkérdőív, mystery guest rendszerek működtetését, továbbá elvárják, hogy minden szállodában legyen minőségi koordinátor, valamint komplex, az interneten, a social media keretében megjelenő vendégészrevételeket is magában foglaló panasz/vendégészrevétel kezelés.

Az évente legalább egyszer – külső szervezet által - végzett vendéglégedettségi vizsgálat és mystery shopping alapján javaslatokat kell készíteni, hogy milyen területeken szükséges a szolgáltatásokat javítani a szállodában, kijelölve a határidőket, felelősöket. A rendszer megkívánja a dolgozói elégedettség folyamatos vizsgálatát, valamint a személyzet folyamatos továbbképzését is.

Üdvözlük, ha a szálloda helyi, régiós termékeket, szolgáltatásokat nyújt és reklámoz.

Az SSQ rendszert szállodáknak, konferencia hoteleknek, önálló rendezvényközpontoknak ajánlják.

A svéd turisztikai marketing szervezet, a VISITA maximálisan támogatja az SSQ Awards rendszert, melynek segítségével a turizmus eredményeinek megduplázását remélik 2020-ig.

A Minőségi Bizottság áttekintette az akadálymentesítéssel kapcsolatos direktíva tervezet néhány, a turizmust is érintő pontját, különös tekintettel a check-in gépek és az e-commerce rendszerekkel (pld. website) kapcsolatos javaslatokat. A Minőségi Bizottság tagjai kifogásolták azt az elképzelést, hogy az online információk akadálymentesítése (pld. vakok, gyengén látók részére) a szolgáltató kötelező feladata legyen, mert ennek költségei aránytalanul magasak.

EU-s közbeszerzéseknél, pályázatoknál – régi épületek felújításánál, újak létesítésénél - várható az akadálymentesítési szempontok erőteljesebb érvényesülése is. Így az épületek megközelítése, épületen belül az egyes szintek közötti közlekedés, WC-k, menekülési útvonalak akadálymentesítése kívánatos.

Az Erasmus+ program keretében egy APP TOUR YOU nevű online tréning program kerül kialakításra, mely segíti a szolgáltatók akadálymentesítési tevékenységének auditálását, megvalósítását.

#### **HOTREC**

A HOTREC a szállodaipar, az éttermi és kávéházi vendéglátás európai szintű képviselőjét látja el. Az iparág kb. 1,8 millió vállalkozásából 99% kis- és középvállalkozás (91% pedig 10 főnél kevesebbet alkalmazó mikrovállalkozás). Ezek adják az iparági termelés 59%-át. A szállodaipar 10.2 millió munkahelyen foglalkoztat dolgozót az EU-ban. A többi turisztikai iparággal együtt a szektor az egyik legnagyobb Európában. A HOTREC-ben 29 EU ország 43 nemzeti szervezete képviseli a szektort. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)