

ВИННЫЙ ТУРИЗМ и СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА в ИНДУСТРИИ ВПЕЧАТЛЕНИЙ

Юлия Юрьевна Михалева

Заместитель руководителя Роскачества, руководитель Секретариата Премии Правительства РФ в области качества



концепция создания привлекательного качества (Attractive Quality Creation)



**// Бизнес должен стремиться к тому, чтобы
заставить потребителя восторгаться,
предоставляя ему даже больше того, что он
мог ожидать //**

Профессор Нориаки Кано

Концепция привлекательного качества



РОС КАЧЕСТВО

5 лет меняем мир к лучшему

1

Потребители запоминают производителя только в двух случаях: если он поставил им **очень плохой** или **очень хороший продукт**

2

При этом восхищенный клиент расскажет о своих впечатлениях **8** своим знакомым, а неудовлетворенный – **16**

3

Наибольшая прибыль в бизнесе приходит от потребителей, которые распространяют **положительные отзывы** о полученной услуге или приобретенном товаре



1

**Внедрение
наилучших систем
менеджмента
качества в
организациях**



2

**Проведение
всерных
исследований**



3

**Продвижение
российских
производителей
качественной
продукции и
услуг**

Чем может помочь Роскачество

 **РОС КАЧЕСТВО**

5 лет меняем мир к лучшему

Премия Правительства РФ в области качества

Диагностика бизнес-процессов

Получение Знака качества

Обучение в Академии Роскачества

Органическая сертификация

Информационное сопровождение

Организация мероприятий



ВИННЫЙ ГИД РОССИИ

 **РОС КАЧЕСТВО**

5 лет меняем мир к лучшему

Винный гид России – это первый потребительский навигатор на рынке вин российских производителей. Проект был создан Роскачеством совместно с Минпромторгом России и Минсельхозом России.

Ежегодно Роскачество представляет **рейтинг отечественных вин** с подробными характеристиками каждого продукта



“ Одна из задач — устранить дефицит информации и потребительского доверия к российскому виноделию и показать потребителям, какие вина, произведенные на территории Российской Федерации, действительно сделаны из отечественного винограда и по-настоящему имеют право именоваться товарами высокого качества

Д.В. Мантуров, Министр промышленности и торговли Российской Федерации

”

 **МИНПРОМТОРГ
РОССИИ**

 **РОС КАЧЕСТВО** Российская
система
качества

 **Министерство сельского хозяйства
РФ**

Эко-отели. Главная идея — привить гостям ответственность за влияние на окружающую среду и минимизировать негативное воздействие. Находятся в природных зонах, способствуют единению с природой и обеспечивают гостям условия, схожие с жизнью на свежем воздухе: натуральные продукты, чистая вода, природные материалы, используемые для отделки номеров. Кстати, не всегда эти отели находятся в лесу, многие из них строят в природных парках в мегаполисах. Питание зависит от местности, обычно соответствует традиционному меню.

Соответствие используемых текстиля, мебели «зеленым» стандартам по оценке ИСО 14024.

В случае востребованности со стороны отрасли возможна стандартизация «зеленого» подхода к услугам, то есть снижающих воздействие на окружающую среду.



СТУПЕНЧАТАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ



РОС

КАЧЕСТВО

5 лет меняем мир к лучшему



Ступенчатая
система
обучения



Вебинары



Дистанционные
технологии



Высшая школа
экономики



РАНХиГС



Академия
стандартизации



Региональные университеты



С 2018 года
представляет Россию
в Азиатско-
Тихоокеанской
организации качества



С 2019 года
представляет Россию
в Европейской
организации качества





ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕС КИХ УСЛУГ

СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ



5 лет меняем мир к лучшему



Здоровье и безопасность

- Системы управления эксплуатацией и безопасностью
- Отчетность, фиксация инцидентов, процесс расследования
- Вовлеченность персонала
- Качество обучения персонала
- Лидерство руководства
- Процесс непрерывного улучшения
- Отзывы посетителей



Окружающая среда

- Использование ресурсов
- Управление утилизацией отходов
- Мониторинг и отчетность
- Вовлеченность клиентов
- Защита окружающей среды
- Аутентичность бизнеса
- Гостеприимность, понимание культурных различий
- Позиционирование
- Реестр активов и качество управления
- Инвестиции в улучшения
- Отзывы посетителей



Люди

- Стандарты обслуживания клиентов, обучение, корпоративная культура
- Знание сотрудниками сервиса / продукта
- Обработка жалоб
- Процессы обратной связи, анализ обратной связи, независимые обзоры
- Процессы набора персонала, обучение персонала
- Культура командной работы
- Участие в жизни сообщества
- Отраслевое взаимодействие
- Непрерывное улучшение
- Отзывы посетителей



Качество бизнеса

- Руководство по ведению бизнеса
- Маркетинговый план
- Формализованные должностные обязанности персонала
- Система бронирования
- Корректность подачи информации о компании
- Управление объектами бизнеса
- Платежные системы
- Непрерывное улучшение
- Качество обслуживания объекта
- Отзывы посетителей



Qualmark — официальная организация по обеспечению качества туристических услуг в Новой Зеландии

Qualmark предоставляет надежные информационные материалы для качественного путешествия

Qualmark облегчает путешественникам выбор высококачественных мест для проживания, развлечения и способов передвижения

Гарантии: являясь официальным знаком качества для индустрии туризма Новой Зеландии, присоединение к **Qualmark** гарантирует клиентам, что данный бизнес является профессиональным туристическим бизнесом, которому можно доверять

Качество услуг: изучая все аспекты бизнеса — от чистоты до дополнительных услуг, профессионализма персонала и методов управления — **Qualmark** помогает повысить качество предлагаемых туристам услуг.

ЗАЧЕМ ЭТО НУЖНО?



Для бизнеса в сфере туризма

Знак качества и система оценки и поддержки туристического бизнеса способствуют:

- Повышению качества предлагаемого туристического продукта
- Укреплению позиций компании на рынке
- Привлечения более прибыльных клиентов
- Это помогает бизнесу определить, какие улучшения необходимо провести, а также держать руководство компании в курсе развития отрасли и ожиданий клиентов.



Для туристов

Уверенность в том, что стандарты ведения бизнеса данной компании соответствуют самым строгим стандартам качества и экологическим трендам.

Подобные решения помогают туристическому бизнесу «выделиться из толпы» и занять достойное место на внутреннем и международном рынке

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**