



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Český systém kvality služeb

Konference o cestovního ruchu a
památkách ve městech, obcích a regionech
Kutná Hora

17. dubna 2013, MMR ČR



INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



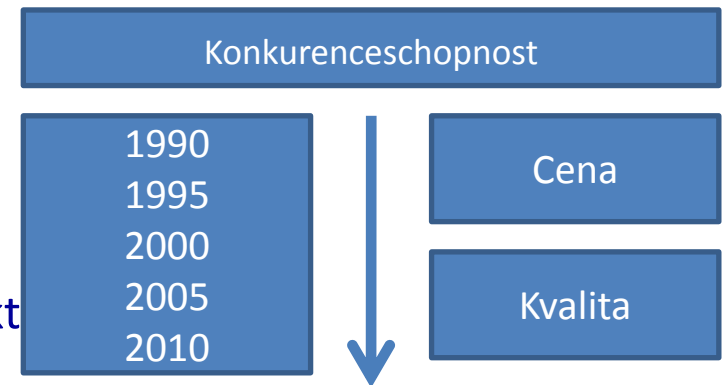
MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Kvalita služeb, konkurenceschopnost ČR a odvětví cestovního ruchu

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Vláda ČR schválila dne 27. září 2011 schválila Strategii mezinárodní konkurenceschopnosti,
 - Cílem Strategie je posunout Česko do deseti let mezi dvacet nejvíce konkurenceschopných zemí světa,
- V odvětví cestovního ruchu působí především malé a střední podniky, přičemž dle studií OECD a UNWTO cca 90% z nich jsou mikro-podniky s 10 zaměstnanci,
- Cílem MMR je zvyšovat konkurenceschopnost podniků působících v cestovním ruchu,
- Základem konkurenceschopnosti odvětví cestovního ruchu je kvalita poskytovaných služeb, která je dána jednotlivými jejími poskytovateli
- Za účelem zvyšování konkurenceschopnosti subjektů cestovního ruchu MMR iniciuje projekt **Český systém kvality služeb cestovního ruchu**





Projekt: Národní systém kvality služeb cestovního ruchu (Český systém kvality služeb)

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Hardware faktory (technická kvalita)

- Technické předpoklady pro segmenty cestovního ruchu
- Tvorba různých klasifikačních systémů zohledňujících technické předpoklady
 - **Kategorizace lanovek a vleků**
 - **Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení**
 - **Kategorizace kempů a chatových osad**
 - **Klasifikace TIC**



Technické (cechovní) standardy
profesních sdružení CR

Software faktory (procesní kvalita)

- Zaměřené na spokojenost zákazníka: dostupnost, spolehlivost, flexibilitu, důvěryhodnost, odpovědnost, postoje a chování, schopnost rychlé nápravy nedostatků atd.
- Reflektuje kvalitu poskytnuté služby
- Tvorba různých programů kvality založených na manažerských systémech řízení kvality



Procesy – tvorba standardů na
úrovni organizací CR

Kvalita služeb / produktů v cestovním ruchu
(Český systém kvality služeb)



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Evropský vývoj v oblasti kvality CR

Švýcarsko



Quality Passion

Německo



Service Qualität Deutschland

Španělsko



Turistica Calidad

Itálie, Francie, Irsko, Švédsko, Velká Británie, Bulharsko, Maďarsko, Skotsko atd.

Evropská komise

- EK schválila nový strategický rámec v oblasti cestovního ruchu COM (2010) 352 ze dne 30. června 2010, jehož cílem je zvýšení konkurenceschopnosti cestovního ruchu v Evropské unii
 - zvýšení konkurenceschopnosti průmyslu cestovního ruchu v Evropě,
 - podpora udržitelného rozvoje cestovního ruchu v EU,
 - zlepšení image Evropy jako udržitelné kvalitní destinace,
 - maximalizace využití potenciálu politik EU a finančních nástrojů pro rozvoj evropského cestovního ruchu
- Cílem nového strategického rámce je zavedení jednotné značky kvality v EU prostřednictvím vybudovaných národních systémů kvality služeb



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

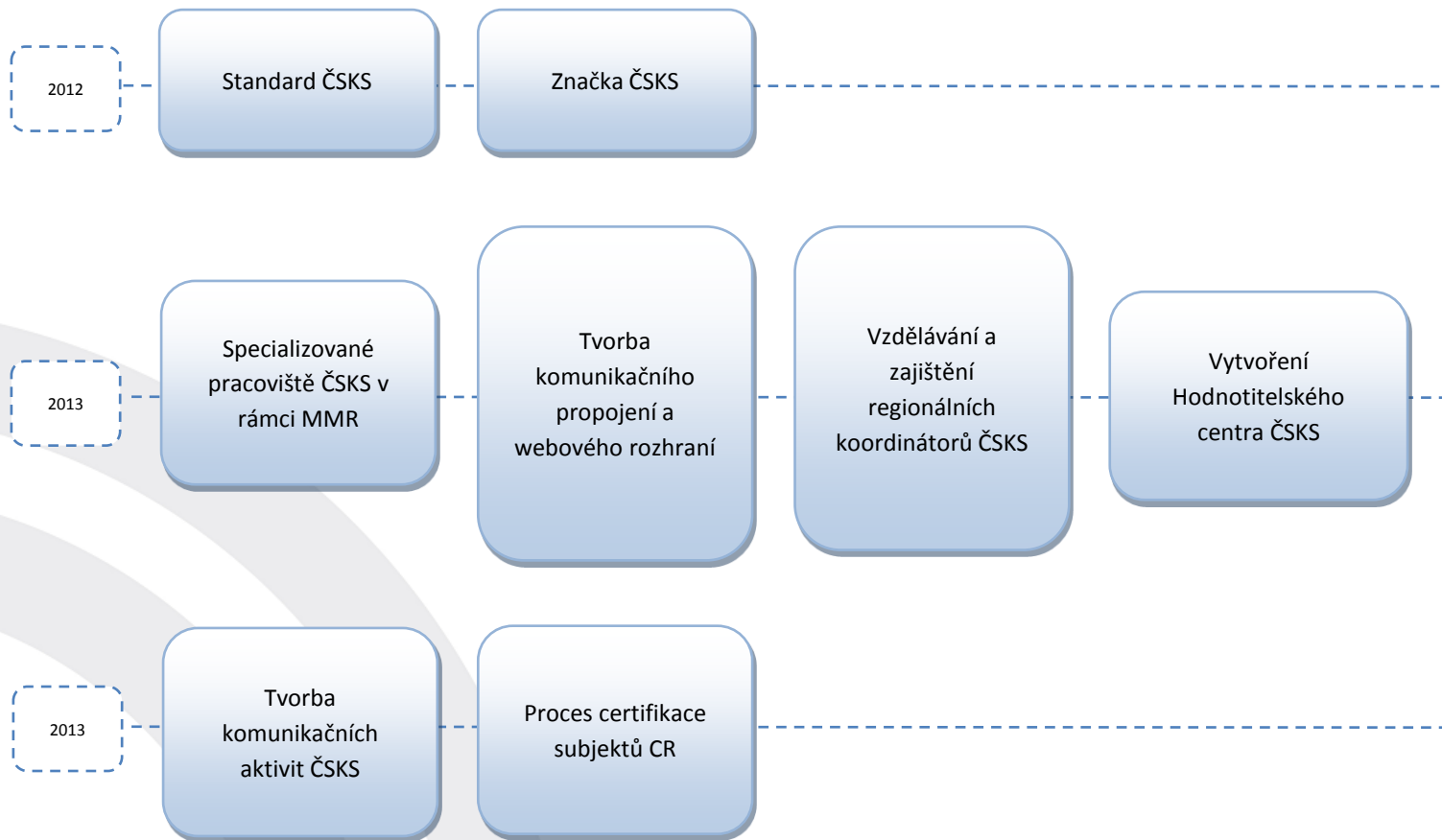
Projekt: Národní systém kvality služeb cestovního ruchu (Český systém kvality služeb)

| | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Název projektu: | Národní systém kvality služeb cestovního ruchu |
| Název systému: | Český systém kvality služeb (ČSKS) |
| Financování: | SF EU, Integrovaný operační program |
| Období realizace: | 1.1.2010 – 30.6.2015 |
| Finanční alokace: | 95 mil Kč |
| Realizátor: | Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, odbor CR |
| Partner projektu: | Svaz obchodu a cestovního ruchu (SOCR) |
| Spolupracující subjekty: | Asociace hotelů a restaurací Asociace kempů ČR Asociace turistických informačních center Asociace lanové dopravy Rada kvality – odborná sekce GHLCR |



Projekt: Národní systém kvality služeb cestovního ruchu (Český systém kvality služeb)

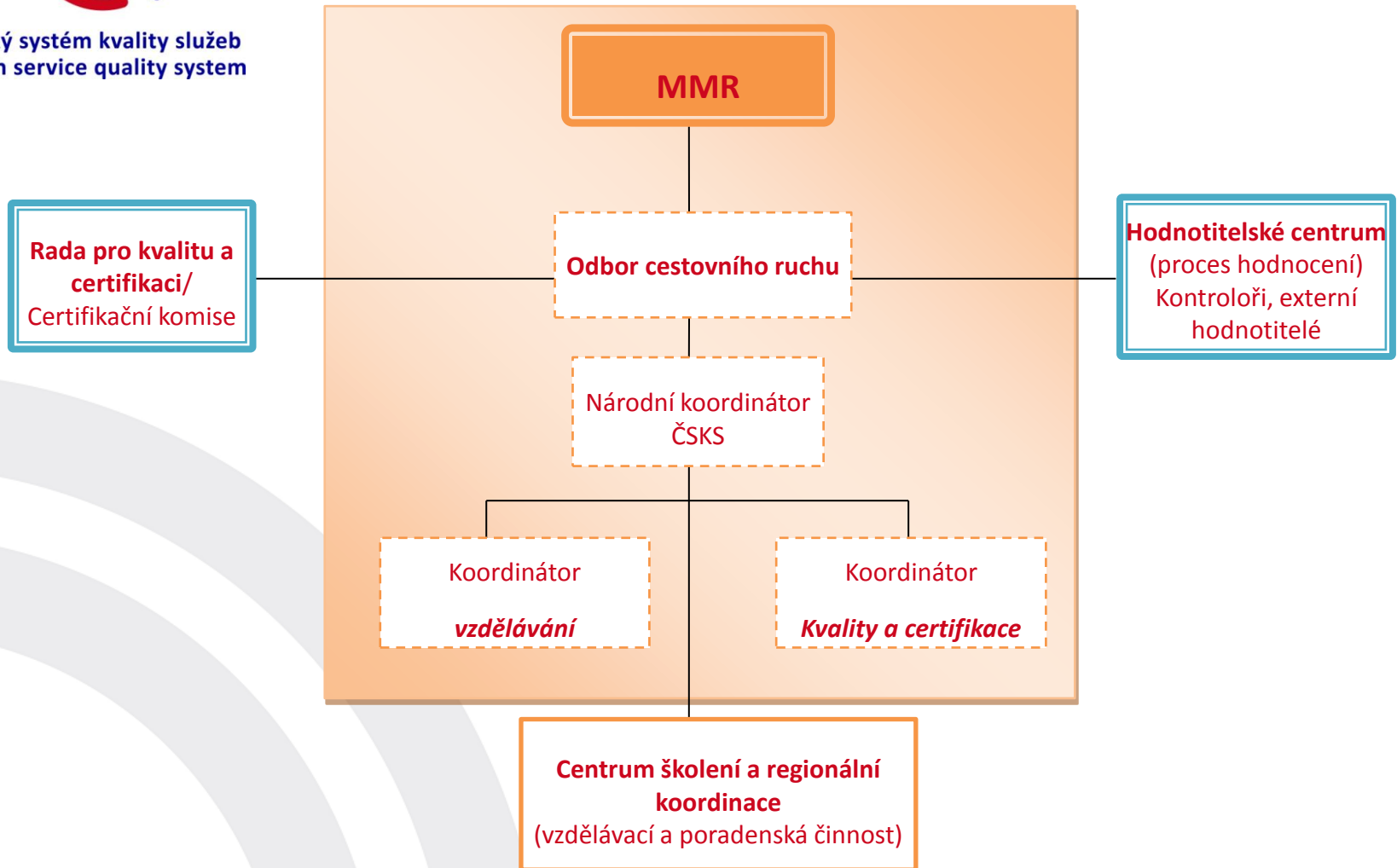
Český systém kvality služeb
Czech service quality system





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Organizační zabezpečení ČSKS





Standard ČSKS

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Standard kvality v oblasti služeb cestovního ruchu a navazujících služeb, jež má 2 základní stupně
- Určen pro nejmenší, malé a střední podniky
- Pokrývá oblast očekávání a vnímání spokojenosti
- Nepředepisuje úroveň kvality
- Zahrnuje technické standardy (AHR, AK, ATIC, ALD)
- Oceňuje snahu zlepšit se
- Při certifikaci I. stupně se nepočítá s audity na místě



Co Standard ČSKS umí?

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

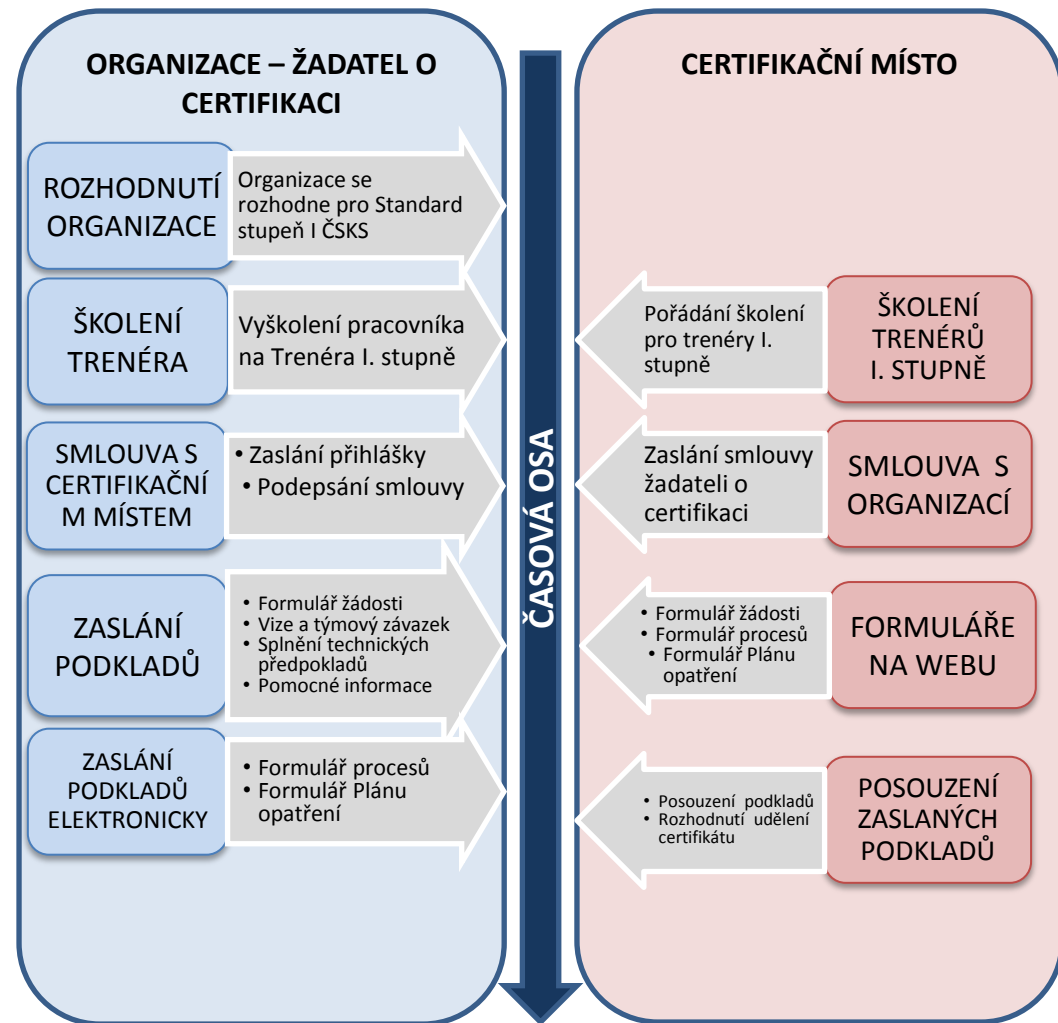
- Zvyšovat úroveň kvality služeb u jednotlivých subjektů cestovního ruchu postupně tak, že učí nejprve využívat jednoduché nástroje řízení kvality a pak nástroje složitější.
- Východiskem je vždy poznání názoru zákazníků na určitý aspekt poskytované služby.
- Standard je zaměřen na „měkké faktory“ poskytovaných služeb a vychází z nejlepší světové praxe.
- Rozlišit podniky podle toho, jestli splňují technické požadavky vybraných oborů
- Poskytuje stejnou šanci „mikropodnikům“ jako nadnárodním hotelovým řetězcům



Standard ČSKS – I. stupeň

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Založen na sebehodnocení
- Zásady péče o kvalitu
 - Poznání potřeb zákazníka
 - Standardy poskytovaných služeb
 - Odbornost a školení pracovníků
 - Komunikace
 - Aktivní práce se stížnostmi
- Technické předpoklady kvality, jsou-li aplikovatelné
- Další požadavky (vize, závazek pracovníků apod.)

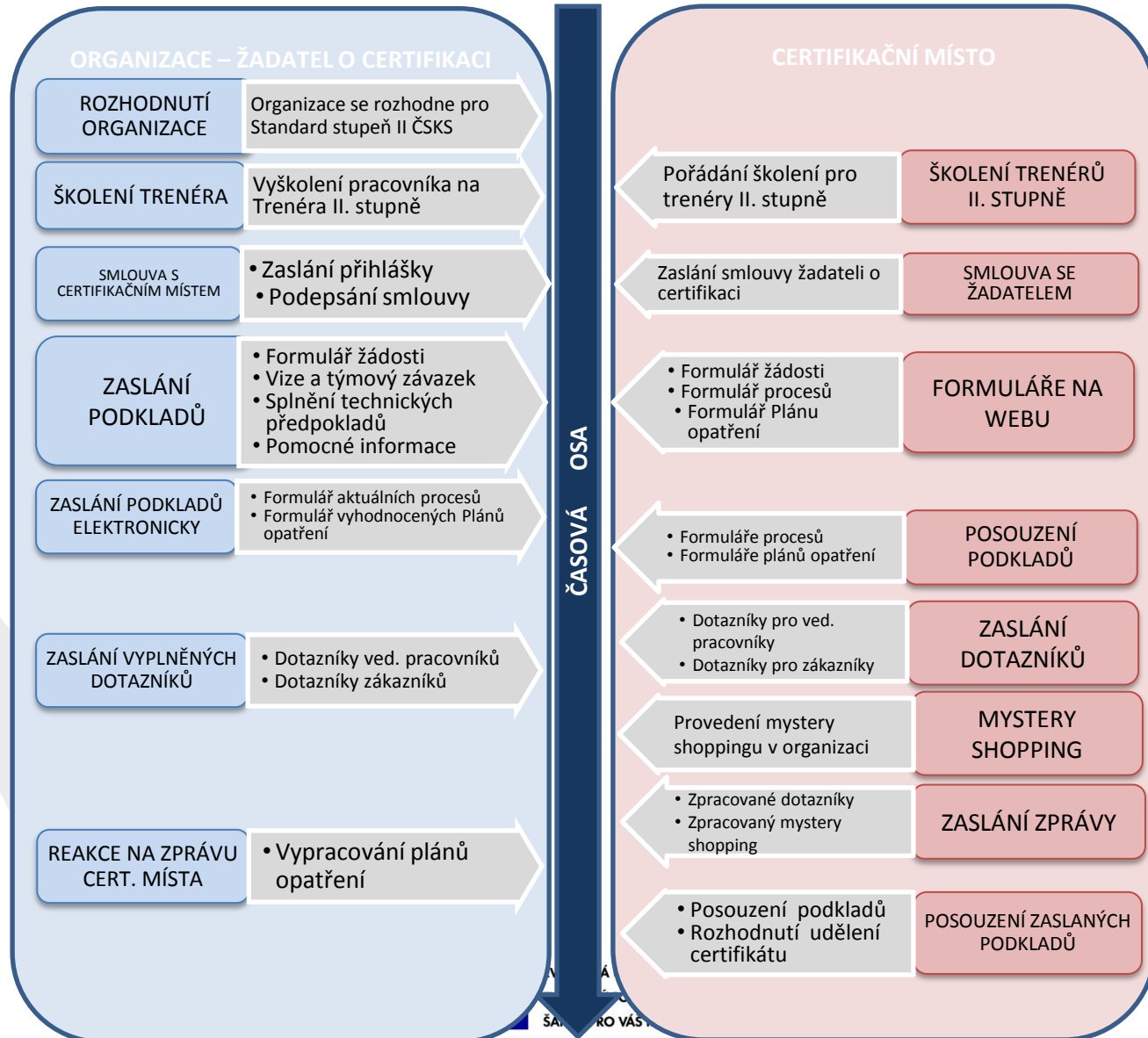




Český systém kvality služeb
Czech service quality system

- Součástí všechny náležitosti stupně I.
- Součástí je dotazování zákazníků a managementu a Mystery shopping
- Základem je metoda Servqual - Bude se vypočítávat skóre SERVQUAL
- Větší akcent na volné sdělení Mystery shoppingu

Standard ČSKS – II. stupeň





Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Pilotní certifikace

- Asociace hotelů a restaurací ČR
- Asociace turistických informačních center ČR
- Asociace lanové dopravy ČR
- Asociace kempů ČR
- další



Značka ČSKS

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

▪ Značka Q

- Tvořena **písmenem Q** v národních barvách (červená, modrá, bílá)
- Doplněna **claimem Český systém kvality služeb**



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

▪ Slogany

- pro primární cílovou skupinu (subjekty CR):
+ **pro vaši konkurenceschopnost**
- pro sekundární cílovou skupinu (účastníci DCR a PCR):
+ **pro nové zážitky**

▪ Hodnotový rámec značky:

„Kvalita je cesta“



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Aktuálně realizované aktivity projektu ČSKS

1. **Vzdělávání a zajištění činnosti regionálních koordinátorů v rámci ČSKS**

- školení trenérů pro I. a II. stupeň ČSKS na základě vytvořeného Standardu ČSKS
- školení regionálních koordinátorů (školitelů)
- školení a průběžné doškolení hodnotitelů a kontrolorů pro stupeň I a II ČSKS
- tvorba doplňkových vzdělávacích publikací
- výběr 13 regionálních koordinátorů/školitelů
- Technicko – organizační zajištění realizace kurzů do poloviny roku 2015 včetně zajištění poradenských a vybraných akvizičních aktivit.

2. **Vytvoření webových stránek ČSKS včetně komunikačního propojení a provozu**

- zabezpečení systémové informační podpory celého systému včetně vytvoření webových stránek.
- Hlavní registrované domény: www.csks.cz a www.nskcs.cz



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Aktuálně realizované aktivity projektu ČSKS

3. Hodnotitelské centrum

- Centrum bude autorizovaným subjektem specializovaného pracoviště MMR.
- Centrum bude zabezpečovat nezávislé posuzování shody podle podkladů, dodaných organizacemi, se standardem v prvním i druhém stupni (Počáteční certifikaci, v ročním intervalu, při obnovení platnosti certifikátu)
- Centrum řídit se bude řídit Manuálem pro hodnocení ČSKS.
- Centrum bude zároveň vydávat doporučení certifikace. Pro tuto činnost bude centrum využívat služby školených hodnotitelů ČSKS.
- Pro organizace, usilující o certifikaci II. stupně ČSKS navíc:
 - poskytovat dotazníky pro dotazování managementu a zákazníků
 - poskytovat službu Mystery Shoppingu (utajeného nákupu)
 - vypracovávat závěrečné zprávy z dotazníkových šetření a Mystery Shoppingu.

4. Komunikační aktivity ČSKS

- Realizovány v souladu s komunikační strategií
- Zaměřeny zejména na primární cílovou skupinu tj. poskytovatele služeb



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Komunikační aktivity



plus
pro vaši
konkurenceschopnost

plus
pro vaši
konkurenceschopnost

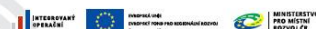
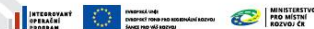


Pojďte s námi cestou kvality...
...Váš Český systém kvality služeb
www.csks.cz

Pojďte s námi cestou kvality...
...Váš Český systém kvality služeb
www.csks.cz

Partnerem projektu je Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, dále jsou do projektu zapojeny Asociace hotelů a restaurací ČR, Asociace turistických informačních center ČR, Asociace levné dopravy ČR a Asociace kempů ČR, jejichž technické standardy budou podmiňovat certifikace CSKS.

Partnerem projektu je Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, dále jsou do projektu zapojeny Asociace hotelů a restaurací ČR, Asociace turistických informačních center ČR, Asociace levné dopravy ČR a Asociace kempů ČR, jejichž technické standardy budou podmiňovat certifikace CSKS.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

DĚKUJEME ZA POZORNOST

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR