

CzechTourism

Český systém kvality služeb

Adéla Pilařová, Hana Zajčková

Vznik a vývoj Českého systému kvality služeb

- **Nástroj, jehož cílem je zvyšování kvality služeb v cestovním ruchu.**
- **2010** – Ministerstvo pro místní rozvoj zakoupilo německou licenci Service Qualität Deutschland.
- **2013** – spuštění Českého systému kvality služeb:
 - První školení Trenéra kvality v září 2013.
 - První certifikovaný subjekt v prosinci 2013.
- **2016** – přechod věcné realizace z Ministerstva pro místní rozvoj na Českou centrálu cestovního ruchu – CzechTourism.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

CzechTourism zajišťuje:

- Vzdělávací kurzy.
- Certifikační procesy – Hodnotitelské centrum.
- Metodickou podporu – regionální koordinátoři.
- Spolupráci s profesními asociacemi.
- Realizaci marketingových aktivit – B2C a B2B.

K 30. 11. v rámci ČSKS certifikováno:

- 626 organizací v I. stupni.
- 18 organizací ve II. stupni.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Zapojené profesní asociace

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení – Hotelstars

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

Kategorizace kempů a chatových osad



Klasifikace lyžařských středisek



ASOCIACE
LANOVÉ
DOPRAVY

Profesní standard průvodce cestovního ruchu



ASOCIACE PRŮVODCŮ
ČESKÉ REPUBLIKY

Jednotná klasifikace turistických informačních center



Oficiální jednotná klasifikace ubytování v soukromí



Svaz venkovské
turistiky
a agroturistiky

Klubový rating golfových hřišť



Hodnocení horských areálů



Cyklisté vítáni



Jak Český systém kvality služeb funguje

- Organizace se rozhodne pracovat na zvyšování kvality služeb a o zapojení do ČSKS – registrace na www.csks.cz.
- Organizace vyšle svého zástupce na kurz Trenéra kvality.
- Vyškolený Trenér kvality vypracuje elektronickou žádost.
- Následuje formální hodnocení, které provede Specializované pracoviště ČSKS.
- Poté je žádost předána Hodnotitelskému centru ČSKS – věcné hodnocení žádosti.
- Následuje udělení certifikátu na 3 roky s každoroční aktualizací.

Marketingová kampaň 2017 – cíle

- **Hlavní marketingový cíl:** Zvýšení znalosti značky „Q“ a vyvolání pozitivních asociací s ní. V návaznosti na to pak i nárůst návštěvnosti a tržeb v oblasti služeb v cestovním ruchu.
- **Hlavní komunikační cíl:** Prohloubení důvěry zákazníků ve značku kvality, zvýšení jejich ochoty ptát se na značku „Q“ a vyžadovat služby, které komunikované úrovni kvality odpovídají. Povzbudit ochotu zákazníků poznávat kvalitu a vyžadovat ji.

Marketingová kampaň 2017 – cílové skupiny

- **Primární cílová skupina (B2C):** Široká veřejnost 18+, která již rozhoduje o svých příjmech a své útratě, ráda využívá služeb v cestovním ruchu, ráda a minimálně několikrát do roka cestuje po České republice, využívá pro orientaci ve službách internet a spoléhá na kvalitativní hodnocení (mezinárodní certifikáty, komentáře a „recenze“ dalších uživatelů), často rodiny s dětmi, záliba v gastro turistice, aktivním turismu.
- **Sekundární cílová skupina (B2B):** Podnikatelské subjekty cestovního ruchu, které jsou již do systému zapojeny nebo zapojení zvažují.

Vizuály – tištěná inzerce



Služby s Q jsou sQělé!

Zaznamenal jste, že v mnoha českých hotelech, penzionech, restauracích, informačních centrech a u dalších poskytovatelů služeb v cestovním ruchu je vidět značka „Q“? Ti, kteří již tuto prestižní značku získali, na sobě aktivně pracují a znamenají pro své klienty záruku certifikované kvality služeb.

Vyhledávejte je – jsou sQělé!

 Český systém kvality služeb
Czech service quality system

 **CzechTourism** www.sluzbyQ.cz



Služby s Q jsou sQělé!

Zaznamenal jste, že v mnoha českých hotelech, penzionech, restauracích, informačních centrech a u dalších poskytovatelů služeb v cestovním ruchu je vidět značka „Q“? Ti, kteří již tuto prestižní značku získali, na sobě aktivně pracují a znamenají pro své klienty záruku certifikované kvality služeb.

Vyhledávejte je – jsou sQělé!

 Český systém kvality služeb
Czech service quality system

 **CzechTourism** www.sluzbyQ.cz



TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM

Služby s Q jsou sQělé!

Zaznamenal jste, že v mnoha českých hotelech, penzionech, restauracích, informačních centrech a u dalších poskytovatelů služeb v cestovním ruchu je vidět značka „Q“? Ti, kteří již tuto prestižní značku získali, na sobě aktivně pracují a znamenají pro své klienty záruku certifikované kvality služeb.

Vyhledávejte je – jsou sQělé!

 Český systém kvality služeb
Czech service quality system

 **CzechTourism** www.sluzbyQ.cz

Bannery – on-line reklama



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Služby s Q jsou sQělé!

VYHLEDÁVEJTE ZDE

MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

CzechTourism

A cartoon waiter in a grey apron and white shirt is holding a tray with two glasses of beer. The background is light blue with a pattern of white circles.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Služby s Q jsou sQělé!

VYHLEDÁVEJTE ZDE

MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

CzechTourism

A cartoon man in a green shirt is holding a map of the Czech Republic. The background is light blue with a pattern of white circles.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Služby s Q jsou sQělé!

VYHLEDÁVEJTE ZDE

MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

CzechTourism

A cartoon woman in a dark blue suit is holding a key. The background is light blue with a pattern of white circles.



Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Služby s Q jsou sQělé!

VYHLEDÁVEJTE ZDE

MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

CzechTourism

A cartoon waiter in a white shirt and black vest is holding a tray with a white plate. The background is light blue with a pattern of white circles.

Webové stránky

- Web pro B2B: www.csks.cz.
- Web pro B2C: www.sluzbyQ.cz.

Videospoty



- Termíny kurzů budou vypsány v únoru 2018.
- Přijetí nových technických předpokladů kvality:
 - Kategorizace organizací destinačního managementu (DMO).
 - Certifikace mountainbikových areálů.
- Marketingová kampaň – primárně B2C, sekundárně B2B.
- Spolupráce s profesními asociacemi.
- Kromě standardních kurzů nadstavbové semináře – např. etiketa ve službách, komunikace, sociální sítě.
- Více informací: www.csks.cz a info@csks.cz.

CzechTourism

ČCCR – CzechTourism
Vínohradská 46
120 41 Praha 2
www.czechtourism.cz

www.csks.cz
www.sluzbyQ.cz