# Check-listu pro bazény, aquaparky a sauny

**Název provozovny Termální koupaliště Benešov nad Ploučnicí**

Adresa ul. Bezručova, 407 22 Benešov nad Ploučnicí

Telefon, e-mail, web +420 602 281 743, reditel@sluzbybenesov.cz, www.sluzbybensov.cz

Jméno kontaktní osoby Pavel Košnar

**Provozovatel**

Název Služby města Benešov nad Ploučnicí

Adresa Náměstí míru 1, 407 22 Benešov nad Ploučnicí

IČ: 75014793

Jméno a email zodpovědné osoby Pavel Košnar, reditel@sluzbybenesov.cz

**Provozovna spadá do profesního segmentu pod Asociaci bazénů a saun ČR**

*------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*

### Formální náležitosti sektoru bazénů, aquaparků a saun

|  |  |
| --- | --- |
| ☑ | Provozovatel bazénu, aquaparku nebo sauny je vlastníkem živnostenského oprávnění pro provoz živnosti/poskytovaných služeb. *Doloží fotokopií živnostenského listu nebo koncesní listiny.* |
| ☑ | Provozovatel bazénu, aquaparku nebo sauny řádně označuje svou provozovnu/ své provozovny (Název, IČ, jméno zodpovědné osoby a provozní doba) D*oloží fotografii s označení provozovny.* |

### Péče o kvalitu

**Vize**

*(zde uveďte prosím vaši vizi/představu, k jakému výsledku směřujete činnost vašeho provoz),*

**Vizí Termálního koupaliště Benešov nad Ploučnicí je přinášet odpočinkové a relaxační služby spojené s kopáním a plaváním. Vše pro širokou veřejnost všech věkových skupin. Chceme, aby se u nás zákazníci cítili dobře. K tomu také budeme přispívat vysoce profesním přístupem našich pracovníků i nabídkou atrakcí a společenských akcí. Dobré nápoje a pochutiny naleznou návštěvníci v Kiosku, který nabízí jednoduché, čerstvé občerstvení. Restaurace Bar Plovárna nabízí zázemí pro organizované skupiny návštěvníků, zejména pak pro školy při jejich výuce plavání. V neposlední řadě budeme dbát na bezpečnost a zdraví našich návštěvníků, která je zajištěna potřebným počtem proškolených zaměstnanců.**

**Pilíře péče o kvalitu**

1. **PILÍŘ: Kvalita a zásady péče o kvalitu**

**a. Poznání potřeb zákazníka**

*(zde uveďte prosím, jak zjišťujete potřeby zákazníka – dotazem, dotazníkem, návštěvní knihou,… a jak často je vyhodnocujete – např. 1x za měsíc, za půl roku, za rok …)*

**Potřeby návštěvníka zjišťujeme osobním dotazováním na pokladnách při vstupu i odchodu. K dispozici je také kniha přání a stížností. Jendou měsíčně návštěvníkům, kteří nám byli ochotni zanechat kontakt, zasíláme e-mail s dotazníkem spokojenosti. Každý návštěvník má možnost na webových stránkách provozovatele vyjádřit svou spokojenost, či nespokojenost.**

**b. Aktivní práce s podněty, připomínkami a návrhy**

*(zde uveďte prosím, jak pracujete s podněty od zákazníků a jak je vyhodnocujete)*

**Pokud personál koupaliště příjme od klientů podnět či připomínku, na závěr směny ji předá svému nadřízenému. Vedení pak zkoumá podněty v týdenních intervalech a rozhoduje zavádění do praxe. Pravidelně pak o novinkách informuje personál koupaliště. Pokud se jedná o stížnost, obratem ji řeší vedoucí – správce koupaliště za přítomnosti zástupce vedení organizace.**

**c. Standardizace dané služby**

(*zde uveďte, pro jakou službu máte zaveden standard a jak s ním pracujete).*

**Pro hladký průběh každého dne jsou nastaveny tyto standardy:**

* **Manuál chování ke návštěvníkům při příchodu, pobytu i odchodu z koupaliště. Součástí manuálu je i ústní dotazování spokojenosti**
* **Kvalita vody – pravidelné rozbory dle zákonných norem**
* **Hygiena – pravidelné úklidy i monitorování čistoty společných a hygienických prostor**
* **Bezpečnost – primárně za bezpečnost návštěvníků zodpovídá profesionální plavčík**

**d. Rozvoj profesních dovedností**

*(zde uveďte prosím, jak si zvyšujete kvalifikaci – která školení, semináře absolvujete, kolik pracovníků, v jaké periodě,…)*

**Školení plavčíků – bezpečnost, první pomoc, plavání – pravidelné roční školení**

**Školení obsluhy rezervačního systému, registrace slevových karet a práce se slevovým systémem.**

**Školení obsluhy technické části bazénu – provoz, filtrace, dávkovací čerpadla**

**Školení obsluhy Kiosku – pokladní systém**

**Semináře pracovníků pro přímý styk s návštěvníky – komunikace, práce s připomínkami.**

**e. Zásada dobrých vztahů s dodavateli**

*(zde uveďte prosím, jak udržujete dobré vztahy s dodavateli – např. včasné objednávky, pravidelná vyúčtování atd.)*

**Dodavatelé jsou bráni jako nedílná součást provozu koupaliště, bez kterých by nebylo možné zachovat plynulý provoz. Proto striktně dodržujeme nastavená pravidla – termíny a specifikace objednávek, věcná komunikace elektronickou i ústní formou. V bezhotovostním platebním styku je pak dodržování splatnosti faktur samozřejmostí.**

1. **PILÍŘ: Komunikace**

Komunikace uvnitř organizace:

*(zde uveďte prosím, jak si předáváte informace, jak přebíráte činnosti v návaznosti na dovolené, směny, četnost apod.)*

**Pro dobrou interní komunikaci se dodržuje tok sdělení informací v nastavené hierarchii funkcí a pozic. Primárně se na koupališti mezi pracovníky komunikuje ústní formou. Formální sdělení k další komunikaci pak elektronicky svému přímému nadřízenému.**

Komunikace navenek: *(zde uveďte prosím, jak komunikujete navenek své služby, svoji nabídku (web, jiný propagace), jak komunikujete s dodavateli, přímo se zákazníky, apod.)*

**Základní informace se nacházejí na webu (provozní doba, ceník) Provozní řád je k dispozici u vchodu i v areálu koupaliště v písemné podobě. Další instrukce pro návštěvníky jsou sdělovány pomocí informačních tabulí nebo ústně pracovníky koupaliště.**

1. **PILÍŘ: Bezpečnost** (zde si organizace vybírá, zda vydefinuje nástroj v žádosti pro bezpečnost v provozovně či pro poskytování služeb zákazníkům).

Při provozu v provozovně:

*(zde prosím uveďte základní bezpečnostní opatření – školení BOZP, požární směrnice, únikové východy, označení nebezpečných překážek (např. vyšší schody), bezbariérovost, aj.)*

**Pracovníci každoročně v rámci předsezónního školení absolvují školení BOZP, školení plavčíků a školení zásad poskytování první pomoci – záchrana tonoucích. Při instalaci nových technologií pak zaškolení autorizovanou osobou.**

Při poskytování služeb zákazníkům: *(zde uveďte prosím, jak udržujete bezpečnost při obsluze zákazníků – např. odstup při nachlazení, dostupná desinfekce apod.)*

**Striktní dodržování bezpečnostních pravidel při plavání, jízdě na dvoj skluzavce případně při skákání do bazénu, nebo běhání v areálu koupaliště.**

**Dodržování prevence před šířením přenosných chorob (také covidu) – desinfekce rukou, desinfekce bazénových pomůcek i udržování teploty a kvality vody.**

# Kontakty

**Řídící centrum kvality – Česká unie cestovního ruchu**

* Martina Košlíková, [martina.koslikova@ceskauniecr.cz](mailto:martina.koslikova@ceskauniecr.cz)
* Kamil Schaumann, kamil.schaumann@ceskauniecr.cz

**Profesní asociace -** Kontakt dle sektoru na profesní asociaci.

* Simona Černá, [info@abascr.cz](mailto:info@abascr.cz)
* Ing. Pavel Košnar [kosnar@abascr.cz](mailto:kosnar@abascr.cz)

Vyplněný check-list zašle na adresu:

* info@abascr.cz