

# Pečuj o kvalitu i Ty!



# Značka kvality?

- Konkurenceschopnost České republiky jako turistické destinace bohužel i nadále klesá, a to v rámci evropského i světového žebříčku. Cílem již předchozí Koncepce státní politiky bylo podpořit rozvoj cestovního ruchu, který dostal velkou ránu i rámci pandemie COVID19.
- Cílem je, aby se Česká republika dostala na přední místa v celosvětovém Indexu konkurenceschopnosti cestovního ruchu. Mezi dílčí kroky je proto i práce na kvalitě služeb. **Tj. obnovení značky Q v České republice.** Ve Evropě jsou značky kvality služeb běžnou součástí cestovního ruchu.
- Nová značka Q volně navazuje na Český systém kvality služeb, který představoval systémové řízení kvality služeb v České republice. Pevně věříme, že i tento velmi zjednodušený model přispěje organizacím dosáhnout vyšší spokojenosti zákazníků a podpoří konkurenceschopnost České republiky jako turistické destinace.
- **Vzniká odspodu. Od profesních asociací!**

# Značka kvality

- Značka vzniká odspodu. Od profesních asociací! = záleží na nás, jak si značku Q nastavíme.
- Přesto je tu závazek dvou aktérů: **Česká unie cestovního ruchu a Českou centrálou cestovního ruchu – agenturou CzechTourism se zavazují k podpoře kvality služeb v České republice.**
- **Nová značka Q je postavena na 3 pilířích**
  1. Kvalita služeb
  2. Komunikace
  3. Bezpečnost

*Není podmínka 2 denní školení, složité on-line nástroje, nejsou zde koordinátoři kvality v regionech.*

**Vše je závislé na komunikaci profesní sdružení – organizace a jednoduchý check –list.**



# Značka kvality

Poskytovatel služeb (=organizace) se zapojuje skrze svůj sektor, resp. profesní asociaci, kam jeho činnost spadá. Značku získává na 3 roky.

## Navrhované výhody ze značky Q

- Q jako jediná oficiální známka udělená profesionálům v cestovním ruchu za jejich klientskou vstřícnost a neustálé budování kvality svých služeb
- Značka je udělena Ministerstvem pro místní rozvoj skrze CzechTourism/Českou unii cestovního ruchu
- Prezentace na portále Kudyznudy.cz
- Uvedení loga Q u materiálu vydávaných agenturou CzechTourism
- Informace o značce Q směrem do zahraničí skrze Zahraničních zastoupení agentury CzechTourism
- Zvýhodněná účast na veletrzích, workshopech, forech, seminářích pro držitele značky Q v podobě 5-10% slevy dle typu akce .
- Podpora vašich kvalitních poskytovaných služeb
- Propagace v materiálech profesního sektoru
- Výhody udělené zapojenou profesní asociací
- Individuálně dle profesní asociace

# Značka kvality - metodika

## Činnost asociací zapojených ve značce Q

- Koordinují aktivity s Řídícím centrem kvality
- Reportují Řídícímu centru kvality a agentuře CzechTourism (začlenění značky Q/ počty zapojených organizací/počty zájemců o značku Q)
- Vytváří metodiku zapojení a vzdělávací materiál pro poskytovatele služeb v rámci jejich segmentu v koordinaci na obecní materiály Řídícího centra, a to včetně check-listu
- Provádí poskytovatele služeb žádostí (check-listem ) pro jejich vyplnění
- Zasílají žádosti (check-listy) na Řídící centrum kvality

# Značka kvality - metodika

## Zájemce o značku

- Kontaktuje svou profesní asociaci.
- Prostuduje materiály, vyplní žádost „check-list.“
- Řídící centrum kvality udělí/neudělí značku ve shodě s agenturou CzT.
- Uživatel souhlasí s podmínkami značky/ využívá značku.



**Pečujeme  
o kvalitu**

# Výhody Q – k diskuzi

- Q jako jediná oficiální známka udělená profesionálům v cestovním ruchu za jejich klientskou vstřícnost a neustálé budování kvality svých služeb
- Značka je udělena Ministerstvem pro místní rozvoj skrze CzechTourism/Českou unii cestovního ruchu
- Prezentace na portále Kudyznudy.cz
- Uvedení loga Q u materiálu vydávaných agenturou CzechTourism
- Informace o značce Q směrem do zahraničí skrze Zahraničních zastoupení agentury CzechTourism
- Zvýhodněná účast na veletrzích, workshopech, forech, seminářích pro držitele značky Q v podobě 5-10% slevy dle typu akce .
- Podpora vašich kvalitních poskytovaných služeb
- Propagace v materiálech profesního sektoru
- Výhody udělené zapojenou profesní asociací
- Individuálně dle profesní asociace

# Děkujeme, že jste součástí!



Asociace cestovních kanceláří  
České republiky



Svaz venkovské  
turistiky  
a agroturistiky



ASOCIACE  
LANOVÉ  
DOPRAVY



# Děkujeme za pozornost

## Kontakty:

[Kamil.Schaumann@CeskaUniecr.cz](mailto:Kamil.Schaumann@CeskaUniecr.cz)

[Martina.Koslikova@CeskaUniecr.cz](mailto:Martina.Koslikova@CeskaUniecr.cz)

**Czech**Tourism



Pečujeme  
o kvalitu