

KVALITA SLUŽEB ve venkovském cestovním ruchu. Ubytovací služby.



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA



Ing. Petr Novák
Svaz venkovské turistiky

Kvalita služeb v cestovním ruchu.

Proč podnikáme ve venkovském cestovním ruchu?

- uplatnění svých schopností
- využití vlastního majetku
- rozvoj místa, obce
- kontakt s lidmi
- zisk
- ?



Ubytovatelé chtějí hosty (= peníze)

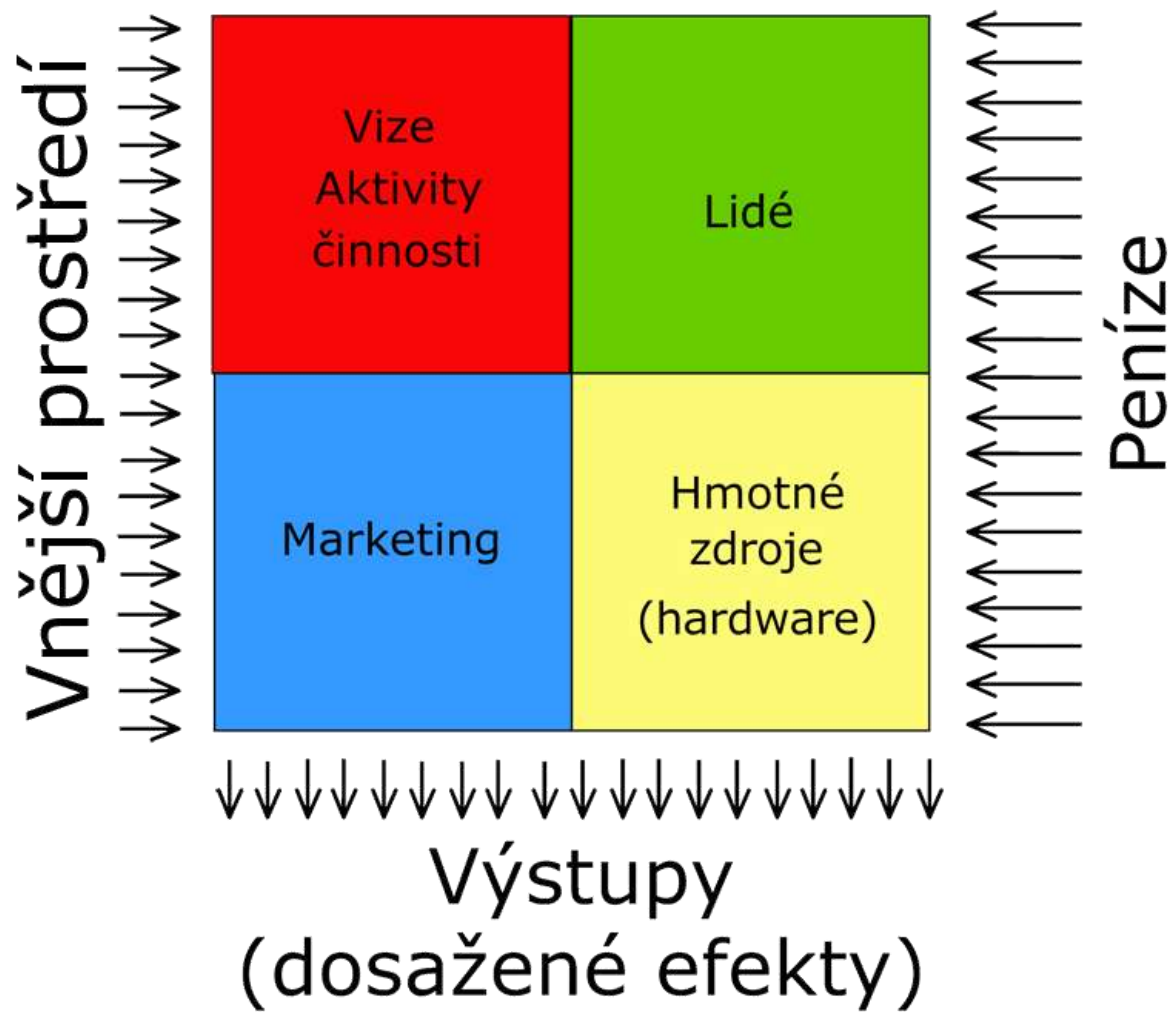
Co musí ubytovatel mít, aby získal hosty?

- kvalitní ubytování
- nápad (program, téma)
- schopnost je obsloužit (nebo na to mít lidi)
- schopnost prodat (= marketing)
- ?

Kvalita služeb v cestovním ruchu.



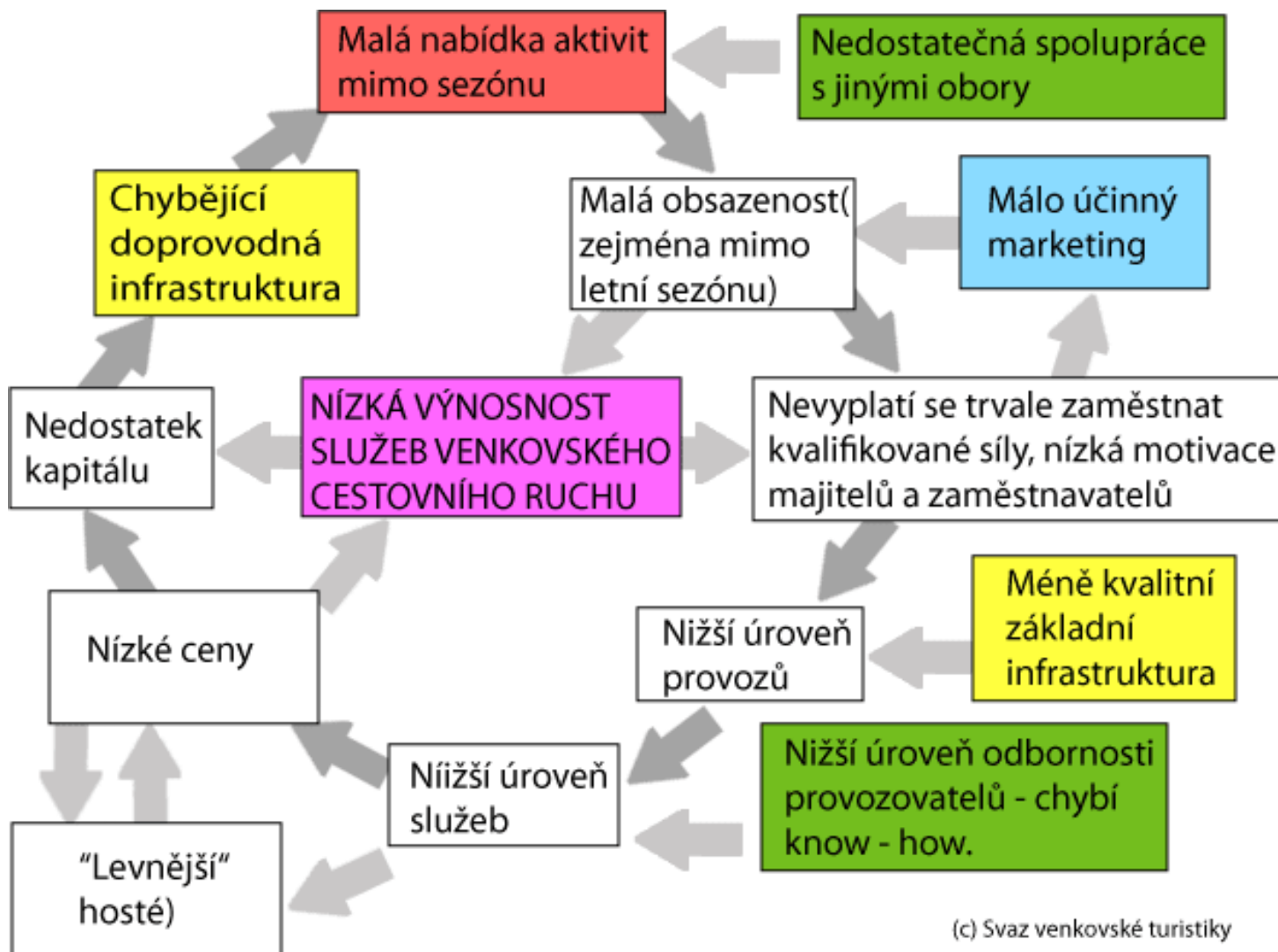
Projekt, obor



Kvalita služeb v cestovním ruchu.



Problémové schéma venkovské turistiky

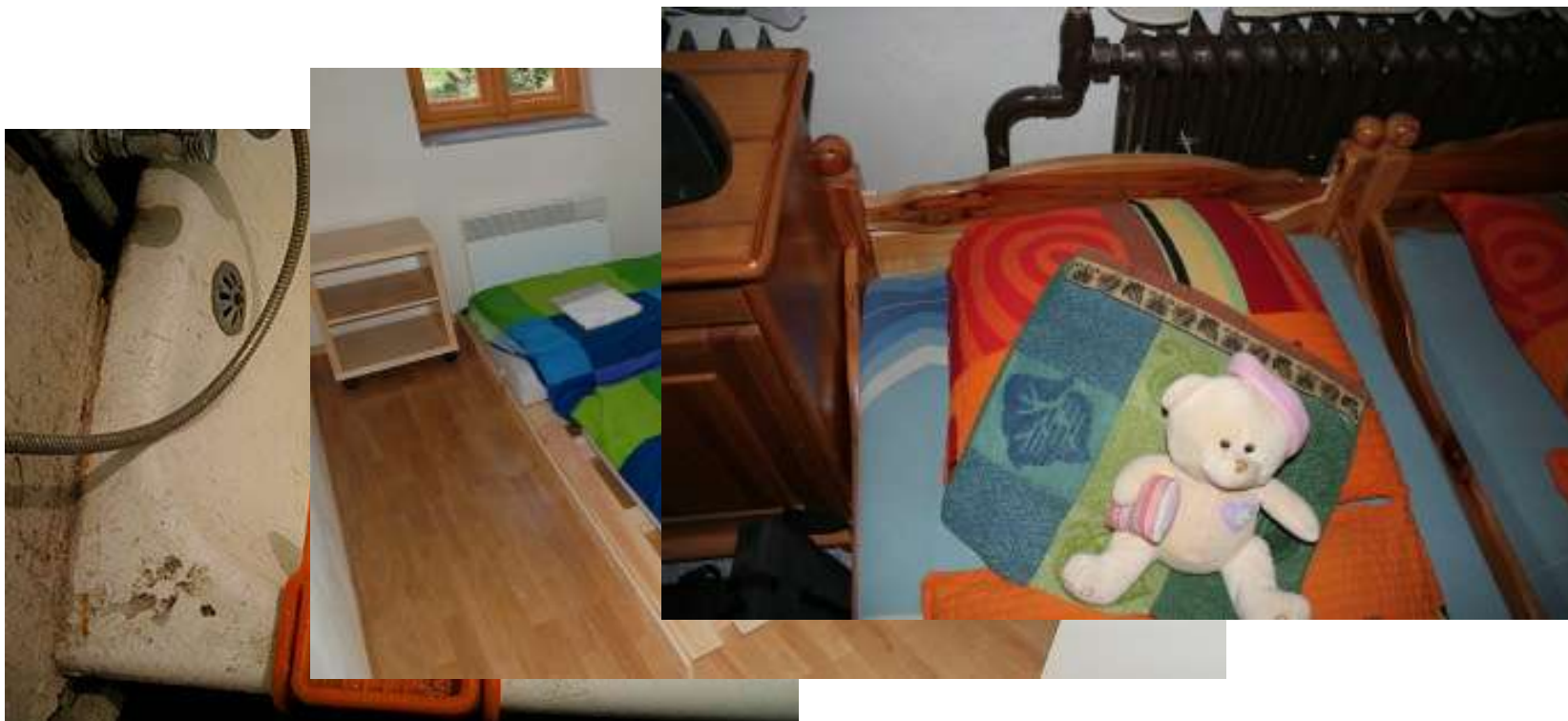


Kvalita služeb v cestovním ruchu.



Co je kvalita? Jak ji měřit?

Bezpečnost – čistota – styl – autenticita



Měření kvality = certifikace

- **certifikace (klasifikace, doporučený standard)** – Svaz VT, KČT, Kempy a chat. osady, AHR * - *****
- **Vyhláška MMR č.268/2009 Sb.** o technických požadavcích na stavby ze dne 12. 8. 2009
- **Norma ČSN 761110** - Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel

Historii klasifikace a standardizace ubytování v ČR lze najít na www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/klashotel.php

Co je certifikace?

Provoz systému hodnocení kvality ubytovacích zařízení dle Doporučeného standardu Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Součástí systému je i KČT a Kempy a chatové osady, ž.s. Další systém je klasifikace Asociace hotelů a restaurací (AHR).

- Dobrovolné zařazení kapacity do hodnotícího systému
- Vnitrooborový kvalitativní kodex
- Nenákladné získání marketingové výhody

Certifikace ubytovacích zařízení

- tabulka pro označení objektu
- certifikát s upřesněním standardu kvality



Kemp



Ubytovna

Vizualizace kvality = certifikát



Kdo co certifikuje?

- **Svaz venkovské turistiky**

Jiné kategorie ubytovacích zařízení (ubytování v bytových prostorách, „v soukromí“, „privat“)

Ostatní ubytovací zařízení, která nesplňují parametry stanovené pro hotel, motel, penzion, turistickou ubytovnu.

Malé kempy, které nelze zařadit do kategorie kemp dle parametrů ž.s. Kempy a chatové osady.

- **Klub českých turistů - Turistické ubytovny**

- **Kempy a chatové osady, ž.s. – kempy a chatové osady**

- **Asociace hotelů a restaurací – hotely, motely, penziony**

Proč se rozhodnout pro certifikaci?

Certifikace je možnost, jak:

- veřejně definovanými měřítky deklarovat svou kvalitu (získat argumenty pro odlišení se od nekvality)
- zvýšit důvěryhodnost svého ubytovacího zařízení pro hosty, zvýšit svou podnikatelskou prestiž
- získat náskok před konkurencí (nástroj konkurenčního boje)
- získat výhodnější podmínky při propagaci prostřednictvím programu Prázdniny na venkově Svazu VT i dalších propagačních míst včetně národní oficiální propagace ČR (např. CzechTourism, CzeCOT)

Jak postupovat při zájmu o certifikaci?

1. Seznámit se se zněním požadovaných kritérií
2. Objektivně porovnat stav svého zařízení s těmito kritérii
3. Ozvat se certifikujícímu subjektu (telefonem, e-mailem) a požádat o kontrolní návštěvu certifikátora.

Členové Svazu VT mají navíc možnost vyplnit žádost uvnitř informačního systému (po zadání jména a hesla)

Certifikátorů Svazu VT je momentálně cca 10 na celé území ČR, předpokládáme rozšíření jejich počtu, aby se snížila dojezdová vzdálenost a tím cena za cestovné.

**Pro klienta třetího tisíciletí není rozhodující, jak vypadá dům či jaká je cena za přenocování.
Rozhodující je, jak nabídka odpovídá celému komplexu jeho přání.**

Kvalita služeb v cestovním ruchu.



Jak najít další informace?

www.svazvt.cz

www.kct.cz

www.camp.cz

www.ahrcr.cz



Ing. Petr Novák
tel. +420 777 317 111
info@svazvt.cz
www.svazvt.cz



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

Děkuji Vám za pozornost.