

# KVALITA SLUŽEB ve venkovském cestovním ruchu. Ubytovací služby.



**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)**

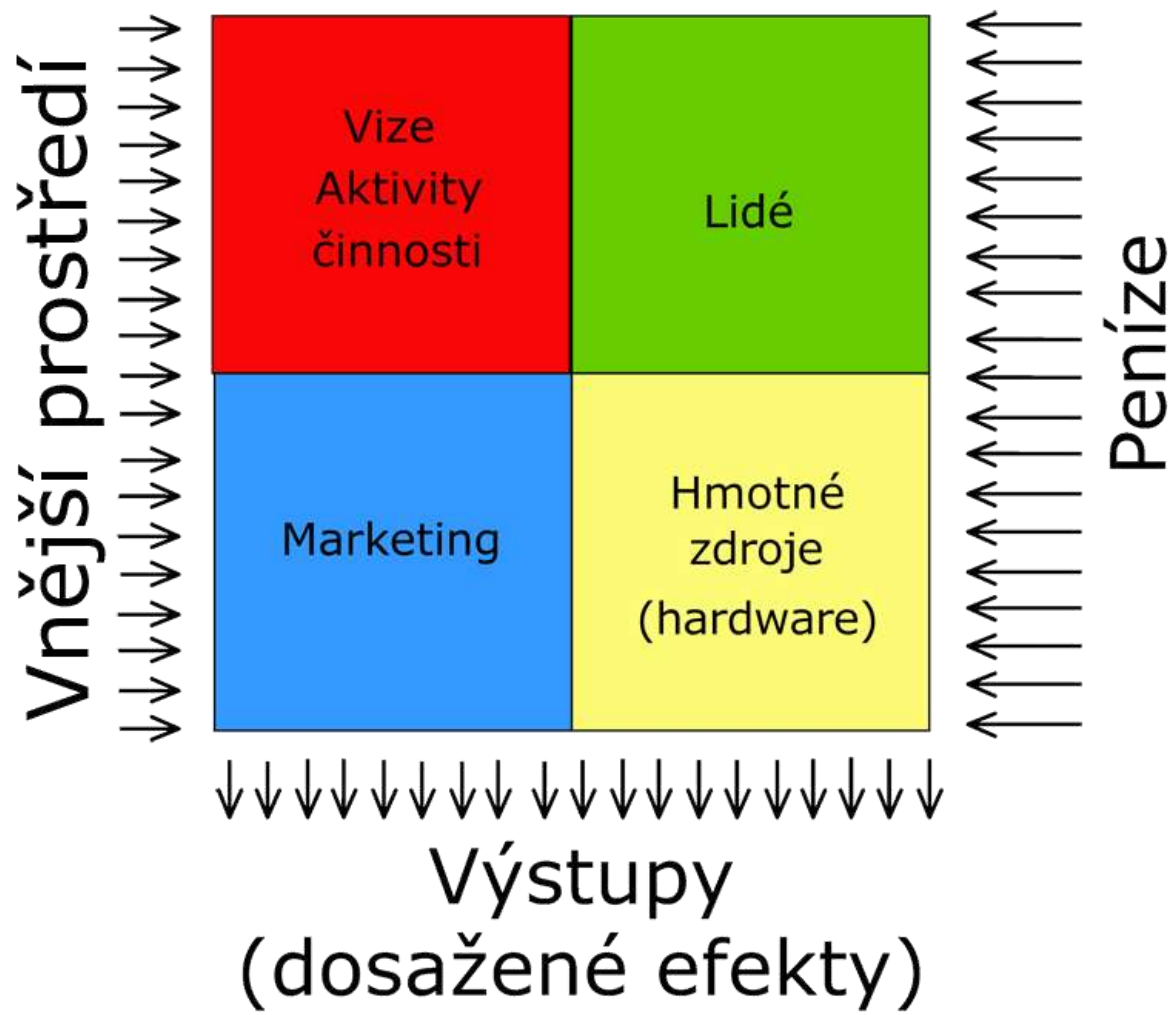
**Co musí ubytovatel mít, aby získal hosty?**

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

# Kvalita služeb v cestovním ruchu.



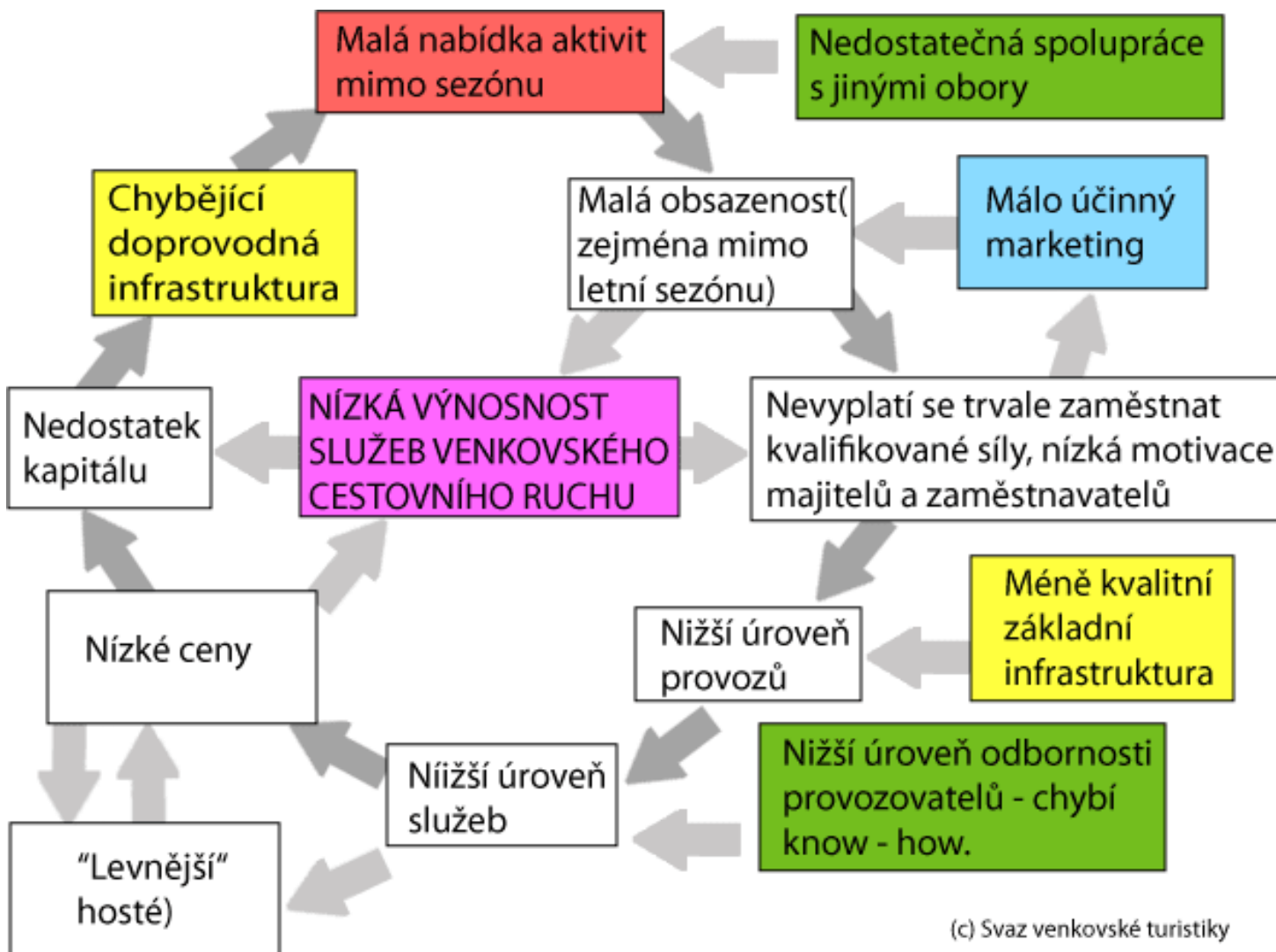
## Projekt, obor



# Kvalita služeb v cestovním ruchu.



## Problémové schéma venkovské turistiky

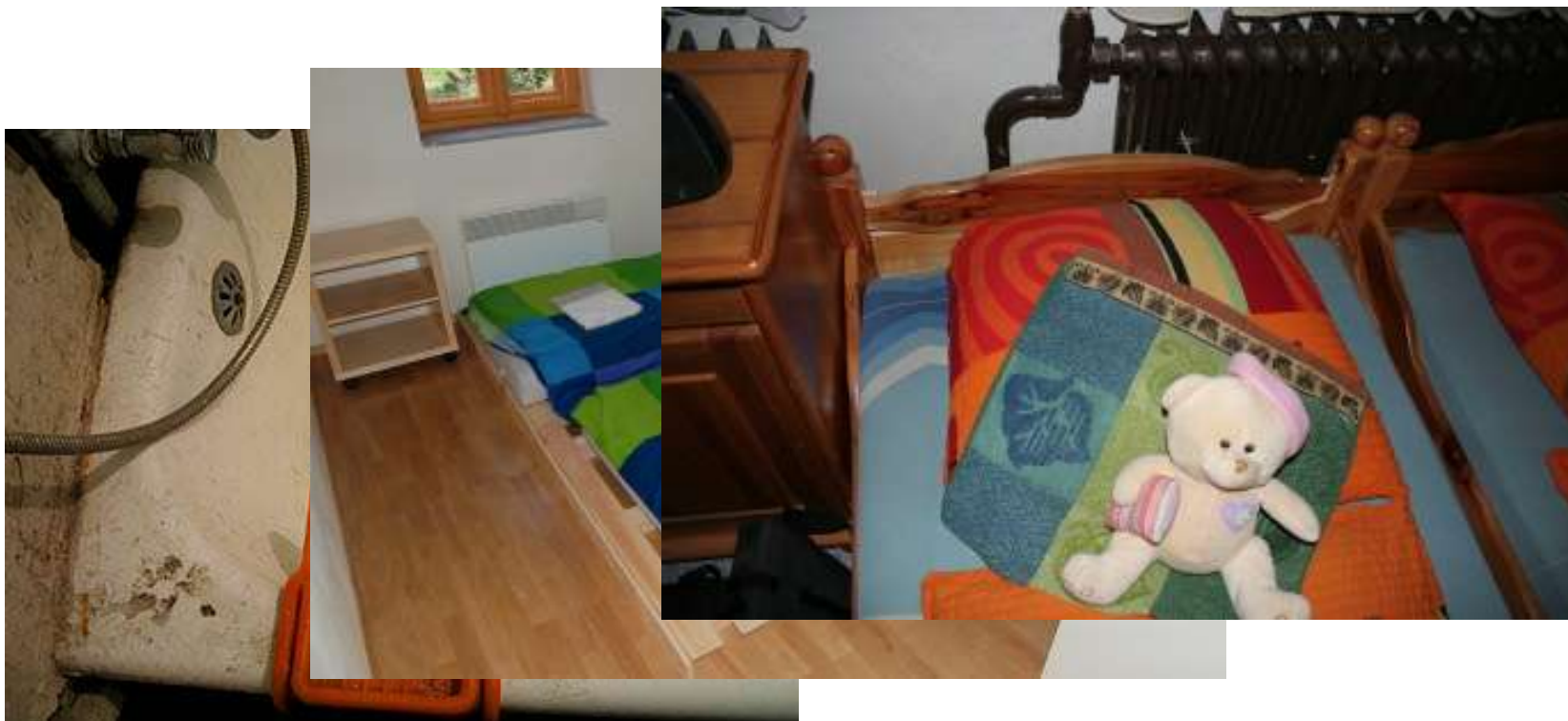


# Kvalita služeb v cestovním ruchu.



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](http://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



Ubytovna

Kemp



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.



## Podmínky provedení certifikace.

Kontrolní návštěva je placená služba, úhrada ceny předem

Cena 1.900 Kč pro členy Svazu + cestovné kontrolora (6,50 Kč / km) na místě.

Cena 3.900 Kč pro nečleny Svazu + cestovné (6,50 Kč)

Následné vystavení certifikátu s platností 4 roky, poté opakovaná kontrola.

Hledáme zájemce o práci certifikátorů – proškolení, zapracování, samostatné působení (dohoda o PP, ŽL)

**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](http://www.svazvt.cz)**

**[www.kct.cz](http://www.kct.cz)**

**[www.camp.cz](http://www.camp.cz)**

**[www.ahrcr.cz](http://www.ahrcr.cz)**





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



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

**Děkuji Vám za pozornost.**