

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung: Investition in Ihre
Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro
regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Analýza stavu na poli certifikace cestovního ruchu v České republice

Výstup projektu:
Turistika bez hranic
Kapitola č. 19 – Quality Management systém

Objednatel: Ústecký kraj
Zpracovatel: České Švýcarsko, o.p.s.
Realizace: srpen 2013



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

I. Co je certifikace v cestovním ruchu?

Výkladový slovník cestovního ruchu definuje certifikaci jako proces ověření prokazující, že náležitě identifikovaný produkt, postup, kvalifikace pracovníka nebo služba jsou ve shodě s předepsanou normou nebo jiným normativním dokumentem, resp. ve shodě se specifikovanými požadavky. Značení služeb v cestovním ruchu se začalo vyvíjet v osmdesátých letech dvacátého století a za jeho vývojem stály soukromé subjekty, které dobrovolným závazkem, jež se k certifikaci pojí, chtěli získat konkurenční výhodu oproti ostatním poskytovatelům na trhu cestovního ruchu. Postupem času se začala myšlenka norem cestovního ruchu šířit i na úrovni jednotlivých vlád a dala vzniknout příslušné legislativě či dobrovolným certifikačním procesům, které zaštiťují a financují státy. Ze zprávy z roku 2002 Sekce pro udržitelný rozvoj cestovního ruchu při WTO, jež měla za cíl srovnat celosvětové aktivity k rozvoji šetrného turismu plyne, že okolo 2/3 ekologických značek je provozováno neziskovými organizacemi a soukromým sektorem a pouhá 1/3 je řešena na vládní úrovni. Zajímavé také je, že 78% všech celosvětově certifikovaných produktů se nachází v Evropě, což je jistě dobrým signálem pro Česká republika jako stát v srdci Evropy ohledně smysluplnosti zavádění certifikací. Evropský trh na ně dle poměru k ostatním kontinentům je zajisté zvyklý a dokáže chápat jejich význam. Zároveň je průměrná výkonnost certifikovaných ubytovacích zařízení hodnocena o 20% lépe než průměrná celoevropská výkonnost podnikatelů v této oblasti.

II. Proč je certifikace dobrá?

Hlavním úkolem certifikačního mechanismu je zaručit, že dané služby či produkty splňují určité normy a standardy. Pro úspěšný systém hodnocení služeb v CR (cestovním ruchu) jsou důležitá dobře nastavená a ověřitelná pravidla certifikace, procesu ověření a udělení certifikátu a konečně také dobrovolnost účasti provozovatelů na zapojení do systému. Dle závěrečné zprávy konference *Partnerství soukromého veřejného sektoru v zájmu udržitelného rozvoje cestovního ruchu* slouží certifikace a ekoznačky třem účelům. Prvním z nich je stimulace poskytovatelů služeb cestovního ruchu k zavádění zlepšení jejich činnosti se zaměřením na větší



Brána do Čech
Krásu Hledejte doma



TOURISMUSVERBAND e.V.
Sächsische Schweiz

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



environmentální, ekonomickou a sociální udržitelnost¹ poskytováním podnětů a technické pomoci pro tuto činnost. Dále se jedná o rozpoznávání a diferenciaci turistických produktů a služeb, které splňují environmentální, ekonomické a sociální standardy nad úroveň požadovanou platnou legislativou. Posledním účelem je orientování spotřebitelů podle charakteristik udržitelnosti služeb cestovního ruchu, které existují na trhu.

Pro poskytovatele služeb v cestovním ruchu přináší certifikace řadu pozitiv:

- 1) Zlepšení PR a image daného subjektu a jeho služeb, a to nejen u koncových zákazníků, ale v případě certifikace s ohledem na udržitelnost i u místní komunity a obchodních a jiných partnerů.
- 2) Získání výhody před konkurenty na trhu, především v oblasti menších či specifických tržních segmentů, jako je ekoturismus, agroturismus či cykloturismus atd.
- 3) Snížení provozních nákladů při přechodu k úsporným a environmentálně šetrným technologiím (tento bod sebou však obvykle nese počáteční investici).
- 4) Ohleduplnost k životnímu prostředí, kterou dnes již většina významných certifikací posuzuje, pomáhá k ochraně a zachování přírodního prostředí, jenž je zásadní pro rozvoj cestovního ruchu.

III. Jaké jsou druhy certifikace v České republice?

V České republice můžeme nalézt dva hlavní druhy certifikace, a to na státní úrovni a na úrovni mezinárodní (sem je počítána i evropská). Podrobně jsou popsány především české systémy hodnocení kvality služeb v cestovním ruchu vzhledem k zaměření tohoto dokumentu.

¹ Tyto tři dimenze udržitelnosti (environmentální, ekonomická a sociální) jsou základními kameny takzvaného šetrného či udržitelného cestovního ruchu.

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



3. 1 Mezinárodní certifikace

3. 1. 1 Pro jednotlivé organizace

ISO 14001

Norma ISO 14001 se týká environmentálního managementu a v oblasti cestovního ruchu ji nejčastěji využívají touroperátoři. Při posuzování o udělení certifikace je zkoumán především dopad činnosti organizace na životní prostředí. Pro získání ISO 14001 musí subjekty splnit několik podmínek, kterými jsou stanovení environmentální politiky, definování činností podniku, které mají dopad na životní prostředí, sledování platné a vznikající legislativy týkající se životního prostředí a její zakomponování do činností podniku, stanovení dlouhodobých cílů environmentální politiky společnosti, vzdělávání zaměstnanců v dané oblasti a sledování a měření dopadů činnosti, včetně přijímání preventivních opatření.

ECEAT Quality Label

Tato mezinárodní značka je určena podnikům cestovního ruchu, které se zasazují o udržitelný rozvoj. Subjekty jsou hodnoceny dle poskytování ekologických informací hostům, podpory ekologického hospodaření, nakládání s vodou a energiemi, využití zelených stavebních technik, nakládání s odpady, podpory šetrné dopravy, přispění k ochraně přírodního a kulturního dědictví, podpory místní ekonomiky a snahy o zlepšování podnikání.

EU Flower

Jedná se o ekoznačku *Evropské unie*, která označuje výrobky a služby naplňující nejvyšší standardy kvality a ohleduplnosti k životnímu prostředí. Označení touto značkou je pro spotřebitele znamením, že využívají služby, jejichž poskytování je provozováno uvědoměle ve vztahu k životnímu prostředí.

3. 1. 2 Pro celé destinace

European Destinations of Excellence (EDEN)



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

Certifikace EDEN se zasazuje především o zviditelnění méně známých destinací. Projekt funguje od roku 2006, kdy byl spuštěn *Evropskou komisí* s cílem upozornit na rozmanitost, ale i společné znaky evropských destinací a také podpořit sociální, kulturní a environmentální udržitelnost cestovního ruchu (dle zásad šetrné turistiky). Motivem *Evropské komise* je rovněž upevnění první příčky pro Evropu jako vedoucí turistickou destinací světa. První takovou destinací v České republice se stalo České Švýcarsko. V každém roce je vybráno určité téma, podle kterého jsou vítězné destinace vybírány, odborným garantem výběru je agentura *CzechTourism*. Pro získání titulu musí destinace splnit několik požadavků. Těmi jsou dostatek ubytovacích i stravovacích zařízení v regionu, dopravní infrastruktura, propracovanost informačního systému, přístupnost a nabídka kvality a snaha subjektů zapojených do cestovního ruchu o pozitivní ovlivňování života místní komunity a životního prostředí. Zisk titulu je formou soutěže, kdy je každoročně vyhlášen jeden vítěz v daném tématu.

Geoparky UNESCO

Pojem geopark vznikl na základě rozhodnutí *Výkonné rady při UNESCO Generálním ředitelství* s cílem podporovat „Vzdělávání ve vědách o Zemi“. Náplní území s hodnocením geopark má být poskytování příležitostí pro všechny lidi a organizace věnující se studiu, ochraně a využitelnému využívání geologického dědictví pro účely vzdělávání a popularizace nauk o Zemi a geologický turismus. Na českém území se jedná o tzv. *Síť národních geoparků*, jejíž součástí jsou regiony, které vynikají svým geologickým dědictvím, zasazují se o rozvoj šetrného cestovního ruchu, jsou esteticky působivé a nabízejí vědeckou i vzdělávací hodnotu. Geoparky fungují na třech úrovních, a to globální, evropské a národní. Evropské geoparky jsou definovány v *Chartě Evropských geoparků*, síť těchto území je pak spravována organizací *Cellule de coordination du reseau des Geoparks europeens*, sídlící ve Francii – k ní se také podávají žádosti o zařazení do sítě. Žádost o nominaci je zpracovávána a předkládána organizací, která se zabývá managementem území, kde má být geopark umístěn. Žádost je dále posuzována odbornou komisí, která se skládá z profesionálů udržitelného rozvoje a specialistů na propagaci geologického dědictví, dále zástupců mezinárodních struktur na propagaci geologického dědictví.



Brána do Čech
Krásu Hledejte doma



TOURISMUSVERBAND e.V.
Sächsische Schweiz

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

3. 2 České:

3. 2. 1 Služby v cestovním ruchu jako celek

Český systém kvality služeb

Tento systém je zaváděn v České republice od roku 2013 a v současnosti probíhá přípravná fáze jeho realizace, není tedy zatím certifikována žádný subjekt poskytující služby v cestovním ruchu. Zadavatelem projektu je *Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky*, partnerskými asociacemi systému jsou *Asociace turistických informačních center ČR*, *Asociace kempů ČR*, *Asociace lanové dopravy ČR* a *Asociace turistických regionů ČR*. Systém čerpá ze zahraničních zkušeností v certifikaci kvality služeb v cestovním ruchu, přičemž MMR ČR má koupenou licenci německé *ServiceQualität Deutschland*, vzniklé na základě švýcarského modelu certifikace. V současnosti je plánováno se dvěma stupni hodnocení kvality (přičemž původní německý systém má celkem tři stupně), avšak prozatím je připravena pouze pilotní fáze certifikace prvního stupně.

Pro získání značky je třeba se nejdříve registrovat na webovém portálu www.csks.cz, poté pracovník certifikující se organizace absolvuje školení *Trenéra kvality I. Stupně*. Na základě školení vypracuje přihlášku a v organizaci implementuje nástroje zvyšování kvality nutné pro certifikaci. Je třeba vypracovat vizi a týmový závazek organizace, formulář popisující jeden či dva procesy (dle počtu zaměstnanců) v organizaci a Plán opatření pro zvyšování kvality. Na základě posouzení nezávislého hodnotitelského centra je pak v případě kladného hodnocení přidělen *Certifikát kvality Stupně I*. Základní myšlenkou celého systému je vytvoření závazku zapojených organizací k neustálému zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Certifikace v rámci regionálních značek

Projekt regionálního značení zastřešuje *Asociace regionálních značek*, která spolupracuje s regionálními koordinátory v České republice. V současnosti existuje 22 regionů: Krkonoše, Šumava, Beskydy, Moravský kras, Orlické hory, Moravské Kravaňsko, Górolsko Swoboda, Vysočina, Polabí, Podkrkonoší, Haná, Českosaské



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Švýcarsko, Jeseníky, Prácheňsko, Broumovsko, Kraj blanických rytířů, Železné hory, Moravská brána, Zápraží, Znojemsko, Toulava, Opavské Slezsko a Krušnohoří. Značka regionální produkt je udělována primárně výrobkům, které zaručují vazbu na určité výjimečné území, ale i kvalitu a šetrnost k přírodě. V pěti regionech je značení rozšířeno i na podporu ubytovacích a stravovacích zařízení (jsou jimi Šumava, Jeseníky, Prácheňsko, Kraj blanických rytířů a Moravské Kravařsko, připravuje se rozšíření o Hanou). Ve dvou regionech jsou nově certifikovány i zážitkové programy (Jeseníky a Šumava).

Pro získání certifikace musí subjekt splňovat několik podmínek, které dokládá v žádosti o udělení značky. Těmito podmínkami jsou tradice v daném regionu, kvalita, nepoškození životního prostředí, jedinečnost plynoucí ze vztahu k regionu či používání regionálních surovin. Ke každé z těchto položek je v žádosti přiložen buď příslušný dokument (např. Živnostenský list pro danou činnost v případě tradice v regionu, který dokládá jak dlouho je daný subjekt provozován) či čestné vyjádření k dané problematice. Žádost je pak posuzována certifikační komisí, která předěluje body k jednotlivým položkám. Při splnění minimálního požadovaného počtu bodů je udělen certifikát. Certifikační komise má však právo certifikát neudělit i v případě, že subjekt splňuje podmínku minimálního počtu bodů pro udělení, avšak nenaplnuje vizi značení.

3. 2. 2 Oborové - gastronomie

Czech Specials

Certifikaci provozuje agentura *CzechTourism* ve spolupráci s *Asociací hotelů a restaurací ČR a Asociací kuchařů a cukrářů ČR*. Cílem je představit potenciálních turistických destinací a jejich zviditelnění prostřednictvím kulinářských specialit. Provozovny, které získají logo, nabízejí nejen český národní pokrm . Svíčkovou, ale také tradiční místní speciality, které mají souvislost s regionem. Kritéria pro získání certifikátu jsou rozdělena do čtyř oblastí (dle *Czech Specials*):

1) Kvalitativní kritéria pro výběr restaurací – tato charakteristika zahrnuje:



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



⑩ Profesionální způsobilost – provozovatel musí mít patřičná povolení k provozování pohostinství dle plané legislativy, splňovat hygienické předpisy a bezpečnost práce a restaurace musí mít stavebně oddělenou kuřáckou a nekuřáckou část.

⑩ Transparentnost nabídky a poctivost v prodeji – jídelní lístek musí být minimálně dvoujazyčný a obsluha je schopná podat o pokrmech odpovídající informace, k uvedeným cenám nejsou připočítávány žádné přírázky, host vždy obdrží tištěnou účtenku a jídelní lístek je přehledný, přiměřený a suroviny vynikají čerstvostí.

⑩ Čistota a dobrý stav restaurace – vybavení a inventář restaurace je čisté a udržované, toalety jsou čisté a funkční, restaurace je dostatečně odvětraná, neobjevuje se zápach z kuchyně.

⑩ Obsluha a její přístup k hostovi – obsluhující mají jednotné a čisté oblečení, mají znalosti o projektu *Czech Specials*, působí přátelským dojmem, host je přivítán a je zjištěna jeho spokojenost po konzumaci.

2) Kritéria české kuchyně:

⑩ zařízení nabízí pokrmy české kuchyně *Czech Specials*

⑩ zařízení umožňuje případné kontrole degustaci tradiční české speciality dle jejího výběru

⑩ při změně šéfkuchaře je změna nahlášena na AHR ČR

3) Marketingu:

⑩ české pokrmy, za které restaurace obdržela značku *Czech Specials* jsou na jídelním lístku označeny logem projektu

⑩ logo *Czech Specials* je v provozovně umístěno na viditelném místě

⑩ v restauraci jsou k dispozici tištěné materiály o projektu *Czech Specials*

⑩ provozovatel poskytuje kontaktní údaje pro uvedení v rámci projektu

4) Ostatní:



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- ⑩ značka je přidělena na tříleté období
- ⑩ restaurace je povinna nahlásit ukončení provozu AHR ČR
- ⑩ administrátoři projektu *Czech Specials* mají právo odejtnout znak *Czech Specials*.

Dále je vydáno několik doporučení: rozsah jídelního lístku by neměl být větší než 30 položek, personál restaurace by se měl dorozumět alespoň jedním cizím jazykem, české pokrmy by měly reflektovat lokálnost a sezónnost potravin, pokud nejsou jídla označena logem *Czech Specials* v jídelním lístku jsou uvedena na zvláštní kartě.

Stezky dědictví

Tento projekt si klade za cíl zprostředkovat domácím i zahraničním návštěvníkům zážitky z české regionální gastronomie. Projekt realizuje česká pobočka *European Centre for Ecology and Tourism (ECEAT)*, která sídlí v Tišnově. Kritéria pro účast v projektu jsou zaměřena na 4 oblasti, přičemž většina je velmi podobná kritériím *Czech Specials* (převzato z www.stezky-dedictvi.cz):

1) Kritéria pro podnik:

- ⑩ Podnik má příslušná oprávnění a povolení k provozování provozovny.
- ⑩ Na podnik není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani pojištění, není proti němu vedeno řízení ze strany *České obchodní inspekce*, hygienické služby ani jiného orgánu státního dozoru.
- ⑩ Podnik provozuje provozovnu v souladu s předpisy (hygienickými, technickými, bezpečnostními, na ochranu životního prostředí a dalšími).

2) Kritéria pro používané suroviny a způsob přípravy jídel:

- ⑩ Žádné z hodnocených jídel (včetně příloh) není připravováno prostým oživením či dokončením z průmyslových polotovarů; výjimky posoudí hodnotící komise (připouští se například použití zmrazené zeleniny).



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



⑩ Pro přípravu jídel jsou využívány suroviny, jež lze běžně produkovat v tuzemsku, vyloučeny jsou suroviny cizokrajného původu, jež se v tuzemsku běžně neprodukuje; výjimkou jsou nepostradatelné suroviny, jež nelze nijak nahradit, například koření.

⑩ Jsou vyloučeny umělé přísady jako jsou zvýrazňovače chuti, barviva a aroma, ztužovače, bonifikátory atp.

⑩ Podnik věnuje péči použití tuzemských a regionálních produktů a surovin a vhodným způsobem propaguje regionální gastronomii (např. sezónními akcemi).

3) Kritéria pro formu a rozsah nabídky jídel a nápojů:

⑩ Podnik má ve své stálé nabídce nejméně 4 hlavní jídla regionální nebo české kuchyně

⑩ Pokud podnik nabízí pivo, má ve své nabídce nejméně 1 lokální nebo tuzemské pivo, pokud nabízí víno, pak nejméně čtvrtina nabízených vín je českého nebo moravského původu; pokud se podnik nachází ve vinařské oblasti, pak nejméně čtvrtina vín pochází z této oblasti.

⑩ Forma nabídky jídel a nápojů má dobrou estetickou úroveň.

⑩ Forma nabídky jídel a nápojů má dobrou obsahovou úroveň (jídla jsou vhodně popsána).

⑩ Nabídka jídel a nápojů je kromě češtiny alespoň v jednom, v regionu nejběžnějším cizím jazyce a překlady mají dobrou jazykovou úroveň.

4) Kritéria pro restauraci, jídla, nápoje a jejich podávání:

⑩ Vybavení restaurace má dobrou estetickou a kvalitativní úroveň.

⑩ Vybavení restaurace je příjemné, jsou vyloučeny nebo alespoň omezeny zdroje znečištění hlukem, kouřem, vizuálního znečištění.

⑩ Zázemí je v dobrém stavu a dokonalé čistotě.

⑩ Úprava stolů má odpovídající estetickou úroveň.

⑩ Servírovací nádobí, příbory, sklo, ubrusy je absolutně čisté a v dobrém stavu.

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

- ⑩ Obsluhující personál je profesionálně dobře připraven (jednotná uniforma, ochota, informovanost, preciznost).
- ⑩ Způsob podávání jídel a nápojů odpovídá jejich charakteru.
- ⑩ Hodnocená jídla i nápoje mají nejméně standardní kvalitu po všech stránkách – estetické, sensorické atd.

U certifikace gastronomie v ČR si nelze nevšimnout, že projekty *Czech Specials* a *Stezky dědictví* jsou si jak svým záměrem, tak kritérii velmi podobné. Lze tedy říci, že dublování záměru propagace regionálních specialit a české kuchyně směrem k turistům může být v tomto případě nevhodná, jelikož dochází ke zbytečnému tříštění pozornosti zákazníka.

3. 2. 3 Oborové – ubytování

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR (Hotelstars)

Tato certifikace funguje na dobrovolné bázi už od roku 2004, provozuje ji *Acosiace hotelů a restaurací České republiky* spolu se zastřešující evropskou organizací HOTREC. Od roku 2010 je pracováno na sjednocení klasifikace hotelových služeb pomocí jednotné metodiky a společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení. Ubytovací zařízení jsou pro klasifikaci rozdělena do pěti následujících kategorií:

- ⑩ Hotely - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.
- ⑩ Hotely garni - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.
- ⑩ Motely - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd, zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



⑩ Pensiony - ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd

⑩ Botely - ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi, člení se do čtyř tříd.

Dále jsou ještě v rámci klasifikace zohledněny dva druhy specifických hotelových zařízení, a to lázeňský hotel a resort hotel.

Získání certifikátu probíhá na základě žádosti podané na sekretariát *Asociace hotelů a restaurací České republiky* (dále AHR ČR), která je zpracovává a připravuje k projednání klasifikační komisí. Každé ubytovací zařízení pak před udělením certifikátu prochází nezávislou kontrolou za přítomnosti žadatele. Na základě zjištěných skutečností a posouzení vybavenosti ubytovacího zařízení a služeb, včetně posouzení čistoty, technického stavu a kvality v porovnání s vyplněným kontrolním listem je kontrolorem vypracován protokol o kontrole ve dvou vyhotoveních, který musí být podepsán zástupcem žádajícího ubytovacího zařízení. Součástí protokolu o kontrole je celkové zhodnocení čistoty a udržovanosti ve škále (ano, spíše ano, spíše ne a ne), kde bude vždy připojen komentář kontrolorů. Originál protokolu je předán klasifikační komisi, která projedná žádost. Klasifikační komise je složena ze dvou zástupců sekretariátu AHR ČR, třech zástupců *Rady AHR ČR*, jednoho člena AHR ČR zástupce 5* hotelů, jednoho zástupce Sdružení českých spotřebitelů, jednoho zástupce *CzechTourism*, dvou zástupců *Ministerstva pro místní rozvoj ČR* a jednoho zástupce *Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví*. Konkrétní požadavky pro certifikaci dle jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení jsou pro svůj rozsah uvedeny v příloze 1. tohoto dokumentu.

3. 2. 4 Oborové – cyklisté

Cyklisté vítáni

Tuto certifikaci služeb souvisejících s cykloturistikou realizuje *Nadace Partnerství*. Kritéria pro získání značky jsou rozdělena do několika kategorií podle typů poskytovaných služeb cestovního ruchu na ubytovací zařízení, stravovací



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

zařízení, kempy a turistické cíle. K získání značky musí být splněna specifická kritéria, která jsou rozdělena na povinná a volitelná, přičemž z volitelných je nutné splnit alespoň tři, resp. Dvě kritéria u turistických cílů. Dále jsou představena kritéria pro jednotlivé subjekty dle webu www.cyklistevitani.cz:

Ubytovací zařízení

- povinné požadavky:
 1. Možnost ubytování na jednu noc
 2. Nabídka energeticky vydatných snídaní s minimem tuků (na požádání hosta jogurt, müsli, ovoce)
 3. Možnost vyprání a usušení oblečení a výstroje
 4. Uzamykatelná místnost/ boxy pro bezplatné uschování jízdních kol
 5. Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola
 6. Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol
 7. Lékárnička
 8. Informační tabule Cyklisté vítáni
- doplňková nabídka, minimálně 3 položky povinné:
 - ↘ Zajištění odvozu či přepravy zavazadel pro cyklisty
 - ↘ Zprostředkování výpůjčky kvalitních kol
 - ↘ Možnost zakoupení obědových balíčků
 - ↘ Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola
 - ↘ Prodej cyklistických a turistických map okolí
 - ↘ Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí
 - ↘ Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- ↘ Rezervační servis pro zajištění dalšího ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty
- ↘ Přístup na internet
- ↘ Cizojazyčné informační materiály

Stravovací zařízení

⑩ povinné požadavky:

1. Přizpůsobení nabídky nápojů potřebám cyklistů, v nabídce alespoň jeden osvěžující „cyklonápoj“, ovocné nebo bylinkové čaje. Cena nesmí přesáhnout cenu ostatních nealko nápojů a piva
2. V nabídce alespoň jedno teplé a jedno vegetariánské nesmažené jídlo během celé provozní doby. Nabídka musí obsahovat jídlo s malým obsahem tuků
3. Kvalitní, pokud možno zastřešené, odstavné místo pro kola a zavazadla v dohledu hosta nebo uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování kol a zavazadel
4. Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol
5. Lékárnička
6. Informační tabule Cyklisté vítáni

⑩ doplňková nabídka, minimálně 3 položky povinné:

- ↘ Možnost zakoupení obědových balíčků
- ↘ Trojjazyčné jídelní lístky
- ↘ Nabídka místní gastronomické speciality
- ↘ Nabídka speciálního Cyklo Menu
- ↘ Celodenní provozní doba
- ↘ Možnost usušení oblečení a výstroje
- ↘ Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola
- ↘ Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- ↘ Prodej cyklistických a turistických map okolí
- ↘ Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí
- ↘ Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty
- ↘ Přístup na internet
- ↘ Cizojazyčné informační materiály

Kempy

- ⑩ povinné požadavky:
 1. Vymezená a oddělená stanová zóna pro cyklisty a jiné nemotorizované hosty
 2. Povrchy k postavení stanů musí být travnaté, pokud možno hladké a na rovině
 3. Odstavné a parkovací možnosti kol v blízkosti stanů, parkování jízdních kol na území kempu bez poplatků
 4. Kvalitní, pokud možno zastřešené, odstavné místo pro kola nebo uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování kol
 5. Možnost vyprání a usušení oblečení a výstroje
 6. Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol
 7. Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola
 8. Lékárnička
 9. Informační tabule Cyklisté vítáni: aktuality a informace o službách pro cyklisty
- ⑩ doplňková nabídka, minimálně 3 položky povinné:
 - ↘ Zajištění odvozu či přepravy zavazadel pro cyklisty
 - ↘ Nabídka posezení u stolků v blízkosti stanové zóny, dle možností zastřešených
 - ↘ Umožnit návštěvníkům vaření na zařízení kempu
 - ↘ Možnost nákupu nejn nutnějších potravin
 - ↘ Dostatečné osvětlení přístupových cest ve stanovém areálu

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- ↘ Možnost pronájmu stanů, chatků, bungalovů aj.
- ↘ Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola
- ↘ Prodej cyklistických a turistických map okolí
- ↘ Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí
- ↘ Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty
- ↘ Rezervační servis pro zajištění dalšího ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty
- ↘ Přístup na internet
- ↘ Cizojazyčné informační materiály

Turistické cíle

⑩ povinné požadavky:

1. Kvalitní, pokud možno zastřešené, odstavné místo pro kola a zavazadla nebo uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování kol a zavazadel
2. Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol
3. Lékárnička
4. Informační tabule Cyklisté vítáni

⑩ doplňková nabídka, minimálně 2 položky povinné:

- ↘ Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola
- ↘ Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola
- ↘ Prodej cyklistických a turistických map okolí
- ↘ Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí
- ↘ Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty
- ↘ Informační/rezervační servis pro zajištění ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty
- ↘ Přístup na internet



↳ Cizojazyčné informační materiály

3. 2. 5 Oborové – Turistická informační centra (TIC)

Jednotná klasifikace turistických informačních center

Tato certifikace vznikla sloučením dvou předchozích certifikací, které poskytovali *CzechTourism* (Česká centrála cestovního ruchu) a A.T.I.C. (Asociace turistických informačních center České republiky). Byla vyhlášena na základě Memoranda o spolupráci mezi dvěma výše uvedenými subjekty ze dne 11. 10. 2012, funguje od roku 2013. Metodika tohoto systému se zavazuje reflektovat hlavní priority připravované normy ISO, která se bude týkat požadavků na činnost turistických informačních center na mezinárodní úrovni. Turistická informační centra jsou při klasifikaci rozdělena do tří skupin (A, B a C) dle rozsahu nabízených a poskytovaných služeb. Pro získání certifikátu je potřeba splnit minimální požadavky, které se týkají lokalizace a navigace k turistickému informačnímu centru, informací o TIC směrem k veřejnosti, činnosti TIC, informační databázi TIC, vybavení TIC a zpětné vazby od klientů. Pro získání jednotlivých stupňů klasifikace jsou stanovena tato kritéria (dle CzechTourism):

Standard pro třídu C

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je sezónně nebo celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 30 hodin týdně
- poskytuje informace min. v 1 světovém jazyce

Standard pro třídu B

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní turistické sezóně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný)
- zprostředkovává průvodcovskou službu
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání
- nejméně 1 pracovník TIC se alespoň 1x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu

Standard pro třídu A

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je celoročně, 7 dní v týdnu s výjimkou 24.12., 25.12. a 1.1., min. 60 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, vyžadována je aktivní znalost obou jazyků
- výstup z vlastní elektronické databáze je zpřístupněn na internetu (web TIC nebo zřizovatele)
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný)
- zajišťuje průvodcovskou službu
- disponuje nabídkou turistických produktů
- zprostředkovává ubytovací služby (např. Disponuje rezervačním systémem)
- má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb, který pravidelně vyhodnocuje
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání, nejméně 1 pracovník TIC má prokazatelné vzdělání nebo 5 let praxe v oblasti cestovního ruchu



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- nejméně 2 pracovníci TIC se alespoň 1x ročně účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu

Certifikace v systému Jednotné klasifikace turistických informačních center je podmínkou pro zařazení do Národního systému kvality služeb cestovního ruchu.

3. 2. 6 Oborové – zimní střediska

Asociace lanové dopravy ČR ve spolupráci se SITOUR a nejvýznamnějšími českými lyžařskými středisky vytvořila v roce 2001 oficiální kategorizaci lyžařských středisek ČR. Cílem certifikace je usnadnit orientaci v nabídce zimních areálů a rozhodování zákazníků při výběru lokality pro realizaci zimních sportů, stejně jako marketingová podpora středisek. Realizace projektu proběhla na dvou úrovních – první z nich byla kategorizace středisek, která proběhla bezplatně, druhou úrovní bylo zpoplatněné udělení *Značky kvality*.

Při hodnocení středisek je postupováno na základě dotazníku, který vyplňují zástupci střediska. V něm je do čtyř kapitol rozděleno 25 kritérií s různým bodovým ohodnocením. Hlavními kritérii hodnocení jsou užitná a technická vybavenost střediska, doprovodná vybavenost střediska, ostatní vybavenost a služby a konečně bezpečnost a ochrana lyžařů.

IV. Závěr

V České republice v současnosti existuje poměrně široká nabídka certifikací služeb v cestovním ruchu. Zásadním problémem je, že žádná z již zavedených není dostatečně univerzální, aby byla plošně aplikovatelná. Světlou výjimkou je v tomto ohledu nový projekt *Ministerstva pro místní rozvoj České republiky* s názvem *Český systém kvality služeb*, s jehož realizací bylo započato roku 2013. Přílišná různorodost značek a certifikátů může totiž mít za následek nejen dezorientaci zákazníků, ale také degradaci tohoto značení, jelikož provozovny „oblepené logy“ v současnosti nemusí nutně znamenat kvalitu ve všech ohledech. Inspirace 20 let fungujícím



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

systémem *ServiceQualität Deutschland* je dalším pozitivem, protože přenášení zahraničních příkladů dobré praxe, které jsou upraveny vzhledem k místním specifikům, je jedním z velice účinných nástrojů rozvoje v cestovním ruchu. Právě univerzálnost tohoto systému je jeho velkým přínosem – lze do něj zahrnout všechny výše zmíněné kategorie služeb v cestovním ruchu a to i včetně zážitků či kempů.

Od úspěšné zavedení jednotného systému hodnocení služeb v cestovním ruchu lze v případě dobrého informování veřejnosti o jeho výhodách očekávat zvýšení zájmu zákazníků o poskytovatele s tímto certifikátem. Zároveň záruka usilování o zvyšování kvality je jednou z charakteristik, která v současnosti v mnoha zařízeních chybí nebo je jen na malé úrovni. Přenesení manažerských praktik řízení kvality tak může České republice jako turistické destinaci přinést konkurenční výhodu, avšak ve srovnání se státy na špici kvality poskytovaných služeb bude ještě dlouhé roku trvat, než se nám podaří dosáhnout jejich současné úrovně.

Z pohledu projektu Turistika bez hranic, vzhledem k aktivní účasti partnera v systému SQD navrhujeme aktivní zapojení do ČSKS. Tato značka má zároveň potenciál se v budoucnu stát Evropskou značkou kvality (v současné době probíhají jednání na Evropské úrovni o jejím nastavení, SRN má velmi silné slovo a politickou sílu prosadit svou značku, a tedy i českou licenci ČSKS, jako základní kámen systému). Zároveň díky projektu MMR ČR je zajištěna dlouhodobost značky (realizace projektu do 06.2015, následně 5 let udržitelnosti s příslibem financování aktivity ze strany MMR ČR).



Příloha 1

Požadavky na certifikaci ubytovacích zařízení v systému HOTELSTARS

Požadavky na jednotlivé třídy jsou rozděleny do 7 skupin

1) Požadavky na budovu

Základní požadavky, které musí být splněny:

- čistota a hygiena, které jsou základními podmínkami pro každou třídu
- funkčnost a bezchybný stav ubytovacího zařízení
- celkový dojem z ubytovacího zařízení

Další požadavky pro bodový zisk:

- recepce, která má být oddělena a funkčně nezávislá (min. jeden stůl, pracovní deska či nejlépe samostatný recepční pult)
- požadavky na velikost pokojů či koupelny (min. 85 % splnění tohoto kritéria)
- počet apartmánů
- min. 50% pokojů je nekuřáckých
- hodnocení veřejných prostor (odpočinkové prostory, hotelová hala, bar a také bezbariérová přístupnost, parkovací prostory, výtah, balkon a jiné prostory).

2) Požadavky na nábytek /vybavení

Požadavky na pokoj a jeho vybavení:

- hygienické vybavení (tj. umyvadlo, sprchu, vanu, osvětlení, zrcadlo atd. – nově oproti staré klasifikaci vyhřívaný žebřík na ručníky, podlahové vytápění či topné těleso v koupelně)
- zvuková izolace /klimatizace
- podskupina kvalita spánku:
 - o velikost lůžka
 - o kvalita přikrývky a polštáře

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



Ziel 3 | Cíl 3
Ahoj sousede, Hallo Nachbar.
2007-2013. www.ziel3-cil3.eu

- o zateknění místnosti
- o zařízení pro buzení
- o hygienický chránič matrací či polštáře
- o čištění matrací
- podskupina vybavení pokoje:
 - o možnost získat body u elektrických zásuvek poblíž postele, stolu apod.
 - o umístění a typy vypínačů
- podskupina uložení cenností:
 - o trezor s návodem k obsluze na pokoji
 - o trezor na recepci
- poskupina elektronika:
 - o CD-/ DVD-/ MP3-přehrávač
 - o satelitní-/DVB-T26- nebo kabelový televizní příjem v pokoji
 - o reproduktor v koupelně
 - o barevný TV s dálkovým ovládáním
 - o placené kanály
 - o rozhlas
 - o další TV v pokoji
- podskupina telekomunikace:
 - o internetová přípojka
 - o telefon, ale také
 - o možnost přijetí a odeslání faxů,
 - o telefon na pokoji či na vyžádání s vícejazyčným překladem návodu
- různé:
 - o časopis pro hosty

TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- o psací potřeby a blok
- o pomůcky na čištění bot

3) Požadavky na služby

Tato sekce se dělí do 8 podskupin, které se týkají služeb v ubytovacích zařízeních:

- výměna ložního prádla a ručníků
- nápoje (roomservice, minibar na pokoji, nápojový automat, nabídku nápojů v hotelu, varná konvice na pokoji)
- snídaně (její nabídka, forma a snídaňový lístek spolu s možností využití roomservisu - povinný pouze u páté třídy)
- jídlo (možnost využití roomservisu, typ nabídky obědů a večeří, doba či dietní menu)
- recepce (jazykové znalosti recepčních – u páté třídy je vyžadován personál ovládající více jazyků, služby concierge, bagážisty, dveřníka či valet parking jsou zde povinné pouze pro pátou třídu, pomoc se zavazadlem je nutná u páté třídy)
- služby prádelny a žehlení (v jakých časových intervalech má být čisté či žehlené prádlo a doručeno zpět hostu dle rozdělení do tříd)
- platby (debetní či kreditní kartou už od druhé třídy)
- různé (např. služby odestýlání, sekretářské služby, možnost pořádání banketů dle kapacit osob atd.).

4) Různé volnočasové aktivity

Tyto položky nejsou povinné, lze za ně ale získat další body:

- fitness
- bazén
- knihovna
- jacuzzi



TURISTIKA BEZ HRANIC



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



- saunu
- solárium
- babysitting

5) Organizace nabídky

- forma rezervace pokojů
- poskytování informací hostům před příjezdem
- systém řešení připomínek a stížností
- plnění ekologických požadavků (omezování spotřeby energie, omezování spotřeby vody, omezování produkce odpadu a správné nakládání s nimi, vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí, nebo získání ekologických certifikátů apod.)

6) Požadavky na hotelová konferenční zařízení

Hodnocení nejen konferenčních místností - jejich prostory, osvětlení apod., ale také jejich technické vybavení a telekomunikační média (telefon, flipchart, datový projektor, řečnický pult, plátno atd.). Tyto položky však nejsou povinné u žádné z klasifikačních tříd.

7) Minimální počty bodů

Určují, kolik by měl daný subjekt minimálně získat bodů pro přidělení certifikátu (u typu garní jsou vždy o 20 bodů nižší):

- * 44 povinných kritérií
- ** 53 povinných kritérií
- *** 84 povinných kritérií
- **** 104 povinných kritérií
- ***** 124 povinných kritérií