

VYHODNOCENÍ ZNAČEK KVALITY - ETAPA 2 – Služby

Zpracováno v rámci ÚKOLU PODPOŘENÉHO RADOU KVALITY na propagaci aktivit Odborné sekce Kvalita v ochraně spotřebitele v roce 2015

Řešitel: Kabinet pro standardizaci, o.p.s.
Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
tel.: +420 261263574, cell: +420 602561856
e-mail: normy@regio.cz; www.top-normy.cz.cz
DIČ CZ28984072
Bankovní spojení - Česká spořitelna Praha 4, č. účtu 000000-2091893359/0800

Na základě stanovených kritérií (viz metodika) hodnotitelé stanovili značky, které přijatému standardu vyhovují (bez pořadí) a které nikoliv. Značky z této druhé skupiny považujeme za vyřazené z hodnocení. Neznamená to tedy, že jsou nezbytně nedůvěryhodné, ale že nesplňují některých požadavků na komplexní hodnocení značky. Mohou tedy dávat důvěryhodnou informaci spotřebiteli o „něčem“ (např. o původu), ale nikoliv komplexně o konkrétních kvalitativních ukazatelích pro službu, apod. (viz vlastní sekce Značky vyřazené z hodnocení).

Hodnocené značky kvality

Ve smyslu metodiky byly hodnoceny značky, které se na trhu podařilo identifikovat. Jejich seznam je v Příloze 1.

Ve smyslu metodiky značky, které splnily kritéria postavená na „standardu“ Programu CzQ, jsou v rámci tohoto hodnocení považovány za „**VYHODNOCENÉ**“ a bez pořadí jsou sepsány níže. Jsou to značky, které poskytují spotřebiteli přiměřeně komplexní informaci o kvalitě služby.

Seznam VYHODNOCENÝCH ZNAČEK

Čís.	Značka	Správce značky
3.	Český systém kvality služeb	MMR
4.	Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
5.	Regionální produkt „Kraj Blanických rytířů“	Český svaz ochránců přírody
9.	Certifikace Vážka®	Česká alzheimerská společnost

3. Český systém kvality služeb

<http://www.csks.cz/cs/o-ceskem-systemu-kvality-sluzeb/>



Český systém kvality služeb je dobrovolný inovativní nástroj, který systematickým způsobem pomáhá ke zvyšování kvality služeb v organizacích v oblasti cestovního ruchu a v navazujících službách. Vlastníkem systému je Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, které na jeho realizaci spolupracuje s vybranými profesními asociacemi v cestovním ruchu.

Koncepce systému vychází z jednoduchých zásad řízení kvality, přičemž jeho filosofií je poznání potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb v organizacích. Zapojeným organizacím systém umožňuje postupně získat odborné i praktické znalosti z oblasti řízení kvality ve službách a další odborné kompetence, které mohou využít při rozvoji svého podnikání. Úspěšné organizace získají prestižní, mezinárodně srovnatelnou značku, která pro zákazníka představuje příslib ověřené kvality služeb a zároveň je oceněním práce všech zaměstnanců organizace.

Závěr: Značka doznává v detailech některé prvky „nedotažení“. Např. zcela ignoruje některé důvěryhodné instituty infrastruktury jakosti, např. národní akreditační systém. V principu ale je ale značka přínosem a splňuje v zásadě standardní kritéria značky kvality.

a)	CÍLE VE PROSPĚCH SPOTŘEBITELŮ I TRHU	Ano
b)	TRANSPARENTNÍ SPRÁVA ZNAČKY	Ano
c)	ZNAKY KVALITY, PŘÍNOS PRO SPOTŘEBITELE (ZÁKAZNÍKY)	Ano
d)	KVALITU OVĚŘUJE TŘETÍ NEZÁVISLÁ STRANA	Ano
e)	OVĚŘOVÁNÍ ZPŮSOBILOSTI DRŽITELE ZNAČKY	Ano
f)	OVĚŘOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	Ano

4. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR <http://www.hotelstars.cz/kontakt>



Asociace hotelů a restaurací České republiky spolu se svou evropskou zastřešující organizací HOTREC pracují již několik let na podpoře systému, který v Čechách funguje na dobrovolné bázi již od roku 2004. Materiál Oficiální jednotné klasifikace vznikl ve spolupráci AHR ČR, UNIHOTEL a za podpory MMR ČR a agentury Czech Tourism.

Začátek roku 2010 přinesl nový systém přidělování hvězdiček. Hotelové asociace 7 zemí EU založily Hotelstars Union /HSU/, unii, která si dala za cíl především sjednotit klasifikaci hotelových služeb pomocí jednotné metodiky a využití společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení. Jestliže u vzniku Hotelstars Union stálo 7 zemí EU, rok před uplynutím prvního období její platnosti se rozšířil jejich počet na 11. V současné době aplikuje těchto 15 zemí společná kritéria v udělování hvězdiček: Německo, Rakousko, Švédsko, ČR, Maďarsko, Švýcarsko, Nizozemí. Dále Lucembursko a pobaltské země- Litva, Lotyšsko a Estonsko, v roce 2012 se přidala Malta a v roce 2013 Belgie, Dánsko a Řecko. Vstup dalších zemí je již v jednání (vážný zájem má Itálie, Irsko, Island, Slovinsko a Polsko).

Závěr: Značka splňuje standardní podmínky pro značku kvality. Dává spotřebiteli komplexní přidanou hodnotu o kvalitě služby.

a)	CÍLE VE PROSPĚCH SPOTŘEBITELŮ I TRHU	Ano
b)	TRANSPARENTNÍ SPRÁVA ZNAČKY	Ano
c)	ZNAKY KVALITY, PŘÍNOS PRO SPOTŘEBITELE (ZÁKAZNÍKY)	Ano
d)	KVALITU OVĚŘUJE TŘETÍ NEZÁVISLÁ STRANA	Ano
e)	OVĚŘOVÁNÍ ZPŮSOBILOSTI DRŽITELE ZNAČKY	Ano
f)	OVĚŘOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	Ano

5. Regionální produkt

„Kraj Blanických rytířů“ <http://www.regionalni-znacky.cz/kraj-blanickych-rytiru/cs/pro-vyrobce/page/4/zakladni-informace>



Správce/koordinátor: Český svaz ochránců přírody

O značku KRAJ BLANICKÝCH RYTÍŘŮ regionální produkt® mohou požádat velké i malé firmy, živnostníci a dokonce i fyzické osoby nepodnikající z území v hranici působnosti MAS Blaník a MAS Posázaví. Tato značka garantuje zejména místní původ výrobku, ale také jeho kvalitu a šetrnost k životnímu prostředí.

To vše ocení jak turisté, kteří si chtějí pořídit pravý a kvalitní suvenýr z Kraje Blanických rytířů a Posázaví, tak místní obyvatelé, kteří chtějí nákupem podpořit „svého“ místního výrobce.

Kromě výrobků je značka udělována také stravovacím a ubytovacím službám se vztahem k regionu a jeho tradicím.

Místním živnostníkům, zemědělcům, malým a středním firmám proto značka přináší především:

konkurenční výhodu a zvýšení odbytu, ale také

propagaci a reklamu pro jejich produkty a

sounáležitost s regionem a vzájemnou spolupráci.

Propagace značky a značených výrobků probíhá jednak formou reklamních tiskovin (katalog výrobků, plakáty, letáky apod.) a prostřednictvím médií (webové stránky včetně e-shopu, rádia, televize), jednak na společných akcích a prezentacích výrobců.

Závěr: Značka splňuje standardní podmínky pro značku kvality. Dává spotřebiteli komplexní přidanou hodnotu o kvalitě služby.

a)	CÍLE VE PROSPĚCH SPOTŘEBITELŮ I TRHU	Ano
b)	TRANSPARENTNÍ SPRÁVA ZNAČKY	Ano
c)	ZNAMY KVALITY, PŘÍNOS PRO SPOTŘEBITELE (ZÁKAZNÍKY)	Ano
d)	KVALITU OVĚŘUJE TŘETÍ NEZÁVISLÁ STRANA	Ano
e)	OVĚŘOVÁNÍ ZPŮSOBILOSTI DRŽITELE ZNAČKY	Ano
f)	OVĚŘOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	Ano

9. CERTIFIKACE VÁŽKA® <http://www.alzheimer.cz/certifikace-vazka/>



Česká alzheimerovská společnost vyvinula certifikační systém, který je určen pro služby pro lidi s demencí. ČALS zařízením, která poskytují své služby v souladu s Kritérii pro udělení certifikátu Vážka, uděluje certifikát Vážka® na dobu 24 měsíců.

Všechna kontaktní místa ČALS musí projít certifikací služby, kterou poskytují lidem s demencí. Proces certifikace kontaktních míst byl zahájen koncem roku 2009, aktuálně mají certifikaci za sebou všechna zařízení poskytující pobytové služby a také denní stacionáře. Od poloviny roku 2011 provádíme audit také ostatních zařízení.

Certifikace provádějí dlouholetí školení spolupracovníci ČALS, jejich krátké vizitky naleznete zde.

Závěr: Systém působí mimo struktury oficiálních infrastruktury kvality, ale všechny náležitosti jsou odpovídající standardním požadavkům na značku kvality.

a)	CÍLE VE PROSPĚCH SPOTŘEBITELŮ I TRHU	Ano
b)	TRANSPARENTNÍ SPRÁVA ZNAČKY	Ano
c)	ZNAKY KVALITY, PŘÍNOS PRO SPOTŘEBITELE (ZÁKAZNÍKY)	Ano
d)	KVALITU OVĚŘUJE TŘETÍ NEZÁVISLÁ STRANA	Ano
e)	OVĚŘOVÁNÍ ZPŮSOBILOSTI DRŽITELE ZNAČKY	Ano
f)	OVĚŘOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	Ano

- . - . - . -

Seznam příloh:

Příloha 1 – Seznam hodnocených značek

Příloha 1 – Seznam hodnocených značek

Čís.	Značka	Správce značky
1.	Ověřeno zákazníci – Heuréka	Heuréka
2.	Značka kvality Český kamnářský institut	Český kamnářský institut
3.	Český systém kvality služeb	MMR
4.	Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
5.	Regionální produkt „Kraj Blanických rytířů“	Český svaz ochránců přírody
6.	Banka roku	Fincentrum
7.	Zlatá koruna	pdMEDIA s.r.o.
8.	Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě	Ministerstvo vnitra
9.	Certifikace Vážka®	Česká alzheimerská společnost
10.	Certifikát ověřená firma	Tomáš Meloun – netfirms.cz
11.	Značka kvality dTest	dTest o.p.s.