



NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI

## Tisková zpráva



**Praha, 13. září 2005 - Rada České republiky pro jakost dnes informovala o úspěšném ukončení pilotního projektu „Program ověřování kvality služeb v pohostinství“. Podnikatelé v pohostinství, cestovní kanceláře, česká veřejnost i zahraniční turisté tak získávají nástroj objektivního posouzení kvality restaurací v České republice.**

Projekt „Program ověřování kvality služeb v pohostinství“ vznikl jako reakce Rady ČR pro jakost na potřeby lépe informovat spotřebitele (zvláště zahraniční zákazníci) o kvalitě českých restaurací a stravovacích služeb. Navazuje na snahu Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR) realizovat obdobný projekt v roce 2004 ve spolupráci s KÚ Jihomoravského kraje s cílem zvýšení kvality služeb v pohostinství, jako jedné z podmínek úspěšného růstu turistického ruchu v kraji. SOCR pro projekt roku 2005 požadoval především stanovení základních standardů kvality služeb v pohostinství a vytvoření metodiky jejich ověřování.

Cestovní ruch patří k významným oblastem české ekonomiky. V roce 2004 přicestovalo do České republiky 7,9 milionu turistů, kteří zde průměrně strávili 4,3 dne. Příjmy z tohoto odvětví činily 4,2 mld. USD. Podle vyjádření odborníků je však potenciál turistiky v ČR výrazně vyšší. I když příjmy a průměrná délka pobytu rostou, přesto je jejich růst limitován celou řadou faktorů. Jedním z nich je i nízká kvalita služeb, především v pohostinství.

Česká obchodní inspekce provedla v roce 2004 v restauračních zařízeních 5690 kontrol (v 1. pol. 2005 již 3561 kontrol), přičemž *porušení zákona na ochranu spotřebitele zjistila v 38% případů* (v 1. pol. 2005 více než 42% případů). Kvalita služeb tedy, alespoň podle zjištění ČOI, klesá.

"Znepokojivé výsledky kontrol ČOI a požadavky Svazu obchodu a cestovního ruchu nás vedly k tomu, že jsme připravili projekt na zlepšení stavu pohostinských služeb v ČR," říká Doc. Zdeněk Vorlíček, výkonný místopředseda Rady ČR pro jakost. "V rámci Národní politiky podpory jakosti jde o jeden z prioritních úkolů".

Cílem projektu bylo zpracování metodiky hodnocení a postupy ověřování kvality služeb v pohostinství a ověření těchto postupů pilotním projektem u konkrétních podniků poskytujících služby v uvedené oblasti. Vítězem výběrového řízení na realizaci projektu se stalo Sdružení pro Cenu České republiky za jakost (SCJ), nevládní a nezisková organizace, která pak celý projekt realizovala.

"Na základě zkušeností, které máme z mezinárodní spolupráce, jsme zvolili kombinaci sebehodnocení ze strany provozovatelů restaurací s následnou kontrolou nezávislými inspektory," říká Ing. Jaroslav Prachař, výkonný ředitel SCJ. Nezávislé hodnocení provádí inspekční orgán akreditovaný podle mezinárodní normy ČSN EN ISO/IEC 17020. Využití akreditovaného inspekčního orgánu znamená, že jeho

Mediální partneři NPJ



zjištění jsou platné jak v ČR, tak třeba i Austrálii. Zvolená metoda se ukázala být správnou cestou.

Ověřování kvality služby sestává ze:

- zpracování sebehodnocení žadatelem
- vyhodnocení sebehodnocení inspektory
- ověření kvality služby inspektory šetřením na místě
- ověření spokojenosti zákazníka

Kontrolováno je široké spektrum parametrů - od správnosti legislativy provozování, přes hygienu a bezpečnost pokrmů až po splnění standardů kvality. Samozřejmě je ověřována (formou dotazování) i spokojenost zákazníků dané provozovny.

"Věříme, že systém nezávislého ověřování kvality restaurací povede nejen ke zvýšení kvality pohostinských služeb, ale následně pomůže i zvýšení cestovního ruchu v ČR," říká Ing. Pavel Ryšánek, vedoucí Národního informačního střediska pro podporu jakosti. "Celý systém je koncipován tak, aby pomohl především spotřebitelům - zákazníkům - při výběru kvalitní restaurace. Jeho výhodou je ale i to, že je návodem a impulsem pro provozovatele pro zlepšování služeb."

Prvním zařízením, které se v rámci pilotního projektu úspěšně podrobilo ověřování kvality podle nového programu, je Hotel Paulíny - Slovenská restaurace na Praze 4. "Je pro mě velmi příjemné, že české ocenění kvality získává naše Slovenská restaurace," s úsměvem dodává Dr. Viliam Paulíny, ředitel hotelu. "Doufám, že tuto vizitku kvality ocení i naši zákazníci."

Program ověřování kvality služeb v pohostinství je jednou z cest, jak můžeme zvýšit kvalitu poskytovaných služeb a zlepšit pověst těchto zařízení u zákazníků z tuzemska i u zahraničních návštěvníků. Spolu s dalšími programy Národní politiky podpory jakosti by měl naši zemi přivést k tomu, aby úspěšně obstála ve světové konkurenci.

*více informací:*

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

Tomáš Kouřil  
[kouril@aidya.cz](mailto:kouril@aidya.cz)  
603-436 839