



SLOVENSKÝ SYSTÉM  
KVALITY SLUŽIEB  
V CESTOVNOM  
RUCHU

# NEWSLETTER<sup>1</sup>

**Pôsobíte v cestovnom ruchu? Zaujímate sa o spokojnosť vašich zákazníkov?  
Veríte, že zlepšovaním kvality služieb môžete zvýšiť svoju konkurencieschopnosť?**

## Čo je SSKS CR?

Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu (SSKS CR) je inovatívny manažérsky nástroj, ktorý pomáha subjektom pôsobiacim v turizme kontinuálne zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb.

Jeho ideovým východiskom je osvedčený nemecký systém ServiceQualität Deutschland, ktorého licenciu zakúpilo a pre slovenské podmienky prispôbilo Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.

## Prečo práve Q?

SSKS CR vychádza z jednoduchých zásad riadenia kvality, ktorých základom je poznanie potrieb zákazníka a neustále zlepšovanie kvality poskytovaných služieb. Systém je zameraný na "mäkké" zručnosti a je pomyselnou nadstavbou na technické normy. Zapojenie do systému umožní subjektu získať odborné znalosti a praktické skúsenosti z oblasti riadenia kvality v službách. Tieto môžu ďalej využívať pri vlastnom rozvoji.

Výhodou SSKS CR je najmä jeho dynamickosť, cenová dostupnosť, menšie administratívne zaťaženie a bezpapierová forma, keďže celý proces certifikácie prebieha online na špecializovanom web portáli. Certifikované organizácie získajú medzinárodne porovnateľnú značku Q, ktorá pre zákazníka predstavuje príslušnosť kvality služieb a zároveň je pre poskytovateľa využiteľná aj pre účely marketingu.



## Ako začať ...

Jednoduchým spôsobom sa môžu na portáli [systemkvalitycr.sk](http://systemkvalitycr.sk) zaregistrovať malé, stredné i veľké subjekty, ktoré poskytujú služby v jednom z nasledujúcich 6 sektorov: ubytovanie, gastronómia, turistické informačné centrá, sprievodcovia, zimné lyžiarske strediská, kúpaliská a aquaparky.

### *Využite výhody prvých certifikovaných subjektov!*

Prvých dvadsať prihlásených subjektov získa školenia a certifikáciu zdarma! Ďalšie subjekty zaregistrované do 15.7.2016 budú zaradené do prioritného zoznamu prvých vypísaných termínov školení s rýchlou možnosťou zapojenia sa do tohto národného projektu. Viac informácií o výhodách rýchlej registrácie nájdete na portáli [www.systemkvalitycr.sk](http://www.systemkvalitycr.sk).





## Ako vidí kvalitu služieb Svetová organizácia turizmu pri OSN?

„Procesy manažmentu kvality sú kľúčovými nástrojmi pre konkurencieschopnosť turistických destinácií“, takýto bol záver konferencie UNWTO, ktorá sa konala v júni 2016 v Bukurešti.

Výzva smerovala k integrovanému prístupu riadenia kvality, ktorá by mala byť prioritou dlhodobého strategického plánovania destinačných organizácií (DMO) na celoštátnej i regionálnej úrovni.

Integrovaný prístup k riadeniu kvality destinačného manažmentu prispieva k zlepšeniu imidžu destinácie, posilňuje legislatívny rámec a minimalizuje prevádzkové problémy. Riadenie kvality destinácií začína práve pri riadení kvality poskytovaných služieb jednotlivých subjektov cestovného ruchu, ktoré priamo ovplyvňujú vnímanie celej destinácie.

„Žijeme v čoraz viac konkurenčnom sektore. Štandardy kvality poskytujú rámec pre zainteresované strany s cieľom zlepšiť ich činnosť a služby v celom rozsahu hodnotového reťazca cestovného ruchu tak, aby vznikla úplná a pozitívna skúsenosť“, skonštatoval generálny tajomník UNWTO Taleb Rifai.

## Newsletter vydáva:



SEKCIA CESTOVNÉHO RUCHU

## Ako vnímame kvalitu

O kvalite sa hovorí pomerne často, nakupujeme kvalitné autá, vyberáme kvalitný počítač, chceme len tie najkvalitnejšie suroviny na prípravu pokrmov. Ale čo je to kvalitná surovina, tovar?

Ako príklad môže poslúžiť kúpa nového auta. Pre mladú rodinu môže byť za kvalitné auto považované priestranné vozidlo, s veľkým úložným priestorom. Pre čerstvého držiteľa vodičského preukazu môže byť kvalitným autom najnovší športiak z rady RS. Je naše posudzovanie kvality a rozhodovanie čisto objektívne a na základe technických parametrov? Alebo sme pri výbere ovplyvňovaní aj našimi potrebami, túžbami, emóciami?

A ako je to pri hodnotení kvality poskytovaných služieb? Vzhľadom na pomerne náročné definovanie kvality napr. auta, ako potom môžeme definovať kvalitne poskytnutú službu? Vnímanie poskytnutej služby je založené čisto na subjektívnom vnímaní, na splnení klientových očakávaní.

## Prečo je dôležité ponúknuť zákazníkovi viac?

Nie je potrebné zdôrazňovať, čo sa stane, keď poskytneme nekvalitnú službu. Pokiaľ aj náš zákazník dostane štandardnú službu v očakávanej kvalite, berie to ako samozrejmosť. Neprekvapíme, ale ani si nepohoršíme, len sme si splnili svoju úlohu. Klientovi sme sa nijako nevryli do pamäti. Čím to je? Veď služba bola poskytnutá tak, ako očakával. A práve v tom je ten problém - neprekvapili sme.

Pokiaľ ale zákazníka prekvapíme nadštandardne kvalitne poskytnutou službou, budujeme jeho lojalitu, ochotu vrátiť sa a zvyšujeme šancu, že naše služby bude odporúčať ďalej.

Preto pre dobrý pocit a pozitívny zážitok klienta je potrebné poskytovať viac ako len služby v očakávanej kvalite, z čoho vyplýva aj potreba poznať vlastnú klientelu a poznať jej potreby.

Slovenský systém kvality služieb má ambíciu plniť úlohu sprievodcu nielen v poznávaní potrieb zákazníkov, ale aj v nastavení procesov zabezpečujúcich udržiavanie a kontinuálne zlepšovanie nastaveného štandardu kvality služieb.

