



NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI

Tisková zpráva



Brno, 5. října 2005 - Rada České republiky pro jakost dnes v Brně informovala veřejnost o novinkách v oblasti zlepšování kvality zboží a služeb v ČR. Byl představen nový projekt - „Program ověřování kvality služeb v pohostinství“ a novinky v Programu Česká kvalita. Na tiskové konferenci byla také slavnostně předána nová ocenění Czech Made v Programu Česká kvalita.



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.

Vyšší kvalita služeb v pohostinství je jednou z důležitých podmínek rozvoje cestovního ruchu. Ačkoli do ČR v roce 2004 přicestovalo 7,9 milionu turistů a příjmy z cestovního ruchu činily 4,2 mld. USD, odborníci upozorňují, že potenciál tohoto odvětví je podstatně vyšší. To, že kvalita služeb v pohostinství je jedním z limitujících faktorů, potvrzují i výsledky kontrol ČOI - v 38% případů z 5690 kontrol v roce 2004 byl porušen zákon na ochranu spotřebitele (v 1. pol. 2005 jsou výsledky ještě horší 42% porušení zákona z 3561 kontrol).

„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 zjištění jsou platné jak v ČR, tak třeba i Austrálii.

Mediální partneři NPJ



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."

Trvalé zlepšování kvality výrobků a služeb je také hlavním cílem **Programu Česká kvalita**. Tento program, který sdružuje důvěryhodné a nezávislé značky kvality na českém trhu, oslavil v letošním roce již třetí výročí existence a dále se rozšiřuje. V roce 2005 byly do programu přijaty 2 nové značky:

"Podporované zaměstnávání" - značka označuje kvalitní službu, která pomáhá znevýhodněným lidem získat a udržet si zaměstnání na otevřeném trhu práce a splňuje standardy kvality podporovaného zaměstnávání

"Bezpečná a kvalitní montáž" - značka potvrzuje, že její držitel poskytuje v oblasti elektromontážních prací službu, která je provedena kompetentním personálem, je bezpečná a ověřená zkouškami podle platných předpisů, využívá kvalitních a spolehlivých komponentů, je provedena postupem šetrným pro životní prostředí a bezpečným pro zpracovatele

Značka **"Nákup bez obav"**, která označuje kvalitní internetové obchody, změnila v tomto roce svůj název na srozumitelnější **"Certifikovaný e-obchod"**.

Přibývají však nejen nové značky v Programu Česká kvalita, ale také stále nové výrobky a služby získávají ocenění některou z přijatých značek.

Při příležitosti MSV v Brně byly uděleny 4 nové značky **Czech Made v Programu Česká kvalita** následujícím firmám:

Zoja Kocourková, Dubí, - za Akumulátorové svorky univerzální a Akumulátorové svorky se zalitým Cu kabelem

TRESORAL, s.r.o., Hradec Králové - za Řadu trezorových bezpečnostních konstrukcí pro bezpečnostní tř. IX až XIII

DCD IDEAL s.r.o., Dynín - za tepelně-izolační desky HERATEKTA C2 / 50

EMBA spol. s r.o., Paseky nad Jizerou - za program na archivování fotografického a filmového materiálu - FOTOARCHIV

Podrobnosti o obou programech a o oceněných výrobcích jsou uvedeny v příložených dokumentech.

více informací:

www.npj.cz

Tomáš Kouřil, kouril@aidya.cz, 603-436 839