

Závěrečná zpráva

Analýza kvality služeb pro sektor gastronomie a cateringu

Smlouva o dílo ze dne 9.4.2010

Č.j: 26381/2009 – 61/936 gas

Číslo v CES: 4646

objednatel

Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské nám. 6, Praha 1, PSČ 110 15

IČ: 66 00 22 22

zhotovitel

KPMG Česká republika, s.r.o.

in English KPMG Czech Republic, Ltd., in German KPMG Tschechische Republik GmbH

se sídlem: Pobřežní 648/1a, 186 00 Praha 8

IČ: 00 55 31 15

V Praze 29.6.2010

Osnova – Závěrečná zpráva, červen 2010

Cíle projektu	3
Základní definice kvality	3
Analýza systému kvality služeb v České republice	3
Národní politika podpory jakosti	4
Strategie Národní politiky kvality v ČR na období 2008 až 2013	4
Národní systém kvality služeb v cestovním ruchu	4
Systémy kvality služeb v cestovním ruchu v ČR v současnosti	4
ISO 9001:2008	5
CZECH SPECIALS	5
Certifikace cateringových služeb	6
Další využívané značky kvality produktů a služeb v České republice	6
SWOT analýza – současný systém kvality v ČR	7
Analýza současného stavu systému kvality služeb v zahraničí	7
Španělsko	8
Švýcarsko	9
Irsko	11
Rámcový návrh Národního systému kvality služeb v České republice	12
Systém kvality	12
Institucionální zabezpečení	13

Cíle projektu

Společnost KPMG Česká republika s.r.o. byla, ve spolupráci se společností CITELLUS, s.r.o., pověřena Ministerstvem pro místní rozvoj ČR zpracováním komplexní analyticko-syntetické studie problematiky kvality služeb v sektoru gastronomie a cateringu v rámci projektu Analýzy vybraných sektorů cestovního ruchu - části Analýza kvality služeb pro sektor gastronomie a cateringu.

Hlavní náplní projektu bylo provedení rešerše v současné době implementovaných standardů kvality služeb v České republice a v zahraničí, konkrétně ve 12ti vybraných zemích Evropy. Součástí analýzy bylo vyhodnocení možností zavedení systému řízení kvality služeb v cestovním ruchu v České republice – návrh legislativních, institucionálních opatření a finančních podmínek zavedení nových národních standardů kvality pro sektor gastronomie a cateringu a rámcový návrh základního obsahu národního standardu.

Základní definice kvality

Kvalitu lze definovat jako schopnost produktu / služby uspokojovat potřeby a očekávání zákazníka. V cestovním ruchu je patrný trend přistupovat ke kvalitě na základě manažerských systémů, které rozšiřují vztahy organizací k zákazníkovi na vztahy všech zainteresovaných stran a integrují kvalitu produktu a spokojenost zákazníka se vztahy organizace ke svému vnitřnímu i vnějšímu okolí a společnosti jako celku.

Analýza systému kvality služeb v České republice

V roce 2000 byl vládou ČR schválen strategický dokument „Národní politika podpory jakosti“, který poprvé naformuloval vztah státu k potřebám rozvoje jakosti. Na tento dokument navazuje „Strategie Národní politiky kvality v České republice na období 2008 až 2013“ a z té vychází program implementace Národního systému kvality, jehož snahou je zavedení systému kvality v odvětví cestovního ruchu ČR.

Národní politika podpory jakosti

Národní politika podpory jakosti vznikla jako souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů k ovlivňování kvality výrobků, služeb a činností v rámci národní ekonomiky a veřejné správy s cílem dosáhnout konkurenceschopnosti ČR na evropských a světových trzích. Úkolem státu je v rámci Národní politiky chránit veřejné zájmy a podporovat podnikatelské subjekty.

Strategie Národní politiky kvality v ČR na období 2008 až 2013

V rámci Národní politiky podpory jakosti byla vytvořena „Strategie Národní politiky kvality v ČR na období 2008 až 2013“. Dokument „Strategie“ je výchozím materiálem pro další rozvoj, realizaci a konkretizaci politiky podpory kvality v České republice v daném období. Cílem Strategie v oblasti obchodu a cestovního ruchu je kvalita služeb a jejich propagace, ověřování kvality (certifikace) a šetrná turistika.

Národní systém kvality služeb v cestovním ruchu

Z důvodu absence specifického systému řízení kvality služeb v oblasti cestovního ruchu je hlavním cílem Ministerstva pro místní rozvoj ve spolupráci s agenturou CzechTourism vybudování Národního systému kvality služeb.

Od roku 2009 Ministerstvo započalo již několik projektů, v rámci nichž se ve spolupráci s profesními sdruženími snaží zavést nový národní systém standardizace a certifikace kvality poskytovaných služeb v cestovním ruchu. Projekty první fáze jsou především zaměřeny na:

- Zavádění národních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu
- Kvalita služeb v segmentu venkovského cestovního ruchu
- Zlepšení kvality turistických informačních center

Vytvořený systém by měl svojí značkou garantovat kvalitu poskytovaných služeb v celém spektru nabídky cestovního ruchu.

Systémy kvality služeb v cestovním ruchu v ČR v současnosti

Zájem o zavedení specifického systému kvality služeb v oblasti cestovního ruchu trvá již od 70. let, kdy začaly být formulovány první podnikové a odvětvové standardy. V 90. letech začaly světové organizace pracovat na mezinárodních ISO normách, které jsou dnes již poměrně rozšířené i mezi českými podniky. Od roku 2001 můžeme sledovat aplikaci ISO norem systému kvality i mezi subjekty cestovního ruchu.

Na základě analýzy České republiky bylo zjištěno, že v současné době není zaveden žádný specifický systém řízení kvality služeb, který by byl zaměřen pouze na oblast služeb v hotelnictví, gastronomii či cateringu. Kvalitu ovlivňují normy pokrývající problematiku managementu řízení kvality, bezpečnosti a zdraví (ta je legislativně řešena i ze strany státu).

Vybrané společnosti si ve vlastním zájmu implementují systém řízení kvality dle norem ISO 9001:2000 jako marketingový nástroj v rámci zvýšení své konkurenceschopnosti. Dle kvalifikovaného odhadu odborníků dosahuje počet certifikovaných subjektů cca 80-100 subjektů z oblasti gastronomie a hotelnictví.

Dále v ČR existuje systém, který řeší pouze jeden z aspektů kvality služeb v sektoru gastronomie a cateringu, konkrétně bezpečnost a nezávadnost produktu – systém HACCP. Ten je dán legislativou ČR a je povinný. Pro ubytovací zařízení je zaveden systém jednotné klasifikace ubytovacích zařízení (dnes Hotelstars Union), který v jistém smyslu také řeší standardizaci kvality. Mezinárodní hotelové řetězce využívají vlastní oborové standardy, které jsou implementovány za účelem zvyšování kvality služeb.

ISO 9001:2008

Normy ISO 9000 patří k nejznámějším mezinárodně uznávaným normám řízení kvality. Normy nejsou specifické pro žádný druh produktů a dají se tedy uplatnit ve všech oborech výroby a služeb. Konkrétně norma ISO 9001:2008 (dříve platná norma ISO 9001:2000) uvádí požadavky na systémy managementu kvality pro případ, kdy je nutné prokázat, že organizace je způsobilá účinně plnit požadavky zákazníků a legislativy. Dle kvalifikovaného odhadu odborníků a dostupných databázových zdrojů bylo zjištěno, že v dnešní době je v České republice cca 80 –

100 certifikovaných subjektů z oblasti hotelnictví, gastronomie a cateringu. Implementace ISO normy pro vybraný subjekt znamená zefektivnění řízení společnosti a tím snížení provozních nákladů, získání marketingového nástroje a zvýšení jeho konkurenceschopnosti podniku.

CZECH SPECIALS

Určitou alternativu systému kvality pro gastronomické provozy nabízí certifikace restaurací v rámci programu Czech Specials, kterou provádí AHR ČR ve spolupráci s AKC ČR

a agenturou CzechTourism. Základními požadavky jsou splnění kvalitativních kritérií restaurace, zajištění nabídky místních a regionálních specialit a souhlas s provedením nezávislé kontroly.

Certifikace cateringových služeb

Dle informací Asociace hotelů a restaurací ČR existuje v České republice certifikace cateringových služeb. Cílem projektu je zvyšování úrovně a kvality poskytování těchto služeb. Samotnou certifikaci zajišťuje Asociace hotelů a restaurací české republiky spolu se svým partnerem, firmou HASAP GASTRO Consulting, s.r.o. Zvyšování úrovně a kvality služeb je dosahováno vytvářením standardů pro cateringové služby, které staví na legislativě ČR a EU platné pro oblast gastronomie. Významnou součástí je uplatňování principů správné hygienické a výrobní praxe (SHVP) a zavedené systémy HACCP. Standardy budou dále šířeny jak v rámci AHR ČR tak široké a odborné veřejnosti.

Další využívané značky kvality produktů a služeb v České republice

TÜV SÜD Czech je jednou ze značek kvality služeb udělovanou v České republice, která hodnotí kvalitu poskytovaných služeb z pohledu zákazníka. Cílem certifikace je ověření, zda poskytovaná služba splňuje očekávání a práva zákazníků a další zákonné podmínky a požadavky nutné pro certifikaci. Značka TÜV SÜD Czech není určena pouze pro oblast cestovního ruchu, ale i pro další, především průmyslová odvětví. Certifikovaná společnost získá výhody typu – zvýšení důvěryhodnosti a prestiže, posílení pozice na trhu, odlišení se od konkurence atp.

ČESKÁ KVALITA je program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb. Záměrem programu je sjednocení všech dnes udělovaných značek kvality nejrůznějšími organizacemi a certifikačními orgány v jeden důvěryhodný program kvality (značku) - ČESKÁ KVALITA. Cílem programu je dostat značku do širokého povědomí spotřebitelů a veřejnosti jak na domácím trhu, tak i na mezinárodní úrovni a posílení tak pozice podnikatelů z předmětných odvětví.

ECOLABELLING (environmentální značení) je udělováno produktům, jejichž vznik, zpracování a případná likvidace jsou šetrné vůči životnímu prostředí. Tyto produkty jsou pak označeny formou symbolů či značek a to buď přímo na výrobcích nebo obalech, v průvodní dokumentaci či protokolech apod. V současnosti je možné po splnění celé řady požadovaných

kritérií a podmínek získat dva různé typy značek – Eco květinu (The Flower) a/nebo značku Ekologicky šetrné služby.

SWOT analýza – současný systém kvality v ČR

Byla provedena analýza silných a slabých stránek současného stavu řešení kvality v gastronomii v České republice a vyhodnocení příležitostí a hrozeb. Tato analýza je nezbytná pro dokreslení současného stavu kvality cestovního ruchu v České republice. Na základě SWOT analýzy můžeme následně navrhnout případné změny systému a nové podněty k řešení.

Za silné stránky lze považovat poměrně hustou síť poskytovatelů služeb, dostatečnou kapacitu sektoru gastronomie a catering, kvalifikovanou pracovní sílu a významné zapojení profesních organizací s vazbami na evropské struktury.

Mezi slabiny lze zařadit skutečnost, že není zaveden systém řízení kvality v žádné z oblastí cestovního ruchu, nízká úroveň chování a znalostí personálu (možná způsobených nedostatkem motivace personálu zlepšit kvalitu poskytovaných služeb), nízké rozšíření systému řízení kvality mimo nadnárodní společnosti a v nedostatečné orientaci na kvalifikované služby s vysokou přidanou hodnotou.

Příležitosti představují různé formy podpory podnikání v cestovním ruchu, podpora politiky kvality ze strany Ministerstva pro místní rozvoj, která spočívá především v realizaci projektů zavádění národních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu, zvyšující se tlak na zlepšení kvality služeb ze strany zákazníků, růst konkurenceschopnosti a podpora vzdělávání a zavádění certifikací z veřejných financí.

Ohrožení může představovat nedostatek financí pro stabilizaci a další rozvoj cestovního ruchu s důrazem na gastronomii a catering a málo důsledná a výrazná propagace zlepšování kvality v tomto sektoru.

Analýza současného stavu systému kvality služeb v zahraničí

Analýza současného stavu kvality služeb v zahraničí, konkrétně ve 12ti vybraných evropských zemích, nabízí popis a hodnocení systémů řízení kvality v odvětví cestovního ruchu s důrazem na sektor gastronomie a cateringu. Nejpropracovanější systémy řízení kvality nalezneme ve Španělsku, Švýcarsku a Irsku, které jsou však navzájem velmi odlišné. Na

švýcarský model kvality navázaly své systémy kvality v Německu a Rakousku a zároveň byl tento systém zařazen jako první mezi tzv. EHQ (Evropan hospitality duality) systémy.

Na základě provedené analýzy jsme zjistili, že zkoumané země je možné rozdělit do tří kategorií dle typu systému či standardizace kvality služeb v cestovním ruchu:

- **Specifické systémové řešení kvality služeb**
 - Jednostupňové (Španělsko, Francie)
 - Vícetupňové (Irsko, Švýcarsko, Rakousko, Německo)
- Kvalita řešena **formou soutěží** (Spojené Království Velké Británie a Severního Irska)
- **Žádné specifické systematické řešení** kvality služeb (Norsko, Dánsko, Belgie, Nizozemí a Slovensko)

Španělsko

Ve Španělsku je systém kvality iniciativou státu. Původní myšlenka na jeho vytvoření vzešla z oboru hotelnictví, konkrétně hoteliérů na Kanárských ostrovech, kteří se v osmdesátých letech potýkali s poklesem poptávky po svých službách. Rozhodli se tedy zvýšit svou konkurenceschopnost tím, že zefektivní své provozy a zákazníkům nabídnou kvalitní služby za přijatelnou cenu. Na tuto iniciativu pak navázala španělská vláda vytvořením Systému kvality cestovního ruchu (SCTE) a v jeho rámci první metodiky: SCTE Sektory. Následně bylo vytvořeno dalších 7 metodik, které mají za cíl obsáhnout celkový komplex cestovního ruchu:

- SCTE Sektory – organizace se rozhodnou implementovat standardy a postupy stanovené v normách kvality a po úspěšném absolvování auditu mohou získat certifikát kvality „Q“
- SCTE Best Practice – kdy si organizace zakoupí manuály ověřených postupů a rozhodne se jimi řídit. Pokud tak činí, vyšle do ní ICTE své kontrolory a v případě kladného hodnocení kvality jejich služeb jí nabídne možnost používat známku kvality *Compromiso de Calidad Turística (Závazek dodržování kvality služeb v cestovním ruchu)*. Nejedná se však o ekvivalent značky kvality „Q“
- SCTE Destinace – týkající se oblastí atraktivních pro cestovní ruch a zvyšování kvality jejich služeb
- SCTE Produkt – metodika zaměřená na produkty cestovního ruchu

- SCTE Lidský kapitál – metodika zaměřená na vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu
- SCTE Zvelebování prostředí – koordinující aktivity destinace v rámci cestovního ruchu, tak aby byla pro návštěvníky co nejpřitažlivější
- SCTE Mezinárodní prostředí – zaměřená na předávání španělských zkušeností do dalších zemí.

Práva k používání značky kvality Q jsou udělována prozatím pouze v rámci metodiky SCTE Sektory. K jejímu získání musí daná společnost nejprve zakoupit platné normy kvality UNE, implementovat jejich požadavky, absolvovat kontrolní audit a následně získají vyrozumění od certifikační komise, zda jim byla známka udělena. Systém je zaměřen spíše na řídicí procesy a jejich zefektivnění, nikoli primárně na chování k zákazníkovi. Tento aspekt je integrován do norem kvality. Ačkoli je tento systém velice výhodný pro větší podniky, u kterých dochází ke snížení nákladové náročnosti a lepší organizaci práce a komunikaci v rámci společnosti, z finančního hlediska a z hlediska složitosti implementace samotné, není vhodný pro menší provozy. Pro takováto zařízení nabízí systém alternativu v podobě zakoupení manuálů ověřených postupů – Best Practice.

Institucionálně je systém zajištěn na vládní úrovni agenturou pro cestovní ruch Turespaña, dále certifikační a částečně normotvornou asociací ICTE a asociací pro normotvorbu a standardizaci AENOR. Financování systému je zajištěno jak ze státního rozpočtu, tak z regionálních rozpočtů, stejně jako privátních zdrojů (především poplatky za nákup norem, certifikaci a užívací práva ke značce).

Švýcarsko

Stejně tak jako v České republice i ve Švýcarsku existuje jednotná klasifikace ubytovacích zařízení (Hotelstars Union), akorát s tím rozdílem, že je pro členy hotelové asociace - HOTELLERIESUISSE povinná. Kromě klasifikace hotelů je ve Švýcarsku snaha o zavedení klasifikace HOTELCATEGORYCAL se značkou C, která je stejně jako systém klasifikace ubytovacích zařízení rozdělena do pěti různých úrovní (C1-C5). Tato klasifikace je iniciativou GASTROSUISSE – asociace restaurací a malokapacitních ubytovacích zařízení, pro které je tento systém klasifikace určen.

V cestovním ruchu je ve Švýcarsku využíváno hned několika systémů řízení kvality služeb na různých úrovních s rozdílnou působností. Používají se jak mezinárodní, tak evropské, národní i lokální systémy kvality. Mezi národní standardy patří ve Švýcarsku „Q“ systém – 3 stupňový systém určený pro různé subjekty v cestovním ruchu, Valais Excellence – manažerský systém zaměřený na efektivní a udržitelné hospodaření společností, Steinbock Label – certifikace ubytovacích zařízení dle jejich vlivu na životní prostředí a Safety in Adventure – určený pro provozovatele adrenalinových venkovních sportů.

Nejrozšířenějším konceptem je však „Q“ **systém kvality**, který vznikl díky iniciativě především odborových a zájmových asociací, které jsou pod záštitou Švýcarské Federace. Hlavním posláním systému je dosáhnout zlepšení kvality v subjektech cestovního ruchu. Cílem je zlepšení provozu subjektů, dosažení spokojeného a motivovaného personálu a získání spokojeného zákazníka, který se do subjektu bude opakovaně vracet. Systém kvality „Q“ je určen především pro podniky a zařízení v cestovním ruchu. Ti tvoří primární cílovou skupinu.

Sekundárně ze systému benefitují dodavatelé (jejich odběratel, který je oceněn značkou „Q“ je pro ně více spolehlivý) a zákazníci (dostávají služby dle svých očekávání). Systém je rozdělený na tři různé úrovně, které jsou označeny příslušným počtem Q. Tyto úrovně se liší obtížností, komplexností řešení a časovou i finanční náročností implementace.

První stupeň Q je zaměřen na zaměstnance, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníkem. Princip spočívá v několikadenním školení vybraného zástupce subjektu v oblasti kvality, který je pověřen následně aplikovat své znalosti v praxi. Podmínkou získání kvality prvního stupně je také vytvoření akčního plánu postupu, který slouží jako nástroj pro plánování a řízení společnosti. Kontroly jsou prováděny na roční bázi.

Druhý stupeň Q systému vychází z upraveného modelu EFQM a je zaměřen na řízení společnosti. Vybraný zástupce subjektu absolvuje několikadenní školení a následně řídí kroky potřebné k získání certifikace druhého stupně. Proces získání certifikace je složitější. Akční plán je vypracován na základě hodnotícího reportu. Kontroly probíhají na roční bázi. Platnost certifikace je stanovena na 3 roky s možností obnovy, nebo zvýšení na další stupeň.

Nejvyšší, třetí stupeň kvality Q spočívá v implementaci některého z vybraných mezinárodních standardů kvality, tj. ISO 9001:2000, resp. v současnosti ISO 9001:2008, dále EFQM modelu, nebo švýcarských standardů Steinbock či Valais Excellence.

Velký nedostatek tohoto systému byl zjištěn v nekonzistenci mezi jednotlivými úrovněmi systému. Jinými slovy, nižší stupeň systému není zároveň částí stupně navazujícího. V zemi je také nerovnoměrná státní podpora cestovního ruchu, která se kanton od kantonu značně liší.

Irsko

V Irsku je také implementován vícestupňový systém tzv. **Optimus**, který vychází z modelu EFQM. Systém Optimus je rozdělen do tří základních stupňů, které na sebe vzájemně navazují. Nadstavbou nad systém Optimus je pak získání vyššího hodnocení v rámci modelu EFQM.

První úroveň modelu Optimus je zaměřena na kvalitu poskytovaných služeb a motivaci personálu. Díky účasti v programu Optimus získá podnik přístup k důležitým dokumentům pro benchmarking, možnost účastnit se na školeních kvality, workshopech atp. Mezi hlavní hodnotící kritéria na první úrovni Optimus patří vnější a vnitřní procesy služeb zákazníkům a plnění standardů. Samotný proces hodnocení probíhá v 9 krocích a po jeho úspěšném absolvování získá subjekt právo užívat značku kvality **Optimus Service Excellence Award**.

Druhá úroveň systému Optimus je již více zaměřena na vnitřní procesy organizace, snižování provozních nákladů, zlepšení efektivity a zvýšení produktivity podniku. Školení a workshopy v rámci druhé úrovně jsou již více zaměřeny na řídicí systémy, provozní činnost a provozní standardy. Mezi hlavní hodnotící kritéria na druhé úrovni Optimus patří identifikace klíčových výstupů a stanovení cílů, implementace kritérií, změření skutečné výkonnosti a její porovnání, odhalení neshod a odchylek a jejich řešení. Po absolvování hodnotícího procesu získá subjekt právo užívat značku kvality **Optimus Mark of Best Practice Award**.

Třetí úroveň systému Optimus je založena na principech Excellence. Společnost musí vykazovat silnou orientaci na výsledky a soustředit se na zákazníka. Dále se zaváže vést řízení prostřednictvím procesů a správných opatření, její zaměstnanci se neustále vzdělávají a pracují na inovativních řešeních. Tento stupeň Optimus vychází z modelu EFQM. Mezi hlavní hodnotící kritéria na třetí úrovni Optimus patří plnění předepsaných kritérií EFQM, současné výsledky v oblasti spokojenosti zákazníků a lidských zdrojů. Po kladném hodnocení získá subjekt právo užívat značku kvality **Optimus Award of Excellence**.

Systém je z hlediska institucí zabezpečen agenturou Fáilte Ireland (Irish Tourist Board), Jejímž cílem je strategický rozvoj cestovního ruchu, rozvoj trhu a podnikatelských aktivit s cestovním ruchem souvisejících a rozvoj instituce samotné. Mezi další aktéry patří Centrum pro konkurenceschopnost a Komise pro schvalování programů Optimus.

Program Optimus je částečně financován ze státních zdrojů prostřednictvím Fáilte Ireland a dále ze soukromých zdrojů, především poplatků za implementaci programu a získání osvědčení.

Rámcový návrh Národního systému kvality služeb v České republice

Navrhovaný systém kvality služeb v České republice je koncipovaný tak, aby vedl k naplnění tří stanovených hlavních přínosů systému:

- Spokojený zákazník
- Motivovaný zaměstnanec
- Profitující majitel

Systém kvality

Zajímavé a zároveň inspirativní bylo porovnání jednotlivých zahraničních systémů. Pro prostředí České republiky jsme vycházeli ze zkušeností hned v několika zemích, konkrétně ve Španělsku, Švýcarsku a Irsku. Vícetupňový model se zdá být velice vhodným řešením, neboť dovoluje postihnout většinu subjektů cestovního ruchu nezávisle na jejich kapacitě. Rámcový návrh Národního systému kvality služeb je dlouhodobě motivačním systémem s možností širokého rozšíření.

Koncepce systému je založena na stávajících standardech managementu kvality a nově definovaných kritériích pro jednotlivé úrovně, které jsou rozděleny na:

- povinná kritéria (obecná)
- doporučená kritéria (obecná)
- neopomenutelné sektorové standardy a kritéria (konkrétní – sektorová)

Celý systém je rozdělen na tři různé úrovně, které se liší komplexností řešení, obtížností a časovou náročností implementace:

- **I. úroveň – BRONZE Q** (obnáší zpracování a implementaci základních prvků systému kvality – systém vzdělávání, reklamací atp.)
- **II. úroveň – SILVER Q** (subjekt musí plně řídit systémovým způsobem hlavní procesy - hlavní realizační procesy, nakupování, monitoring, měření atp.)
- **III. úroveň – GOLD Q** (podmínkou je splnění veškerých stanovených požadavků a kritérií - vedle systému vzdělávání, hlavních realizačních procesů, provozní procesy, řízení dokumentace, interní audity a další)

V momentě dosažení III. stupně certifikace již subjekt splňuje většinu požadavků k získání mezinárodních standardů jako je ISO 9001, EFQM či jiné uznávané standardy a může je tak bez větších problémů implementovat.

Celý systém je koncipován tak, aby jej bylo možné aplikovat na jakýkoliv subjekt z oblasti cestovního ruchu s tím, že specifika jednotlivých sektorů cestovního ruchu (např. hotelnictví, gastronomie, cestovních kanceláří atp.) budou upravena právě v rámci neopomenutelných sektorových kritérií a standardů.

Institucionální zabezpečení

Institucionální zabezpečení je navrženo skrze Institut kvality České Republiky – IKCR, který by měl být založen MMR ČR. Hlavní funkcí institutu bude vytvoření systému kvality, stanovení pravidel pro používání značky „Q“, zajištění pravidelného školení akreditovaných subjektů a dále zabezpečení akreditace certifikačních orgánů. Velmi vhodnou se zdá být forma Obecně prospěšné společnosti. Pro chod institutu a celého systému je bezpodmínečně nutná shoda všech zainteresovaných subjektů (jako jsou asociace, certifikační a auditorské společnosti, státní správa atp.) na principech fungování systému a příslibená podpora státu, konkrétně ze strany Ministerstva pro místní rozvoj. Stejně tak je nezbytná intenzivní propagace systému i značky a to hlavně ve fázi přípravy a implementace systému.