

Analýza kvality služeb pro sektor wellness

Prezentace obsahu a výsledků analýzy

28. června 2010

Hotel Olšanka, Praha

Obsah analýzy (1)

- **Definování a význam kvality pro sektor wellness**
- **Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v sektoru wellness**
- **Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR**
 - (legislativa, normy a standardy, institucionální zabezpečení, financování)
- **Analýza současného stavu kvality služeb v sektoru wellness v zahraničí**
 - celkem 10 zemí EU a 2 mimo EU
 - ověřovací cesta do Francie

Obsah analýz (2)

- **Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR**
 - (atributy, legislativní změny, cílové skupiny, institucionální zabezpečení, způsob financování, motivační a marketingové nástroje, role zákazníka a rizika)
- **Rámcový návrh standardu kvality služeb pro sektor wellness**
 - (základní součásti a atributy)

Kvalita

- UNWTO:
 - *„Výsledek procesu, který vede k uspokojení všech legitimních potřeb, požadavků a očekávání zákazníka týkající se produktu a služeb, a to za přijatelnou cenu, v souladu se vzájemně akceptovanými smluvními podmínkami a určujícími kvalitativními determinantami, jakými jsou bezpečnost, hygiena, dostupnost služeb cestovního ruchu, transparentnost, autenticita a harmonie turistických aktivit s lidským a přírodním prostředím.“*
- ISO 9000:
 - *„Stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků.“*

Důvody a význam zavedení systému řízení kvality u služeb CR

- Změna kvalitativních hodnot života – potřeba chránit kvalitní přírodní a kulturní prostředí
- Informovaní a zkušení zákazníci
- Významný segment seniorů a asijských turistů na trhu CR – vysoké nároky na kvalitu
- Silné konkurenční tlaky – nejen uspokojit potřeby, ale poskytnout i něco navíc
- **Kvalita = kritický bod odlišení se od konkurence**
- Zvýšení míry spokojenosti zákazníků a jejich loajality
- Transparentnost na trhu a zamezení nekalé soutěže
- Význam pro podnik (efektivnější řízení, snižování stížností hostů), zaměstnance (motivace a zjišťování spokojenosti), okolí podniku (vyšší důvěra)

5

Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb

- Politické a legislativní
- Ekonomické
- Sociokulturní
- Demografické
- Technické a technologické (zejména u wellness sektoru)
- Faktory na straně poptávky a nabídky
- Faktory na úrovni podniku
- Osobnostní faktory

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Kvalita z pohledu stávající legislativy ČR (1)**
- Zákon č. **40/1964 Sb.**, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. **513/1991 Sb.**, obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů:
 - Požadavek na kvalitu při prodeji zboží a služeb, odpovědnost za vady prodané věci (poskytnuté služby)
- Zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů:
 - Povinnost prodávajícího při prodeji výrobků a poskytování služeb konečnému spotřebiteli „*poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti (...).*“
 - Další povinnosti: zákaz užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo poskytování služeb, informovat spotřebitele o charakteru poskytovaných služeb a souvisejícím riziku.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Kvalita z pohledu stávající legislativy ČR (2)**
- **Zákon č. 455/1991 Sb.**, o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů a prováděcí předpis Nařízení vlády **č. 278/2008 Sb.**, o obsahových náplních jednotlivých živností:
 - Všeobecné a zvláštní podmínky provozování živnosti
 - Druhy živností s ohledem na sektory wellness a průvodce:
 - Živnosti řemeslné: Kosmetické služby; Pedikúra, manikúra
 - Živnosti ohlašovací vázané: Masérské, rekondiční a regenerační služby; Provozování solárií; Poskytování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti cvičení veřejnosti; Činnosti, při kterých je porušována integrita lidské kůže; Průvodcovská činnost horská
 - Živnosti ohlašovací volné: Provozování tělovýchovných a sportovních zařízení a organizování sportovní činnosti; Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Kvalita wellness služeb pohledu stávající legislativy ČR (1)**
- **Zákon č. 258/2000 Sb.**, o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů:
 - Upravuje zejména požadavky na vodu přicházející do styku s lidským tělem, na sauny a koupaliště, na výkon činností epidemiologicky závažných (např. kosmetické, masérské, regenerační služby) a na předměty běžného užívání (např. kosmetické prostředky)
- Prováděcí vyhlášky upravují: *hygienické požadavky na koupaliště a sauny* (vyhl. č. 135/2004 Sb.), *zásady osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných* (vyhl. č. 137/2004 Sb.), *hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu* (vyhl. č. 252/2004 Sb.), *hygienické požadavky na kosmetické prostředky* (vyhl. č. 448/2009 Sb.), *hygienické požadavky na výrobky přicházející do přímého styku s vodou a na úpravu vody* (vyhl. č. 409/2005 Sb.).

9

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Kvalita wellness služeb pohledu stávající legislativy ČR (2)**
- **Zákon č. 96/2004 Sb.**, o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (**zákon o nelékařských zdravotnických povoláních**), ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláška **č. 424/2004 Sb.**, kterou se stanoví činnost zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, ve znění pozdějších předpisů
 - Stanovují způsobilost a obsah činnosti povolání: *nutričního terapeuta a asistenta, fyzioterapeuta a maséra.*

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Normy a standardy související s kvalitou služeb (1)**
- Systém managementu kvality je popsán v normách **ISO řady 9000**. Na ně navazují normy **ISO řady 10000**, které rozvádějí přístupy managementu kvality ve specifických podmínkách, neslouží však jako nástroj certifikace.
- Norma **ISO 19011** poskytuje návod na auditování systému managementu kvality a systému environmentálního managementu.
- S managementem kvality úzce souvisí i odpovědný přístup organizace k životnímu prostředí (environmentu). Normy systémů Environmentálního managementu - EMS - **ISO 14001** a **14004** napomáhají organizacím přijmout zodpovědnost za jejich činnost vůči životnímu prostředí.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Normy a standardy související s kvalitou služeb**
- ČSN EN ISO **18513** Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie
 - Obsahuje definice lázeňského hotelu a pojmů souvisejících s péčí o tělo: vana s vířivkou, sauna, parní lázeň, solárium, tělocvična, lázně.
- Jen pro oblast wellness zatím relevantní norma vytvořena nebyla. Mezinárodní organizace ISO se však soustředí na přípravu standardů pro oblast medical spa, zejména co se týče vodních léčebných procedur a terapií.
- Připravuje se norma upravující požadavky na poskytování služeb medical spa (ISO/CD 28621 Medical Spa – Service provision requirements).

12

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Normy a standardy související s kvalitou služeb (3)**
- Podobně nejsou v ČR platné standardy pro oblast wellness.
- Oficiální jednotná klasifikace UZ 2010-2012 obsahuje pojem „wellness hotel“ („UZ splňující požadavky pro kategorii hotel 3-5* a poskytující služby wellness,“ nicméně certifikace čeká na výstupy projektu MMR ČR).

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Stávající institucionální zabezpečení v oblasti kvality služeb**
 - Parlament ČR (legislativa),
 - Ústřední orgány státní správy (MMR ČR, MPO ČR)
 - Czech Tourism (propagace certifikovaných zařízení)
 - Rada kvality
 - Dozorové orgány
 - Krajské úřady
 - Organizace destinačního managementu
 - Profesní svazy (AP ČR, SP ČR, ČAW)
 - Spotřebitelská sdružení

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v ČR

- **Stávající možnosti financování systému kvality služeb**
- Možné zdroje financování z veřejných prostředků:
 - Státní rozpočet,
 - Fondy a programy EU,
 - Veřejné finance (kraje a obce),
 - Rozpočet příspěvkových organizací.
- Soukromé zdroje - většinou cílené investice do:
 - Školení a vzdělávání zaměstnanců,
 - Investice do podnikového systému řízení kvality,
 - Investice do provozních, komunikačních a dalších technických prostředků s cílem zvýšení kvality poskytované služby,
 - Investice do systému řízení kritických bodů (HACCP),
 - Certifikace zavedených podnikových systémů podle norem ISO,
 - Investice do různých marketingových známek kvality (CzechSpecials, Cyklisté vítání atd.),
 - Členství v profesní asociaci (zájmovém sdružení).

15

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Vybrané země EU:**
 - Dánsko, Estonsko, Francie, Irsko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Rakousko, Řecko, Slovensko
- **Vybrané země mimo EU:**
 - Indie, Švýcarsko
- **Wellness:** v řadě zemí existují značky kvality určené pouze pro wellness sektor, některé země (Německo, Maďarsko, Švýcarsko) mají systém řízení kvality služeb CR, do nějž se mohou zapojit i wellness zařízení.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí



• Dánsko

- Značka **Wellness Danmark** pro zařízení poskytující wellness služby
- Dobrovolná schémata kvality vybraných služeb CR: wellness, golf, rybaření, cyklistika, pěší turistika, gastronomická zařízení.
- Od roku 2004, z iniciativy národní organizace cestovního ruchu VisitDanmark a zainteresovaných subjektů dánského průmyslu CR (podnikatelé, profesní sdružení atd.).
- Kritéria se týkají: konceptu zařízení, poskytovaných služeb, spa nabídky, procedur, odpočinkové zóny, rekreační plochy, stravy, zaměstnanců, otevírací doby, čistoty, možnosti ubytování.
- Zájemce se musí stát členem sdružení AktiveDanmark (placené členství), úvodní inspekce do 1 roku, kontrolní inspekce každé 2 roky.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Estonsko

- Kategorizace lázeňských a wellness hotelů
- Vytvářena od roku 2008 v kompetencích estonské lázeňské asociace Eesti Spa Liit (ESPAL).
- Uvažované kategorie:
 - Léčebné lázeňské hotely,
 - Lázeňské/wellness spa hotely,
 - Léčebné a lázeňské/wellness spa hotely.
- Dokončena kritéria pouze pro léčebné lázeňské hotely.
- Kategorie udělována na 5 let.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Francie

- Ve Francii systém kvality pro služby wellness zaveden nebyl, na národní úrovni funguje systém kvality v CR **Qualité Tourisme** pro ubytovací a stravovací zařízení, kongresová centra, TIC, dopravu a volnočasová zařízení.
- Podle informací z ověřovací cesty do Francie zatím sektor wellness nevyjádřil ochotu stát se součástí tohoto systému.



Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Irsko**
- **Systém kategorizace pro lázeňský a wellness sektor**
- **White Flag Award for Spa & Leisure**
- 4 hlavní kategorie lázeňských a wellness zařízení a 7 podkategorií, pro každou kategorii vlastní standardy:
 - Destinační lázně
 - Resortní lázně
 - Hotelové lázně (hotel s komplexními, rozsáhlými, vybranými lázněmi a s leisure club spa)
 - Specializované retreaty
- Kategorizace v kompetenci národní organizace pro rozvoj CR Fáilte Ireland.
- Kategorie na 2 roky, poté inspekce.
- White Flag Award – každoroční ocenění dodržování hygienických a environmentálních standardů u volnočasových zařízení.
-

20

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Maďarsko

- Speciální systém kvality pro oblast wellness v Maďarsku nevznikl.
- V Maďarsku je od roku 2004 zaváděna značka kvality určená pro hotely a restaurace **Magyar Turizmus Minőségi Díj** (Maďarská cena kvality pro cestovní ruch).
- V roce 2007 byl maďarský systém akreditován organizací HOTREC.
- V případě wellness se jí mohou nechat certifikovat wellness hotely, do budoucna se uvažuje o rozšíření značky na další sektory včetně lázeňství.



21

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Německo (wellness)

- Značky kvality na spolkové úrovni:
- **Service Qualität Deutschland**
- **Deutsches Wellness Zertifikat**
- **Wellness Hotels Deutschland**
- **Wellness im Kurort**
- Značky kvality na zemské úrovni:
- **Ich Zeit** (pro Porýní-Falc)
- **WellVital** (pro Bavorsko)
- **Wellness Stars** (pro Badensko-Würtenbersko)
- **VitalUrlaub in Sachsen** (pro Sasko)
- **Qualitätszeichen für die Themenmarke Wellness und Gesundheit in Thüringen** (pro Štýrsko)



Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Německo (wellness)**
 - **Service Qualität Deutschland**
 - 3stupňový systém řízení kvality služeb CR převzatý ze Švýcarska.
 - **Deutsches Wellness Zertifikat**
 - Uděluje od r. 2002 Deutscher Wellness Verband, základní certifikát a certifikát Premium pro nejlepší zařízení.
 - **Wellness Hotels Deutschland**
 - Značka je určena pro wellness hotely nejvyšší třídy, je výsledkem spolupráce 4*-5* wellness hotelů.
 - **Wellness im Kurort**
 - Značka kvality pro lázeňská místa, uděluje Deutscher Heilbäder Verband.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Nizozemsko**
- Nizozemská asociace wellness Dutch Spa & Wellness Association usiluje o vytvoření značky kvality wellness služeb.
- Značka je zatím ve vývoji, bližší informace nejsou známy.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Rakousko (wellness)

- Značky kvality pro wellness **Best Health Austria** a **Alpine Wellness**
- Best Health Austria jediné státem uznávané označení kvality pro podniky z oblasti zdraví a wellness.
- 2 stupně certifikátu – Partner a Premium Partner
- Alpine Wellness je nadnárodní projekt zahrnující alpský region, certifikované zařízení musí splňovat základní kritéria (podle jednotlivých zemí – u Rakouska je to Best Health Austria) a alpská kritéria (umístění, atmosféra zařízení, typické alpské charakteristiky, lokální kuchyně a výrobky).



Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Řecko

- Speciální systém kvality služeb pro sektor wellness nebyl v Řecku zaveden.
- Povinná národní hotelová klasifikace.
- V zemi zaveden program kvality pro podniky CR, který byl převzat ze Švýcarska a v zemi je implementován od roku 2007.
- Zatím podniky dosáhly úrovně 1 Q.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

• Slovensko

- Povinný systém **kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení** na základě vyhlášky Ministerstva hospodářství SR č. 277/2008 Z.z.
- Kritéria pro wellness hotel a lázeňský hotel
- Stanoveny povinné a fakultativní znaky
- Fakultativní znaky pro wellness služby v příloze č. 9 vyhlášky:
 - Vybavení hotelu,
 - Nabídka procedur a terapií,
 - Léčebná péče,
 - Kuchyně,
 - Nabídka z oblasti péče a relaxace.

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Indie**
 - Akreditační program pro wellness centra
 - Akreditační program pro zdravotnická zařízení typu AYUSH (Ayurveda, Yoga Unani, Siddha, Homeopathy)
 - Vytvořeny Národním akreditačním výborem pro nemocnice a poskytovatele zdravotní péče (NABH) v roce 2008, resp. 2010.
 - Jedná se o soubor standardů složených z deseti hlavních kapitol – část zaměřená na pacienta, část na poskytovatele péče.
 - Přístup, hodnocení, kontinuita péče
 - Péče o pacienta,
 - Management léčiv,
 - Práva pacientů a vzdělávání,
 - Infekční kontrola,
 - Neustálé zlepšování kvality,
 - Povinnosti managementu,
 - Facility management,
 - Management lidských zdrojů,
 - Systém informačního managementu.
 - Pro každé zařízení různý počet jednotlivých kritérií.

28

Analýza současného stavu kvality v sektoru wellness v zahraničí

- **Švýcarsko**

- **Wellness Destination**

- Značka kvality určená pro wellness destinace, které provádí samohodnocení podle kritérií z 8 oblastí (charakteristika a poloha destinace, strategické směřování destinace, organizace CR, komunikace, wellness infrastruktura, nabídka sportovních aktivit, kompetence a poradenství, zvláštnosti).

- **Značka kvality pro podniky cestovního ruchu (Quality. Our Passion.)**

- Švýcarsko má již 10 let zavedený systém kvality pro podniky CR (určený i pro wellness zařízení), který exportovalo i do jiných evropských zemí (Řecko, Lucembursko, Lotyšsko, Německo, Tyroly).
- Jedná se o třístupňový systém, cílem je v podniku implementovat systém řízení kvality podle normy ISO 9000, model EFQM nebo jiný uznávaný systém.



29

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

• Základní atributy a možnosti fungování (1)

- Vytvářený systém by měl být kompatibilní s normami ISO a modelem EFQM – min. z pohledu orientace na zákazníka, procesní řízení, dokumentace
- **Způsob zapojení do certifikace** – měla by být založena na dobrovolnosti
- **Institucionální zabezpečení:**
 - Orgán na národní úrovni v roli gestora (MMR ČR)
 - Národní organizace cestovního ruchu – marketingová podpora (CzechTourism)
 - Expertní platforma složená se zástupců veřejného sektoru, podnikatelů, profesních svazů a spotřebitelů – tvorba standardu
 - Možná přeměna platformy na specializovanou instituci – „Institut kvality cestovního ruchu“
 - Certifikační orgány (nezávislé, akreditované subjekty)

30

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (2)**
- **Institut kvality cestovního ruchu**
 - Založena jako o.p.s. z iniciativy MMR ČR
 - Zodpovědná za:
 - normalizaci,
 - certifikaci,
 - propagaci,
 - školení (podniků, auditorů),
 - zavádění nových standardů
 - akredituje certifikační orgány, případně vzdělávací programy pro průvodce

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (3)**
- **Vytvoření standardu kvality služeb**
 - Standard by měl 2 části
 - Obecnou část zaměřenou na řízení kvality v podniku (vychází z principů normy ISO 9001), společná pro všechny sektory ČR
 - Specifickou část tvořenou požadavky na jednotlivé sektory ČR
 - Pro oblast wellness nutnost nejprve vymezit související pojmy a vytvořit kategorizaci
- **Předpoklad min. 2stupňové certifikace:**
 - Pro standardní podniky
 - Pro excelentní podniky (zavádění ISO, EFQM či EMS)

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (4)**
- **Navrhovaný proces certifikace:**
- Rozhodnutí zařízení o zapojení se do systému kvality (v případě dobrovolné certifikace)
- Zařízení obdrží příručku s požadavky a formulář k sebehodnocení
- Zařízení je seznámeno s požadavky na certifikaci
- Zařízení provede sebehodnocení dle obdrženého formuláře a ten zašle odpovědné instituci (certifikačnímu orgánu, CO)
- Zařízení podá žádost o certifikaci, CO vyhotoví nabídku
- Proškolení pracovníků, kteří budou odpovědní za dodržování požadavků

33

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

-
- **Základní atributy a možnosti fungování (5)**
 - Navrhovaný proces certifikace (pokračování):
 - Vytvoření plánů – dokumentace, způsob zavádění a nástroje
 - Předaudit
 - Odstranění případných neshod
 - Certifikační audit
 - Vydání zprávy o auditu a předání jí instituci odpovědné za vydání certifikátu kvality

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (6)**
- Navrhovaný proces certifikace (pokračování):
- Vydání certifikátu s platností 3 roky
- Dozorový audit 1x ročně
- Recertifikační audit každé 3 roky
- Auditování systému kvality certifikovanými auditory, vyškolenými v systému kvality (ze strany MMR ČR, případně nově vzniklého „Institutu kvality cestovního ruchu“).

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (7)**
- **Případné legislativní změny:**
 - Možné ukotvení systému v zákoně č. 159/1999 Sb. (zejména financování systému, požadavky na auditory) nebo v novém zákonu o cestovním ruchu.
 - Pokud bude certifikace povinná – dotkne se i stávající legislativy (zákon na ochranu spotřebitele, činnost dozorových orgánů, správní řád atd.)
- **Financování systému:**
 - Veřejné zdroje (ERDF, státní rozpočet), ale z většiny z prostředků soukromého sektoru (placená certifikace, školení apod.)

36

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (8)**
- **Motivační nástroje:**
 - Hlavní důraz v první fázi zavádění systému
 - U povinného systému – hlavní „motivací“ sankce
 - U dobrovolného systému - finanční podpora při první certifikaci, úvodní školení zdarma, vytvoření internetové rezervačního systému pro certifikovaná zařízení
- **Marketingové nástroje:**
 - Nutné nejprve seznámit spotřebitele a podnikatele se značkou kvality (informační kampaně, workshopy atd.)
 - Možnost využít značku kvality pro vlastní marketingové aktivity certifikovaného zařízení
 - Propagace certifikovaných zařízení na domácím a zahraničním trhu (Czech Tourism)
 - Vlastní internetové stránky systému kvality (v jazykových mutacích)

37

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (9)**
- **Role zákazníka:**
 - Čerpá výhody (větší transparentnost služeb, lepší orientace na trhu)
 - Zákazník se podílí na tvorbě standardu
 - Zákazník v roli zpětné vazby
- **Rizika spojená se zavedením systému:**
 - **Nedůvěra ve funkci systému na straně spotřebitele i podnikatele** – vysoká pravděpodobnost – informační kampaně, u sektoru wellness nutné vysvětlit související pojmy (wellness, wellness hotel, wellness centrum, procedury atd.)
 - **Nedůvěra ke značce kvality** – vysoká pravděpodobnost – nutné vysvětlit podstatu, principy a kritéria jejího získání

Možnosti zavedení systému kvality v sektoru wellness v ČR

- **Základní atributy a možnosti fungování (10)**
- **Rizika spojená se zavedením systému (pokračování):**
 - **Malá motivace podnikatelů zapojit se do systému** – vysoká pravděpodobnost – zejména MSP se budou obávat vysoké administrativní, personální a finanční náročnosti – vhodné motivační nástroje a pobídky
 - **Neefektivní marketingové aktivity** – vysoká pravděpodobnost – např. vlastní internetové stránky systému kvality, zapojení podnikatelů do jejich tvorby
 - **Nedostatečná koordinace zainteresovaných subjektů** – střední pravděpodobnost – jasné vymezení kompetencí, pravidel pro komunikaci, pravidelné poradní schůzky
 - **Nedostatečné finanční zdroje** – střední pravděpodobnost – část aktivit financovaných z fondů EU, st. rozpočtu, příspěvky soukromého sektoru

39

Rámcový návrh standardu pro sektor wellness

• Základní atributy (1)

- Obecná část standardu a specifická část pro wellness a průvodce
- Různé modifikace kritérií podle typu zařízení/průvodce
- Posuzovány hmotné a nehmotné faktory (u průvodců pouze nehmotné)
- Povinná a dobrovolná kritéria
- Zařízení/průvodce bude muset dosáhnout určitého počtu bodů
- Možných více stupňů certifikátu – pro standardní a pro excelentní zařízení – různé bodové hranice (průvodci asi jen standardní úroveň)
- Pravidelná revize kritérií

40

Rámcový návrh standardu pro sektor wellness

- **Základní atributy (2)**
- Značka kvality

Rámcový návrh standardu pro sektor wellness

- **Návrh základních kritérií pro wellness zařízení (1)**
- **Závazek k řízení kvality**
 - Standardní zařízení by splňovala kritéria týkající se dokumentace, tvorby manuálů, procesu reklamace, vztahu k zákazníkovi
 - Excelentní zařízení by se zavázala zavést systém řízení kvality podle normy ISO 9001 nebo modelu EFQM
- **Základní požadavky na wellness služby** (splnění zákonných povinností, hygienické a bezpečnostní předpisy)
- **Požadavky na exteriéry a interiéry** (soulad s filosofií wellness, navozovat pocit blaha)
- **Požadavky na vybavenost zařízení** (záleží na typu zařízení – např. bazén, fitness zóna, odpočinková zóna, spa zóna, počet místností pro procedury, možnosti parkování hostů)

Rámcový návrh standardu pro sektor wellness

- **Návrh základních kritérií pro wellness zařízení (2)**
- **Přístup k zákazníkovi** (budován již před cestou zákazníka (možnost rezervace služby), během jeho pobytu a po jeho skončení; poskytování informací o zařízení a procedurách; kontaktní osoba podávající informace, atd.)
- **Personál** (procedury pod dohledem jen kvalifikovaného personálu, požadavky na jazykové znalosti, pravidelné školení)
- **Rozsah poskytovaných služeb** (záleží na typu zařízení – stanoven minimální počet a druh procedur, outdoorových aktivit a doplňkových služeb – poradenství, diagnostika, stravování podle zásad zdravé výživy, ubytování)
- **Ekologický aspekt** (zařízení deklaruje kladný vztah k ŽP, dobrovolné kritérium – ekologický certifikát nebo certifikace podle normy ISO 14000)

43

Děkuji za pozornost