

Vážení kolegové,

v souvislosti s projektem **Hodnocení horských středisek ČR**, který od roku 2017 organizuje **AHS ČR ve spolupráci se společností Sitour Česká republika**, jsme **po sezóně 2018/19** zaslali dotčeným areálům **Osvědčení s hodnocením jejich střediska**. Tento certifikát mohou prezentovat ve svých provozovnách.

Jak bylo v rámci projektu dohodnuto, hodnocena byla ta střediska, která měla v průběhu zimní sezóny nejméně 100 individuálních dotazníkových ohodnocení. V rámci ČR získalo certifikát v loňské sezóně 2017/18 celkem 32 horských středisek (průměrné hodnocení bylo 7,9 bodu z 10, přičemž v průměru bylo každé středisko hodnoceno okolo 348 respondenty). **V letošní sezóně 2018/19 získalo certifikát (dosáhlo více než 100 hodnocení) celkem 40 horských středisek, přičemž v kategorii „velké středisko“ se zapojilo 100% skiareálů a v kategorii „středně velké středisko“ 90% skiareálů. Průměrné hodnocení je letos 7,9 bodu z 10, přičemž v průměru bylo každé středisko hodnoceno 385 respondenty.** Některá velká střediska mají ale více než 1000 hodnocení. Projekt samozřejmě dále pokračuje a vyhodnocení formou zaslání aktualizovaného certifikátu proběhne vždy dvakrát ročně - po zimní a letní sezóně.

Podrobné výsledky vašeho areálu – tedy hodnocení v jednotlivých sekcích a odpovědi na jednotlivé konkrétní otázky – můžete získat u administrátora systému firmy Sitour. Věříme, že využijete tuto možnost získání zpětné vazby, aby vám provoz systému přinesl další užitečné informace.

Jak víte, celý projekt Hodnocení horských středisek navazuje na **Český systém kvality služeb (ČSKS)**. Stručný přehled o fungování a přínosech ČSKS je k dispozici na našem webu [zde](#). Z našeho pohledu je důležité, že Hodnocení horských středisek ČR funguje jako tzv. Technický předpoklad. Na druhou stranu se **musí do konce roku 2019 rozhodnout, zda v ČSKS zůstane naše hodnocení, nebo starší certifikace ALDR.**

Byli bychom proto rádi, aby všichni majitelé Osvědčení, tedy střediska, která splnila požadovaný Technický předpoklad, **požádala o vstup do ČSKS a zapojila se do celého systému.** Kromě školení pro své zaměstnance, které vám pomůže zvýšit kvalitu poskytovaných služeb, je zapojení do ČSKS nutnou podmínkou pro čerpání některých druhů dotací v oblasti cestovního ruchu.

Pokud jste tedy ještě do systému nevstoupili, zapojení do ČSKS probíhá v těchto krocích:

1. splnit Technický předpoklad - tedy získat Osvědčení z Hodnocení horských středisek
2. zaregistrovat organizaci na tomto [odkaze](#), v průběhu registrace zvolit odpovědnou osobu za společnost (administrátora)
3. zvolit osobu, které bude odpovědná za další vzdělávání zaměstnanců v rámci firmy (trenéra), která se zúčastní na školení ČSKS
4. ve svém profilu pod záložkou Školení následně provést samotnou registraci na kurz

V případě, že již své vyškolené trenéry máte, je třeba:

- organizace odešle závaznou **příhlášku na certifikační místo**
- Trenér kvality může začít vyplňovat v tzv. on-line nástrojích potřebnou **dokumentaci** k získání certifikátu ČSKS. Součástí dokumentace je *vize, týmový závazek kvality, doklad o splnění technických předpokladů kvality (vztahují-li se na organizaci), popis procesu/ů, kroky procesu/ů a plán opatření.*
- Po vyplnění odešle Trenér kvality dokumentaci Certifikačnímu místu, které ji posoudí po formální stránce a v případě, že je v pořádku, tak ji předá k věcnému posouzení na nezávislé [Hodnotitelské centrum](#). **V případě kladného vyhodnocení obdrží organizace certifikát kvality I. stupně.**

V případě jakýchkoliv dotazů jsme rádi k dispozici. Více informací o projektu ČSKS naleznete na www.csks.cz

Vrchlabí, 18. 7. 2019

Libor Knot, AHS ČR