# Vzor check-listu pro lanovou dopravu

**Název provozovny** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Adresa Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Telefon, e-mail, web Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Jméno kontaktní osoby Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Provozovatel** Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Název Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Adresa Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

IČ: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Jméno a email zodpovědné osoby Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Provozovna spadá do profesního segmentu pod Asociaci lanové dopravy ČR**

*------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*

### Formální náležitosti sektoru lanových drah

|  |  |
| --- | --- |
| ☐ | Organizace disponuje certifikátem o udělení Klasifikace lyžařských středisek ALDR; *Organizace doloží kopii certifikátu.* |
| ☐ | Lyžařské středisko je vlastníkem živnostenského oprávnění pro provoz živnosti/poskytovaných služeb. *Doloží fotokopií živnostenského listu nebo koncesní listiny.* |
| ☐ | Provozovatel lyžařského střediska řádně označuje svou provozovnu/ své provozovny (Název, IČ, jméno zodpovědné osoby a provozní doba) D*oloží fotografii s označení provozovny.* |

### Péče o kvalitu

**Vize**

*(zde uveďte prosím vaši vizi/představu, k jakému výsledku směřujete činnost vašeho provoz),*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**Pilíře péče o kvalitu**

1. **PILÍŘ: Kvalita a zásady péče o kvalitu**

**a. Poznání potřeb zákazníka**

*(zde uveďte prosím, jak zjišťujete potřeby zákazníka – dotazem, dotazníkem, návštěvní knihou,… a jak často je vyhodnocujete – např. 1x za měsíc, za půl roku, za rok …)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**b. Aktivní práce s podněty, připomínkami a návrhy**

*(zde uveďte prosím, jak pracujete s podněty od zákazníků a jak je vyhodnocujete)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**c. Standardizace dané služby**

(*zde uveďte, pro jakou službu máte zaveden standard a jak s ním pracujete).*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**d. Rozboj profesních dovedností**

*(zde uveďte prosím, jak si zvyšujete kvalifikaci – která školení, semináře absolvujete, kolik pracovníků, v jaké periodě,…)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

**e. Zásada dobrých vztahů s dodavateli**

*(zde uveďte prosím, jak udržujete dobré vztahy s dodavateli – např. včasné objednávky, pravidelná vyúčtování atd.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **PILÍŘ: Komunikace**

Komunikace uvnitř organizace:

*(zde uveďte prosím, jak si předáváte informace, jak přebíráte činnosti v návaznosti na dovolené, směny, četnost apod.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Komunikace navenek: *(zde uveďte prosím, jak komunikujete navenek své služby, svoji nabídku (web, jiný propagace), jak komunikujete s dodavateli, přímo se zákazníky, apod.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

1. **PILÍŘ: Bezpečnost** (zde si organizace vybírá, zda vydefinuje nástroj v žádosti pro bezpečnost v provozovně či pro poskytování služeb zákazníkům).

Při provozu v provozovně:

*(zde prosím uveďte základní bezpečnostní opatření – školení BOZP, požární směrnice, únikové východy, označení nebezpečných překážek (např. vyšší schody), bezbariérovost, aj.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Při poskytování služeb zákazníkům: *(zde uveďte prosím, jak udržujete bezpečnost při obsluze zákazníků – např. odstup při nachlazení, dostupná desinfekce apod.)*

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

# Kontakty

**Řídící centrum kvality – Česká unie cestovního ruchu**

* Martina Košlíková, [martina.koslikova@ceskauniecr.cz](mailto:martina.koslikova@ceskauniecr.cz)
* Kamil Schaumann, kamil.schaumann@ceskauniecr.cz

**Profesní asociace -** Kontakt dle sektoru na profesní asociaci.

* Adam Jarmar, sekretar@aldr.cz

Vyplněný check-list zašle na adresu:

* info@aldr.cz