

Príloha č.1

Špecifikácia predmetu zákazky

Predmetom zákazky je vypracovanie analýzy, ktorej obsahom bude vyhodnotenie kvality služieb, ktoré poskytujú subjekty cestovného ruchu v hl. meste SR Bratislava podľa jednotlivých kategórií služieb cestovného ruchu.

Analýza bude nadväzovať na strategický dokument BTB z roku 2022 – Pilotný projekt hodnotenia kvality: „Metodika vyhodnocovanie kvality podľa jednotlivých služieb cestovného ruchu pre BTB“, ktorý popisuje všeobecnú analýzu hodnotenia kvality služieb so špecifikáciou v podmienkach jednotlivých segmentov poskytovaných služieb.

Predmetný dokument poskytne reálnu kompletnú analýzu poskytovaných služieb subjektov cestovného ruchu podľa jednotlivých kategórií služieb:

- 1) ubytovacie služby
- 2) stravovacie služby
- 3) služby cestovných kancelárií a cestovných agentúr
- 4) sprievodcovské služby
- 5) prepravné služby (cestná doprava, železničná doprava, letecká doprava, vodná doprava a pod.)
- 6) informačné služby
- 7) spoločensko-kultúrne služby
- 8) športovo-rekreačné služby
- 9) kongresové služby a iné

Vyhodnotenie kvality služieb jednotlivých subjektov, ktoré pôsobia v oblasti cestovného ruchu bude vychádzať z teoretického poznania charakteristiky a aplikačných schopností metód pre konkrétne druhy služieb. Vyhodnotené budú pozitívne a negatívne stránky subjektov cestovného ruchu z pohľadu účastníka cestovného ruchu (spotrebiteľa) ale aj z pohľadu poskytovateľa služieb (samotného subjektu).

Z každej kategórie je potrebné zabezpečiť relevantnú vzorku nasledovne:

- 1) ubytovacie služby – 10 subjektov - rôzne kategórie ubytovacích zariadení
hodnotenie technickej kvality a funkčnej kvality
- 2) stravovacie služby - 10 subjektov - rôzne kategórie stravovacích zariadení
hodnotenie technickej kvality a funkčnej kvality
- 3) služby cestovných kancelárií a cestovných agentúr – 10 rôznych CK alebo CA
hodnotenie poskytovaných služieb (proces predaja zájazdu zákazníkovi)
- 4) sprievodcovské služby – 10 rôznych pozícií sprievodcovských služieb
hodnotenie vedomostí, organizačných a komunikačných schopností
- 5) prepravné služby – 5 druhov prepravných služieb
hodnotenie podľa rôznych ukazovateľov a parametrov, zároveň posúdenie integrovaného systému dopravy v hl. meste a zavádzanie SMART prvkov v doprave
- 6) informačné služby – služby TIC
hodnotenie kvality poskytovaných informačných služieb v TIC
- 7) spoločensko-kultúrne služby – 5 druhov spoločensko-kultúrnych služieb
hodnotenie poskytovania služieb v oblasti kultúrneho, poznávacieho a zážitkového cestovného ruchu
- 8) športovo-rekreačné služby – 5 druhov športovo-rekreačných služieb
hodnotenie poskytovania služieb v oblasti športovo-rekreačného cestovného ruchu z pohľadu aktívnej a pasívnej účasti
- 9) kongresové služby a iné – 5 druhov kongresových alebo eventových služieb
hodnotenie efektívnosti služieb kongresového cestovného ruchu (podľa vzájomnej dohody a v súčinnosti s BTB)

Očakávaný finálny výstup:

Dokument bude podrobne popisovať zvolenú metódu, nástroje a prístupy v zmysle dokumentu: Metodika vyhodnocovania kvality podľa jednotlivých služieb cestovného ruchu (poskytne verejný obstarávateľ).

Dokument bude podporovať dokonalé poznanie špecifických potrieb, zvyklostí a spotrebného správania v jednotlivých segmentoch služieb cestovného ruchu.

Dokument bude analyzovať a hodnotiť každú kategóriu poskytovaných služieb v destinácií (9) nasledovne:

a) vyhodnotiť sekundárne zdroje:

- A. Stručný popis každého jedného subjektu poskytujúceho služby cestovného ruchu** vychádzajúci z verejne dostupných informácií.
- B. Prehľad recenzií** jednotlivých subjektov /prevádzkovateľov poskytujúcich služby cestovného ruchu (ako zdroje využiť Facebook, TripAdvisor, Zľava dňa, Zľavomat a iné), prehľadne spracovaný do tabuľky hodnotení.

b) zrealizovať primárny prieskum:

Odporúčame zvoliť metódu v zmysle dokumentu Metodika vyhodnocovania kvality podľa jednotlivých služieb cestovného ruchu (poskytne verejný obstarávateľ) a podľa vlastného zváženia zvoliť aspoň 2 metódy alebo nástroje hodnotenia kvality služieb pričom odporúčame zabezpečiť reprezentatívnosť skúmanej vzorky – viď. vyššie.

C. Umiestnenie a viditeľnosť subjektu

D. Rozpoznateľnosť subjektu - jasnosť identifikačných znakov, ktoré zabezpečujú jednoznačnú orientáciu návštevníkov/spotrebiteľov. Porovnanie jednotlivých prevádzkovateľov a ich prezentáciu.

E. Technická kvalita odráža materiálový základ

F. Funkčná kvalita prezentuje poskytnutý servis/ službu – personál. Akým spôsobom ponúkajú jednotlivé produkty, služby, spôsob správania sa k zákazníkom

G. Dostupnosť služieb - možnosť objednania vopred telefonicky, emailom. Posúdiť kvalitu komunikácie, porovnať skutočnosť a realizáciu tak, ako to bolo požadované od kupujúceho.

H. Predaj, platba a reklamácie za služby

I. Iné čo sa javí ako podstatné

Podrobne rozpracovaný analytický dokument vyhodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu bude:

- kombináciou klasických prístupov vyhodnocovania kvality služieb cestovného ruchu a digitálneho vyhodnocovania,
- obsahovať jasné kritériá, ukazovatele a parametre, podľa ktorých bola vyhodnotená reálna kvalita uvedených služieb v subjektoch poskytujúcich služby cestovného ruchu;
- sumarizovať odporúčania okruhov na návrhy riešení nedostatkov.

Požadovaný formát výsledného dokumentu analýzy: Dokument bude vyhotovený v písomnom formáte (2 ks tlačenej verzia) a v elektronickom formáte (Word a PDF vrátane príloh, odovzdaný na USB kľúči, resp. inom dátovom nosiči).

**Príloha č.2
Návrh na plnenie kritéria**

Názov verejného obstarávania: Vyhodnotenie kvality služieb cestovného ruchu v destinácii	
Názov uchádzača:	
Adresa uchádzača:	
Tel. č.:	e-mail:
IČO:	DIČ / IČ DPH:
Cena za dodanie predmetu zákazky	
Cena za dodanie (v EUR bez DPH)	
Sadzba % a výška DPH (EUR)	
Cena za dodanie (v EUR vrátane DPH)	

Dátum:

Miesto podpisu:

Meno osoby, oprávnenej konať za uchádzača:

Podpis: