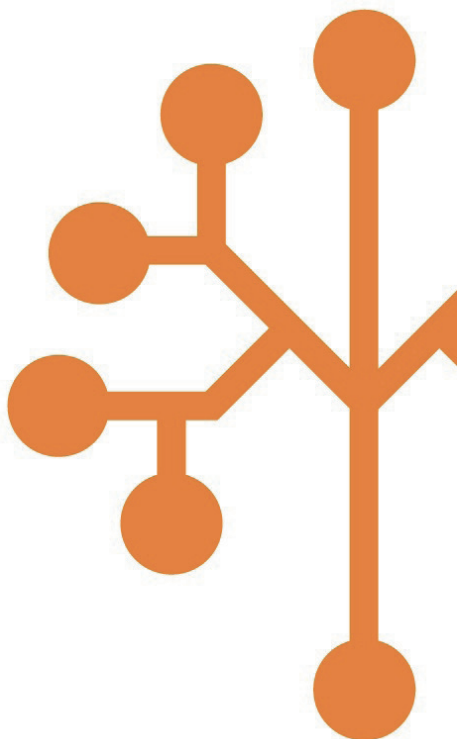


Systemy certyfikacji w turystyce krajowej i międzynarodowej

Opracowanie
na podstawie ekspertyzy
**„Systemy certyfikacji
w turystyce krajowej
i międzynarodowej”**
przygotowanej przez
dr. Bartłomieja Walasa
z Wyższej Szkoły Turystyki
i Ekologii w Suchej
Beskidzkiej



Dla każdego obserwatora rynku turystycznego jasna jest relacja pomiędzy kompetencjami pracowników, a jakością świadczonych usług turystycznych. Pojęcia typu: jakość obsługi, profesjonalizm, otwartość na klienta odnoszą się bezpośrednio do kompetencji osób zaangażowanych w dane przedsięwzięcie.

Dlatego też Sektorowa Rada ds. Kompetencji – Turystyka poprosiła dr. Bartłomieja Walasa o przygotowanie przeglądu istniejących na świecie systemów certyfikacji usług oraz przygotowanie rekomendacji dotyczących wprowadzenia systemu certyfikacji na rynku polskim.

Proponowane rozwiązania powinny dotyczyć potrzeby lub jej braku wprowadzenia wymogów kwalifikacyjnych kadry - jako jednego z kryteriów certyfikacji.

Najważniejszym czynnikiem określającym jakość usługi turystycznej – a więc poziomu zadowolenia klienta – jest zgodność między oczekiwaniami a percepcją usługi.

Najważniejszym czynnikiem określającym jakość usługi turystycznej – a więc poziomu zadowolenia klienta – jest zgodność między oczekiwaniami a percepcją usługi. Kluczową rolę odgrywają tu szeroko rozumiane kompetencje pracowników związanych z danym przedsięwzięciem.

Powyższa teza wskazuje, że systemy certyfikacji nie tylko muszą spełniać wymagania ścieżki formalnej, ale również, a w zasadzie głównie, powinny być rozpoznawalne przez klienta/turystę.

Liczne badania wskazują, że poszukujemy towarów i usług posługując się rekomendacjami (poleceniem) nieformalnymi (znajomi, dotychczasowi użytkownicy) bądź też formalnymi (znaki towarowe, marki, certyfikaty).

Praktykowane systemy certyfikacji stają się elementem współczesnego zarządzania jakością w przedsiębiorstwach. Wprowadzanie zarządzania jakością w branży turystycznej związane jest przede wszystkim z precyzyjnym określeniem poziomu jakości świadczonych usług oraz badaniem i uwzględnianiem potrzeb oraz satysfakcji klienta.

O jakości usługi przesądza ocena klienta, a na jej obraz zdecydowanie istotny wpływ mają kompetencje zaangażowanych w dane przedsięwzięcie osób.

„...Na rynku dostępnych jest wiele certyfikatów. Ważne, by umieć odróżnić te, które potwierdzają solidność marki od tych niewiele wartych, które będą kolejnym dyplomem zawieszonym na ścianie biura.

Zarządzanie jakością, w które wpisują się systemy certyfikacyjne, wiąże się z koncepcją TQM (Total Quality Management). TQM obejmuje nie tylko doskonalenie wyrobów i usług, ale także jakość pracy (a więc kwalifikacje ludzi, technologie, procesy i systemy marketingowe, projektowe, wytwórcze i eksploatacyjne, informatyczno-decyzyjne) i wszystkie inne działania prowadzące do najlepszego zaspokojenia potrzeb klienta.



Istotnym aspektem TQM jest również dostrzeganie szerszych powiązań przedsiębiorstwa z otoczeniem; troska o pełną harmonię w zakresie bezpieczeństwa i warunków pracy (i użytkowania), a także w zakresie ochrony środowiska naturalnego i innych społecznych uwarunkowań. W TQM każdy aspekt działalności jest realizowany z uwzględnieniem spojrzenia projakościowego. Jest to proces ciągłej poprawy jakości a nie tylko zgodności ze stawianymi wymaganiami (normami).

Normalizacja, akredytacja i certyfikacja

Te trzy pojęcia są kluczowe w rozważaniach na temat standaryzacji usług turystycznych oraz kompetencji pracowników z branży turystycznej.

Normalizacja

Normalizacja to opracowywanie i stosowanie norm. Celem normalizacji jest ograniczenie różnorodności (ujednoczenie). Obiektem normalizacji może być np. produkt, przedmiot (wyrób), usługa (czynność), proces, system, instytucja. W ramach zapewnienia jakości usług wprowadzona w 2006 roku dyrektywa usługowa UE zainicjowała podniesienie jakości usług poprzez zachęcanie usługodawców do dobrowolnej certyfikacji ich działalności lub sporządzenia własnej karty jakości oraz zachęcanie, zwłaszcza organizacji lub stowarzyszeń zawodowych, do sporządzenia europejskich kodeksów postępowania.

Akredytacja i certyfikacja – rozwiązania instytucjonalne

Akredytacja to potwierdzenie kompetencji według określonego zakresu działań.

Certyfikacja wykazuje, że wyrób, proces lub usługa są zgodne z określoną normą lub innymi dokumentami normatywnymi.

Akredytacja

Dla certyfikacji istotne znaczenie ma proces akredytacji, a więc potwierdzenia kompetencji według określonego zakresu działania.



Akredytacja to procedura, w wyniku której upoważniona organizacja oficjalnie uznaje, że wskazana jednostka lub osoba jest kompetentna do wykonywania określonych zadań. W krajach UE władze krajowe z reguły upoważniają tylko jedną jednostkę do akredytacji. Akredytowane są jednostki kontrolne, laboratoria badawcze i wzorcujące. Akredytacja oznacza również uznawanie kompetencji jednostek certyfikujących do prowadzenia certyfikacji wyrobów, personelu i systemów zarządzania.

Wyróżnić można trzy grupy norm:

- Normy wewnętrzne: stosowane dla danej branży, na użytek jednego przedsiębiorstwa lub grupy przedsiębiorstw
- Zewnętrzne obowiązkowe: wprowadzane z mocy prawa przez państwo (np. kategoryzacja obiektów noclegowych)
- Normy zewnętrzne fakultatywne: zatwierdzone przez organ normalizacyjny, ale nie mające charakteru obowiązkowego

Certyfikacja

Certyfikacja wykazuje, że istnieje odpowiednie zaufanie, iż wyrób, proces lub usługa są zgodne z określoną normą lub innymi dokumentami normatywnymi. Krajową jednostką certyfikującą jest Polskie Centrum Badań i Certyfikacji - PCBC, które jest akredytowane przez Polskie Centrum Akredytacji - PCA i ma status jednostki notyfikującej w obszarze obowiązkowym dla dziewięciu dyrektyw.

Ze względu na podmiot, który wymaga certyfikatu wyróżnia się następujące rodzaje certyfikatów:

- **Certyfikat urzędowy** – wymagany jest przez ustawodawcę i z reguły dotyczy problemów bezpieczeństwa konsumentów, środowiska naturalnego. Certyfikaty należące do tej grupy muszą być wystawiane bez względu na wolę stron umowy. Przedsiębiorstwa turystyczne korzystają z wyrobów, które podlegają takiej certyfikacji.
- **Certyfikat komercyjny** – wymagany jest przez partnera umowy gospodarczej. Posiadanie tego certyfikatu jest wymagane przez kontrahenta. Przykładem może być firma, która przed podpisaniem wieloletniej umowy na organizowanie szkoleń i konferencji stawia warunek posiadania przez hotel certyfikatu systemu zarządzania jakością ISO 9001.
- **Certyfikat promocyjny** – nie wymagany jest przez prawo. Przedsiębiorstwa starają się o różne certyfikaty noszące znamiona rekomendacji, aby być bardziej konkurencyjnymi. Często są to certyfikaty systemu zarządzania jakością, czy zarządzania środowiskowego, ale również certyfikaty organizacji branżowych (np. certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej, rekomendacja Professional Congress Organiser certyfikaty wystawiane przykładowo przez OTA (np. booking.com) oparte głównie na subiektywnych wrażeniach dotychczasowych klientów.

Ze względu na status podmiotu wystawiającego certyfikat wyróżnia się:

- **Certyfikat pierwszej strony** – wystawiany przez dostawcę wyrobu lub usługi (deklaracja dostawcy),
- **Certyfikat drugiej strony** – świadectwo badania technicznego wystawiany przez odbiorcę (jest to rzadki przypadek),
- **Certyfikat trzeciej strony** – wystawiany przez niezależną jednostkę certyfikującą.

PCBC jest również właścicielem znaków przyznawanych w ramach certyfikacji dobrowolnej. Klientom oferowane są następujące znaki:

- B (bezpieczny wyrób),
- Q (wyrób wysokiej jakości)
- Eco (wyrób ekologiczny).



Obok w/w znaków certyfikacji PCBC jest jednostką upoważnioną do certyfikacji znaków rolnictwa ekologicznego. PCBC zajmuje się badaniami i certyfikacją wyrobów, systemów zarządzania, szkolenia personelu, certyfikacji osób.

Trudno jest oszacować, jak wiele systemów jakości istnieje obecnie w Europie. Na podstawie szacunkowej oceny można założyć, że istnieje 100 systemów certyfikatów, takich jak kultura, rekreacja, higiena i inne elementy jakościowego łańcucha wartości.

Osoby, które ukończą szkolenie według ramowego programu szkolenia PCBC i zdadzą wymagany sprawdzian przeprowadzany przez Zespół Oceniający otrzymują stosowne zaświadczenie lub certyfikat potwierdzający kwalifikacje.

Przykładem certyfikatu kompetencji w turystyce jest np. „Specjalista ds. jakości i bezpieczeństwa w SPA i Wellness” (prowadzony przez AWF Kraków i WSTiE w Suchej Beskidzkiej).

Ze względu na przedmiot certyfikacji wyróżnia się:

- **certyfikację osób** – pisemne uznawanie kompetencji i autoryzacja wykonywanych zawodów
- **certyfikację wyrobu/usługi** – uznanie, że wyrób/usługa są zgodne z wyszczególnionymi wymaganiami
- **certyfikację przedsiębiorstw** – uznanie przez stronę trzecią, że systemy zarządzania są zgodne z wyszczególnionymi wymaganiami.

System certyfikacji i jakości w turystyce

Na polskim rynku turystycznym obserwuje się wzrost zainteresowania różnego rodzaju certyfikatami.

Certyfikaty obowiązkowe

Przedsiębiorstwa turystyczne (hotelarstwo, gastronomia) nie muszą się o nie starać, ale powszechnie korzystają z wyrobów, które są oznakowane znakiem CE wskazującym na to, że produkt spełnia wymogi wprowadzone przez dyrektywy, a tym samym jest bezpieczny w użytkowaniu. W wyposażeniu hoteli znajduje się cały szereg urządzeń oznakowanych znakiem CE np. wszelkiego rodzaju wyroby elektryczne, elektroniczne, środki ochrony indywidualnej, dźwigi itp. Oznakowaniu takiemu podlegają również łodzie rekreacyjne.

Certyfikaty kategoryzacyjne obowiązkowe lub dobrowolne

Certyfikaty wewnętrznych standardów (np. dla recepcji, strefy SPA)



Certyfikaty dobrowolne rekomendacyjne

Certyfikaty sektora turystycznego są przyznawane usługom hotelarskim, gastronomicznym oraz produktom turystycznym (atrakcje, pakiety, miejsca docelowe, wydarzenia, szlaki tematyczne itp.) przez organizacje, stowarzyszenia, instytuty, szkoły wyższe, czasopisma, samorządy terytorialne. Część dobrowolnych certyfikatów ma charakter konkursowy, a więc przyznawana jest bez szczegółowych procedur i ma jedynie znaczenie rekomendacyjne. Duża liczba certyfikatów związanych z turystyką, przyznawanych przez lokalne organizacje czy samorządy, nie spełnia wymagań jakościowych.

W niektórych państwach członkowskich na zasadzie dobrowolności funkcjonują systemy jakości w sektorze publicznym na poziomie krajowym lub regionalnym.

Brak systematycznego nadzoru nad certyfikowanymi obiektami, usługami, produktami sprawia, że jakość certyfikatów jest niedostateczna i nie spełnia swojej podstawowej roli, czyli nie daje gwarancji odpowiedniej jakości usług.

Kontekst europejski

W zaleceniu Rady Europejskiej w sprawie europejskich zasad jakości w turystyce czytamy: „do tej pory na poziomie UE nie przyjęto żadnych szczegółowych przepisów dotyczących informowania konsumentów o jakości usług turystycznych. Pewne istniejące narzędzia informacyjne, takie jak strony

internetowe umożliwiające ocenę i porównanie, mogą pomóc konsumentom w podejmowaniu decyzji, pod warunkiem, że prezentują przejrzyste i wiarygodne informacje. W niektórych państwach członkowskich na zasadzie dobrowolności funkcjonują systemy jakości w sektorze publicznym na poziomie krajowym, niższym niż krajowy lub regionalnym.

Duża liczba i różnorodność istniejących systemów jakości prowadzi do znacznego rozdrobnienia rynku w zakresie oceny jakości usług turystycznych.

Istnieje również szereg różnego rodzaju inicjatyw sektorowych na poziomie regionalnym, krajowym lub transnarodowym, które koncentrują się głównie na aspektach związanych z jakością usług charakterystycznych dla danego podsektora



turystycznego lub obszaru geograficznego. Duża liczba i różnorodność istniejących systemów jakości prowadzi do znacznego rozdrobnienia rynku w zakresie oceny jakości usług turystycznych. Na skutek wspomnianego rozdrobnienia turystom transgranicznym nie zapewnia się spójnych informacji, które umożliwiłyby łatwe ustalenie, co przedstawiają różne systemy jakości oraz w jaki sposób dokonać rozróżnienia między konkurencyjnymi usługami. Prowadzi to do braku jasności i ogranicza zdolność systemów jakości do skutecznego informowania konsumentów o poziomie oferowanych usług turystycznych. W rezultacie unijny sektor turystyczny nie może w pełni wykorzystywać swojej przewagi konkurencyjnej w zakresie jakości usług. Istniejące rozdrobnienie systemów oceny jakości prowadzi do braku jasności i może mieć negatywny wpływ na konkurencyjność europejskiej turystyki”

Polska nie posiada zinstytucjonalizowanego systemu certyfikacji jakości w turystyce a występujące na rynku krajowym znaki jakościowe mają znamiona:

- kategoryzacji (SZORT, Gospodarstwa Gościnne);
- rekomendacji w oparciu o oceny użytkowników;
- certyfikatów proceduralnych jakości obiektów;
- certyfikatów proceduralnych ekologicznych;
- certyfikatów proceduralnych biur informacji turystycznej;
- znaków produktowych szlaków tematycznych i sieciowych.

Rekomendacje dla Sektorowej Rady ds. Kompetencji - Turystyka

Ewolucja turystyki stale przyspiesza. Nowe tendencje produktowe, nowe technologie i rosnące zapotrzebowanie coraz bardziej zindywidualizowanego klienta powodują, że wymagania dotyczące pracowników sektora turystycznego stają się coraz bardziej specjalistyczne w zakresie kwalifikacji. Szereg nowych i hybrydowych zawodów w obszarze turystyki jest na razie nieznanymi i niezidentyfikowanymi. Głównymi problemami kadr w sektorze turystycznym (bardzo podobne w różnych krajach) są: niskie zarobki (a istnieją nawet domniemania o zмовie płacowej), wymagania elastyczności kwalifikacji personelu, niewielki poziom szkoleń, wysoka rotacja personelu. Różnorodne, w tym zagraniczne, badania wskazują, że w sektorze turystycznym brakuje dobrze wyszkolonych pracowników



na poziomie średnim, a wśród wskazywanych słabości wymienia się brak umiejętności interpersonalnych.

Wiele krajów prowadzi dyskusję poszukując odpowiedzi na pytanie: więcej specjalistów czy więcej pracowników z wiedzą ogólną? O takim dylemacie świadczą też opinie pracodawców poszukujących niekoniecznie pracowników po szkołach/uczelniach turystycznych. Niemniej kwalifikacje z sektora turystycznego są doceniane przez inne sektory, a kwalifikacje z innych sektorów są przydatne w turystyce. Wielu wykwalifikowanych pracowników opuszcza ten sektor, a wielu wyszkolonych absolwentów szkół turystyki nie podejmuje pracy w sektorze, co staje się marnotrawstwem zasobów ludzkich i umiejętności.

Stworzenie modelu zarządzania jakością w turystyce winno uwzględniać następujące cechy:

- przyjęcie modelu edukacji formalnej, nieformalnej i pozaformalnej,
- wprowadzenie instytucji akredytującej,
- zaangażowanie samorządu gospodarczego oraz stowarzyszeń turystycznych w tworzenie i zarządzanie modelem,
- analiza zasadności certyfikatu jakości turystyki (typu quality tourism),
- rozważenie uwzględnienia w systemach certyfikacji wymogów dotyczących kwalifikacji personelu,
- powierzenie zadań szkolnictwu wyższemu np. w procedurze audytu,
- certyfikacja kompetencji edukacji nieformalnej,
- program promocji systemów certyfikacji wobec konsumentów,
- program transferu wiedzy.

W badaniach dotyczących edukacji w turystyce zidentyfikowano dziewięć obszarów kwalifikacji:

1. programowanie podróży dla osób indywidualnych (travel designer, designs journeys for individuals or groups),
2. agent podróży online (online advice and sale of tourism products and services),
3. organizator wydarzeń (event designer, plans and organises special events for individuals or groups),
4. pilot (travel guide, organises journeys, provides information and is a competent and responsible guide),
5. animator (animateur, is a contact person and entertains customers at hotels, clubs or gyms),
6. przewodnik dla osób o ograniczonej mobilności (travel guide for people with restricted mobility, guides and cares for older as well as handicapped tourists and is responsible for information and organisation during the journey),
7. specjalista relacji z klientem (specialist for guest relations and service, is responsible for the all round service for special guests and exclusive hotels, fairs, etc.),
8. specjalista podróży służbowych (specialist for business travel management, works at a travel agency organising and controlling business travel for single customers and businesses),
9. agent doradca (agency service specialist, provides product information, training and is a consultant concerning marketing and customer care).

Powyżej zdefiniowany zakres kwalifikacji nie jest zapewne

pełny, a może i dyskusyjny (brak obszaru chociażby usług prozdrowotnych, zarządzania atrakcjami itd.), niemniej określa kierunek prac prowadzonych w Europie. W takim kontekście wydaje się, że prace SRKT lub wnioski powinny dotyczyć:

1. stworzenia matrycy zawodów i kwalifikacji szerszych niż w podstawowym projekcie SRKT,
2. analizy prawnej możliwości delegacji certyfikacji w oparciu o regulacje prawne pomocniczości i powierzenia oraz skłonności administracji państwowej do takich działań,
3. niezbędnego włączenia w proces działań SRKT samorządów gospodarczych i organizacji turystyczno-hotelarskich, bez których zaangażowania model docelowy skazany będzie na porażkę (sam udział w Radzie może nie być wystarczający),
4. stworzenia przez państwo systemu zachęt/wsparcia dla potwierdzania kompetencji i certyfikacji,
5. opracowania kampanii promocji usług certyfikowanych wobec konsumenta,
6. włączenie szkół wyższych w proces certyfikacji i potwierdzania kompetencji,
7. wplecenia wymagań z obszaru wiedzy, umiejętności i kwalifikacji w wybrane narzędzia certyfikujące, jako model uwzględniania wymogów kwalifikacyjnych w systemach kwalifikacji produktów turystycznych,
8. stworzenia krajowego systemu certyfikatu „Quality in tourism” na bazie programu certyfikowanego produktu turystycznego POT.

Dowiedz się więcej o działaniach

Sektorowej Rady ds.

Kompetencji - Turystyka

odwiedź stronę:

www.pracodawcyturystyki.pl/rada