

VAKINN.IS (CERTIFIKACE SLUŽEB)

Island

KLÍČOVÁ SLOVA:

Certifikace, značka kvality, hodnocení, kritéria, etické a environmentální hodnoty, udržitelný cestovní ruch

POPIS OPATŘENÍ:

Nezávislé hodnocení kvality služeb cestovního ruchu je pro mezinárodní návštěvníky stále důležitější. Výsledky průzkumu ukazují, že cestovatelé dávají přednost společnostem s důvěryhodnou a nezávislou certifikací kvality.

Vakinn je oficiální certifikace kvality a ochrany životního prostředí v rámci islandského cestovního ruchu, která vychází z novozélandské značky kvality pro cestovní ruch **Qualmark**. Při přípravě této certifikace se hodně pozornosti věnovalo přizpůsobení systému islandským podmínkám, takže proces zapojuje do hodnocení různé stakeholdery z oblasti cestovního ruchu i odborníky z mnoha dalších oborů.

Vakinn provozuje Islandské turistické sdružení, které vede projekt ve spolupráci s Islandským sdružením cestovního ruchu.

Cílem společnosti **Vakinn** je posílit kvalitu, bezpečnost a povědomí o životním prostředí v rámci islandského cestovního ruchu a podporovat sociální odpovědnost poskytovatelů turistických služeb. **Vakinn** je pro své členy účinným nástrojem zvyšování kvality a bezpečnosti a poskytuje různé doplňkové materiály, příručky, údaje a kontrolní seznamy, které jsou užitečné při zlepšování provozních postupů a služeb. Certifikace společnosti Vakinn je rovněž prospěšná v oblasti životního prostředí, a to vzhledem k rostoucímu povědomí veřejnosti o životním prostředí a skutečnosti, že zákazníci vyhledávají služby raději u ekologicky odpovědných podniků.



Příklady značek certifikace Vakinn Quality (kritéria pro hotely a penziony formou hvězdiček je založen dle evropského systému Hotelstars vedeného Asociací HOTREC).

Zdroj: <https://www.vakinn.is/en>

Doporučuje se, aby ti, kteří získají certifikaci, používali loga Vakinn Quality ve svých propagačních materiálech, čímž propagují systém a zvyšují jeho dosah a zkvalitňování služeb.

Z hlediska konkurenceschopnosti destinací jsou určujícími faktory: image, kvalita, bezpečnost a úroveň životního prostředí. Výkonnost poskytovatelů cestovního ruchu je rozhodujícím faktorem reputace Islandu jako turistické destinace. Kromě toho vysoce kvalitní a profesionální služby zvyšují pravděpodobnost úplné spokojenosti klientů, což společně poskytuje konkurenční výhodu. Environmentální certifikace by měla být pro odpovědné společnosti a poskytovatele služeb velmi žádoucí, v chráněných územích by měla být přímo podmínkou a pro marketing by měla mít značnou hodnotu.

OBEČNÁ KRITÉRIA KVALITY se skládají ze čtyř částí:

1. Informace a zařízení
2. Řízení a lidské zdroje
3. Bezpečnost a odpovědnost
4. Životní prostředí

Všichni účastníci musí souhlasit s fungováním svých služeb dle etického kodexu Vakinn (viz níže):

Etický kodex Vakinn

- Společnost prokazuje odpovědnost vůči islandské přírodě, životnímu prostředí a společnosti.
- Společnost podporuje zájmy a pověst Islandu jako vysoce kvalitní destinace s důrazem na profesionalitu, pohostinnost, vynikající služby a udržitelnost.
- Společnost poskytuje svým zákazníkům zdvořilý a spolehlivý servis.
- Společnost zachovává a respektuje důvěrnost a diskrétnost ve všech vztazích se zákazníky.
- Společnost jedná ve všech komunikačních a obchodních transakcích profesionálně a poctivě.
- Společnost zachází se všemi svými zákazníky se stejnou úctou a ohledem, ovšem bez ohledu např. na pohlaví, původ, kulturu, sexuální orientaci, náboženské preference, věk, sociální postavení a fyzickou zdatnost.
- Společnost zajišťuje, aby všechny informace poskytované jejím zákazníkům byly správné a aby její reklama poskytovala pravdivý dojem o nabízených službách a zařízeních.
- Společnost stanoví ceny zboží a služeb jednoznačně a v souladu s platnou legislativou.
- Společnost se snaží profesionálně odpovědět na všechny dotazy a požadavky.
- Společnost zaručuje spravedlivé a rychlé vyřizování stížností.
- Společnost dodržuje všechny zákony a předpisy týkající se jejích služeb.
- Společnost zajišťuje profesionální vedení účetnictví.
- Společnost plní všechny své povinnosti vůči zaměstnancům dodržováním platných zákonů a kolektivních pracovních smluv.
- Společnost zajišťuje, aby všichni její zaměstnanci byli řádně proškoleni a aby měli odpovídající pracovní podmínky.

- Společnost zajišťuje bezpečnost svých zaměstnanců a zákazníků prostřednictvím profesionálních pracovních postupů a udržováním vysokého standardu zařízení a vybavení.

Specifická kritéria kvality pro různé kategorie služeb cestovního ruchu

K dosažení certifikace musí společnosti splňovat 100 % konkrétních kritérií vztahujících se na kategorie služeb, které nabízejí.

Kategorie služeb:

201 Lehké procházky v městských oblastech a nížinách, 202 Letní turistika v horách, na venkově a v divočině, 203 Zimní pěší turistika v horách a na ledovcích, 204 Lyžařské zájezdy v horských oblastech, 205 Prohlídky džípů, 206 Prohlídky na sněžném skútru, 207 ATV a Buggy Tours, 208 Pozorování přírody na souši, 209 Jeskyně, 210 Jízdy na koních a půjčovny koní, 211 Cestovní agentury, 212 Lázně a wellness, 213 Muzea, kulturní centra a výstavy, 214 Lov, 215 Mořský rybolov, 216 Potápění a šnorchlování, 217 Říční rafting, 218 Jízda na kajaku, 219 Půjčovny automobilů, 220 Trenérské služby, 221 Golf, 222 Informační centra, 223 Cyklistické výlety, 224 Restaurace a kavárny, 225 Pozorování přírody na moři a na jezerech, 226 Rybaření, 227 Prohlídkové lety vrtulníkem, 228 Ledová jeskyně, 229 Procházky po ledovcových jazycích, 230 Služby touroperátorů a cestovních agentur provozujících vlastní zájezdy.

Certifikační poplatek

Certifikační orgány, které poskytují auditorské služby, vybírají poplatky za audit podle smluvních dohod.

CO ZNAMENÁ VAKINN PRO TURISTY A CESTOVNÍ RUCH?

Pro turisty certifikace Vakinn znamená, že:

- Certifikované podniky fungují etickým, profesionálním a ekologicky udržitelným způsobem.
- Certifikované podniky požadují systémy a zásady pro bezpečnou a šťastnou dovolenou na Islandu.
- Lepší volba v mixu nabídek (v rámci udržitelnosti).
- Možnost rezervovat si důvěryhodnou službu.

Pro cestovní ruch Vakinn poskytuje:

- Audity třetích stran založené na kritériích kvality a životního prostředí, která byla odborně schválena.
- Potvrzení, že společnost prokazuje profesionalitu a integritu v oblasti kvality a ochrany životního prostředí.
- Zvýšená pravděpodobnost splnění očekávání návštěvníků při zajištění vysoké kvality a udržení hodnot ŽP.
- Konkurenční výhoda a profesionální důvěryhodnost.

SYSTEM OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

Průzkumy mezi zahraničními návštěvníky Islandu po celá desetiletí ukazují, že hlavním lákadlem Islandu je nádherná příroda této země. Je to poklad, který musí být chráněn a udržován neporušený pro budoucí generace. **Propojení environmentální a sociální odpovědnosti s kvalitou**, jak se to děje v systému **Vakinn**, je proto nanejvýš důležité. S rostoucím povědomím veřejnosti o environmentálních a sociálních otázkách kladou zákazníci stále větší požadavky na společnosti (organizace), které nabízejí služby cestovního ruchu, aby prokázaly odpovědnost a přispívaly k sociálním a environmentálním potřebám.

Stejný cíl si vytkla také společnost **Vakinn** vůči islandským poskytovatelům cestovního ruchu a svou certifikací jim také zajišťuje oficiální uznání za jejich příspěvek v těchto záležitostech.

Všechny společnosti usilující o certifikaci kvality Vakinn se musí zapojit i do systému ochrany životního prostředí a splňovat minimálně bronzová kritéria.

Environmentální certifikace Vakinn je doplněna o směrnice a podpůrné materiály, jako je kontrolní seznam „**Na cestě k udržitelnému cestovnímu ruchu**“. Vedle něj musí být naplněno i několik snadno dosažitelných pravidel pro sledování používání teplé vody, elektřiny, pohonných hmot a množství odpadu.

Společnosti, které jsou již držiteli certifikátů **Severské labutě** nebo **Evropské environmentální značky**, získávají automaticky zlatou značku, pokud splňují několik dalších kritérií, která se týkají environmentální politiky a sociální odpovědnosti společnosti.

KONTROLNÍ SEZNAM („Na cestě k udržitelnému cestovnímu ruchu“) – součást ekologického systému VAKINN

Jak se používá kontrolní seznam?

Tento jednoduchý kontrolní seznam pomůže určit, kde se společnost nachází na cestě k udržitelnému cestovnímu ruchu. Cílem je také poskytnout jasný obraz o současném postavení společnosti v otázkách životního prostředí. Seznam musí být ve všech případech vyplněn vedením společnosti před podáním žádosti o certifikaci VAKINN.

K dosažení bronzového odznaku společnosti je požadováno provést například 6 významných opatření na snížení odpadu, úsporu energie, podporu zadávání veřejných zakázek šetrných k životnímu prostředí apod.

Příklad otázek kontrolního seznamu:

1. Tvorba strategie a pracovní postupy

- 1.2. Představte zaměstnancům vizi udržitelného cestovního ruchu a firemní strategii.
- 1.5. Posilujte povědomí zaměstnanců o životním prostředí.
- 1.9. Stanovte cíle a zveřejněte zprávu o vlivu na životní prostředí.

2. Hospodaření se zdroji

- 2.3 Kupujte zásoby vyrobené v okolí, ne z jiných zdrojů.

2.5 Rozhodněte se pro zboží bez obalu, s minimálním obalem, velkým objemem v jednom balení nebo v obalu, který lze znovu použít.

2.10 Nainstalujte vybavení šetřící vodu.

2.12 Nabízejte vodu z vodovodu místo balené vody.

2.13 Používejte ekologické stavební materiály a stavební metody.

3. Energie

Co vyžaduje pozornost?

3.1 Zajistěte řádnou a pravidelnou údržbu chladicích a topných systémů.

3.4 Nastavte si strategii pro snížení spotřeby energie.

3.7 Vypněte nepoužívaná zařízení a osvětlení v časech, kdy není nutné.

3.11 Podporujte udržitelné cestování a vedte k němu své zaměstnance.

3.12 Podporujte ekologickou dopravu zboží, sdílení a dobrou koordinaci cest atd.

4. Odpad

4.3 Pokuste se znovu použít, prodat nebo rozdat zboží na konci jeho expirace/záruční doby.

4.4 Sbírejte nápojové obaly a odevzdávejte je do recyklačních zařízení.

4.9 Vyřazené elektrické přístroje a zařízení předávejte k recyklaci.

4.12 Sbírejte organický odpad ke kompostování nebo k využití jako krmivo pro zvířata.

5. Ochrana přírody

5.1 Podporujte obnovu půdy.

5.4 Monitorujte, co odchází do kanalizace.

5.5 Pracujte na zlepšení značení silnic a lokalit (usnadňuje se tak řízení dopravy v ekologicky citlivých oblastech).

5.9 Podporujte vzdělávání v ochraně přírody.

5.10 Podporujte opatření ke snížení negativních dopadů na životní prostředí.

5.11 Podporujte omezování používání volnoběhu motorů vozidel.

6. Komunita

6.1 Vytvářejte dlouhodobé vztahy a podporujte komunitní skupiny (např. sportovní kluby, sdružení na ochranu přírody, charitativní organizace atd.).

6.7 Spolupracujte s poskytovateli dalších turistických služeb v této oblasti.

6.8 Nabídněte kurzy odborného vzdělávání v oblasti cestovního ruchu.

6.10 Využívejte místní znalosti a místní pracovní sílu.

6.11 Pořádejte den otevřených dveří pro místní obyvatele.

7. Dodavatelé a trh

7.4 Ověřte si, jaká jsou očekávání klientů a zda jsou spokojeni s poskytovanými službami.

7.8 Seznamte dodavatele s požadavky společnosti Vakinn v oblasti udržitelnosti.

7.9 Usilujte o spolupráci s dodavateli i konkurenty v oblasti ekologické dopravy.

8. Informace o zákazníkovi

8.1 Povzbudte hosty, aby používali stejný ručník více než jednou.

8.2 Povzbuzujte klienty, aby třídili veškerý odpad.

8.3 Povzbuzujte klienty, aby šetřili zdroje, například vodu, energii, vytápění a elektřinu.

8.6 Informujte zákazníky o historii a charakteru okolí.

8.8 Informujte klienty o environmentálním systému kvality VAKINN.

ZDROJE A DALŠÍ DOPORUČENÁ LITERATURA:

Vakinn (Island): <https://www.vakinn.is/en>

Qualmark (Nový Zéland): <https://www.qualmark.co.nz>

SOUVISEJÍCÍ PRAXE V ATLASU:

18. SLUŽBY PRO NÁVŠTĚVNÍKY (CERTIFIKACE NP)

24. CERTIFIKACE LEADING QUALITY TRAILS

HLEDÁTE KVALITNÍ ZÁŽITKY?

VAKINN je oficiální certifikace kvality a životního prostředí pro islandský cestovní ruch

„Kvalita znamená dělat to správně, když se nikdo nedívá.“
-Henry Ford

FERDA MALA STOFA
ICELANDIC TOURIST BOARD

ABENDING / FYRIRSPIURN

KVALITNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU Kritéria kvality pro jiné služby než ubytování	KVALITNÍ UBYTOVÁNÍ Kritéria kvality - šest kategorií PŘEČTĚTE SI VÍCE	ENVIRONMENTÁLNÍ CERTIFIKACE Certifikace stříbra a zlata.
---	--	--



Bronze label

To qualify for bronze label companies must fulfill all requirements in chapter four of the **General Quality Criteria**

Silver label

To qualify for silver label companies must fulfill all requirements in chapter four of the **General Quality Criteria** as well as **Environmental criteria** no. 300-1.1 - 300-1.4



Gold label

To qualify for gold label companies must fulfill requirements in chapter four of the **General Quality Criteria** as well as all requirements of the **Environmental criteria**.

Certification from the Nordic Swan or the European Eco-Label are equivalent to Vakinn gold certification, provided that the company fulfills Vakinn criteria no. 300-1.2, 300-2.1 and 300-3.1.

Ubytování

Certifikace pro pět kategorií ubytování a hvězdičkové hodnocení hotelů .



Certifikovaná cestovní služba

