

EUROPEJSKI SYSTEM AKREDYTACJI I CERTYFIKACJI CERTYFIKATY W TURYSTYCE

dr inż. Jaonna Chabiera

Wstęp

Akredytacja i certyfikacja dotyczy szeroko rozumianej jakości działań i ma szczególne znaczenie w potwierdzeniu jakości wyrobów, usług, procesów wytwórczych, kompetencji wykonywanych zawodów, działalności całej organizacji. W ostatnich latach obserwuje się obejmowanie procedurami akredytacji i certyfikacji (oprócz procesów produkcyjnych) różnych dziedzin działalności gospodarczej np. służby zdrowia, szkolnictwa średniego i wyższego, administracji rządowej i samorządowej i szerokiego zakresu działalności usługowej.

Sprawne funkcjonowanie wspólnego rynku Unii Europejskiej oparte jest o zasadę, że przeszkody techniczne nie mogą być barierą w wymianie towarów i usług a system akredytacji i certyfikacji umożliwia funkcjonowanie tej zasady. Aby system ten mógł sprawnie funkcjonować a uczestnicy jednolitego rynku mieli zaufanie do bezpieczeństwa wyrobów i usług, w UE ustanowiono szereg dyrektyw, w których zawarte są wymagania zasadnicze. Wymagania te dotyczą głównie bezpieczeństwa wyrobów i usług, a potwierdzenie zgodności z tymi wymaganiami zwyczajowo przyjęto określać jako certyfikację obowiązkową. Europejski Komitet Normalizacji wydał również szereg norm, które regulują wymagania w zakresie akredytacji i certyfikacji w obszarze dobrowolnym jak i w obszarze regulowanym przepisami prawa.

Ważne jest więc pytanie jakie znaczenie ma akredytacja i certyfikacja dla przedsiębiorstw turystycznych i hotelarstwa i jakie jest zainteresowanie uzyskiwaniem certyfikatów przez te organizacje.

Wobec powyższego celem pracy było przedstawienie wymagań dotyczących procesów akredytacji i certyfikacji w UE i w Polsce, a na tym tle analiza stanu aktualnego funkcjonowania certyfikacji w sektorze turystycznym.

1. Akredytacja i certyfikacja

Początkowo pojęcie akredytacja oznaczało „oficjalne uprawnienie przedstawiciela dyplomatycznego, prasowego do pełnienia funkcji przy obcym rządzie lub organizacji międzynarodowej”¹ Obecnie w działalności gospodarczej akredytacja jest rozumiana jako uprawnienie do prowadzenia określonej działalności nadane przez upoważnioną do tego organizację a jej uzyskanie wymaga spełnienia ustanowionych standardów akredytacyjnych.

Normy z zakresu akredytacji i certyfikacji podają następującą definicję akredytacji:

Akredytacja to procedura, w wyniku której upoważniona jednostka organizacyjna oficjalnie uznaje, że pewna jednostka lub osoba jest kompetentna do wykonywania określonych zadań.

Jednostka upoważniona, inaczej autoryzowana lub notyfikowana to jednostka uprawniona przez władze państwowe. W krajach UE władze krajowe z reguły upoważniają tylko jedną jednostkę do akredytacji. Akredytowane są jednostki kontrolne, laboratoria badawcze i wzorcowe. Akredytacja oznacza również uznawanie kompetencji jednostek certyfikujących do prowadzenia certyfikacji wyrobów, personelu i systemów zarządzania.

Słownik języka polskiego określa „certyfikację jako stwierdzenie, zaświadczenie za pomocą certyfikatu; natomiast certyfikat jako zaświadczenie pisemne o charakterze oficjalnym”

Normy z zakresu akredytacji i certyfikacji podają następującą definicję certyfikacji:

1 Słownik Języka Polskiego, PWN, Warszawa 1988, s.23

Certyfikacja to przedsięwzięcie ze strony niezależnej jednostki, które wykazuje, że istnieje odpowiednie zaufanie, iż prawidłowo oznaczony wyrób, proces lub usługa są zgodne z określoną normą lub innymi dokumentami normatywnymi.

Podsumowując znaczenie pojęcia akredytacji i certyfikacji można stwierdzić, że akredytacja to potwierdzenie kompetencji według określonego zakresu działania, natomiast certyfikacja jest potwierdzeniem zgodności z określonymi wymaganiami.

Można mówić o kilku kryteriach klasyfikacji certyfikatów. Dla celu niniejszej publikacji najważniejsze jest kryterium przedmiotu certyfikacji i podmiotu, który żąda świadectwa badania jak i statusu podmiotu wystawiającego certyfikat:

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 (jakością, środowiskowy, HACCP, bezpieczeństwem i higieną pracy, odpowiedzialnością społeczną biznesu) są zgodne z wyszczególnionymi wymaganiami

Ze względu na podmiot, który żąda certyfikatu wyróżnia się:

- Certyfikat urzędowy – wymagany jest przez ustawodawcę i z reguły dotyczy problemów bezpieczeństwa konsumentów, środowiska naturalnego. Certyfikaty tej grupy muszą być wystawiane bez względu na wolę stron umowy. Przedsiębiorstwa turystyczne korzystają z wyrobów, które podlegają takiej certyfikacji. Przykładem mogą być urządzenia zasilane energią elektryczną. Wyposażając hotel w żelazka, lodówki, suszarki musimy pamiętać, że te urządzenia muszą być oznakowane znakiem CE, który oznacza, że wyrób jest zgodny z wymaganiami zasadniczymi, co utożsamiane jest z jego bezpieczeństwem. Nie możemy więc zakupić tych urządzeń z kraju z poza UE (choć mogą być znacznie tańsze) jeśli nie będą oznakowane znakiem CE.
- Certyfikat komercyjny – wymagany 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 przez prawo czy partnera umowy gospodarczej. Przedsiębiorstwa starają się o różne certyfikaty aby być bardziej konkurencyjnymi. Często są to certyfikaty systemu zarządzania jakością ISO 9001, czy zarządzania środowiskowego ISO 14001 ale również certyfikaty organizacji branżowych (np. certyfikat POT).

Ze względu na status podmiotu wystawiającego certyfikat:

- Certyfikat pierwszej strony – wystawiany przez dostawcę wyrobu lub usługi (deklaracja dostawcy), przy czym dostawca wystawiając certyfikat, czy oznaczając wyrób obowiązkowym znakiem CE, ma obowiązek spełnić wszystkie wymagania zasadnicze dotyczące tego wyrobu i przechowywać dowody spełnienia tych wymagań, tak długo, jak długo będzie umieszczać ten wyrób na wspólnym rynku europejskim i jeszcze dziesięć lat po tym fakcie.
- Certyfikat drugiej strony – świadectwo badania technicznego wystawia odbiorca. Jest to rzadki przypadek. Przykładem może być zakup mleka przez mleczarnię, która bada mleko a uzyskane wyniki badań przekazywane są dostawcy i stanowią podstawę rozliczeń z producentem.
- Certyfikat trzeciej strony – wystawiany przez niezależną jednostkę certyfikującą (często

notyfikowaną)²

Kraje UE tworzą jednolity rynek, którego podstawą jest swobodny przepływ kapitału, ludzi, wyrobów i usług. Sprawne funkcjonowanie tego rynku wymaga dużej subordynacji krajów i działających na ich terytoriach podmiotów gospodarczych. Jest to możliwe przy stworzeniu jednoznacznej wykładni sposobu działania odnoszącej się do tych sfer, które w sposób szczególny sprzyjają tworzeniu barier międzynarodowego handlu.

Podstawową koncepcją organizacyjną jest osiągnięcie wzajemnego zaufania, co do jakości i bezpieczeństwa wyrobów i usług, pomiędzy partnerami umów gospodarczych. Zaufanie to można uzyskać dzięki jednolitym zasadom funkcjonowania jednostek akredytujących i certyfikujących podmioty gospodarcze jak i wyroby lub usługi przez nie oferowane.

Podstawą funkcjonowania systemu akredytacji są normy z zakresu certyfikacji i akredytacji początkowo ustanowione przez Europejski Komitet Normalizacyjny CEN i znane powszechnie jako normy EN serii 45000. Obecnie normy te są wydawane jako wspólne standardy z ISO – Międzynarodowa Organizacją Normalizacyjną. Wszystkie te normy zostały również wprowadzone do zbioru Polskich Norm i są wydawane jako normy PN-EN ISO serii 17 000.

Można więc stwierdzić, że prowadzenie procesu akredytacji i certyfikacji zostało ujednoczone nie tylko w skali europejskiej ale i w skali globalnej.

Zbiór norm z zakresu akredytacji i certyfikacji przedstawia rys. 1

W ostatnich latach dla ujednoczenia działania w zakresie akredytacji i certyfikacji w Unii Europejskiej ukształtowała się trójpoziomowa struktura systemu akredytacji i certyfikacji na którą składa się:

- organ akredytujący jednostki certyfikujące, laboratoria badawcze i wzorcujące oraz jednostki inspekcyjne (kontrolujące). Z reguły w krajach UE jest tylko jedna jednostka akredytująca działająca pod egidą rządu (w zależności od kraju są różne formy powiązania i różny status takiej jednostki). W Polsce w obszarze akredytacji działa Polskie Centrum Akredytacji – PCA, które jest instytucją rządową,
- jednostki certyfikujące wyroby, systemy zarządzania (jakością, środowiskowe, bezpieczeństwem i higieną pracy, odpowiedzialnością społeczną biznesu, bezpieczeństwem żywności), personel,
- organizacje, wyroby, usługi poddawane procesowi certyfikacji.

Trójpoziomową strukturę akredytacji i certyfikacji przedstawia rys 2.

2. System akredytacji i certyfikacji w Polsce

Podstawą prawną funkcjonowania systemu akredytacji, certyfikacji i badań w Polsce jest Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 roku systemie oceny zgodności³ oraz Ustawa z dnia 15 grudnia 2006 roku o zmianie ustawy o systemie oceny zgodności oraz zmianie niektórych ustaw,⁴ która weszła w życie z dniem 7 stycznia 2007 roku. Ustawa ta dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenie 38 dyrektyw UE, ustanawia, iż system nadzoru nad rynkiem dotyczący obszaru regulowanego przepisami prawa (wyrobów podlegających dyrektywom nowego podejścia i oznaczanych obowiązkowo znakiem CE) tworzą Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyspecjalizowane Organy. Ustanawia też sankcje karne za wprowadzanie do obrotu wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami zawartymi w dyrektywach nowego podejścia.

Zgodnie z polityką jakości UE i funkcjonowaniem systemu akredytacji i certyfikacji, w Polsce funkcjonuje jedna organizacja mająca autoryzację rządową do akredytacji jednostek certyfikujących, inspekcyjnych i laboratoriów – Polskie Centrum Akredytacji. Uzyskanie akredytacji te jednostki jest podstawą do działania w zakresie swoich kompetencji w obszarze

2 Na podstawie Wasilewski L. „Podstawy zarządzania jakością”, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 1998

3 Dz. U. Nr 166, poz. 1360

4 Dz. U. Nr 249, poz. 1834

regulowanym przepisami prawa. Natomiast krajową jednostką certyfikującą jest Polskie Centrum Badań i Certyfikacji - PCBC, które jest akredytowane przez PCA i ma jednostką notyfikację w obszarze obowiązkowym dla dziewięciu dyrektyw.

PCBC jest również właścicielem znaków przyznawanych w ramach certyfikacji dobrowolnej. Po 1 maja 2004 roku klientom oferowane są następujące znaki: B (bezpieczny wyrób), Q (wyrób wysokiej jakości) Eco (wyrób ekologiczny).⁵ Obok w/w znaków certyfikacji PCBC jest jednostką upoważnioną do certyfikacji na unijny znak ekologiczny Ecolabel i znak certyfikowanego rolnictwa ekologicznego.

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji prowadzi również certyfikację systemów zarządzania jakością ISO 9001, zarządzania środowiskowego ISO 14 0001, zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy PN/N 18001, zarządzania bezpieczeństwem żywności PN-EN ISO 22 000, wewnętrznego systemu kontroli WSK. Centrum jest również współorganizatorem Polskiej Nagrody Jakości i konkursu „Teraz Polska”.

Obok PCBC w Polsce działa około trzydziestu jednostek certyfikujących systemy zarządzania jakością i inne systemy zarządzania oraz około 130 jednostek certyfikujących wyroby.

3. Funkcje i rola certyfikatów

W praktyce gospodarczej funkcjonuje również cały szereg certyfikatów nadawanych w trybie dobrowolnym przez różne instytucje i organizacje branżowe, organizowane są różnego rodzaju konkursy i przyznawane nagrody za jakość. Certyfikaty przyznają instytuty naukowe, szkoły wyższe, organizacje konsumenckie i inne. Uznawanie certyfikatów przez rynek zależy od znaczenia organizacji, która go wystawiła jak i od jego wypromowania. Przykładem może być Ecolabel – znak ekologiczny ustanowiony przez Unię Europejską w 1992 roku⁶. Znajomość tego certyfikatu ekologicznego w krajach UE była nie zadawalająca, a udział wyrobów i usług oznaczonych europejską „margerytką” stanowił około 1% rynku. Długookresowym celem WE jest poprawa zauważalności produktów z certyfikatem Ecolabel i wzrost ich udziału w rynku od 5 do 25% w zależności od grupy produktów. Opracowano więc strategię działania w zakresie promocji do 2007 i opracowano kryteria techniczne dla dwudziestu trzech kategorii produktów, w tym dla usług hotelarskich i kempingowych.⁷

Pojawiają się pytania czy renowa hotelu, marka produktu nie stanowi wystarczającego sygnału o jakości oferowanego produktu czy usługi. Po co staramy się o certyfikaty i jaka jest ich korelacja z marką produktu?

Podobieństwa pomiędzy marką a certyfikatem jakości:

Marka produktu (renoma organizacji) pełni funkcje: gwarancyjną, promocyjną i identyfikacyjną. Takie same funkcje spełniają certyfikaty jakości, przy czym należy zwrócić uwagę na funkcję identyfikacyjną - certyfikat wyodrębnia produkty nim oznaczone z szeregu innych, nawet tzw. markowych.

Różnice pomiędzy marką a certyfikatem jakości

Różnice te są znaczne, a możliwość uzyskania certyfikatów jest szczególnie ważna dla małych i średnich przedsiębiorstw, które świadczą usługi o bardzo dobrej jakości, ale nie mają wypracowanej renowy czy marki dla swoich produktów. Uznany certyfikat, np. ISO 9001 informuje klientów o tym, że firma zarządza jakością zgodnie z powszechnie znanym międzynarodowym standardem a jej usługi będą charakteryzowały się wysoką jakością i stabilnością. Uzyskanie uznanego na rynku certyfikatu jest znacznie mniej kosztowne niż wypracowanie marki dla swoich produktów.

5 Henrykowski W. Certyfikacja w systemie oceny zgodności, pod redakcją J. Żuchowskiego „Towaroznawstwo wobec integracji z Unią Europejską” Politechnika Radomska, PAN – Komisja Nauk Towaroznawczych – Nauk o Jakości, Radom 2004

6 Rozporządzenie Rady 92/880/EEC o schemacie przyznawania wspólnotowego znaku ekologicznego i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 1980/2000/EC z dnia 17 lipca 2000 roku o skoordynowanym systemie oznakowania ekologicznego Wspólnoty

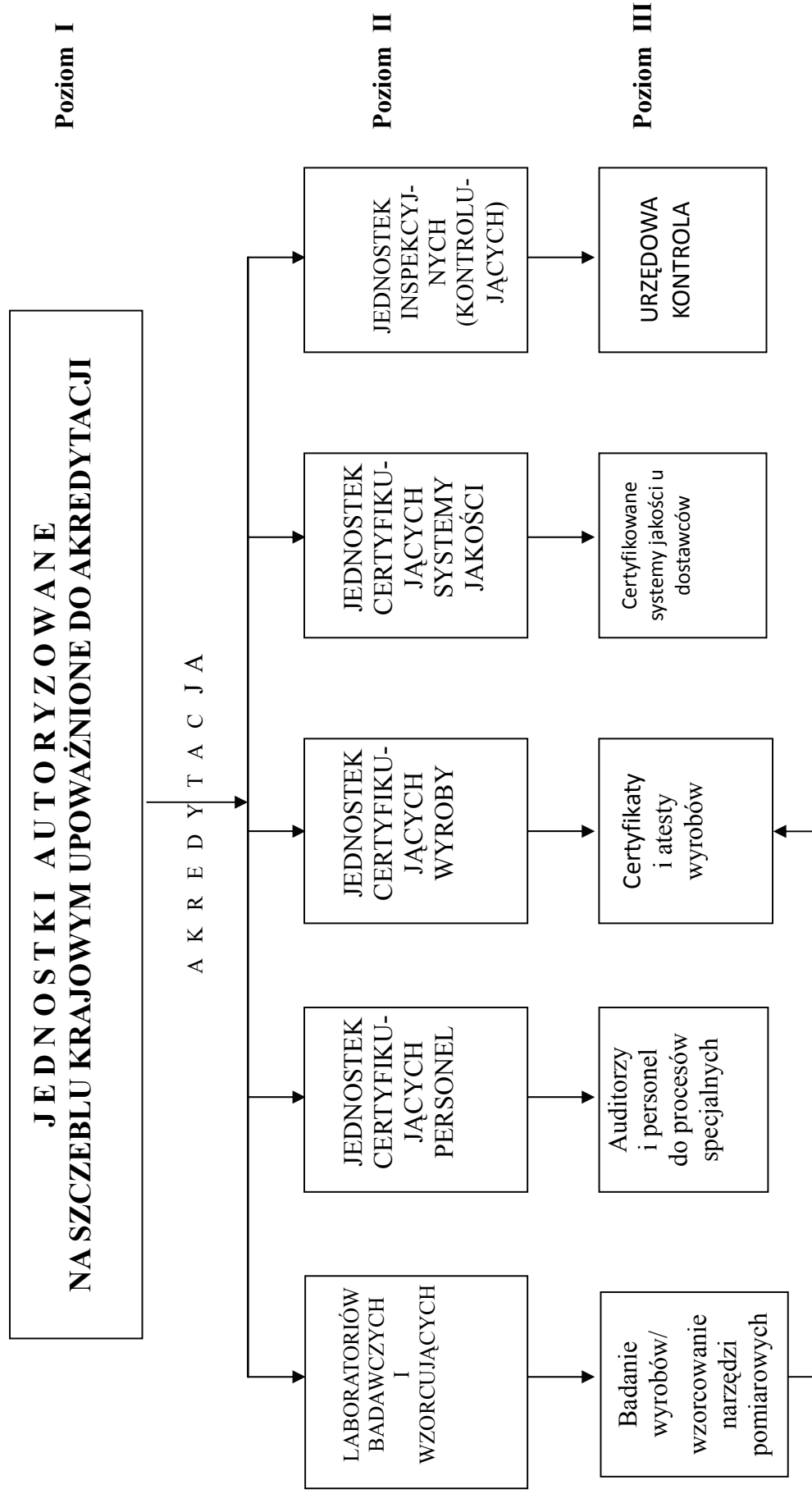
7 Tkaczyk J. Plan pracy Wspólnoty w zakresie Wspólnotowego Oznakowania Ekologicznego na lata 2005 – 2007, ABC Jakości. Akredytacja. Badania. Certyfikacja. Quality Review, Kwartalnik PCBC, nr 3(43) 2005, Warszawa, s. 8 -15

Różnice między marką a certyfikatem jakości zestawiono w tabeli 3.

<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17 025:2005 OGÓLNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE KOMPETENCJI LABORATORIÓW BADAWCZYCH I WZORCUJĄCYCH</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17011:2006 OCENA ZGODNOŚCI. OGÓLNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE JEDNOSTEK AKREDYTUJĄCYCH JEDNOSTKI OCENIAJĄCE ZGODNOŚĆ</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17020:2006 OGÓLNE KRYTERIA DZIAŁANIA RÓŻNYCH RODZAJÓW JEDNOSTEK INSPEKCYJNYCH</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17050:2005 OCENA ZGODNOŚCI. DEKLARACJA ZGODNOŚCI SKŁADANA PRZEZ DOSTAWCĘ. Cz. 1.: WYMAGANIA OGÓLNE</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO 10012:2004 SYSTEMY ZARZĄDZANIA POMIARAMI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE PROCESÓW POMIAROWYCH I WYPOSAŻENIA POMIAROWEGO</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN 45 011:2000 WYMAGANIA OGÓLNE DOTYCZĄCE JEDNOSTEK PROWADZĄCYCH SYSTEMY CERTYFIKACJI WYROBÓW</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17021:2007 OCENA ZGODNOŚCI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE JEDNOSTEK PROWADZĄCYCH AUDIT I CERTYFIKACJĘ SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA</p>
<p style="text-align: center;">PN-EN ISO/IEC 17024:2004 OCENA ZGODNOŚCI. OGÓLNE WYMAGANIA JEDNOSTEK CERTYFIKUJĄCYCH OSOBY</p>

Rys. 1. Zbiór norm z zakresu akredytacji i certyfikacji

Źródło: opracowanie własne



Rys.2 Trójpoziomowa struktura akredytacji i certyfikacji

Źródło: opracowanie własne

Różnice pomiędzy marką a certyfikatem

Tabela 3

Lp	Marka	Certyfikat
1	Właścicielem marki jest producent wyrobu, dostawca usługi	Właścicielem certyfikatu jest organizacja, instytucja, jednostka certyfikująca, szkoła wyższa, placówka naukowo-badawcza, organizacje branżowe i inne
2	Wymagania jakościowe określa producent wyrobu, dostawca usługi	Wymagania jakościowe (tzw. kryteria techniczne) określa właściciel certyfikatu. Mogą to być też normy międzynarodowe lub krajowe np. ISO 9001
3	Dotyczy wyrobu lub usługi jednego dostawcy lub grupy dostawców formalnie ze sobą powiązanych (np. MSH)	Dotyczy wyrobu lub usługi wielu dostawców, którzy spełnią wymagania jakościowe określone przez właściciela certyfikatu lub przez normy międzynarodowe, krajowe (np. polski znak jakości Q)
4	Należy do zasobów firmy	Za prawo stosowania certyfikatu pobiera opłaty właściciel lub upoważniona jednostka certyfikująca (np. certyfikat zgodności z Polska Normą – opłatę pobiera jednostka certyfikująca i przekazuje właścicielowi – Polskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu)
5	Nadzór nad jakością wyrobu/ usługi sprawuje producent/dostawca	Za jakość wyrobu/usługi odpowiada producent/dostawca a nadzór sprawuje właściciel certyfikatu
6	Istnieje tak długo, jak długo wyrób w danej organizacji jest produkowany/usługa jest świadczona	Certyfikat, w przypadku niezgodności z kryteriami jego przyznania może być zawieszony lub cofnięty przez jego właściciela

Źródło: opracowanie własne

4. Certyfikaty w sektorze turystycznym

Według D. Dutkiewicz „Certyfikacja i akredytacja to znak dzisiejszych czasów i wyzwanie dla współczesnego biznesu, w tym dla branży turystycznej. Posiadanie certyfikatu daje szereg korzyści:⁸

- sprzyja uzyskaniu zaufania interesariuszy, zwłaszcza klientów, co jest podstawą skutecznych relacji biznesowych,
- daje przewagę na rynku konkurencyjnym, gdyż nie wszystkie podmioty posiadają certyfikaty,
- zwiększa szansę na pozyskiwanie nowych rynków,
- daje pewność że przedsiębiorstwo, organizacja, czy samorząd skutecznie zarządzają i dążą do osiągnięcia wyznaczonych celów,
- podnosi prestiż na rynku i rodzi dumę wśród własnych pracowników, czy mieszkańców danego regionu,
- wyzwala potrzebę zmian, nowych inicjatyw oraz sprzyja tworzeniu kreatywnych postaw,
- ogranicza audyty klientowskie, gdyż posiadanie certyfikatu eliminuje potrzebę ich

⁸ Dutkiewicz D. Ogólnopolski program certyfikacji „Wawrzyn Polskiej Turystyki”, Zeszyty Naukowe, Wyższa Szkoła Ekonomiczna Almamater, 3(53) 2008, Warszawa 2008, s.269 - 272

przeprowadzenia”

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

Zgodnie z podanymi w niniejszym artykule kryteriami klasyfikacji certyfikatów możemy mówić o certyfikatach obowiązkowych i dobrowolnych również w przedsiębiorstwach turystycznych.

Certyfikaty obowiązkowe

O certyfikaty obowiązkowe przedsiębiorstwa turystyczne nie muszą się starać, ale powszechnie korzystają z wyrobów, które muszą być oznakowane znakiem CE wskazującym na to, że produkt spełnia wymogi zasadnicze dyrektyw, 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 dobrowolne

Certyfikaty dobrowolne można podzielić na dwie grupy:

1. Specyficzne dla sektora turystycznego
2. Certyfikaty i konkursy skierowane do wielu sektorów, stosowane również w sektorze turystycznym
3. Certyfikaty systemów zarządzania (jakością, środowiskowe, bhp, bezpieczeństwem żywności, odpowiedzialnością społeczną biznesu i inne) – skierowane do wszystkich organizacji a przyznawane są przez jednostki certyfikujące

Certyfikaty sektora turystycznego są przyznawane w hotelarstwie, gastronomii i produktom turystycznym przez różne organizacje, stowarzyszenia, instytuty, szkoły wyższe, czasopisma, samorządy terytorialne.

Od 1993 roku Polskie Zrzeszenie Hoteli opracowało „System rekomendacji polskich hoteli” co jest swego rodzaju certyfikatem jakości. Organizowane są konkursy branżowe: „Hotel Marzeń”, „Po prostu najlepszy”. Branża gastronomiczna opracowała konkurs „Złota Patelnia”, „Konkursy Kulinarne”, „Konkurs Barmanów”.⁹

Ważną rolę w zakresie certyfikacji produktów turystycznych pełni Polska Organizacja Turystyki, która od 2003 roku przyznaje certyfikaty POT dla najlepszych produktów turystycznych. Konkurs ma na celu wyłonienie w danym roku najbardziej atrakcyjnych, nowatorskich i przyjaznych turystom produktów oraz ich popularyzację, a także wspieranie inicjatyw regionalnych i lokalnych, których celem jest stworzenie produktu turystycznego.

Zdobywca Złotego Certyfikatu objęty jest finansowaną przez POT profesjonalną kampanią promocyjną o wartości 700 tys. zł.¹⁰

Towarzystwo im. Hipolita Cegielskiego Poznań-Polska od 1998 roku organizuje Konsumencki Konkurs Jakości i Usług „Najlepsze w Polsce”, w którym jest kategoria – kompleksowe usługi turystyczne. Laureatem tego konkursu jest między innymi Wojskowy Zespół Wypoczynkowy w Zakopanem.

Z inicjatywy Almamer Wyższej Szkoły Ekonomicznej i Stowarzyszenia Wspierania Rozwoju Turystyki ustanowiono Ogólnopolski Program Certyfikacji „Wawrzyn Polskiej Turystyki” Program Certyfikacji jest monitowany przez Kapitułę, której członkami są przedstawiciele nauki, władz państwowych, organizacji i instytucji związanych z turystyką, menadżerowie i działacze turystyki. Program rozpoczął uroczyste działalność 15 maja 2008 roku.¹¹

Certyfikaty i konkursy skierowane do wielu sektorów mają zasięg ogólnokrajowy lub rządziej

9 S. Borkwski, E. Wszendybył, „Jakość i efektywność usług hotelarskich”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007

10 WWW.pot.gov.pl

11 Dutkiewicz D. Ogólnopolski program certyfikacji „Wawrzyn Polskiej Turystyki”, Zeszyty Naukowe, Wyższa Szkoła Ekonomiczna Almamer, 3(53) 2008, Warszawa 2008, s.269 - 272

regionalny. Podobnie jak certyfikaty sektora turystycznego są ustanawiane i przyznawane przez powołane do tego celu organizacje.

Konkurs „Teraz Polska” na najlepsze produkty i usługi obchodzi dwudziestolecie swojego istnienia. Zasadą tego godła promocyjnego jest nagradzanie za wysoki poziom jakości produktów lub usług firm a nie firmy.

O godło „Teraz Polska” mogą starać się również gminy. Aktualnie realizowana jest IV edycja Konkursu dla Gmin i III edycja Konkursu dla Przedsięwzięć Innowacyjnych. Laureaci Konkursu mogą posługiwać się Godłem „Teraz Polska” przez 12 miesięcy z możliwością przedłużenia tego prawa. Mogą więc to Godło umieszczać na swoim produkcie, posługiwać się nim w akcjach promocyjnych. Badania wykazały, że sprzedaż produktów i usług oznaczonych Godłem „Teraz Polska” wzrastała, w niektórych przypadkach do 30%. Podczas dwudziestoletniego funkcjonowania tego Godła uzyskało go tylko dziewięć przedsiębiorstw z sektora turystycznego: cztery hotele, jedno przedsiębiorstwo hotelarsko-rekreacyjne, agencja turystyczna, sanatorium i dwie restauracje. Większość tych przedsiębiorstw jest zlokalizowana w Krakowie i jego okolicach.

Polska Nagroda Jakości została ustanowiona w 1995 roku przez Krajową Izbę Gospodarczą, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji i Fundację Teraz Polska. Model Polskiej Nagrody Jakości został opracowany w oparciu o Europejską Nagrodę Jakości. Przyznawana jest organizacjom, które zarządzają jakością zgodnie z koncepcją TQM i mają wybitne osiągnięcia w tym zakresie (są to z reguły firmy, które uprzednio wdrożyły system zarządzania jakością zgodny z ISO 9001). Osiągnięcia w zakresie zarządzania jakością są oceniane wg opracowanych kryteriów przez członków Komitetu PNJ. Nagrody laureatom są wręczane na Zamku Królewskim 11 listopada, w dniu Święta Narodowego. W wykazie dotychczasowych laureatów nie ma przedsiębiorstw turystycznych. Wynika to prawdopodobnie z faktu, że sektor turystyczny dopiero w ostatnich latach zainteresował się wdrażaniem postanowień normy ISO 9001.

„Ekolabel” – znak ekologiczny Unii Europejskiej ustanowiony w 1992 roku.

Komisja Europejska właśnie w 1992 roku powołała Radę Unii Europejskiej ds. Wspólnotowego Oznakowania Ekologicznego – EUEB (European Union Eco-labelling Board), do zadań której należy opracowywanie kryteriów przyznawania tego znaku, strategii jego promowania i współpracowanie z GEN (Global Ecolabelling Network). Z dnem 3 stycznia 2003 roku Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A. zostało uznane jako jednostka właściwa do przyznawania Wspólnotowego Oznakowania Ekologicznego. Dotychczas opracowano kryteria przyznawania certyfikatu Ecolabel dla 25 grup produktów, w tym dla usług campingowych i hotelarskich. W Polsce tylko jeden hotel „Topaz” w Poznaniu uzyskał „europejską margerytkę” dla swoich usług.¹² PCBC jest również właścicielem polskiego Eko-znaku, ale dotychczas przedsiębiorstwa turystyczne nie starały się o jego uzyskanie.

Ważnymi certyfikatami, również dla sektora turystycznego, są certyfikowane systemy zarządzania: jakością - ISO 9001, środowiskowy - ISO 14001, bezpieczeństwem i higieną pracy - PN/N 18001, bezpieczeństwem żywności – ISO 22000 lub zintegrowany system zarządzania (w dowolnej konfiguracji). Warunkiem uzyskania tych certyfikatów jest wdrożenie systemu zarządzania zgodnego z określoną normą, lub zintegrowanego systemu zarządzania zgodnego z wybranymi normami. Najbardziej popularne i wydane jako pierwsze z całej serii norm zarządzania były normy ISO 9001, jednak w hotelarstwie były stosowane w bardzo małym zakresie. W 1996 roku w Europie było dwanaście hoteli z certyfikowanym systemem jakości w tym jeden w Polsce. W 2005 roku w Polsce, zgodnie z informacją Polskiej Izby Hotelarstwa, kilkanaście hoteli legitymowało się certyfikatem ISO 9001, w 2006 roku dziewięć hoteli ekonomicznych marki Ibis uzyskało certyfikaty SZJ.¹³ Obecnie taki certyfikat posiada sieć hoteli Qubus, hotele należące do spółki Hotele Warszawskie „Syrena”. Obecnie o certyfikaty ISO 9001 stara się coraz więcej hoteli, również nie należących do systemów hotelowych.

12 Materiały konferencyjne „Jakość w Europie: Innowacja i transformacja – drogą zrównoważonego rozwoju” Konferencja organizowana przez PCBC, Europejski Dzień Jakości i Ekologii, Warszawa 2005r

13 Turowski M. Marketing usług hotelarskich, PWE, Warszawa 2010

Większość hoteli na całym świecie (w 2006 roku było ich 600) systemem zarządzania jakością obejmuje: **zakwaterowanie i całodobową obsługę gości w zakresie recepcji, śniadania od godziny 4.00 do południa, obsługi baru i przekąsek.**¹⁴

Biura podróży, jak wykazały badania przeprowadzone w 2005 roku przez Katedrę Zarządzania Jakością w Akademii Ekonomicznej w Krakowie nie były zainteresowane wdrażaniem norm ISO 9001, obecnie już się to powoli zmienia.¹⁵

System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 jest znacznie mniej popularny wśród organizacji i to nie tylko sektora turystycznego. Wdrożenie postanowień normy ISO 14001 często wymaga nakładów inwestycyjnych, które nie przynoszą od razu wymiernych korzyści ekonomicznych, jednak jest bardzo ważne dla hoteli, które są zlokalizowane w szczególnym środowisku przyrodniczym. Przykładem może być Hotel Nadmorski w Gdyni zlokalizowany nad Zatoką Gdańską, w otoczeniu którego znajduje się piaszczysta plaża, promenada Bulwaru Nadmorskiego, malowniczy klif wybrzeża i Trójmiejski Park Krajobrazowy. Takie położenie hotelu związane jest z koniecznością ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko, chociażby ze względu na dobre stosunki ze społecznością lokalną. W Polsce, według wstępnego rozeznania tylko kilka hoteli wdrożyło normę ISO 14 001, są to z reguły te hotele, które wcześniej uzyskały certyfikat ISO 9001.

System HACCP był wdrażany w pionie gastronomicznym hoteli i certyfikowany na zgodność z normą duńską DS. 3027E. Od 1 maja 2004 roku HACCP jest wymagany przepisami prawa i podlega urzędowemu nadzorowi, dlatego też po wygaśnięciu ważności certyfikatu zakłady gastronomiczne go nie odnawiają. W 2005 roku Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna ustanowiła normę ISO 22000 Systemy zarządzania bezpieczeństwem żywności. Wymagania dla każdej organizacji należącej do łańcucha żywnościowego. System zarządzania bezpieczeństwem żywności ISO 22000 może być integrowany z ISO 9001, czego przykładem jest hotel Pałac Kawalera.

Liderem w integracji systemów zarządzania jest Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Mechaników Polskich, Ośrodek Kwalifikacji Jakości Wyrobów „SMPTEST” w Poznaniu, który jest właścicielem hotelu Topaz w Poznaniu uzyskał Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania: Jakością, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, Środowiskowe i Bezpieczeństwem Żywności w zakresie:

- Konsultacje, projektowanie i wdrażanie systemów zarządzania, szkolenia
- Usługi gastronomiczne, hotelarskie, organizacja imprez oraz szkoleń

Ponadto Hotel Topaz uzyskał certyfikat europejskiego znaku ekologicznego Eco-label

Wnioski

Utworzony w Unii Europejskiej system akredytacji i certyfikacji jest ważnym elementem funkcjonowania wspólnego rynku. Normy z zakresu akredytacji i certyfikacji ustanowione przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną i Europejski Komitet Normalizacji EN ISO serii 17000 są podstawą funkcjonowania tego systemu. Do certyfikatów, wymaganych przepisami prawa i dobrowolnych, wystawianych przez jednostki certyfikujące działające i oceniane zgodnie z w/w normami, wszyscy uczestnicy rynku mają zaufanie.

Certyfikat podobnie jak marka pełni funkcję identyfikacyjną, promocyjną i informacyjną lecz różni się od marki wieloma elementami. Ważnym jest, że koszty uzyskania certyfikatu są znacznie mniejsze niż wypromowania marki.

Sektor turystyczny korzysta z produktów certyfikowanych w trybie obowiązkowym, np. oznakowanych znakiem CE .

Przedsiębiorstwa turystyczne starają się o certyfikaty w trybie dobrowolnym, aby wykazać wysoką

14 Turowski M. Marketing usług hotelarskich, PWE, Warszawa 2010

15 Dziadkowiec J., Sikora T. „System jakości w organizacjach turystycznych” w *Innowacyjność w kształtowaniu jakości wyrobów i usług*” pod red. naukową J. Żuchowskiego, Materiały z konferencji naukowej 12 – 13 października 2006 Politechnika Radomska, PAN, Radom 2006

jakość swoich produktów. Certyfikaty te można podzielić na dwie grupy: specyficzne dla sektora turystycznego i adresowane do wszystkich branż.

Na rynku najbardziej popularne i uznawane są certyfikaty systemów zarządzania jakością ISO 9001, które dopiero w ostatnich latach wzbudziły w większym stopniu zainteresowanie hotelarzy i w mniejszym stopniu biur podróży. Dlatego ważnym jest zbadanie motywów i efektów wdrażania i certyfikacji SZJ w organizacjach turystycznych

Streszczenie

W artykule omówiono podstawy funkcjonowania systemu akredytacji i certyfikacji w Unii Europejskiej. Wskazano na fakt, że oparty o opracowane w skali europejskiej i światowej normy z zakresu akredytacji i certyfikacji. ISO serii 17000 są podstawą do wzajemnego zaufania do certyfikatów zarówno w obszarze regulowanym przepisami prawa jak i w obszarze certyfikacji dobrowolnej. Następnie przedstawiono funkcjonowanie certyfikacji w sektorze turystycznym w zakresie certyfikacji obowiązkowej i dobrowolnej. Z wyrobów certyfikowanych w trybie obowiązkowym (wyroby oznakowane CE) hotelarstwo i inne organizacje turystyczne korzystają, natomiast o certyfikaty przyznawane w trybie dobrowolnym starają się w celu uzyskania przewagi konkurencyjnej na rynku, zdobycia zaufania klientów. Przeprowadzono również analizę różnic i podobieństw między marką a certyfikatem. A następnie omówiono rodzaje certyfikatów stosowanych w turystyce ze szczególnym uwzględnieniem hotelarstwa. Wskazano na fakt, że w ostatnich latach wzrosło zainteresowanie sektora turystycznego wdrażaniem i certyfikowaniem systemów zarządzania jakością. ISO 9001.

Spis Literatury

1. S. Borkowski, E. Wszendybył, „Jakość i efektywność usług hotelarskich”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007
2. Dutkiewicz D. Ogólnopolski program certyfikacji „Wawrzyn Polskiej Turystyki”, Zeszyty Naukowe , Wyższa Szkoła Ekonomiczna Almamere, 3(53) 2008, Warszawa 2008, s.269 – 272
3. Dziadkowiec J., Sikora T. „System jakości w organizacjach turystycznych” w *Innowacyjność w kształtowaniu jakości wyrobów i usług*” pod red. naukową J. Żuchowskiego, Materiały z konferencji naukowej 12 – 13 października 2006 Politechnika Radomska, PAN, Radom 2005
4. Henrykowski W. Certyfikacja w systemie oceny zgodności, pod redakcją J. Żuchowskiego „Towaroznawstwo wobec integracji z Unią Europejską” Politechnika Radomska, PAN – Komisja Nauk Towaroznawczych – Nauk o Jakości, Radom 2004
5. Materiały konferencyjne „Jakość w Europie: Innowacja i transformacja – drogą zrównoważonego rozwoju” Konferencja organizowana przez PCBC , Europejski Dzień Jakości i Ekologii, Warszawa 2005r
6. Na podstawie Wasilewski L. „Podstawy zarządzania jakością”, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 1998
7. Tkaczyk J. Plan pracy Wspólnoty w zakresie Wspólnotowego Oznakowania Ekologicznego na lata 2005 – 2007, ABC Jakości. Akredytacja. Badania. Certyfikacja. Quality Review, Kwartalnik PCBC, nr 3(43) 2005, Warszawa , s. 8 -15
8. Turowski M. Marketing usług hotelarskich, PWE, Warszawa 2010
9. Słownik Języka Polskiego, PWN, Warszawa 1988, s.23
10. Dz. U. Nr 166, poz. 1360
11. Dz. U. Nr 249, poz. 1834
12. Rozporządzenie Rady 92/880/EEC o schemacie przyznawania wspólnotowego znaku ekologicznego i Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 1980/2000/EC z dnia 17 lipca 2000 roku o skoordynowanym systemie oznakowania ekologicznego Wspólnoty

