

# 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 / FYRIRSPURN

<b>KVALITNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU</b> Kritéria kvality pro jiné služby než ubytování	<b>KVALITNÍ UBYTOVÁNÍ</b> Kritéria kvality - šest kategorií <a href="#">PŘEČTĚTE SI VÍCE</a>	<b>ENVIRONMENTÁLNÍ CERTIFIKACE</b> 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

