

NORMALIZACJA W BRANŻY TURYSTYCZNEJ I JEJ ZNACZENIE DLA PRZEDSIĘBIORSTW

Wprowadzenie

Przedstawiciele organizacji turystycznych (HOTREC, IH & RA, NORMAPME) oraz przedsiębiorcy branży turystycznej, zaliczani głównie do grupy małych i średnich przedsiębiorstw, nie postrzegają normalizacji i norm jako istotnego narzędzia zdobycia przewagi konkurencyjnej. W wielu wypadkach, odnoszących się zwłaszcza do problematyki oceny jakości usług, kwestionują zasadność prowadzenia działalności normalizacyjnej i stosowania norm w praktyce gospodarczej jako skutecznego narzędzia realizowanej przez nich strategii rozwoju (*SMEs and standardisation in Europe 2006*). Opinie i postawy tej grupy są sprzeczne z ogólnym poglądem na temat potencjalnych korzyści działalności normalizacyjnej, dotyczących głównie możliwości ograniczenia występowania barier technicznych w handlu usługami oraz ułatwienia dostępu do nowych rynków.

Międzynarodowi aktorzy promujący wymianę (WTO, UE, a także UNWTO) oraz przedstawiciele organizacji konsumenckich (BEUC, ANEC, EDF, ECOS) są zaniepokojeni faktem spowolnienia prac związanych z przygotowaniem nowych specyficznych norm branżowych dla produktów turystycznych. Ich poparcie dla tego rodzaju inicjatyw wzmaga nacisk na organizacje normalizacyjne, np. ISO oraz CEN, odpowiedzialne za koordynację programów normalizacyjnych w obszarze usług na płaszczyźnie międzynarodowej i europejskiej, wyrażający się żądaniem zaktywizowania działań.

Powstała próżnię wypełniają po części niezharmonizowane normy krajowe, zakładowe oraz przepisy techniczne. W dłuższej perspektywie czasowej stan ten może doprowadzić do powstawania zbędnej różnorodności dokumentów normatywnych będących w obiegu gospodarczym i w efekcie prowadzić w ujęciu makro do spowolnienia procesów globalizacji, a mikroekonomicznym – osłabienia zdolności krajowych przedsiębiorstw do zdobycia i utrzymania przewagi konkurencyjnej.

Widoczny obecnie brak zaangażowania przedstawicieli branży turystycznej w pracach organizacji normalizacyjnych grozi osłabieniem pozycji konkurencyjnej

krajowych przedsiębiorstw. Jednym z możliwych rozwiązań jest zmiana ich dotychczasowych postaw. Dzięki temu krajowe przedsiębiorstwa turystyczne mogą osiągnąć wymierne korzyści ekonomiczne, organizacyjne i zarządcze, które są udziałem podmiotów gospodarczych uczestniczących bezpośrednio w tym procesie.

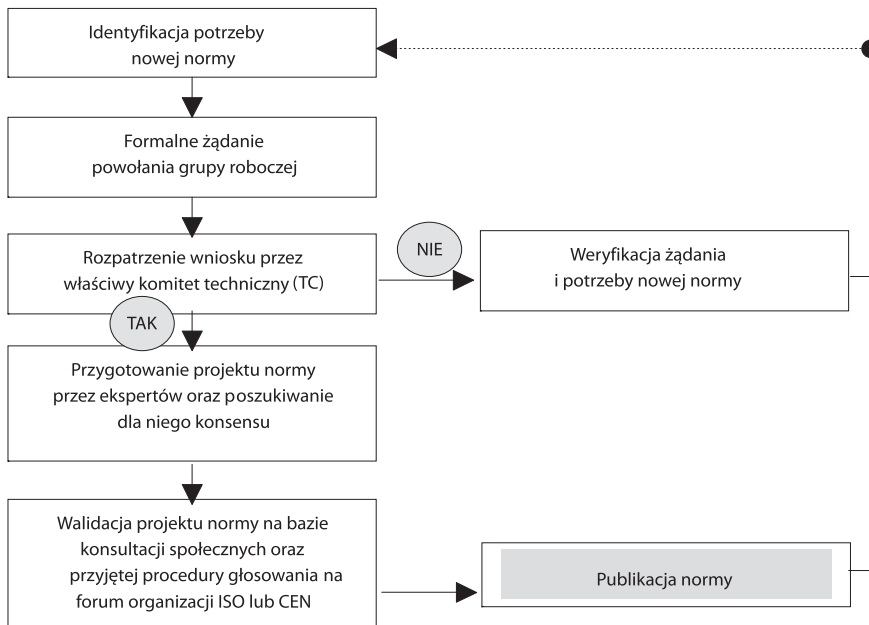
Celem artykułu jest wyjaśnienie istoty i znaczenia działalności normalizacyjnej dla przedsiębiorstw branży turystycznej oraz ukazanie postępów prac w tej dziedzinie normalizacji.

Cel, zakres i przedmiot działalności normalizacyjnej w sektorze turystyki

Krajowe przedsiębiorstwa turystyczne przez swoich przedstawicieli zasiadających w międzynarodowych i regionalnych organizacjach, reprezentujących interesy branży turystycznej, takich jak np. IATA, HOTREC, IH & RA, UNWTO mogą oddziaływać na sferę realną funkcjonowania gospodarki. Artykułują one za pośrednictwem swoich przedstawicieli, potrzeby branży turystycznej w kwestiach dotyczących m.in. harmonizacji technicznej i normalizacji. Przedstawiciele branży turystycznej poszukują więc efektywnych sposobów oraz środków realizacji postawionych im celów.

Udział przedstawicieli organizacji IATA, HOTREC, IH & RA, UNWTO, NORMAPME i UEAPME w pracach – powołanych przez jednostki normalizacyjne – komisji technicznych, np. ISO TC 228 (turystyka i usługi pokrewne), CEN TC 329 (usługi turystyczne) oraz CEN TC 136 (sport, boiska, tereny i sprzęty rekreacyjne) stanowi przykład gotowości spełnienia tych oczekiwań. Normalizacja w branży turystycznej stwarza szansę na rozwiązywanie wielu istotnych problemów technicznych lub organizacyjnych, a także na przełamywanie barier w handlu usługami. Może stać się skutecznym narzędziem podnoszenia konkurencyjności krajowych przedsiębiorstw turystycznych. Warunkiem będzie bezpośredni udział zainteresowanych podmiotów w tym procesie (rys. 1).

Podstawą działalności normalizacyjnej w sektorze turystyki jest osiągnięcie porozumienia zainteresowanych stron (interesariuszy) zgodnie z zasadą konsensusu. Porozumienie to jest potrzebne w celu ustalenia postanowień odnoszących się do zasad, wytycznych czy charakterystyk, przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania. Mogą one dotyczyć istniejących lub mogących wystąpić problemów (np. technicznych lub organizacyjnych) związanych z wynikami aktywności gospodarczej w tym sektorze – usług turystycznych oraz pokrewnych. Najważniejszym rezultatem osiągniętego porozumienia jest opracowanie i opublikowanie podstawowego dokumentu normatywnego, jakim jest norma. Normalizacja w sektorze turystyki polega więc, w ogólnym tego słowa znaczeniu, na opracowywaniu i publikowaniu np. norm wyrobów, usług, procesów i danych. Dokumenty te znajdują zastosowanie w praktyce gospodarczej.



R y s u n e k 1. Proces normalizacji

Źródło: opracowanie własne.

Działalność normalizacyjna zmierza do „uzyskania optymalnego stopnia uporządkowania” w określonym zakresie (jakości, środowiska, bezpieczeństwa, higieny, dostępności, kwalifikacji zawodowych). Dotyczy przede wszystkim tych obszarów aktywności gospodarczej, które z punktu widzenia uczestniczących w nich podmiotów (przedstawiciele producentów, konsumentów, instytucji publicznych) wymagają osiągnięcia porozumienia. Z reguły normy wertykalne odnoszą się będą do wyników aktywności gospodarczej przedsiębiorstw turystycznych, czyli usług turystycznych i usług pokrewnych (np. usługi szkoleniowe i kwalifikacje przewodników turystycznych), ale także do wyrobów oraz urządzeń technicznych.

Normy stają się obecnie istotnym narzędziem ustalania warunków transakcji kupna-sprzedaży usługi turystycznej. Dlatego też przedmiotem (obiektem) działalności normalizacyjnej mogą być – obok samej usługi – również wyrób, system, proces, obiekt, personel itp. Zalicza się je do istotnych elementów procesu gospodarowania, które warunkują zdolność zawierania transakcji kupna-sprzedaży usług turystycznych i ich realizowania na rynku.

Normalizacja produktów oraz urządzeń turystycznych powinna mieć zatem określony cel związany z obecnymi lub przewidywanymi zdarzeniami oraz zakres, którego dotyczyć będzie rozwiązanie. Celem porozumienia może być np. ujednoczenie wybranych parametrów (wymagań kategoryzacyjnych) usługi hotelarskiej, określenie sposobu zachowań organizatorów imprez masowych lub przygotowania

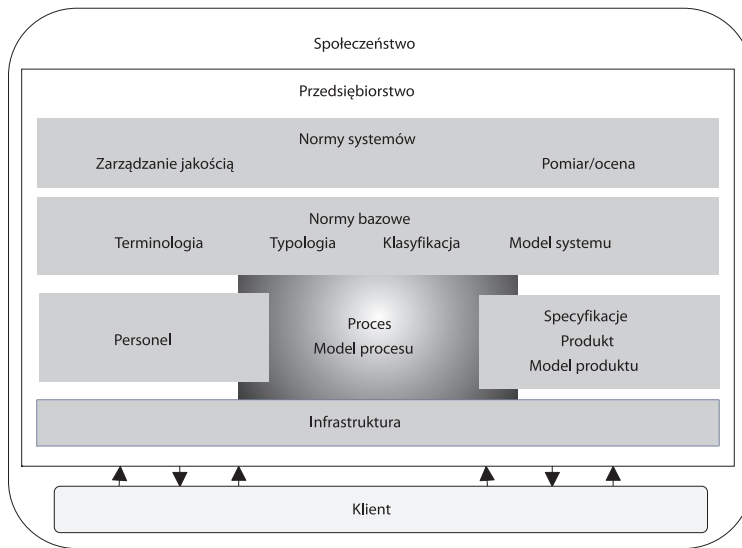
przyszłych przewodników turystycznych do wykonywania zawodu. Zakres normalizacji usług dotyczyć może przyjęcia postanowień warunkujących spełnienie minimalnych wymagań jakościowych, bezpieczeństwa lub wymagań kwalifikacyjnych dla wyróżnionych usług turystycznych lub usług pokrewnych. Ich sprecyzowanie w toku działalności normalizacyjnej pozwoli krajowym producentom świadczyć usługi na poziomie międzynarodowym lub europejskim (np. sprecyzowanie kwalifikacji zawodowych przewodników turystycznych otwiera obecnie możliwość świadczenia przez nich usług na rynkach zagranicznych krajów europejskich).

Przedmiotem działalności normalizacyjnej jest głównie usługa turystyczna świadczona przez przedsiębiorstwa *sensu stricto* turystyczne. W działalności usługowej przedmiot działalności normalizacyjnej ogranicza się nie tylko do przyjęcia postanowień dotyczących specyficznych właściwości usług turystycznych. Obejmuje również inne, z punktu widzenia przedsiębiorstwa, istotne obszary funkcjonowania firmy. Dlatego też przedmiotem działalności normalizacyjnej w sektorze usług mogą być inne obiekty, skategoryzowane według następujących socjotechnicznych terminów: normy systemów zarządzania, normy zasadnicze, model produktu, model procesu, personel, infrastruktura (urządzenia) (rys. 2). Schemat działalności normalizacji wskazuje na istnienie wewnątrz przedsiębiorstwa wydzielonych obszarów jego funkcjonowania, które powinny podlegać normalizacji. Do specyficznych aspektów działalności normalizacyjnej w obszarze usług zalicza się (Mörschel, Behrens, Fähnrich, Elze 2007):

- elementy bazowe: terminologia, typologia usług i ich wytwórców, klasyfikacja usług i dostawców usług, model produktu, specyfikacja, metody rozwoju usług, oceny usług i dostawców usług;
- elementy organizacyjne: model procesu biznesowego, systemy zarządzania, system informatyczny, transakcyjny, formaty przesyłania danych, bezpieczeństwo i transfer danych;
- personel: zdrowie i bezpieczeństwo, czas pracy, płace, ergonomia, kwalifikacje i szkolenia.

Wymienione aspekty nie zamykają całości działań służących normalizacji usług. Przedsiębiorstwo usługowe z oczywistych powodów wchodzi w interakcje z klientem, koncentrując uwagę na kwestiach dostępu do informacji dla konsumenta, ochronie konsumenta, zadowoleniu klienta, komunikacji z klientem, odpowiedzialności za produkt wadliwy. Kształtowanie relacji z klientem to również jeden z istotnych aspektów działalności normalizacyjnej w sektorze usług.

Normalizacja usług turystycznych stopniowo obejmuje swoim zasięgiem coraz szerszy zakres, począwszy od ustalenia norm terminologicznych, a kończąc na normach określających kwalifikacje zawodowe pracowników.



R y s u n e k 2. Socjotechniczne aspekty normalizacji w obszarze usług

Źródło: opracowane na podstawie Mörschel, Behrens, Fähnrich, Elze 2007.

Normy systemów zarządzania

W wyniku prac normalizacyjnych krajowe przedsiębiorstwa turystyczne mogą implementować opublikowane m.in. przez komitet techniczny organizacji ISO TC 176 międzynarodowe normy systemów zarządzania w zakresie jakości (rodzina norm ISO 9000), ochrony środowiska (rodzina norm ISO 14000), bezpieczeństwa i higieny pracy (rodzina norm OHSAS 18000) czy bezpieczeństwa żywności (system HACCP oraz ISO 22000).

Rodzina norm ISO serii 9000 precyzuje ogólne warunki, jakie powinno spełnić przedsiębiorstwo turystyczne, aby sprawnie funkcjonować, świadczyć usługi wysokiej jakości, a jednocześnie kształtować perspektywy własnego rozwoju.

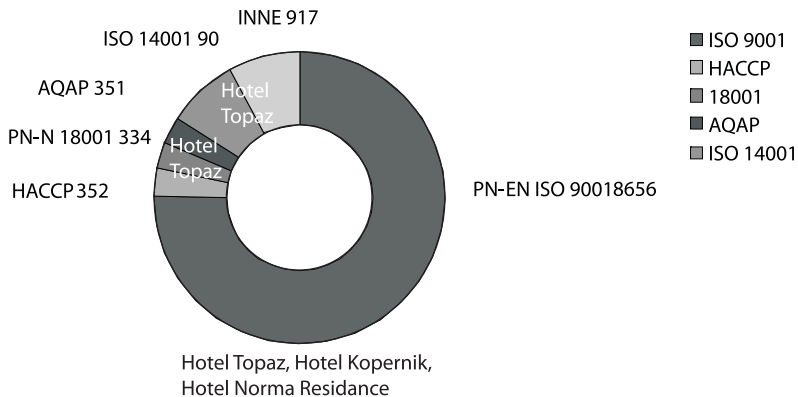
Normy ISO serii 14000 systematyzują działania organizacji w obszarze zarządzania wpływem na środowisko. Norma określa wymagania, jakie spełniać powinno przedsiębiorstwo, które ukierunkowuje jeden z podsystemów zarządzania na ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko naturalne, tj. wskazuje zakres prac zorientowanych na minimalizację oddziaływania na środowisko i pomaga efektywnie wykorzystywać dostępne zasoby na każdym etapie prowadzonej działalności.

Rodzina norm PN-N 18000 (odpowiednik OHSAS 18000) określa m.in. wymagania oraz wytyczne dla systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Wdrożenie systemu zarządzania zgodnego z wymaganiami normy PN-N 18001

powinno nie tylko ułatwić dostosowanie się do wymagań obowiązującego prawa, ale również przyczynić się do osiągnięcia coraz wyższego poziomu bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników.

Norma ISO 22000 definiuje wymagania dla Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności rozumiane jako wymagania dla organizacji w całym łańcuchu żywnościowym. Norma skierowana jest zarówno do organizacji z branży spożywczej: producentów żywności, hurtowników i detalistów spożywczych, jak i firm z branży Ho-Re-Ca (Hotele, Restauracje, Catering)¹. Norma ujmuje swoim zakresem wymagania dotyczące wdrażania, funkcjonowania i doskonalenia systemu zarządzania zorientowanego na dostarczanie do klienta bezpiecznej żywności. Norma ISO 22000 łączy wymagania systemu HACCP (obowiązkowy od 1 maja 2004 r.) oraz Dobrych Praktyk (Produkcyjnych, Higienicznych, Cateringowych, Dystrybucyjnych itp.). Norma ISO 22000 posiada strukturę podobną do ISO 9001:2000 i jest kompatybilna z Systemem Zarządzania Środowiskowego 14000:2005. Za sprawą dostępnych powszechnie dokumentów normatywnych każde przedsiębiorstwo turystyczne może zaprojektować i wdrożyć zintegrowany system zarządzania.

Jednak przykładów tego rodzaju organizacji, które kompleksowo podchodzą do kwestii implementacji norm systemów zarządzania jest w kraju niewiele (rys. 3). Przeprowadzone po raz pierwszy w 2005 r. badania sondażowe wykazały, że tylko kilka przedsiębiorstw branży hotelarskiej faktycznie zaprojektowało i wdrożyło znormalizowane systemy zarządzania².



R y s u n e k 3. Znormalizowane systemy zarządzania (w tym obowiązkowe – system HACCP) w krajowych przedsiębiorstwach hotelarskich

Źródło: opracowanie własne oraz na podstawie HBI 2009.

¹ Norma dotyczy przedsiębiorstw współpracujących z sektorem spożywczym, m.in. producentów opakowań i urzędzeń dla przemysłu spożywczego, firm przechowujących i transportujących żywność, przedsiębiorstw produkujących środki do mycia i dezynfekcji oraz zajmujących się utrzymaniem higieny w zakładach spożywczych.

² Do 2009 r. liczba hoteli posiadających systemy zarządzania jakością zgodne z normą ISO 9001:2000 powiększyła się o sieć Qubus Hotel SA, trzy hotele z Trójmiasta – Haffner, Szydłowski, Nadmorski, a także Hotel Biały Kamień (Świeradów-Zdrój), Hotel Gracja (Kuznia Raciborska), Hotel Senator (Dźwirzyno), Hotel Jan (Zielona Góra).

Jak pokazują wyniki badań, zainteresowanie krajowych przedsiębiorstw turystycznych tego rodzaju normami systemowymi jest relatywnie słabe, co można próbować wyjaśnić specyfiką branży turystycznej. Jest to sektor zdominowany przez małe i średnie przedsiębiorstwa (94% ogółu firm zatrudnia mniej niż 10 pracowników). Niesie to za sobą ograniczenia finansowe i organizacyjne, co utrudnia wdrażanie systemów zarządzania.

Aby zmienić nastawienie ze strony MSP do kwestii implementacji znormalizowanych systemów zarządzania, organizacja ISO publikuje przewodniki oraz opracowuje wytyczne, wspomagające przedsiębiorstwa w działaniach związanych z wdrażaniem i utrzymaniem systemu zarządzania. Przykładem mogą być opracowane w połowie lat dziewięćdziesiątych XX w. przez komitet techniczny organizacji ISO TC 176 dodatkowe dokumenty normatywne (Tabor, Rączka 2004) poradnika ISO 9001 dla małych firm – Metody postępowania oraz przewodniki ISO 9000-1 i 9004-1, zawierające wytyczne dla wdrożenia i doskonalenia systemu jakości w sektorze usług. Ich opracowanie, stanowiące istotne uzupełnienie norm systemowych, zastało wymuszone żądaniem artykułowanym przez organizacje reprezentujące na płaszczyźnie międzynarodowej i europejskiej m.in. interesy branży turystycznej (NORMAPME, UEAPME).

MSP postrzegają konieczność wdrożenia norm jako dodatkowe obciążenie stwarzane przez duże firmy. Uważają ponadto, że normy nie odnoszą się do nich. Tego rodzaju poglądy wynikają z pewnych, bardzo ogólnych zapisów ujętych w dokumentach normatywnych, np. dotyczących spełnienia wymagań systemowych ujętych w normach ISO 9001. Wyniki badań instytutu KAN ujawniły punkt odniesienia MSP do kwestii opracowywania dokumentów normatywnych. Według nich normy powinny (Eichener 2001):

- być zrozumiałe i wyraźnie uporządkowane, zawierać jasne wymagania;
- zawierać instrukcje implementacji normy i konkretne techniczne rozwiązania (w miejsce ogólnych koncepcji);
- przywoływać ustępy innych norm zamiast jedynie się do nich odnosić.

Opracowane i przyjęte na płaszczyźnie międzynarodowej normy ISO mają charakter uniwersalny. Ze względu na ograniczoną liczbę wymagań systemowych ich dostosowanie do specyfiki tego rodzaju działalności usługowej, jaką jest turystyka, nie jest skomplikowane³. Pierwszy krok w tym kierunku zrobiły już takie kraje, jak Australia i Nowa Zelandia, gdzie opracowano i przyjęto przewodnik systemu zarządzania jakością w turystyce (AS/NZS 3905.3:1994 – *Quality system guidelines – Guide for the hospitality industry*)⁴. Znormalizowany system jakości obejmuje wszystkie istotne obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa z punktu widzenia możliwości wpływania na jakość pracy, co w efekcie przekłada się na poprawę ja-

³ Istnieje wiele przykładów dla tego typu działań, nie tylko na forum organizacji ISO, ale także w ramach konsorcjów prywatnych, które uwzględniając uwarunkowania właściwe dla swojej działalności, „zaadoptowały” np. normę ISO 9001 do swoich własnych potrzeb, np. branża motoryzacyjna, medyczna itp.

⁴ Na uwagę zasługuje fakt, że dokument normatywny w formacie pliku pdf dostępny jest bez żadnych ograniczeń na stronach internetowych australijskiej i nowozelandzkiej organizacji normalizacyjnej.

kości usług i zadowolenie klienta. Podejście systemowe gwarantuje sukces przedsięwzięcia. Jest ono przeciwieństwem doraźnych i często przypadkowych posunięć. Dlatego należy postrzegać kwestie opracowania i stosowania norm systemowych w kategoriach narzędzi umożliwiających osiągnięcie zakładanych celów jakościowych w długim okresie.

Zapisane w normach systemów zarządzania pojęcia, definicje, zasady, wytyczne lub charakterystyki porządkują działanie całej organizacji. Jest to efekt prac podejmowanych głównie na szczeblu międzynarodowym. Opracowanie norm międzynarodowych to rezultat pracy ekspertów, zarówno teoretyków, jak i praktyków udzielających się w dziedzinie zarządzania jakością. Oparty na aktualnym stanie wiedzy i techniki dokument normatywny stanowi o dojrzałości przyjętych rozwiązań, stanowiących również o możliwości ich aplikacji w każdej organizacji, bez względu na typ i wielkość. W tej grupie mieszczą się również dominujące na rynku turystycznym małe i średnie przedsiębiorstwa, zarówno prywatne, jak i publiczne, produkcyjne czy usługowe. Rodzaj, wielkość, forma prawna nie stanowi bariery utrudniającej ich wdrożenie w praktyce gospodarczej.

Normy usług turystycznych

Specyfika usług turystycznych utrudnia osiągnięcie porozumienia zwłaszcza w kwestiach bazowych, tj. terminologicznych, typologicznych usług i klasyfikacyjnych, np. obiektów noclegowych⁵ (tzw. pierwszy etap normalizacji). Jednak postęp prac w zakresie opracowywania przejrzystych, jednolitych, ogólnie przyjętych i uznanych kryteriów systematyzujących usługi *sensu stricto* turystyczne (WTO 2009) daje szansę na osiągnięcie konsensu również co do możliwości opracowania specyficznych wymagań i wytycznych także dla nich (drugi etap normalizacji). Osiągnięcia na tym polu są coraz bardziej widoczne. Dostępne są już m.in. pierwsze bazowe normy terminologiczne, opracowane dla usług hotelarskich i biur podróży. Ich opublikowanie było efektem współpracy członków komitetów technicznych organizacji normalizacyjnych ISO oraz CEN, a także przedstawicieli branży turystycznej zaangażowanych w pracach komitetów. Dla wybranej grupy usług turystycznych i rekreacyjnych opracowano wiele szczegółowych wymagań i wytycznych (por. niżej). Nie jest to jeszcze przełom, ale krok we właściwym kierunku.

Europejskie normy usług dla sektora turystyki są obecnie opracowywane i publikowane przez Komitet Techniczny CEN TC 329 „Usługi turystyczne”. Pomysł jego powołania narodził się w 1996 r. w ramach grupy największych europejskich tour-operatorów, przedstawicieli branży hotelarskiej i działaczy ochrony konsumentów. Celem powołania tego komitetu było stworzenie znormalizowanego systemu produkcji usług i urządzeń turystycznych, mających znaleźć zastosowanie w broszu-

⁵ Przykładem wielu działań na tym polu było wspólne przedsięwzięcie zainicjowane przez organizacje WTO IH & RA podjęte w celu opracowania jednolitego systemu klasyfikacji dla hoteli pod nazwą *The Joint WTO & IH & RA Study on hotel classification* w 2004 r.

rach biur podróży, jak również w systemach rezerwacji internetowych. W momencie gdy komitet się ukonstytuował, jego członkowie (tzn. przedstawiciele krajowych organizacji normalizacyjnych) zdecydowali o rozpoczęciu prac normalizujących nad terminologią hotelarską i turystyczną. W tym celu zostały utworzone następujące grupy robocze: grupa robocza WG 1 – kierowana przez Hiszpanię – „Hotele – terminologia” oraz grupa robocza WG 2 – kierowana przez Niemcy – „Biura podróży i touroperatorzy – terminologia”. Później zostały powołane dwie grupy robocze w ramach tego samego komitetu: grupa robocza WG 3 – kierowana przez Austrię – „Wymagania dla szkół nurkowania rekreacyjnego” – oraz grupa robocza WG 4 – kierowana przez Niemcy – „Wymagania dotyczące nauczania języka obcego w formie wycieczek”.

Wszystkie cztery grupy robocze zakończyły swoją pracę i na bazie ich wyników opracowano następujące europejskie normy usług turystycznych:

- EN ISO 18513, opublikowana w grudniu 2003 „Usługi turystyczne – hotele i inne rodzaje zakwaterowania turystycznego – terminologia”;
- EN 13809, opublikowana w czerwcu 2003 r. „Usługi turystyczne – agencje turystyczne pośrednicy turystyczni i organizatorzy turystyczni – „Terminologia”;
- EN 14413-1/-2, opublikowana w maju 2004, „Minimalne wymagania dotyczące bezpieczeństwa szkolenia instruktorów nurkowania – część 1: Poziom 1 – instruktorzy, Część 2: Poziom 2 – instruktorzy wyposażeni w aparaty SCUBA;
- EN 14153-1/2/-3, opublikowane w lutym 2004, „Usługi w nurkowaniu rekreacyjnym – minimalne wymagania dotyczące bezpieczeństwa szkolenia pływonurków rekreacyjnych – Część 1: Poziom 1 – pływonurek wymagający nadzoru, Część 2: Poziom 2 – pływonurek samodzielny, Część 3: Poziom 3 – lider nurkowania”;
- EN 14467, opublikowana w 2004 r., „Usługi w zakresie nurkowania rekreacyjnego – wymagania dotyczące świadczących usługi w pływonurkowaniu rekreacyjnym”;
- EN 14804, opublikowana w 2004 r., „Świadczenie usług nauczania języków obcych w formie wycieczek – wymagania”;
- EN 15565, opublikowana w 2008 r., „Usługi turystyczne – wymagania dotyczące szkolenia zawodowego i programów kwalifikacji przewodników turystycznych”⁶.

Grupy robocze podejmujące się istotnych dla rozwoju sektora turystyki problemów normalizacyjnych są obecnie dobrze zróżnicowane. Jednak wyniki ich prac są niewspółmierne do zamierzeń. Na przykładzie wymienionych norm europejskich, tylko w ostatnim przypadku można mówić o pełnym sukcesie działań normalizacyjnych. Przedmiotem normalizacji uczyniono tu usługę szkolenia zawodowego przewodników turystycznych. Celem osiągniętego porozumienia było określenie minimalnych wymagań dla organizacji kursów – norma określa ich czas trwania, zakres tematyczny i rodzaj nabytych umiejętności praktycznych. Z dniem 1 stycznia 2008 r.

⁶ Należy nadmienić, że wszystkie wymienione normy europejskie, opracowane dla sektora turystyki, zostały wprowadzone do krajowego systemu normalizacyjnego.

norma została wprowadzona poprzez uznanie do krajowego systemu normalizacyjnego. Polska norma PN-EN 15565 wspiera podejmowane w ramach UE wysiłki mające na celu ułatwienie świadczenia usług przewodnickich w krajach członkowskich i zapewnienia wysokiej ich jakości. Cel ten powinien zostać osiągnięty za sprawą opracowanej normy, wprowadzającej jednolite wymagania w zakresie możliwości uzyskania w procesie szkolenia w obszarze UE kwalifikacji zawodowych przewodnika turystycznego.

Normy wyrobów i urządzeń turystycznych

Rozwój turystyki zależy od dostępności urządzeń turystycznych niezbędnych w procesie wytwarzania wyrobów i usług turystycznych. Urządzenia turystyczne, do których zaliczymy bazę noclegową i gastronomiczną, obiekty rozrywki i wypoczynku czy transport również podlegają działalności normalizacyjnej. Ma ona na celu ułatwienie realizacji inwestycji przez sektor prywatny. Zakres normalizacji dotyczył kwestii ich dostępności dla turystów niepełnosprawnych oraz osób starszych. Opracowanie normy pozwala przedsiębiorcy spełnić wymagania prawne regulujące kwestie korzystania z wybranych urządzeń przez wskazane osoby.

Za przykład normalizacji urządzeń turystycznych może posłużyć opracowana i przyjęta w ubiegłym roku przez Brytyjski Instytut Normalizacyjny specyfikacja techniczna PAS 88:2008 *Poradnik dostępności pomieszczeń w dużych hotelach i sieciach hotelowych*⁷. Dokument ten powstał przy współpracy przedstawicieli branży hotelarskiej i sieci hotelowych. Udział w jego opracowaniu miały również organizacje broniące praw osób niepełnosprawnych. Powstanie dokumentu pod nazwą Specyfikacja Dostępności Publicznej (*Publicly Available Specification – PAS*) ma na celu zapewnienie prywatnym inwestorom możliwości spełnienia zapisanych w ustawie wymagań prawnych o niedyskryminacji osób niepełnosprawnych (zapisanych w dokumencie *Disability Discrimination Act [DDA]* z 1995 r.). Norma PAS 88, ujednoczyła zasady dostępności pomieszczeń i usług oferowanych osobom niepełnosprawnym lub w starszym wieku, przez odwołanie się do zasad dobrej praktyki. Obecnie prowadzone są zabiegi, aby specyfikacja ta znalazła uznanie, za pośrednictwem organizacji normalizacyjnych, na płaszczyźnie europejskiej.

W przypadku międzynarodowych norm dotyczących wyrobów turystycznych można odnotować tylko jeden przypadek wprowadzenia tego rodzaju dokumentu do krajowego systemu normalizacyjnego. W tym wypadku chodzi o polską normę PN-S-47295:1992 „Pojazdy drogowe – Pryczepy turystyczne i lekkie – Obliczanie wytrzymałości mechanicznej dyszla sprzęgającego – Dyszle stalowe”, wprowadzającą normę ISO 7641-1:1983.

W tym miejscu należy wspomnieć o działalności normalizacyjnej prowadzonej na płaszczyźnie krajowej. Jej efektem było opracowanie wielu polskich norm (PN)

⁷ PAS 88:2008 *Guidance on accessibility of large hotel premises and hotel chains*, British Standards Institute (BSI), opublikowana 3 marca 2008 roku.

dla urządzeń i sprzętu turystycznego, które z czasem zastąpione zostały normami europejskimi. Do nich zaliczają się następujące krajowe normy techniczne opublikowane przez Polski Komitet Normalizacyjny:

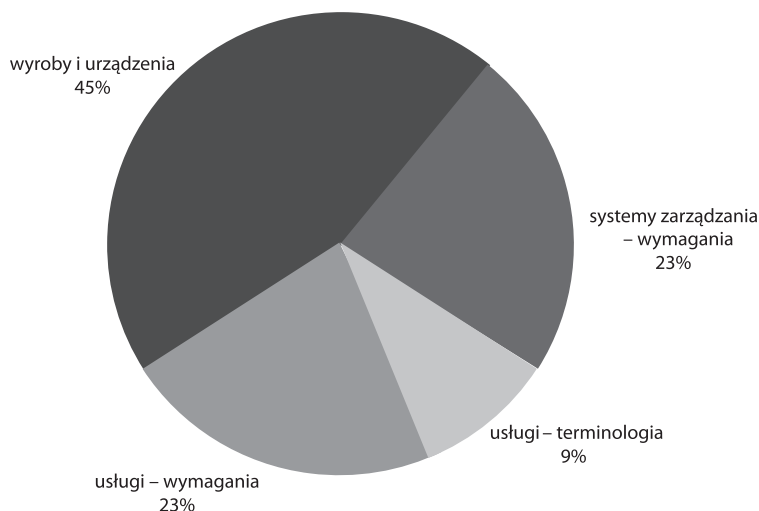
- PN-EN 1106:2002 „Wyposażenie aparatów gazowych użytku domowego, komunalnego i turystycznego – Kurki”, zastępująca polską normę PN-M-40304-01:1978;
- PN-EN 484:2002 „Kuchenki gazowe turystyczne, zastępująca polską normę” PN-M-77271:1989;
- PN-EN 497:2002 „Urządzenia gazowe turystyczne” – Ogólne wymagania i metody badań, zastępująca polską normę PN-M-77271:1989;
- PN-EN ISO 5912:2005 „Artykuły sportowe i turystyczne – Namioty turystyczne”, zastępująca polską normą PN-P-84551:1978 opracowaną na podstawie normy branżowej BN-71/7474-05.

Na szczeblu krajowym podjęto starania związane z opracowaniem wielu wymagań dla różnego rodzaju wyrobów turystycznych. Można tu wymienić następujące normy wyrobów:

- PN-M-40304-02:1979 „Wyposażenie aparatów gazowych użytku domowego, komunalnego i turystycznego – Zawory iglicowe – Wymagania i badania”;
- PN-M-77270:1969 „Turystyczne gazowe lampy oświetleniowe – Ogólne wymagania i badania”;
- PN-O-91024:1970 „Obuwie powszechnego użytku – Obuwie turystyczne – Podział na gatunki (klasyfikacja jakościowa)”;
- PN-M-77271:1989 „Kuchenki gazowe turystyczne – Ogólne wymagania i badania”;
- PN-M-40303:1986 „Aparaty gazowe użytku domowego, komunalnego i turystycznego – Podział”.

Innym przykładem działalności normalizacyjnej są normy krajowe, które z czasem zostały wycofane z obiektu i nie zostały zastąpione innymi normami. Zaliczymy do nich przykładowo normy:

- PN-C-94173:1976 „Obuwie tkaninowo-gumowe turystyczne i sportowe – Wymagania i badania”;
- PN-M-77210:1953 „Menażki turystyczne emaliowane”;
- PN-M-77232:1950 „Pudełka okrągłe turystyczne aluminiowe”;
- PN-N-97071:1998 „Sprzęt sportowy i turystyczny – Pneumatyczne wyroby tkaninowo-gumowe – Materace i poduszki turystyczne – Wymagania i badania”.



R y s u n e k 4. Krajowe normy turystyczne (w procentach) – stan na 2009 r.

Źródło: opracowanie własne.

Wysoki udział opracowanych i opublikowanych norm wyrobów i urządzeń turystycznych w ogólnej ich liczbie (45%, 10 dokumentów normatywnych) stanowi dowód na skuteczność działań normalizacyjnych (rys. 4). Nie można wykluczyć, że w najbliższej przyszłości krajowe normy zyskają uznanie na płaszczyźnie norm europejskich lub międzynarodowych. Muszą jednak pozytywnie przejść proces normalizacji w ramach organizacji CEN i ISO. Konieczne będzie przełamanie wielu barier, które obecnie bardzo spowalniają prowadzenie prac normalizacyjnych w tej dziedzinie normalizacji.

Bariery prowadzenia działalności normalizacyjnej w obszarze usług turystycznych

Normalizacja usług budzi opór wśród znacznej części podmiotów rynku usług turystycznych tzn. przedsiębiorców oraz ich przedstawicieli. Problem ten naświetla szerzej raport AFNOR *Criteria for accessibility to tourist and transport services for disabled people* (AFNOR 2008). Jego powstanie wpisuje się w plan działania organizacji normalizacyjnych usiłujących poznać przyczyny negatywnego nastawienia części podmiotów branży turystycznej do normalizacji usług oraz przełamać je, aby jak najszybciej znieść bariery, które osłabiają tempo prac normalizacyjnych. W dokumencie tym zwraca się uwagę m.in. na fakt, że nie wszyscy dostrzegają różnicę pomiędzy normalizacją wyrobów i usług. Niezrozumienie istoty normalizacji usług jest o tyle dotkliwie, że hamuje postęp prac związanych z wypracowaniem poro-

zumienia na forum grup roboczych. Problem dotyczy określenia tego, co powinno być celem normalizacji usług, jakich rezultatów należy oczekiwać oraz jakie środki należy podjąć, aby osiągnąć zakładany wynik.

W raporcie podkreśla się, że normy usług mają charakter ogólny, określony cel oraz wyznaczony rezultat, który powinien zostać osiągnięty w przypadku ich wdrożenia. Normy nie narzucają natomiast konkretnych sposobów osiągnięcia zakładanych wyników, pozostawiając kwestię wyboru środków w gestii danego podmiotu. Ten aspekt stosowania norm jest istotny, ponieważ świadczy o tym, że w praktyce normalizacyjnej zawsze istnieje możliwość zachowania pewnego marginesu swobody postępowania w ramach prowadzonej działalności.

W raporcie zwraca się uwagę na kwestię konieczności zmiany postrzegania samej działalności normalizacyjnej przez głównych beneficjentów tego procesu. Podkreśla się fakt zbyt słabej wiedzy o tym, czym jest normalizacja usług. Nasuwa się wniosek, że potencjalni i obecni aktorzy tego procesu są słabo przygotowani merytorycznie do tego, aby mogli opracowywać tego rodzaju dokumenty normatywne.

Nadal niektórzy reprezentanci branży turystycznej traktują normy jako pewnego rodzaju ograniczenie, a nie użyteczne narzędzie prowadzenia działalności. Zwracają uwagę, że prowadzenie prac normalizacyjnych wymaga znacznych nakładów finansowych, przynosząc niewielkie korzyści, a sam proces jest bardzo czasochłonny w stosunku do wysokiej dynamiki sektora usług. Sądzą, że normalizacja usług raczej ma tendencje do usuwania „wąskich gardeł” i stosowania uproszczeń, gubiąc ich oryginalność. Podkreślają ponadto, że normalizacja nie uwzględnia specyfiki małych firm, które później nie zawsze mogą dostosować się do zapisów ujętych w normach.

Zaprezentowane opinie oraz postawy są domeną tylko części przedstawicieli oraz przedsiębiorców branży turystycznej. Można żywić nadzieję, że nie zaważą one na rozwoju procesu normalizacyjnego w odniesieniu do wyrobów, usług oraz urządzeń turystycznych w przyszłości.

Znaczenie normalizacji dla przedsiębiorstw turystycznych

Działalność normalizacyjna w sektorze turystyki dotyka zagadnień natury prawnej, ekonomicznej oraz społecznej i politycznej, a więc tego, co stanowi otoczenie zewnętrzne przedsiębiorstwa turystycznego. Przedsiębiorcy, współtworząc proces normalizacji, świadomie zmieniają, w drodze osiągniętego porozumienia wszystkich zainteresowanych stron, uwarunkowania społeczno-ekonomiczne działania firmy. Za sprawą normalizacji zmieniają sposób prowadzenia działalności gospodarczej na taki, który jest dla nich bardziej uporządkowany.

Proces normalizacji pozwala na opracowanie i przyjęcie podstawowego dokumentu normatywnego, jakim jest norma. Przedsiębiorca uzyskuje niezbędną wiedzę umożliwiającą mu prowadzenie działalności usługowej na światowym poziomie. Działalność normalizacyjna polega bowiem na podjęciu starań zmierzających do uzyskania pełnej informacji o produkcie, często będącej pochodną działalności kon-

kurentów. Zebrana wiedza warunkuje możliwość spełnienia oczekiwań i wymagań klientów. Norma ujmuje ich specyficzne wymagania jakościowe w odniesieniu do danej usługi. Z chwilą spełnienia ogólnych wymagań jakościowych czy bezpieczeństwa przedsiębiorca może skoncentrować swoją uwagę na procesie realizacji usługi. Normy usług są istotnym dokumentem referencyjnym dla podejmowanych przez niego działań o charakterze inwestycyjnym, zapewniających profesjonalną obsługę klientów.

Dla usługi turystycznej określone zostają wymagania jakościowe, których spełnienie stanowi o zadowoleniu klienta. Wypracowanie porozumienia w odniesieniu do ujętych w normie zapisów dokonuje się za pomocą metody dobrych praktyk. Pozwala to mieć nadzieję na wypracowanie w trakcie przebiegu procesu normalizacyjnego najlepszych z możliwych rozwiązań gwarantujących spełnienie wymagań klienta-turysty. Norma zawiera sumę praktycznych doświadczeń ludzi biznesu, zainteresowanych stworzeniem dogodnych warunków rozwoju prowadzonej działalności gospodarczej. Przedstawiciele branży turystycznej tylko przez bezpośredni udział w procesie normalizacyjnym mają możliwość uzyskania wpływu na ostateczny kształt normy i ujęcia w niej wielu specyficznych właściwości usługi, które według nich stanowią o możliwości spełnienia wymagań klienta.

Dla poszczególnych rodzajów usług turystycznych istotne jest określenie ogólnych wymagań prawnych gwarantujących ochronę lub bezpieczeństwo klientów korzystających z różnego rodzaju obiektów turystycznych lub uprawiających np. turystykę wyczynową. Przepisy prawne spełniają tę rolę. Jednak za uzasadnione wydaje się ich uzupełnianie o szczegółowe unormowania techniczne, organizacyjne lub zarządcze, określające np. sposób bezpiecznego korzystania przez klientów z różnego rodzaju usług. Przedsiębiorca, przez odniesienie się do nich, ma możliwość potwierdzenia spełniania wymagań ochrony klientów zapisanych w przepisach prawnych.

Rosnące wymagania i oczekiwania klientów wymuszają konieczność zwrócenia uwagi na przygotowanie zawodowe potencjalnych pracowników. Wykształcenie, doświadczenie, umiejętności nawiązywania bezpośredniego kontaktu z klientem i zawierania transakcji to minimalne wymagania zawodowe pracownika odpowiedzialnego za kształtowanie relacji z klientem. Normy usług wychodzą naprzeciw tym oczekiwaniom, zawierając ujednolicone na płaszczyźnie europejskiej wymagania dotyczące szkolenia zawodowego i programów kwalifikacji, np. przewodników turystycznych. Pozwolą więc przedsiębiorcy na zatrudnianie tych osób, które powinny spełniać określone ustawowo wymagania kwalifikacyjne.

Znaczenie działalności normalizacyjnej dla krajowych przedsiębiorstw turystycznych uwidacznia się również w procesie negocjacji warunków transakcji między kontrahentami. Złożoność produktu turystycznego wydłuża przebieg tego procesu. Ustalenie istotnych warunków transakcji z pewnością wymaga wiedzy i doświadczenia stron do niej przystępujących. Uczestnicy nie mają gwarancji zidentyfikowania wszystkich istotnych wymagań i powołania się na nie w umowie. Jest to działanie zbyt kosztowne i pracochłonne, wymagające ogromnej wiedzy i doświadczenia od obu stron. Z pomocą przychodzą przyjęte i uznane normy bazowe (kategoryzacyjne obiektów noclegowych). Zastosowanie ich w praktyce gospodar-

czej upraszcza procedurę negocjacyjną. Normy międzynarodowe czy europejskie kształtują warunki transakcji.

Główną kwestią uzgodnień uczestników wymiany jest kwestia możliwości spełnienia wymagań jakościowych czy ochrony klientów. Normy bazowe oraz normy usług pozwalają na ocenę stopnia zgodności ich spełnienia. Otwiera to drogę do przeprowadzenia audytu certyfikującego, często przy udziale trzeciej strony, niezależnej od uczestników transakcji. Klient uzyskuje potwierdzenie spełnienia wymagań przez dostawcę usług, czyli dowód profesjonalnego podejścia do obsługi turystów, a wytwórca usługi – dowód spełnienia wymagań i szansę na zdobycie zaufania klientów.

Podsumowanie

Działalność normalizacyjna w sektorze turystyki budzi silne kontrowersje. Przedstawiciele organizacji turystycznych dostrzegają jej negatywny wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstw turystycznych. Nie są zainteresowani zwiększeniem swojego udziału w pracach normalizacyjnych. Rodzi to poważne obawy co do możliwości sprostania w przyszłości wymaganiom artykułowanym przez decydentów politycznych oraz przedstawicieli organizacji konsumenckich. Dotyczą one konieczności wdrożenia rozwiązań, które pozwolą zmniejszyć ilość barier technicznych i organizacyjnych, ograniczających prawidłowość realizacji procesów świadczenia usług turystycznych w takich dziedzinach, jak hotelarstwo, transport, gastronomia i komunikacja. Nastąpi to z chwilą przełamania głębokiej nieufności przedstawicieli branży turystycznej do normalizacji i norm.

Wymierne korzyści ekonomiczne, organizacyjne i zarządcze przyniesie przedsiębiorstwom turystycznym nie tylko implementacja – wcześniej publikowanych i wprowadzonych stopniowo do krajowego systemu normalizacyjnego – branżowych norm produktów turystycznych. Korzyści odniosą oni również za sprawą bezpośredniego włączania się ich przedstawicieli, zasiadających obecnie w międzynarodowych organizacjach turystycznych afiliowanych przy komitetach technicznych jednostek normalizacyjnych, do prac służących osiągnięciu konsensu w istotnych dla branży zagadnieniach. Z punktu widzenia interesów przedsiębiorców krajowych normalizacja daje nadzieję na uzyskanie przewagi konkurencyjnej za sprawą świadczonych przez nich usług i produkowanych wyrobów spełniających międzynarodowe i europejskie normy.

Bibliografia

- Association Française de Normalisation (AFNOR), *Feasibility and opportunity to develop a standardisation work programme concerning „Criteria for accessibility to tourist and transport services for disabled people”*, Raport końcowy: SA/CEN/ENTR/371/2006-27 – Project N°2.
- BSI, PAS 88:2008 *Guidance on accessibility of large hotel premises and hotel chains*, British Standards Institute (BSI).
- Eichener V., *Information on Occupational Health and Safety and Standardization for Small and Medium- Sized Enterprises – Requirements and Availability*, Komisja Ochrony Pracy i Normalizacji (KAN), 2001.
- Mörschel I., Behrens H., Fährnich K.-P., Elze R. (2007), *Standardisation in the Service Sector for Global Markets*, [w:] *Advances in Services Innovations*, red. D. Spath, K.-P. Fährnich, Springer.
- PKN, PN-EN 15565:2008, „Usługi turystyczne – Wymagania dotyczące szkolenia zawodowego i programów kwalifikacji przewodników turystycznych”, Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), 2008.
- Quality 2009, Polscy Liderzy Jakości, HBI Polska: <http://www.quality.hbi.pl>.
- SMEs and Standardisation in Europe*, Raport Komisji Europejskiej, EIM Business & Policy Research, Zoetermeer 2006.
- Tabor A., Rączka M. (red.) (2004), *Nowoczesne zarządzanie jakością*, tom II, *Metody i narzędzia jakości, normalizacja, akredytacja, certyfikacja*, Politechnika Krakowska, Kraków.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity DzU nr 223, poz. 2268, 2004).
- WTO, Tourism services, S/C/W/298 (09–2772), z dnia 8 czerwca 2009.