



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



PREZENTARE

Importanta implementarii si certificarii unui Sistem de Management al Calitatii conform cu cerintele standardelor ISO, in unitati prestatoare de servicii in domeniul turismului



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



1. Importanta implementarii Sistemelor de Management al Calitatii

Contextul ISO

Organizatia Internationala pentru Standardizare – ISO are sediul in Geneva, Elvetia si publica standarde inca din 1947, cand, dupa al Doilea Razboi Mondial a aparut nevoia de a armoniza tehnologiile apartinand unor tari diferite. ISO a inceput elaborarea standardelor aplicabile in diferite tari si a unui cadru prin care tarilor respective sa li se poata asigura interoperabilitatea. ISO a propus o platforma prin care fiecare tara sa poata avea cate un loc un cadrul comitetelor tehnice insarcinate cu definirea liniilor directoare din diverse domenii.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Pana in prezent, ISO a publicat peste 19.200 standarde cu participarea celor 164 de membri ai sai. Tarile membre ISO reunesc 98 % din economia mondiala si reprezinta 97 % din populatia lumii care este afectata de aceste standarde. Tarile in curs de dezvoltare au primit invitatia ISO de a i se alatura si isi pot exprima propriile preferinte in privinta standardelor. Aceasta organizatie nonguvernamentala elaboreaza standarde la cererea diverselor ramuri industriale, carora nu le ofera legi, ci puncte de referinta. ISO se bazeaza pe deciziile guvernelor nationale daca aceste standarde vor deveni sau nu cerinte pe plan national.



www.interregrobg.eu

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Avantajele implementării sistemelor de management al calitatii, pe baza standardelor internaționale ISO 9001, potrivit opiniei unor firme certificate la cererea Comisiei UE, sunt:

- Îmbunătățire a conștiinței privind calitatea serviciilor
- Claritate în definirea responsabilităților
- Implicare a angajaților
- Creștere a încrederii clienților
- Creștere a eficienței interne
- Îmbunătățire a imaginii organizației pe piața și pentru clienți
- O constantă în îndeplinirea sarcinilor



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Cresterea complexitatii proceselor de realizare a serviciilor pentru o plaja extinsa de clienti impune o îmbunatatire continua a metodelor de management, de comunicare si de lucru utilizate de persoanele cu functii de conducere, dar si a celor care, prin natura activitatii desfasurate, vin în contact cu un publicul consumator.

Persoanele care lucreaza în permanenta cu clienti/consumatori, pentru care volumul tot mai mare de informatii si diversitatea problemelor de rezolvat impun reorganizarea fluxurilor informationale interne, în scopul cresterii performantei muncii prestate sunt cele vizate in primul rand.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



În acest context, nevoia identificata la nivelul organizatiei, în desfasurarea activitatilor si în atingerea rezultatelor dorite, este reprezentata, în principal, de lipsa unor proceduri clar definite si documentate, care sa reglementeze modul de desfasurare a principalelor activitati si procese în cadrul organizatiei si care sa asigure scurtarea si fluidizarea fluxurilor informationale interne si furnizarea unor servicii de calitate catre consumatori.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



- Aceasta problema atrage după sine alte probleme conexe, precum:
- imposibilitatea implementării unui management al performanței adecvat;
 - dificultăți în corelarea necesităților cu resursele disponibile;
 - utilizarea ineficientă a informațiilor și a datelor relevante;
 - consum mare de timp pentru rezolvarea unor probleme de o importanță redusă



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



De aceea, prin intermediul unor proiecte de implementare si certificare a Sistemelor de Management al Calitatii, se propune cresterea calitatii si a operativitatii în furnizarea serviciilor catre consumatori, prin elaborarea unor *metodologii si analize diagnostic* cu privire la identificarea nevoilor actuale, legate de managementul calitatii si al performantei la nivelul unitatilor si introducerea unor instrumente de management al calitatii si performantei, compatibile cu instrumentele utilizate la nivel national si european.



www.interregrobg.eu

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Aceasta presupune, pe de o parte, *elaborarea si implementarea unui set de proceduri*, specifice unui sistem de management al calitatii, care sa reglementeze modul de desfasurare a principalelor activitati si procese în cadrul organizatiei, iar pe de alta parte **instruirea personalului propriu** în scopul dobândirii de cunostinte si abilitati specifice, necesare implementarii respectivelor proceduri ale sistemului de management.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



De asemenea, accesibilitatea ofertei turistice, determinant sensibil al calității în turism, reprezintă punerea la dispoziția tuturor consumatorilor a produselor/serviciilor turistice curente, fără discriminare. În ceea ce privește transparența, acest determinant adiacent al calității în turism reflectă necesitatea transmiterii și furnizării informațiilor necesare consumatorului referitoare la caracteristicile ofertei, prețul, gradul de accesibilitate, natura produsului/serviciului.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Un produs/serviciu turistic autentic poate oferi o calitate superioară prin el însuși. De asemenea, armonizarea ofertei turistice cu mediul natural și uman constituie baza dezvoltării unui turism durabil, ceea ce, implicit, presupune și asigurarea unei anumite calități a produselor și piețelor turistice, deoarece nu există turism durabil fără calitate.

Gradul de satisfacție al clientului este dat de caracteristicile de calitate ale ofertei, de calitatea procesului de comunicare, de calitatea relației cu prestatorul, de calitatea materiilor prime, a materialelor, tehnicilor și tehnologiilor utilizate în procesul fabricării produsului global turistic, al distribuției și al prestării acestuia. Ceea ce aduce în atenție ***abordarea calității ca proces***, cu finalitate precisă: satisfacerea nevoilor, exigențelor și așteptărilor consumatorilor relativ la un produs/serviciu turistic, conform condițiilor contractuale.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



O abordare interesantă a **calității în turism** este cea realizată **din perspectivă relaționară**. În turism, calitatea totală este determinată de calitatea relațiilor ce se stabilesc între entitățile fizice și juridice, în vederea fabricării, distribuirii și prestării produsului/serviciului turistic.

Analiza **calității în turism prin prisma partenerilor: prestator, client** introduce noțiuni precum: legalitate, nevoie, exigențe, așteptări. Prestatorul oferă produse/servicii în mod legal pe piața turistică, corspunzătoare satisfacerii nevoilor și exigențelor clienților, care au anumite așteptări. Consumatorii, au moduri diferite de a percepe realitatea, fapt reflectat și în modul de percepere a calității.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Calitatea percepută este rezultatul, nu doar a analizei produsului turistic, a materiilor prime, materialelor sau tehnologiilor utilizate, ci și a experienței turistice. Cunoscut este faptul că globalizarea presupune standardizare, internaționalizare, ceea ce evidențiază faptul că în toate domeniile de activitate există criterii de calitate comune, capitale pentru consumator, ceea ce face necesar și posibil transferul de know-how în domeniul calității în turism și nu numai. Orice transfer de know-how generează schimbări la nivelul fiecărei entități, existând relații de intercondiționare între schimbare, cultură organizațională și transfer de tehnologie și know-how, ca factori de transformare competitivă a entităților, în contextul globalizării, putând astfel genera inovații în turism.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



2 Importanta certificarii Sistemului de Management al Calitatii/ detinerii unui Certificat ISO

Un certificat ISO demonstrează că o companie este în conformitate cu standardele internaționale emise de Organizația Internațională pentru Standardizare (ISO). Certificatul de conformitate deschide noi căi pentru parteneriate de afaceri cu alte companii certificate ISO. El garantează că organizația respectivă promovează interoperabilitatea în cadrul domeniului său de activitate.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Standarde ISO in domeniul CALITATII

Familia de standarde ISO 9000, trateaza managementul calitatii, a devenit una dintre cele mai adoptate serii de linii directoare, iar certificarea ISO 9001 devine tot mai mult o conditie prealabila incheierii unor parteneriate in mediul de afaceri. Punand accentul intr-o maniera moderna, ISO 9001 a devenit un standard popular care contine principiile de standardizare a practicilor corporative pentru imbunatatirea continua a calitatii serviciilor in turism.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Codul de conduita

Certificarea ISO impune audituri periodice ale unitatilor companiei pentru a monitoriza conformitatea cu standardele ISO. Conducerea analizeaza rezultatele acestor evaluari si implementeaza masuri corective pentru a mentine conformitatea cu standardele ISO. ISO 9001:2015, de pilda, promoveaza atitudinile si procesele care vizeaza constant obtinerea satisfactiei clientilor si furnizarea unor servicii sau produse ireprosabile, pretuind interesul si implicarea conducerii superioare.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



O rețea de parteneri

ISO promovează standardele sale de management de la furnizori la beneficiari. În consecință, o companie care a primit o certificare ISO le va cere și partenerilor săi de afaceri să adere la standardele ISO. Un exemplu dintr-un domeniu complementar, ISO 22000 definește reguli prin care se asigură siguranța alimentelor, domeniul său acoperind toate organizațiile implicate în lanțul alimentară. De aceea, conformitatea li se solicită tuturor celor implicați, de la furnizorii alimentelor proaspete până la distribuitorii bunurilor finite către consumatori.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Interoperabilitatea

Progresele in domeniul tehnologiei au loc rapid, iar a pastra pasul cu ce se intampla la nivel global pentru a asigura interoperabilitatea poate fi un demers destul de dificil. Standardele ISO actioneaza ca o sursa universala de cerinte, care armonizeaza legatura reciproca dintre platformele care functioneaza impreuna.



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.



UNIUNEA EUROPEANĂ

FONDUL EUROPEAN PENTRU DEZVOLTARE REGIONALĂ

INVESTIM ÎN VIITORUL TĂU!



GUVERNUL ROMÂNIEI



Mulțumim pentru atenție!

Ion Rosca - Consultant Sisteme de Management



Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene.