

Turizm Hizmetleri Yönetim Sistemi

ISO 18513



ISO 18513:2003 konaklama alanında uluslararası niteliğe sahip tek standarttır. Bu standardın ortaya çıkışı oldukça uzun kabul edilebilecek bir sürece karşılık gelmektedir. Temelinde ise turizm etkinliklerinin en önemli sosyal, kültürel ve ekonomik olayı haline gelmesi gerçeği yatmaktadır. Geçtiğimiz elli yıllık sürede ulusal ve uluslararası seyahatlerin çok artması, dünya çapında otel sınıflandırmalarının nasıl karşılaştırılacağı sorusunun birçok kamu ve özel sektör ilgilisi tarafından düzenli olarak sorulmasına yol açmıştır. Bunun üzerine Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization-WTO) 2001 yılı programında sınıflandırma ile ilgili bir çalışma yapılabilmesi için girişimde bulunmuştur.

Otel işletmelerinde standardizasyon için kaydedilen bir diğer önemli gelişme 31 Mart-1 Nisan 1998 tarihleri arasında Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) desteğinde düzenlenen toplantıdır.

Bu gelişmeden önce turizm alanında standardizasyon ile ilgili bir dizi toplantı da Uluslararası Standartlar Örgütü Tüketici Komitesi (ISO Commite For Consumer Policy-COPOLCO) tarafından düzenlenmiştir. 30-31 Mayıs 1995'te Çin'in başkenti Pekin'de düzenlenen "Hizmetler - Uluslararası Standardizasyonunda Karşılaşılan Güçlükler"i simli fikir üretme toplantısı hizmetler için uluslararası geçerliliği olan standartların oluşturulması konusunun ele alındığı öncü çalışmalardan birisidir. Söz konusu toplantıda hizmet işletmelerinde standardizasyonun ne için gerekli olduğu, gerçekleştirilebilme olasılığı ve uluslararası düzeyde ne ölçüde uygulanabileceği sorular tartışılmıştır.

ISO 18513 Standardının Gereklilikleri

Kat hizmetleri ve önbüro

-İşaretler: Milliyetini dikkate almadan tüm turistik tüketicilerin kolayca anlayabileceği ortak simgeler geliştirilmelidir. Sıcak-Soğuk su, rahatsız etmeyiniz uyarısı yada telefon santralinin ve resepsiyon iç hat numaraları standartlaştırılmalıdır.

-Rezervasyon: Tüm otellerde ortak kullanılacak bir rezervasyon formunun geliştirilmesi gereklidir.

Terminoloji

Otel çalışanlarının otele ait durum ve koşulları kolaylıkla algılayabilmesini sağlayabilecek ortak bir terminoloji kabul edilmelidir. Örneğin; odaların tanımlanmasına ilişkin terminoloji gibi alanlarda bir standardizasyon sağlanmalıdır.

Eğitim

Tüm çalışanların yabancı dil eğitimleri ve bilgileri konusunda ortak bir düzey sağlanmalıdır.

Güvenlik

Otellerin güvenlik sistemleri için belirli standartlar oluşturulmalıdır. Özellikle yangın güvenliği için duman dedektörleri ve tavadan su serpiciler gibi temel elemanlar dikkate alınmalıdır. Ayrıca yangın durumunda çıkışları işaret eden levhaların biçimleri standardize edilmeli ve görünür noktalara konulması sağlanmalıdır.

Voltaaj ve Elektrik Fişleri

Özellikle iş için seyahat eden turistik tüketiciler tarafından önemle vurgulanan bir noktadır. Tüm otellerde bu konuda standardizasyon sağlanmalıdır.

Sağlık

Otellerde hava ve su kalitesine de standartlar getirilmelidir.

Yiyecek ve İçecek:

Yiyecek İçeceklerin ve çalışanların temizliği mutfak ve restoran malzemelerinin temiz tutulması gereklidir. Ayrıca mutfak ve restoran çalışanlarının ortak bir üniforma giymeleri sağlanarak genel sağlık kontrollerini yaptırılmaları belirli bir standarda bağlanmalıdır.

-Güvenlik: Mutfak ve restoran alanında güvenli ve çalışma verimliliğini artıracak bir çalışma ortamının oluşturulmasına ve fiziksel planlamanın gerçekleştirilmesine ilişkin standartlar ortaya konulmalıdır.

-Eğitim: Mutfak ve restoran çalışanlarının belirli bir eğitim düzeyinde olmasını ve belirli bir saat eğitim almasını sağlayacak eğitim programlarının oluşturulması ve buna ilişkin standartların belirlenmesi gereklidir.

-Satın Alma: Satın alınan malzemelerin kaliteli olmasını sağlayacak standard bir satın alma sürecinin oluşturulması gereklidir. Ayrıca tedarikçilerle ilişkilerin kurulmasında standartlar belirlenmelidir.

Performans ve Ürün Değerlendirme

Otel işletmeleri çalışanlarının performanslarının belirlenmesi ve ürün değerlendirme yöntemlerinde belirli bir standarda uygun hareket edilmesi gereklidir.



BvA Belgelendirme olarak, ISO 18513 Turizm Hizmetleri Yönetim Sisteminizi Turizm tecrübeli denetçilerimizle yaptığımız denetimlerin ardından belgelendirmekteyiz.



BvA Belgelendirme ve Dış Ticaret Ltd. Şti.

Gayrettepe Mah. Yıldız Posta Cad. Akın Sitesi 1. Blok No:6 Kat:4 D:9 Beşiktaş 34349 - İstanbul - TÜRKİYE
Tel +90-212-347 0865 (pbx) Web: www.bva.tc e-mail: info@bva.tc