



Eesti Matkaliit

Seiklusturismi kvaliteedijuhtimise süsteem.

Lahtiütlemine.

Kvaliteeditunnistuse taotlemine on vabatahtlik. Kvaliteedijuhtimise süsteem ei sisalda juriidilisi, majandus- ega finantsalaseid näpunäiteid. Siin pole kirjeldatud kõiki seaduste ja regulatsioonidega organisatsioonidele kehtestatud nõudeid. Käesolevates dokumentides sisalduv teave on esitatud ainult kvaliteedijuhtimise süsteemi eesmärke silmas pidades ning seal kajastatud teave ei asenda professionaalseid konsultatsioone. Kvaliteedijuhtimise süsteemi rakendamine ei taga iseeneslikult edu ning süsteemi loojad ei vastuta mistahes kaasnevate ja tulenevate kulude ja kahjude eest.

Kõik selles kogumikus sisalduvad vormid on ainult näidised ja neil puudub mistahes ametlik või seaduslik jõud.

Sisukord

Kvaliteedijuhtimine seiklusturismis.	1
Tunnustamise kord.	6
Kvaliteedikomisjoni tegevuse statuut.	9
Standardite valdkonnad.	11
Töövihik. Teejuht läbi tunnustamise keerdkäikude.	13
A osa.	15
Organisatsiooni üldandmed.	16
Organisatsiooni andmed.	17
Seadustest tulenevad nõuded.	19
Kindlustus.	20
B osa	21
Äri-või arenguplaan. Turundusplaan	22
Vastutustundlik turundus ja informatsioon.	26
Pidev areng.	27
Klienditeenindus.	28
Tegevuste kirjeldused.	30
Inimressursid.	33
Turvalisus ja töötervishoid.	37
Vastutustundlik keskkonnakäitumine.	41
Finantssüsteemid.	43
Tegutsemiskodeks.	44
Tunnustustaotluse vorm.	45

Matkajuht

Kinnituskiri.	48
Taotlustasu maksmine.	49
Maksete väljaarvestamine.	50
Kontroll-leht	51

Kvaliteedijuhtimine seiklusturismis.

Kvaliteedi juhtimine - paremate tulemuste saavutamise protsess.

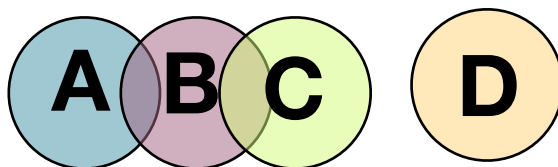
Mis on seiklusturism?

Seiklusturismi olemus avaneb kõige paremini kliendi kasude kaudu. Need on ihade, huvide rahuldamine, keskkonnavahetus, liikumine. Samuti tavapärase tegevuse kogemine, kontrollitud riski tunnetamine, proovilepanek, õppimine, enesepeegelduste saamine, uudes loodus- ja kultuurikeskkonnas viibimine. Määratlusi on palju, neist enamust on võimalik taandada järgmisesse definitsiooni:

Seiklusturism on kindla sihiga ette võetud reis loodusesse või mõnda eksootilisse kohta, mille eesmärgiks on enese proovilepanek põnevust, tajutavat riski või kontrollitud ohtu sisaldavates aktiivsetes tegevustes.

Millised teenused kuuluvad seiklusturismi alla?

Maailma turismis on juurdumas säästvad põhimõtted ning üha enam kinnistub seisukoht, et ressursi kulutavad (motoharrastused) või keskkonnast kasu lõikavad tegevused (jaht ja kalapüük) ei kuulu seiklusturismi alla. Sama põhimõte oleks mõistlik ka Eestis aluseks võtta. Nii jaguneksid aktiivsed tegevused järgmiste tunnuste alusel 4 sektorisse:



A - matkamine, ronimine, seiklusrajad, ellujäämisprogrammid

B - sporditurismi alad

C - looduse vahendamine ja loodusõpetus

D - ressursse kulutavad alad (moto, militaar, jaht ja kalapüük)

Seiklusturismi tegevusalade võimalik jaotus on kirjeldatud tabelis 1 (lk. 3)

Mis on kvaliteedi juhtimise süsteem?

Lihtsalt selgitades on kvaliteedi juhtimise süsteem kogum standardeid pluss juhendid mis aitavad juhtkonnal kirjeldada kuidas standardeid organisatsioonis on juurutatud ning kuidas asutuse edenemist hinnatakse.

Kui organisatsioonis on standardid juurutatud, võib taodelda kvaliteeditunnistuse. Tunnistus saadakse tunnustusprotsessi kaudu.

Kvaliteeditunnistust uuendatakse igal aastal kuid tunnustamise täistsükkel kordub iga kolme aasta tagant.

Süsteemi on koostanud turismiettevõtjad turismiettevõtjate jaoks.

Mis on standardid?

Standardid on seiklusturismis kokku lepitud nõuded seisunditele ja protsessidele.

Mis kasu on kvaliteedi juhtimisest?

Süsteem annab eeskju heade tavade ning parema teeninduse juurutamiseks. Tunnustamine on hea võimalus kindlat meetodikat kasutades analüüsida organisatsiooni. Analüüs näitab kätte organisatsiooni nõrgad kohad mida parandada/ parendada. Kasu väljub paremates tulemustes.

Kvaliteeditunnistus tõestab organisatsiooni usaldusväärsust inimestele, kes plaanivad pakutavates tegevustes osaleda või peavad langetama otsuse koostööd teiega teha.

Keda kvaliteedijuhtimine puudutab?

Kvaliteedijuhtimise protsess on vabatahtlik ja algatus tuleb asjast huvitatud organisatsioonilt. Kõik turismi ja matkamisega tegelevad organisatsioonid on tunnustamisele oodatud sõltumata nende omandi- ja juriidilisest vormist. Oodatakse ka korraga mitmetes erinevates sektorites ning tegevusaladel tegelevaid organisatsioone.

Kes tunnustab?

Tunnustamise viib läbi valdkonna alaliit. Alaliit on kompetentsikeskus kellel on kohustus tagada oma tegevusalal korrastatus, seetõttu peavad nad olema kursis ala heade tavade, seaduste ja regulatsioonidega.

Tunnustajad.

Tabelis on kirja pandud valdav osa tegevusi mida peetakse seiklusturismi alla kuuluvateks. Säästliku turismi põhimõtetest lähtudes on ressurssikulutavad tegevused liigitatud omaette (D) sektorisse. Selle sektori tegevusi peaks käsitlema omaette turismiliigina väljaspool seiklusturismi terminit. Tegevuste järel veerus 2 on tunnustavate organisatsioonide nimed.

Tabel 1. Tegevuste rühmad ja tunnustavad organisatsioonid.

Veerg 1. Tegevused	Veerg 2. Esindav organisatsioon
Sektor A	
1. Matkad	Eesti Matkaliit
1.1. Veematkad	
1.1.1. Veematkad avaveekogudel	
1.1.2. Veematkad siseveekogudel	
1.2. Talimatkad	
1.2.1. Räätsamatkad	
1.2.2. Tõukekelgumatkad	
1.2.3. Suusamatkad	
1.2.4. Uisumatkad	
1.3. Jalgrattamatkad	
1.3.1. Tõukerattamatkad	
1.4. Jalgsimatkad	
1.5. Mägimatkad	
1.6. Alpinism	
1.7. Kaljuronimine	
1.7.1. Siseseina ronimine	
1.7.2. Ronimine looduslikel seintel	
1.7.3. Bouldering	
1.8. Seiklusrajad (kõrg- ja madalrajad)	
1.9. Seiklusmängud	
1.10. Ellujäämisprogrammid	
Sektor B	
2. Muud aktiivsed tegevused	
2.1. Mäesuusatamine ja lumelauasõit	Eesti Suusaliit

Veerg 1. Tegevused	Veerg 2. Esindav organisatsioon
2.2. Ratsutamine	Eesti Ratsaspordiliit
2.3. Purjetamine, purjelauasõit, lohesurf	Eesti Jahtklubide Liit
2.4. Sukeldumine	Eesti Alvee Liit
2.5. Vibu- ja ammurajad	Eesti Vibuliit, Eesti Amburite Liit
2.6. Golf	Eesti Golfi Liit
Sektor C	
2.7. Loodusvaatlused, loodusfotograafia	Eesti Giidide Liit
2.8. Looduse vahendamine, ekskursioonid looduses	Eesti Giidide Liit
Sektor D	
1. Teenused õhusõidukitega (lennundus)	Eesti Lennuspordi Föderatsioon
1.1. Purilennundus	
1.2. Mootorlohed, paraplaanid	
2. Teenused maismaasõidukitega	Eesti Jeti- ja Mootorkelguliit
2.1. ATV-d	
2.2. Mootorkelgud	
2.3. Džiibid	Eesti Autospordi Liit
2.4. Kardid ja bagid	
3. Teenused mootoriga veesõidukitega	Eesti Veemoto Liit, Eesti Jeti- ja Mootorkelguliit
3.1. Jetid	
3.2. Mootorpaadid	
3.3. Väikelaevad	Eesti Väikelaevnike Liit
4. Paintball	Eesti Paintballi Liit
5. Jaht	Eesti Jahispordi Liit
6. Kalastamine	Eesti Õngitsejate Liit

Kvaliteedi hindamine. Tunnustamise käik.

1. Tunnustamine viiakse läbi Taotleja avalduse alusel ja Kvaliteedikomisjoni otsuse põhjal.
2. Kvaliteedikomisjon on valdkonna alaliidu alla kuuluv töögrupp.
3. Kvaliteedikomisjoni otsuse saamiseks täidab Taotleja kõik taotlusjuhendis ette nähtud vormid (taotlus koosneb A ja B osast).
4. Taotluse A osa, vajalikud tunnistused, load, kinnituskiri ja maksmist tõendav dokument saadetakse Eesti Matkaliidu kodulehel väljakuulutatud tähtajaks Kvaliteedikomisjonile.
5. Komisjon teeb saadetud dokumentide põhjal eelhindamise ning võib anda ühe järgmistest vastustest:
 - 5.1. Tulemus on positiivne ja organisatsioon võetakse hindamisprotsessi ning Taotlejale edastatakse kirjalik vastus 7 tööpäeva jooksul
 - 5.2. Komisjon küsib lisaandmeid. Andmed peab esitama 14 päeva jooksul. Ku andmed on tähtajaks esitatud ja vastus on positiivne, siis lepatakse Taotlejaga 7 päeva jooksul kokku hindajate saabumine organisatsiooni.
6. Kuni 7 päeva enne ametlikku hindamist võib organisatsioon kutsuda konsultandi kes aitab kindlaks teha organisatsiooni vastavust tunnustamishõuetele.
7. Hindamine toimub organisatsiooni asukohas. Eksperdid hindavad B osas kirjeldatud seisundite ja protsesside vastavust tegelikkusele.
12. Tunnustamiseks esitatud informatsioon on rangelt konfidentsiaalne.
13. Peale hindamist esitab Hindamiskomisjon tulemusi kajastava protokoll Kvaliteedikomisjonile.
14. Kvaliteedikomisjon võib Taotlejale anda ühe järgmistest vastustest:
 - 14.1. Tulemus on positiivne ja Taotlejale väljastatakse kvaliteeditunnistus
 - 14.2. Tulemus on negatiivne ja tunnistust ei väljastata.

Protestide esitamine.

1. Tunnustatud, hindamisel olevad või oma tunnustust uuendavatel organisatsioonidel on õigus esitada protest.
2. Protest hindajate töö kohta esitatakse Kvaliteedinõukogule. Kui protestitakse Kvaliteedikomisjoni otsust, siis esitatakse kaebus Eesti Matkaliidu juhatusele.
3. Protest peab olema sisse antud mitte hiljem kui 14 päeva peale protestitava otsuse tegemist.

Kvaliteeditunnistuse kehtivusaeg.

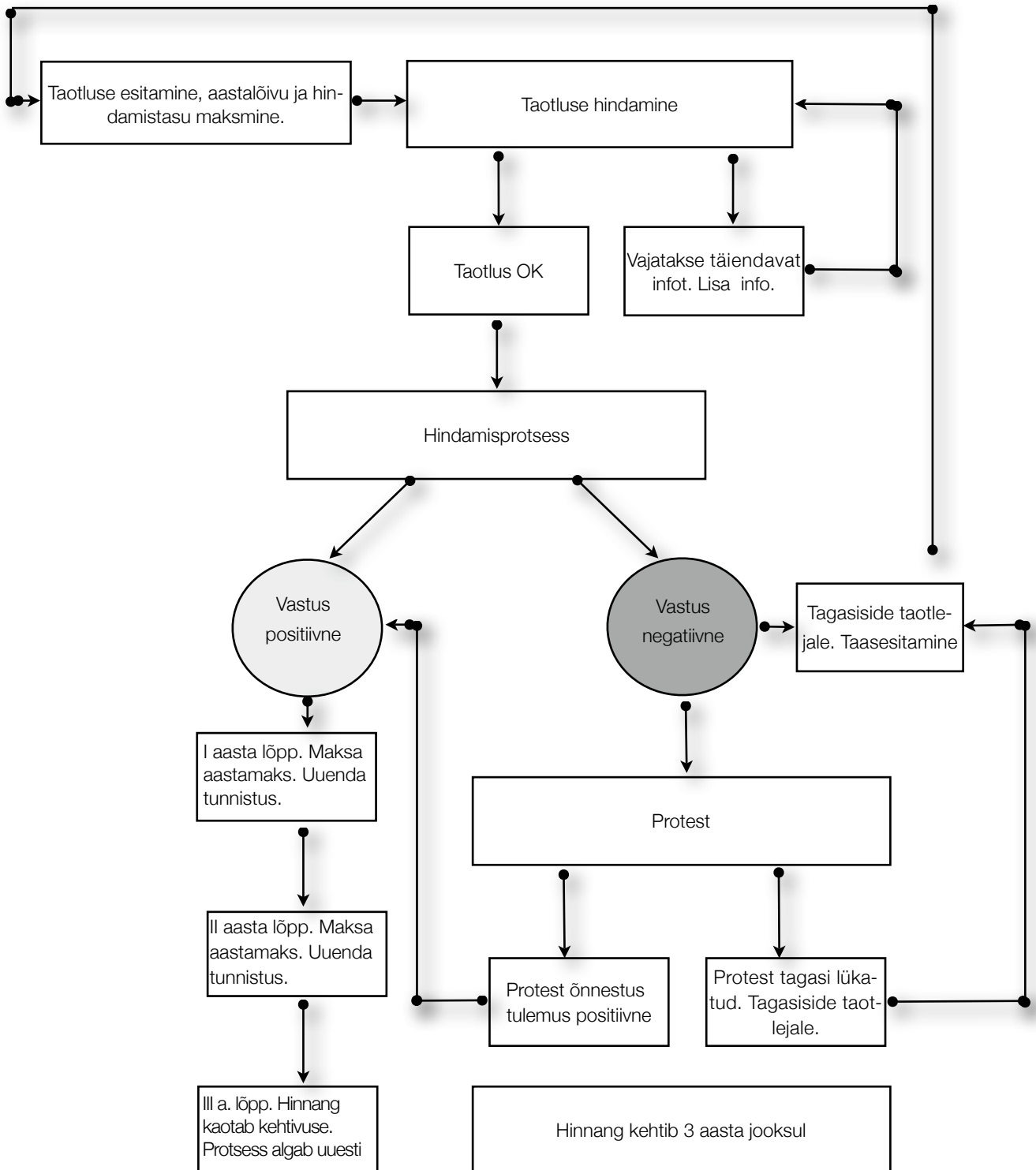
1. Kvaliteeditunnistus kehtib 3 aastat ning Taotleja uuendab seda igaastaselt. Peale 3 aastase perioodi lõppu tuleb Taotlejal oma organisatsioon uuesti tunnustada.
2. Iga-aastaselt uuendamisel täidab organisatsioon uuendustaotluse, kirjutab kinnituskirja, et peab standarditest kinni ning maksab aastamaksu. Komisjon võib uuendamisel nõuda lisadokumente.
3. Kvaliteeditunnistus kaotab kehtivuse kui iga-aastane uuendamine on tegemata.

Kvaliteeditunnistuse tühistamine.

1. Tunnustatud organisatsioonidel on eetilise ja professionaalne vastutus standardite täitmisel.
2. Kvaliteedikomisjonil on õigus tunnistada tühistada. Selle põhjuseks võivad olla:
 - 2.1. organisatsiooni võimetus standarditega ettenähtud taset säilitada
 - 2.2. tõsistele käitumisreeglite rikkumisele viitav tõestatud kaebus.
 - 2.3. Tagasiside kaudu saadud tõendid mis viitavad regulaarsele nõuete rikkumisele.
3. kvaliteeditunnistuse tühistamise puhul on organisatsioon kohustatud viivitamatult eemaldama kvaliteedile viitava teabe oma infokandjatest.
4. Kõik kaebused, mis saabuvad Tarbijakaitseametilt või mõne muu tarbijaorganisatsiooni kaudu, edastatakse Kvaliteedikomisjonile.

5. Kui kaebus on tõendatud, siis peab organisatsioon andma juhtunule kirjaliku seletuse. Kvaliteedikomisjon pole siiski lahkarvamusi lahendav organ, vaid kõik erimeelsused lahendatakse Eesti seadustes ettenähtud korras ja selleks ettenähtud organite poolt.
6. Edasikaebamine. Tunnustatud, hindamisel olevad või oma tunnustust uuendavatel organisatsioonidel on õigus edasikaebamisele.
7. Protest hindajate töö kohta esitatakse Kvaliteedinõukogule. Kui protestitakse Kvaliteedikomisjoni otsust, siis esitatakse kaebus Eesti Matkaliidu juhatusele.
8. Edasikaebus peab olema sisse antud mitte hiljem kui 14 päeva peale protestitava otsuse tegemist.

Tunnustamiskäigu skeem.



Tunnustamise kord.

1. Üldosa.

- 1.1. Kvaliteedi hindamist korraldav ja kvaliteeditunnistusi väljaandev organ on Eesti Matkaliit (edaspidi EML).
- 1.2. Kvaliteedi tõendamise ja tunnustamise (edaspidi tunnustamise) korraldamiseks moodustatakse EML juurde Kvaliteedikomisjon (edaspidi Komisjon).
- 1.3. Tunnustamise taotlemine toimub taotleja kirjaliku avalduse alusel, on tasuline ja vabatahtlik.
- 1.4. Komisjon lähtub EV seadustest, EML juhatuse kinnitatud tegevusstatuudist, käesolevast korrast ning teistest EML juhatuse poolt antud juhistest.

2. Kvaliteedi tõendamine.

- 2.1. Kvaliteedi tõendamise vormiks on tunnustusprotsess.
- 2.2. Tunnustusprotsessi osad on:
 - 2.2.1. taotluse eelhindamine Komisjonis;
 - 2.2.2. organisatsiooni hindamine tema asukohas;
 - 2.2.3. tulemuse kinnitamine Komisjonis ja kvaliteeditunnistuse väljastamine;
 - 2.2.4. iga-aastane tunnistuse uuendamine.
- 2.3. Hindamise viib läbi Komisjoni poolt kinnitatud hindaja või hindamiskomisjon. Nii hindaja kui hindamiskomisjoni liige peab olema vastava eriala spetsialistidest.
- 2.4. Hindaja ei saa olla tunnustatava organisatsiooniga seotud isik.
- 2.5. Hindamine viiakse läbi taotleja organisatsioonis.
- 2.6. Hindaja esitab Komisjonile tulemuste protokoll 5 tööpäeva jooksul pärast hindamise toimumist.
- 2.7. Kvaliteedikomisjoni töö tulemus peab saama kinnituse EML juhatuse poolt.

3. Taotlejale esitatavad nõuded.

- 3.1. Taotleja peab olema Eestis tegutsev juriidiline isik. Taotlemist kergendavad juhendid ning vormid on kättesaadavad EML kodulehel.

4. Tunnustamise taotlemine ja taotluse läbivaatamine.

- 4.1. Komisjon kuulutab tunnustamise välja vähemalt kaks korda aastas Eesti Matkaliidu kodulehel ja teavitab tingimustest.
- 4.2. Komisjon teavitab p. 4.1. sätestatud viisil mitte vähem kui 2 kuud enne tunnustamise algust dokumentide esitamise kohast ja ajast ning avaldab tunnustamise läbiviimise korra ning tasude suuruse.
- 4.3. Taotlejalt nõutakse järgmisi dokumente või nende koopiaid:
 - 4.3.1. Taotlus
 - 4.3.2. Organisatsiooni andmed
 - 4.3.3. Organisatsiooni lühitutvustus
 - 4.3.4. Seadusega ettevõtte tegevusalal kehtestatud tegevuslubade koopiaid.
 - 4.3.5. Olemasolevate kindlustuspoliiside koopiaid.
 - 4.3.6. Tunnustamistasu maksmist tõendav dokument või selle koopia.
- 4.4. Tunnustamistasu ei tagastata.
- 4.5. Taotlus koos dokumentidega tuleb taotlejal esitada komisjonile 2 nädala jooksul pärast tunnustamise väljakuulutamist.
- 4.6. Esitatud dokumentide õigsuse eest vastutab taotleja.

- 4.7. Puudulikult täidetud ja/või puuduvate dokumentide korral annab Komisjon taotlejale tähtaja puuduste kõrvaldamiseks. Kui puudusi ei kõrvaldata tähtaegselt, võib Komisjon jätta avalduse läbi vaatamata.
- 4.8. Taotleja poolt esitatud andmete täpsustamiseks on Komisjonil õigus nõuda täiendavaid dokumente või nende koopiaid.
- 4.9. Komisjonile esitatud dokumentide koopiaid ei tagastata.
- 4.10. Komisjon vaatab esitatud dokumendid läbi 2 nädala kuni 1 kuu jooksul pärast esitamise lõpptähtaega, hindab nende alusel taotlust ning langetab ühe alljärgnevatest otsustest:
 - 4.10.1. taotlejaga alustatakse hindamisprotsessi
 - 4.10.2. taotlus saadetakse tagasi täiendamiseks
 - 4.10.3. taotlejaga ei alustata hindamisprotsessi
- 4.11. Komisjon informeerib taotlejat otsusest kirjalikult hiljemalt 1 kuu enne hindamise algust.
- 4.12. Eitavad vastused peavad olema põhjendatud.
- 4.13. Komisjon teeb otsuse igal üksikjuhul eraldi.
- 4.14. Taotleja avalduses sisalduvad andmed salvestatakse Komisjoni andmebaasi.

5. Kvaliteeditunnistuse omistamine ja väljastamine.

- 5.1. Komisjon langetab otsuse tunnustamise/mittetunnustamise kohta.
- 5.2. Komisjon langetab otsuse hindamise tulemuste ja hindamisprotokolli põhjal.
- 5.3. Komisjoni otsusest tunnustamise või mittetunnustamise kohta teavitatakse taotlejat kirjalikult hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast otsuse langetamist. Teave tunnustamise kohta on kättesaadav EML-i kodulehel hiljemalt 10 tööpäeva pärast otsuse tegemist. Mittetunnustamise infot kodulehel ei avalikustata.
- 5.4. Taotlejal on õigus tulemused vaidlustada, esitades kirjaliku apellatsiooni EML-i juhatusele 1 kuu jooksul alates otsuse langetamisest.
- 5.5. EML-i juhatusele vaatab apellatsiooni läbi 1 kuu jooksul selle laekumisest ja edastab kirjaliku otsuse apelleerijale.
- 5.6. Komisjon edastab EML-i juhatusele 15 päeva jooksul pärast otsuse vastuvõtmist kvaliteeditunnistuse vormistamiseks järgmised andmed:
 - 5.6.1. tunnustuse kehtivuse alguse ja lõppemise kuupäev;
 - 5.6.2. tunnustatud organisatsiooni nimi, registrikood;
 - 5.6.3. Komisjoni esimehe/aseesimehe nimi;
 - 5.6.4. hindamise toimumise aeg, koht ja läbiviija.
- 5.7. EML väljastab kvaliteeditunnistuse hiljemalt 30 päeva jooksul pärast Komisjoni poolt tunnustamise otsuse vastuvõtmist.
- 5.8. Kvaliteeditunnistused kehtivad 3 aastat. Tähtaja möödudes tuleb läbida uus tunnustamine.
- 5.9. Kvaliteeditunnistusi uuendatakse igal aastal. Selleks esitatakse Komisjonile:
 - 5.9.1. taotlus;
 - 5.9.2. taotlemistasu maksmist tõendav dokument;
 - 5.9.3. organisatsiooni andmed;
 - 5.9.4. deklaratsioon;
- 5.10. EML võib kvaliteeditunnistuse tühistada või kehtivuse peatada järgmistel juhtudel:
 - 5.10.1. kui on tõendatud, et kvaliteeditunnistuse saanud organisatsiooni tegevus ei vasta standarditele;
 - 5.10.2. kui kvaliteeditunnistus on uuendamata

6. Kvaliteeditunnistuse väljaandmisega seotud kulud.

- 6.1. Kvaliteeditunnistuse väljaandmisega seotud kulud on:
 - 6.1.1. komisjoni tööga seotud kulud
 - 6.1.2. tunnustamisprotsessiga seotud kulud
 - 6.1.3. kvaliteeditunnistuse tehnilise väljaandmisega seotud kulud
 - 6.1.4. kvaliteeditunnistuse duplikaadi väljaandmisega seotud kulud.
- 6.2. Kui kvaliteeditunnistuse tekst pole loetav või selles leidub vigu komisjoni ja/või EML-i süül, tasub duplikaadi väljaandmise kulud EML.

- 6.3. Komisjon kehtestab kvaliteeditunnistuse väljaandmisega seotud kulude kalkulatsiooni kooskõlastades selle eelnevalt EML juhatusega.
- 6.4. Komisjon esitab EML juhatusele rahaliste vahendite kasutamise aruande.

7. Kvaliteedikomisjoni liikmete tasustamine.

- 7.1. Komisjoni liikmetele makstakse tasu komisjoni töös osalemise eest EML juhatuse poolt kehtestatud korra alusel.

Kvaliteedikomisjoni tegevuse sta- tuut.

1. Üldsätted.

- 1.1. Eesti Matkaliidu Kvaliteedikomisjon, edaspidi Komisjon, on EML juurde moodustatud seiklusturismi kvaliteedi tunnustamist korraldav organ.
- 1.2. Komisjon lähtub oma töös käesolevast tegevusstatuudist, hindamise ja tunnustamise korrast, ala miinimumnõuetest (standarditest) ja Eesti Vabariigi seadustest.

2. Komisjoni pädevus.

- 2.1. Komisjoni pädevusse kuulub seiklusturismi organisatsioonide kvaliteeditaseme hindamise ja kvaliteedimärgi omistamise korraldamine.

3. Komisjoni õigused ja vastutus.

- 3.1. Komisjoni tegevuse eesmärgiks on arendada ja hinnata seiklusturismi organisatsioonide tegevuse kvaliteeti.
- 3.2. Oma eesmärgi saavutamiseks on Komisjonil õigus:
 - 3.2.1. korraldada kvaliteedi hindamiseks vajalike nõuete, protseduuride ja meetodite väljatöötamist ning nende regulaarset kaasajastamist;
 - 3.2.2. korraldada hindamist ja tunnustamist;
 - 3.2.3. koolitada hindajaid, moodustada hindamiskomisjone, koordineerida ja korraldada nende tööd ning teostada järelevalvet;
 - 3.2.4. sõlmida lepinguid hindajate ning komisjonide liikmetega;
 - 3.2.5. välja töötada ja esitada EML juhatusel hindamise ja tunnustamisega seotud eelarve ning hindajate ja komisjoni liikmete tasustamise alused; vahendada apellatsioone ning anda aru EML juhatusel ees.
- 3.3. Komisjon vastutab kvaliteedihindamise vastavuse eest kehtivate seadusandlike aktide ja standarditega. Komisjon vastutab oma liikmete pädevuse eest hinnata taotlejate vastavust kvaliteedi nõuetele.
- 3.4. Komisjoniliige või Hindaja ei saa olla hinnatava organisatsiooniga seotud isik. Seotuse korral taandab komisjoni liige ennast arutelust ja hääletamisest.
- 3.5. Komisjon tagab tunnustamisel kõigile soovijatele esitatavate nõuetega seotud teabe võrdse kättesaadavuse.
- 3.6. Komisjon tagab tunnustamise käigus saadud avaldamisele mittekuuluva teabe kaitstuse.
- 3.7. Komisjon annab aru EML juhatusel ees.
- 3.8. Komisjoni liikmel on õigus saada oma töö eest tasu.

4. Komisjoni moodustamine ja koosseis.

- 4.1. Komisjoni moodustab EML, kui tunnustamist korraldav organ.
- 4.2. Komisjon moodustatakse tunnustamise protsessist huvitatud tööandjate, töötajate, kutse- ja erialaliitude poolt esitatud ettevõtete ja organisatsioonide esindajatest, oma ala tunnustatud spetsialistidest.
- 4.3. Komisjoni liikmed määratakse neljaks aastaks.
- 4.4. Kui Komisjonil on põhjendatud pretensioone oma liikme tegevuse või tegevusetuse kohta, esitab komisjoni esimees kirjalikult põhjendatud taotluse liiget volitanud ettevõttele või organisatsioonile oma esindaja tagasikutsumiseks.

5. Komisjoni töökord.

- 5.1. Komisjoni töövorm on koosolek.
- 5.2. Komisjon valib oma liikmete hulgast esimehe ja aseesimehe.
- 5.3. Komisjoni koosoleku kutsub vastavalt vajadusele kokku Komisjoni esimees, tema äraolekul aseesimees, teatades sellest kirjalikult (E- posti teel) igale Komisjoni liikmele vähemalt 14 kalendripäeva enne koosoleku toimumist.
- 5.4. Komisjoni koosolekuid protokollib Komisjoni esimehe, tema äraolekul aseesimehe poolt määratud protokollija. Protokollile kirjutavad alla Komisjoni esimees, tema äraolekul aseesimees ja protokollija.
- 5.5. Komisjon on otsustusvõimeline, kui koosolekul osaleb vähemalt pool komisjoni liikmetest, sealhulgas komisjoni esimees, tema äraolekul aseesimees.
- 5.6. Komisjoni otsus võetakse vastu koosolekul viibivate liikmete lihthäälte enamusega. Häälte võrdse jagunemise korral otsustab komisjoni esimehe, tema äraolekul aseesimehe hääl.
- 5.7. Juhul, kui liige ei saa koosolekule tulla, esitab ta päevakorraliste küsimuste osas eelnevalt oma kirjaliku arvamuse.
- 5.8. Komisjoni otsuse võib vastu võtta koosolekut kokku kutsumata, kui komisjoni liikmed hääletavad kirjalikult (E- posti teel), esitades oma kirjaliku seisukoha Komisjoni esimehe poolt määratud tähtajaks.
- 5.9. Komisjoni nimel on allkirjaõigus selle esimehel, tema äraolekul aseesimehel.

Standardite valdkonnad.

Äri- või arenguplaan. Turundusplaan.

1. Standard: organisatsioonil on ette näidata äri-või arenguplaan ja turundusplaan.

Seadustest tulenevad nõuded.

1. Seadustest kinnipidamine. Standard: organisatsioonil on kõik valdkonnas tegutsemiseks vajalikud ja asjakohased load, tunnistused, sertifikaadid ja muud seadustega nõutavad dokumendid.

Kindlustus.

1. Organisatsioon ja tema alltöövõtjad on kindlustatud. Standard: organisatsioonil ja tema allhankijatel on asjakohased kindlustused.

Vastutustundlik turundus.

1. Aus turundus - tõene ja tegelikkusele vastav turundus. Standard: organisatsioon kinnitab kinnituskirjaga, et peab kinni tõestest reklaamipõhimõtetest. Organisatsioonil on turundusplaan.
2. Organisatsioon edastab korrektset ja arusaadavat infot. Täielik ja arusaadav info on kättesaadav enne otsustuse tegemist. Standard: organisatsioonil on ette näidata turundusmaterjalid (veebileht, brošüürid, kaubamärk, graafilise disaini kujundus, müügikoha materjalid, visiitkaardid)

Pidev areng.

1. Pideva täiustamise protsess. Standard: organisatsioon kinnitab kinnituskirjaga, et viib ellu pidevat täiustamist.

Klienditeenindus.

1. Lubaduste täitmine. Kliendi tagasiside ja kaebused. Standard: organisatsioonil on tagasiside saamise meetodid ning süsteem paranduste sisseviimiseks.
2. Tellimuste vastuvõtu reeglid. Standard: organisatsioonil on avalikud tellimuste vastuvõtmise, kinnitamise ja tühistamise reeglid ning protseduurid.
3. Töökorraldus, graafikud ja nimekirjad. Standard: organisatsioonile on protseduurid kvaliteetse töökorralduse tagamiseks.
4. Kohalejõudmine, ligipääs, märgistamine, transport ja parkimine. Standard: organisatsioonil on meetodid kliendi juhatamiseks kontoris või tegevuste toimumise kohta.
5. Kliendi vastuvõtmine ja kohtlemine. Standard: organisatsioonil on kirjeldatud protseduurid klientide kohtlemiseks.

Tegevuste kirjeldused.

1. Organisatsiooni tegutsemisjuhend. Standard: organisatsioonis kehtib Kirjaliku Tegutsemisjuhise mis koondab juhendeid, protseduure ja tähelepanekuid mille abil juhitakse organisatsiooni igapäevast elu.
2. Teenuste haldamise kord. Standard: organisatsioonil on protseduurid ja reeglid mis näitavad kuidas hallatakse oma teenuseid.

3. Teenuste ja kaupade sisseost. Standard: organisatsioonil on protseduurid ja reeglid teenuste ja kaupade sisseostuks tunnustatud partneritelt.
4. Varustus ja inventar. Standard: organisatsioon omab piisavas koguses sertifitseeritud varustust-inventari.
5. Varustuse ja inventari korrashoid. Standard: organisatsioon haldab oma varustust vastavalt turvalisusnõuetele.

Inimressursid.

1. Ettevõtja ja/või põhikohaga töötajate kvalifikatsioon. Töötajate rollid ja vastutus. Standard: ettevõtjal, juhatajal ja/või põhikohaga töötajatel on asjassepuutuv kvalifikatsioon, kehtiv tööleping ja ametijuhend kus on sätestatud töötaja roll ettevõttes ja vastutusala.
2. Töölevõtmine. Standard: organisatsioonil on kirjalikud põhimõtted ja dokumentatsioon töötajate värbamiseks.
3. Tööle kinnitamine. Standard: organisatsioonil on protseduurid personali tööle kinnitamiseks. Töötaja on instrueeritud ja kursis oma tööpaiga, tööprotsesside, ohutus- ja teenindusalaste eeskirjade ja juhistega.
4. Töölane hindamine. Standard: organisatsioonid on meetodid ja protseduurid personali tööalaseks hindamiseks.
5. Koolitus ja arendusprogramm. Standard: organisatsioonil on aastaplaan personali koolitamiseks ja arendamiseks.
6. Infovahetus personaliga. Standard: organisatsioonil on meetod kuidas töötajatega arvamusi vahetada ja personaliga suhelda.
7. Personalitöölalaste isikuandmete haldus. Standard: organisatsioon talletab personali üksikasjalikud kontaktid ja tööalased andmed.
8. Töö- ja ajagraafikud. Standard: organisatsioonil on meetodid ja protseduurid tööaja arvestuse pidamiseks.
9. Kaasalöömine ja kohustused ettevõtlusvõrgustikes ja erialaorganisatsioonides. Soovitus: organisatsioon osaleb erialaorganisatsiooni või koostöövõrgustiku töös.

Turvalisus ja tervishoid.

1. Turvalisuse ja tervishoiu järgimine. Standard: organisatsioon täidab regulatsioonidest tulenevaid nõudeid. Peetakse arvestus intsidentide ja vigastuste üle.
2. Hädaolukorra ja evakuatsiooni protseduurid. Standard: organisatsioonil on kirjalikud protseduurid hädaolukordades käitumiseks.
3. Riskihaldus. Standard: organisatsioon tegeleb riskide maandamisega, tal on riskihaldusplaani ning kirjalikud protseduurid riskide maandamiseks.

Vastutustundlik keskkonnakäitumine.

1. Keskkonnasõbralik hoiak ja infoedastus. Standard: organisatsioonil on ette näidata materjalid, märgised jne mis kajastavad keskkonnahoiakuid.
2. Keskkonnakahjustuste ja eluslooduse häirimise ärahoimine. Standard: organisatsioonil on juhendid ja/või protseduurid milles kirjeldatakse, mil viisil organisatsioon kaitseb keskkonda.
3. Korraldatud jäätmeäritus. Standard: organisatsioon omab reegleid, kokkuleppeid ja käitumisjuhiseid.

Finantssüsteem.

1. Standard: organisatsioonil on oma tegevuse ulatusele ja iseloomule vastav finantssüsteem.

Töövihik. Teejuht läbi tunnustamise keerdkäikude.

Sissejuhatus

Käesolev seiklusturismi kvaliteedijuhtimise süsteem ja töövihik on välja töötatud Eesti turismiasjaliste ning eelkõige klientide huvides.

Miks seda tehti?

Turismitoote kvaliteet kuulub Eesti turismi tähtsamate eesmärkide hulka. Seda on kirjeldatud ka Eesti riikliku turismiarendukavas meetme 2.4. all: „Meetme tegevuste eesmärgiks on pakkuda turismiettevõtjatele võimalusi tõsta pakutava teenuse kvaliteeti ning motiveerida ettevõtjaid arendama kliendikesksust oma ettevõtete konkurentsivõime suurendamiseks“.

Milline on olukord praegu?

Eestis tegutseb sadu seiklustegevuste pakkujaid. Enamus neist on omaette töötavad väikeettevõtjad või mittetulundusühingud. Seiklusturismi vallas ei kehti veel kokkulepitud reegleid, spetsiaalseid hindamis- ja kontrollimehhanisme. Selle tulemuseks on kõikuva kvaliteeditasemega teenused.

Kvaliteedijuhtimise süsteem annab seiklusturismiga tegelevatele organisatsioonidele ühtsed alused tegevuse taseme hindamiseks, enesekontrolliks ning lõpuks ka paremate tulemuste saavutamiseks.

Käesolev töö kirjeldab, kuidas Eestis võiks rakendada seiklusturismi kvaliteedijuhtimine ning kuidas hakkab tööle hindamise, parandamise ja kontrolli süsteem.

Kasud süsteemiga ühinejatele.

1. Lihtne alustamine. Töövihik on kokku pandud nii, et see nõuete täitmine oleks võimalikult lihtne. Juhendid aitavad standardeid ellu viia nullist täieliku rakendumiseni ning protsessi käigus asjade kulgu hinnata.
2. Staatuses peituvad organisatsiooni esilekerkimise tõttu paremad turundusvõimalused.
3. Igaastane hindamine võimaldab organisatsioonil püsida seadusandluse ja ala suundumuste suhtes kaasaja tasemel.
4. Süsteem aitab saavutada paremaid tulemusi ja tõestada organisatsiooni usaldusväarsust inimestele, kes plaanivad pakutavates tegevustes osaleda või peavad langetama otsuse teiega koostööd teha.

Koostööpartnerid ja kliendid vaatavad kvaliteedimärgile kui suurpärase teeninduse sümbolile.

Millest alustada?

Loodame, et teie organisatsioonis juba kehtivad tulevikku mõjutavad dokumendid (ettevõttel äriplaan, mittetulundusühingul arengukava), protseduuride kirjeldused, tööülesannete kirjeldused, tavade ja reeglite kokkuvõtte jt.

Kui nad on tõesti olemas, siis tehke võrdlus kontrollnimekirjaga mille leiате juhendi B osast. Võrdlusest selgub kas kõik vajaminev on olemas.

Kui teil algdokumendid seni veel puuduvad, siis võib need koostada kasutades töövihiku näidiste abi. Vormid leiad töövihiku B osast.

SAMM 1. Täitke ära kõik töövihiku alajaotused ja koguge kokku nõutavad tõendusmaterjalid.

SAMM 2. Täitke ka tunnustamise taotlusvorm, kinnituskiri, pange sinna juurde tasumist tõendav dokument ning saatke need näidatud aadressile.

SAMM 3. Saadetud dokumendid vaadatakse Eesti Matkaliidu Kvaliteedikomisjoni poolt üle ja vajadusel küsitakse lisainfot. Kui kõik on korras, algab hindamisprotsess.

SAMM 4. Kui hindamistulemus on positiivne ja heaks kiidetud komisjoni poolt, siis väljastatakse organisatsioonile kvaliteedimärk ja tunnustus. See on usaldusvääruse tunnusmärk ja peaks olema silmapaistvalt eksponeeritud kõigis teie turundusega seotud ettevõtmistes.

Töövihikust.

Käesolev töövihik on töövahendiks mis aitab teid läbi tunnustusprotsessi. Kvaliteediprogrammis võivad osaleda kõik aktiivseid tegevusi ja atraktsioone pakkuvad oraganisatsioonid, samuti sektoritevahelised ja paljude erinevate tegevusaladega organisatsioonid sõltumata nende juriidilisest vormist.

Kui teie organisatsioon pakub paljusid erinevaid teenuseid või teeb seda erinevates sektorites ja teil tekib taotluse täitmisel kõhklusi, palun võtke Eesti Matkaliiduga abi saamiseks ühendust juba enne taotluse esitamist.

Töövihik jagatud A ja B osaks, mis omakorda koosnevad 14 -st alajaotusest.

A OSA koosneb alajaotusest 1- 4 milles taotleja esitab organisatsiooni üldandmed, kirjeldab oma organisatsiooni tegevust, selgitab kuidas järgitakse seadusi ja kindlustusnõudeid. See osa esitatakse Kvaliteedikomisjonile eelhinangu saamiseks koos tunnustamistaotlusega kõige esimesena.

B OSA koosneb alajaotusest 5-14 kus taotleja kirjeldab organisatsiooni tegevusi mis seonduvad tegevuste läbiviimise ja teenuste osutamisega. Taotleja täidab B osa ära, säilitab ning esitab selle alles organisatsiooni saabunud hindajale.

Soovitused töövihiku täitmiseks.

Töövihik täitke elektrooniliselt. Kirjutage vormide lahtritesse seal nõutavad andmed. Juhul kui lahtris on selgitav tekst või näited, seadke kursor selgitava teksti ette ja trükkide sisse oma jutt. Hiljem kui te selgitavat teksti enam ei vaja, kustutage see ära.

Iga alajaotus algab selgitava tekstiga ning lõpeb täidetavate vormidega. Selgitavas osas kirjeldatakse nõudeid ja seletatakse lahti mis põhjusel neid nõutakse. Jaluses leiab viited täiendava teabe kohta ning nõuandeid selle kohta mida hindaja võib hindamisel teie käest küsida.

Juhul kui teie informatsioon ei mahu olemasolevasse ruumi ära, sisestage lisalehti.

Tei ei pea kordama fakte, mida te olete juba varem esitanud.

Kui teie organisatsioon omab juba tegevusjuhiseid või protsessikirjeldusi, siis ei pea te neid uuesti ümber kirjutama.

Keskenduge neile puuduolevatele mis takistavad tunnustuse saamist.

Instruktsioonid ja vormid sisaldavad minimaalset infot mis on vajalik tunnustuse saamiseks. Kutsume üles esitama kogu materjali mis tõendaks hindajale teie organisatsiooni juhtimise kõrget kvaliteeti. Dokumentide maht ei ole piiratud.

Tähelepanu! Vajalik on säilitada koopia kogu tööst. Hindaja küsib dokumenteeritud tõestust, et Te olete täitnud tunnustamise tingimused. Soovitame säilitada koopiad kõigist dokumentidest paber kandjal eraldi „Tunnustamise Kaustas“ kuigi te võite näidata hindajale faile ka otse arvutist.

A osa.

Te peate täitma A osa kõik alajaotused ja saatma selle koos tunnustamistaotluse ja maksmist tõendava dokumendiga Eesti Matkaliidu Kvaliteedikomisjonile.

Alajaotus 1.

Organisatsiooni andmed

Alajaotus 2.

Organisatsiooni tutvustus

Alajaotus 3.

Seadustest tulenevad nõuded.

Alajaotus 4.

Kindlustus.

Organisatsiooni üldandmed.

Organisatsiooni juhatuse liikme või vastutava isiku nimi

Organisatsiooni nimi	Asutamise kuupäev

Äriregistri number	Registrikande kuupäev

Eelisatud ärinimi (läheb kirja kvaliteedisertifikaadile)

Organisatsiooni tüüp (märkige vastavasse lahtrisse X)				
Aksiaselts	Osaühing	Mittetulundusühing	KOV asutus	Riigiettevõtte

Registreerimise aadress	Indeks

Asukoha aadress	Indeks

Mobiiltelefon	Telefon

Kodulehekülje aadress	E - posti aadress

Alajaotus 1.

Organisatsiooni andmed.

Kontaktisik 1	Kontaktisik 2

Teie organisatsiooni tegevusala seiklusturismis (märkige vastavasse lahtrisse X)					
Matkakorraldaja	Atraktsioonid	Seikluslaagrid	Muu (mis?)

Palun loetlege üles kõik organisatsiooni poolt pakutavad tegevused (näit: majutus, toitlustamine, veematkade korraldamine, seikluspark, ellujäämismatkade korraldamine, kaljuronimise korraldamine välis- ja sisesentel, kaugmatkade korraldamine jmt.)

Kas teie organisatsioon on ISO sertifikaadi omanik?	Ja	<input type="checkbox"/>	Ei	<input type="checkbox"/>
Kui vastus on jaatav, kirjutage järgnevasse lahtrisse sertifikaadi number				
Sertifikaadi aegumise tähtaeg				

Kirjutage millistes turismi või erialaorganisatsioonidesse teie asutus kuulub (k.a. kohalikud arendusorganisatsioonid):

Millistes piirkondades teie organisatsioon tegutseb? Märkige õigete valikvastuste taha X

Terves maailmas	<input type="checkbox"/>
Euroopas	<input type="checkbox"/>
Baltikumis	<input type="checkbox"/>
Üle Eesti	<input type="checkbox"/>
Lõuna-Eestis	<input type="checkbox"/>
Kesk-Eestis	<input type="checkbox"/>
Lääne-Eestis	<input type="checkbox"/>
Põhja- Eestis	<input type="checkbox"/>
Ida-Eestis	<input type="checkbox"/>

Alajaotus 2.

Organisatsiooni tutvustus.

Tehke põgus kokkuvõtte oma organisatsioonist ja tema poolt pakutavatest tegevustest ja teenustest (mitte rohkem kui 50 sõna).

Nõuanne: Püüdke oma organisatsiooni tegevusi - teenuseid kirjeldada teie poolt kliendile pakutava kogemuse (elamuse) kaudu. Näiteks: Matkaseikluste Expert OÜ kliendid võivad kogeda meeldejäädavaid elamusi matkadel Kaugemaa Rahvusparki. Me kutsume oma kliente matkale loomastiku ja taimestiku poolest põnevasse piirkonda mis on ümbritsetud tuhandetel hektaritel laiuva rabaga jne.

Tähelepanu! Teie organisatsiooni kirjeldust võidakse kasutada Eesti Matkaliidu või teistel kodulehtedel ning trükistes mis tutvustavad tunnustatud organisatsiooni tegevust ning tema poolt pakutavate tegevuste taset.

Alajaotus 3.

Seadustest tulenevad nõuded.

Palun loetlege kõik teie valdkonnas tegutsemiseks vajalikud ja asjakohased litsentsid, load, kutsekvalifikatsioonitunnistused ja muud seadustes nõutud dokumendid. Näiteks võib teie ettevõtte vajada toidukäitlemise luba, reisiranspordivahendi juhtimise luba, reisikorraldaja litsentsi, keskkonnateenistuse luba kaitseladel tegutsemiseks, kohaliku omavalitsuse tegevusluba jne. Organisatsiooni töötajad võivad töötada kutsealal, millel nõutakse kehtivat kutsekvalifikatsiooni tunnistust.

Loa, litsentsi või regulatsiooni nimi	Tunnistuse number	Väljastamise kuupäev	Kehtivuse lõpu kuupäev	Väljaandva asutuse nimetus

Hindamise käigus tõendamine.

Hindaja küsib teie käest näha kehtivaid tunnistusi.

Täiendav informatsioon lubade ja tunnistuste kohta:

www.mkm.ee; www.matkaliit.ee; www.envir.ee; www.rmk.ee

Alajaotus 4.

Kindlustus.

Selles alajaotuses peate te tõendama, et teie organisatsioonil on kehtiv vastutuskindlustus mis katab kõiki teie poolt pakutavaid tegevusi ja piirkondi kus te tegutsete. Kindlustuskate peab laienema nii klientidele kui ka teie organisatsiooni töötajatele. Näiteks. Kui te pakute jalgsimatkasid, korraldate seiklusmänge, toitlustamist Eestis ning teete veematku Lätis siis teie vastutuskindlustuse poliisil peavad kirjas olema kõik tegevused ja kõik piirkonnad (st. antud näites Eesti ja Läti). Samuti peavad kindlustust omama teie alltöövõtjad ja lepingulised koostööpartnerid. Näiteks kui ostate sisse reisijateveeteenust, aktiivsete tegevuste teenuseid, cateringi või muud, siis peavad teie teenusepakujatel olema kehtivad vastutuskindlustuse poliisid.

Palun loetlege allpool kõik teie tegevusalal nõutavad asjasepuutuvad kehtivad kindlustuspoliisid.

Te peate lisama tunnustatoluse juurde koopia(d) organisatsiooni kindlustuspoliisi(de)st.

Kindlustuse tüüp	Poliisi number	Kindlustaja	Kehtivuse algus	Kehtivuse lõpp

Hindamisel kontrollitakse:

Hindaja küsib näha kindlustuspoliise ja kontrollib organisatsiooni ja tema allhankijate kindlustuskatet

Täiendav informatsioon:

Kontrollige kas teie poliisil on kirjas kõik teie tegevuspiirkonnad, samuti kas on kirjeldatud kõik tegevused millele te vajate kindlustuskatet. Vajadusel võtke ühendust oma kindlustuspakujaga ning küsige lisaandmeid.

B osa

Te **ei pea** B osa tunnustamistaotlusega kaasa saatma. Täitke kõik vormid ja säilitage dokumendid hindaja saabumiseni

Alajaotus 5.

Äri- või arenguplaan. Turundusplaan..

Alajaotus 6.

Vastutustundlik turundus.

Alajaotus 7.

Organisatsiooni pidev areng.

Alajaotus 8.

Klienditeenindus.

Alajaotus 9.

Tegevuste kirjeldused.

Alajaotus 10.

Inimressursid.

Alajaotus 11.

Turvalisus ja tervishoid.

Alajaotus 12.

Vastutustundlik keskkonnahaldus.

Alajaotus 13.

Finantssüsteem.

Alajaotus 14.

Käitumiskoodeks.

Alajaotus 5.

Äri-või arenguplaan. Turundusplaan

Selles alajaotuses nõutakse, et teie organisatsioonil oleks ette näidata nii äri- kui ka turundusplaan (mittetulundusühingutel arenguplaan). Need võivad olla esitatud nii kokkukirjutatult kui ka eraldi dokumentidena.

Järgige alajaotuse juhiseid ja nõuandeid. Kui leiate oma plaanides puudusi, siis lisage puuduv informatsioon. Kui Teil neid plaane veel ei ole, siis koostage need, kasutades allpool saadaolevaid näidiseid.

Kui tei on plaanid olemas ja nad ühtivad nõuetega, siis võite selle osa vahele jätta ja liikuda alajaotusesse 6.

Äriplaani koostamine

Äri(arengu)plaan on põhiline töövahend iga organisatsiooni jaoks. See annab rahastajatele, riigiasutustele tunnistust teie usaldusväärsusest. Samuti annab see teile lähtepunkti, mille järgi saate mõõta organisatsiooni kasvu ning edusamme. Enne kui asute lahtrid täitma, pange tähele, et alajaotus 9 "Tegevuste kirjeldused" ja alajaotus 10 "Inimressursid" on käesoleva osaga seotud ja seepärast ei ole vaja neid siia lisada.

Hindamisel kontrollitakse: Hindaja küsib näha äri- ja turundusplaani.

Vajalik informatsioon: kui vajate abi arengu-, äri- ja turundusplaanide koostamisel, pöörduge EAS maakondliku arenduskeskuse poole, kus saate abi konsultantidelt. Arenduskeskuste nimekirja leiate siit: <http://mak.eas.ee/>

Interneti abimehed äriplaani koostamisel:

1. http://www.aktiva.ee/12779/Ariplaani_koostamine.html?Session=a0e88f0e559a4985e032dab0cfe6893d

2. <http://www.aktiva.ee/go?URL=http%3A%2F%2Fwww.dynamicbusinessplan.com&Session=a0e88f0e559a4985e032dab0cfe6893d&Language=ET>

Interneti abimees turundusplaani koostamisel: http://www.eas.ee/vfs/4062/Turundus_abimaterjal_2008.doc

Äriplaani koostamise juhised.

ORGANISATSIOONI NIMI

ÄRIPLAANI VALMIMISE KUUPÄEV	ÄRIPLAANI UUENDAMISE TÄHTAEG
Kirjutage siia äriplaani valmimise aeg.	Millal on teil kavas äriplaani uuesti üle vaadata?

ORGANISATSIOONI AJALUGU JA TAUST
Kirjutage siia lühikokkuvõtte sellest kuidas teie organisatsioon alguse sai, kasvas ja muutus. Samuti kirjeldage meeskonda ja organisatsiooni juhtimisstruktuuri.

SITUATSIOONIANALÜÜS	
S.W.O.T. (organisatsiooni tugevused, nõrkused, võimalused ja ohud)	
TUGEVUS (sisene)	NÕRKUS (sisene)
Loetlege üles organisatsiooni tugevused nagu hea asukoht, oskusteave, kompetentne meeskond, unikaalsus jne.	Loetlege organisatsiooni nõrkused nagu vähesed teadmised tegutsemisvaldkonnast, asukoht, piiratud varustus jne.
VÕIMALUSED (väline)	OHUD (väline)
Loetlege välised tegurid mis võivad kasumlikult mõjutada teie organisatsiooni nagu piirkondlikud arendusprojektid, koostöövõrgustike loomine jne.	Loetlege väliseid tegureid mis võivad negatiivselt mõjutada teie organisatsioonile nagu ligi- ja läbipääsude sulgemine, kogukonna vastuseis, turismitrendide muutumine jne.

EESMÄRGID JA STRATEEGIA		
TEGEVUS	EELARVE	AJARAAMID
<p>EESMÄR(GID)K.</p> <p>Loetlege eesmärgid mida soovite saavutada 3 järgmise aasta jooksul. Näiteks: olla oma valdkonna turuliider, tõsta aastatulutasemele, suurendada turuosa ...tasemeni</p> <p>STRATEEGIA(D). Loetlege samme mida teil on eesmärkide saavutamiseks vaja teha. Need peavad olema teostatavad ja mõõdetavad. Näiteks te võite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Püüda võita uut turgu • Arendada edasi oma teenuseid ja luua uusi • Taastada vana ja soetada uut põhivara • Valmistada oma organisatsioon ette müügiks • Suurendada meeskonda ja parandada väljaõpet 	<p>Kirjutage kui palju raha te kavatsete kulutada strateegia elluviimiseks</p>	<p>Määratlege kuupäevade vahemik mille jooksul strateegia ellu viiakse</p>

KONKURENTSIAVALÜÜS JA ORGANISATSIOONI KONKURENTSIEELISED
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kes veel samas tegutsemisvaldkonnas peale teie võistleb teie klientide raha pärast? Nimetage oma konkurendid. On nad lokaalsed, üleriigilised? 2. Mis muudab teie organisatsiooni eriliseks? Teie unikaalsed teenused ja konkurentsieelised?

FINANTSANALÜÜS
<p>Kirjeldage finantsalaseid piiranguid ja võimalusi mida peate tegevuse planeerimisel arvestama. Te võite lisada oma finantsüsteemi kirjelduse. Teie raamatupidamises peavad olema detailsed aruanded mis näitavad teie organisatsiooni elujõulisust. Te ei pea neid aruandeid hindajale esitama.</p>

Turundusplaani koostamine.

Turundusplaan on hädavajalik tööriist mis aitab veenduda, et turistide kohalemeelitamiseks tehtud kulud on samaaegselt nii tootlikud kui ka efektiivsed. Plaan on kasulik ka sellepärast, et aitab fookuseerida kulud kõige tulusamatele kliendigruppidele - sihtturgudele ning seeläbi muuta organisatsiooni edukamaks. Teiste sõnadega, saate arendada oma turundusstrateegia organisatsiooni vajadustele vastavaks. Teie turundussuundadest teadmine on abiks ka kohalikele ja riiklikele turismiturundajatele. Nii saavad nad teid soovitada sobiva sihtgrupi klientidele ning lülitada teie organisatsioon turunduskampaaniatesse.

Hindamisel kontrollitakse: hindaja küsib näha turundusplaani (see võib olla äriplaani osa) ja kliendi tagasiside kogumise süsteemi (protseduurid, vormid jne. mida te kasutate kliendiuuringute läbiviimiseks)

Täiendav informatsioon: Turundusplaani koostades uurige millistele turundussuundadele on keskendunud kohalikud ja riiklikud turismiarendusorganisatsioonid. Nende tegevus võib toetada teie plaane.

Turundusplaan. Koostamise juhend.

SIHTTURU,- JA GRUPPIDE ANALÜÜS
<p>Palun kirjeldage kliente või sihtgruppe kelle tähelepanu te olete saavutanud. Kirjeldage vanust, sugu, päritolu, huviseid, sümpaatiid ja antipaatiid. Näiteks: eesti loodushuvilised sõpruskonnad vanuses 30-40, saksa ja taani seljakotirändurid kes huvituvad süsta- ja jalgsimatkamisest vanuses 23-30, "tühja pesa paarid"- abielupaarid vanuses 45-60 kelle lapsed on suureks kasvanud ja perest lahkunud jne.</p> <p>Kirjeldage ka teisi gruppe kelle tähelepanu saavutamise nimel te alles töötate. Turundusstrateegia peaks kirjeldama seda mis moel millist tegevuskava kasutatades te kavatsete uusi sihtgruppe ligi meelitada.</p>

SITUATSIOONIANALÜÜS
<p>Teie eelneva turundustegevuse mõju analüüsimine aitab teil kirjeldada tuleviku turundusstrateegiat. Selles lahtris kirjeldage põgusalt millised turundustegevused andsid eelmisel aastal tulemusi ja millised mitte. Põhjendage miks? Ja samuti milline oli klientide poolt teile antud tagasiside infokanalite kohta.</p>

TURUNDUSE EESMÄRGID/STATEEGIAD		
TEGEVUS	EELARVE	AJARAAMISTIK
<p>Kirjelda milliseid tegevusi te kavatsete turunduse vallas järgmisel aastal ette võtta. Näiteks:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esitlused • Kohalikud kampaaniad • Turundus kohaliku turismiarendusorganisatsiooni kaudu • Trükiste kirjastamine • Reklaamviidad • Ajakirjanike külustusreis • Kodulehe ümberehitamine • Klientide andmebaasi loomine otsepostituste tarbeks • Reklaamikampaania 	<p>Loendage kui palju te iga tegevuse peale plaanite raha kulutada</p>	<p>Näidake mis kuupäevaks saab iga plaanitud tegevus tehtud</p>

TURUNDUSTÖÖ TULEMUSTE JA KULUDE MÕÕTMINE.
<p>Selles lahtris kirjeldage kuidas te mõõdate turundustöö tulemusi. Kuidas te välja arvutate kas turundustöö tulemusel olete saavutanud müüginumbrite kasvu ja klientide arvu suurenemise. Näiteks kas te olete andmeid kogunud ja teate kust kliendid on kuulnud teie organisatsioonist ja milliste kanalite kaudu nad jõuavad teieni.</p> <p>Valmistuge hindajale esitlema oma süsteemi. Kas olete pidanud eraldi arvestust selle kohta palju iga turundusele kulutatud kroon organisatsioonile tagasi toob?</p>

Alajaotus 6.

Vastutustundlik turundus ja informatsioon.

Kõik mida te peate selle alajaotuse all tegema, on kinnitama tunnustamistaotluses vastavase lahtrisse ristikese panemisega, et teie turundusmaterjalid peegeldavad ja kirjeldavad tõeselt teie poolt pakutavaid teenuseid. On palutud kinnitada, et teie organisatsioon jääb ausa turunduse põhimõtete juurde. Kogu vastutuskoozem selle eest jääb teie kanda.

Siia juurde võiksid olla lisatud:

- Brošüürid ja plakatid
- Koduleht
- Muud reklaamimaterjalid
- Organisatsiooni graafiline disain (logo, visiitkaardid, meened jne.)

Hindamisel kontrollitakse: hindaja küsib turundusmaterjalide näidiseid (brošüürid, plakatid, flyerid, visiitkaardid jne.)

Täiendav informatsioon:

Alajaotus 7.

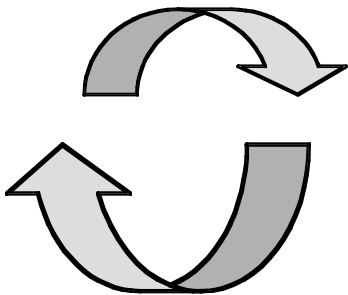
Pidev areng.

Selles punktis on vaja ainult kinnitada et teie organisatsioonis toimib pideva täiustamise protsess, kirjutades taotlusesse vajalikku kasti ristike.

Teilt ei nõuta siin rohkem lisateavet. Teie äri-, turundus- ja riskijuhtimisplaanid annavad hindajale piisavalt tõendeid, et panustate pidevalt toodete ja teenuste täiustamisse.

PIDEVA ARENGU TSÜKKEL.

TUVASTAGE VAJADUSED



KASUTAGE SAADUD TULEMUSI PARENDAMISEKS

ANALÜÜSIGE ASJADE KÄIKU

Hindamisel kontrollitakse: Hindaja küsib näha koopiaid äri-, turundus- ja riskijuhtimise plaanist, mis on tõestuseks, et teie organisatsioon panustab pidevasse täiustamisse.

Alajaotus 8.

Klienditeenindus.

Selles alajaotuses peaksite selgitama kuidas ja millisel moel teie organisatsioonis tegeletakse klientidega. Tõendid peavad näitama teie järjekindlat ja professionaalset lähenemist klienditeenindusele. Klienditeeninduse protseduure oleks kasulik omada kirjalikus vormis. Sellega te tõstate organisatsiooni usaldusväarsust ja teid võib usalduspiiranguta reklaamida. Teades ostuotsust tehes, et tegemist on tunnustatud organisatsiooniga ja seal on süsteem paigas, saavad ka kliendid otsustada tunnustatud organisatsiooni kasuks.

Kirjalikud protseduurid annavad kindlustunde, et neid kasutatakse töötajate ja asendajate poolt järjekindlalt ka teie äraolekul. Väga oluline on, et teie kaastöötajad, partnerid, pere liikmed jagaksid klienditeeninduse asjus teiega samu seisukohti.

Kui teil on selle alajaotuse nõudmistele vastav kirjalik süsteem juba olemas, siis võite edasi liikuda alajaotusesse nr. 9.

Kui Teil ei ole kirjapandud süsteemi olemas, siis palun lugege instruktsioone järgmiselt lehelt, enne kui alustate lahtrite täitmisega.

Hindamisel kontrollitakse. Hindaja küsib näha kirjalikke tõendeid selle kohta, et olete punkti nõudmised täitnud. Klienditeeninduse vormil, pealkirja all on soovitus, millist liiki tõendeid on nõutud.

Täiendav informatsioon. Protseduuride kohta küsi täiendavat informatsiooni teistelt tunnustatud organisatsioonidelt ja.....

KLIENDI TAGASISIDE JA KAEBUSED

Loendage siin meetodeid mida kasutate kliendi tagasiside ja kaebuste talletamiseks. Näiteks: uuringulehed, märkuste ja kaebuste raamatud, külalisteraamatud, tegevuspäevikud, raportid jne. Edasi selgitage kuidas te vastate tagasisidele ja kaebustele - kas ja kuidas te parandate organsiatsiooni tegevust; kas vastate kliendile vabanduskirjaga, pakute talle kompensatsiooni, kingitusi vmt.

TELLIMINE, TELLIMUSTE KINNITAMINE JA TÜHISTAMINE

Loetlege tellimuste vastuvõtmise meetodeid (näiteks: tellimuste märkmik, kalender, graafik, sedelisüsteem või arvutiprogramm vmt.) ja protseduure.

Kirjeldage oma tellimuste kinnitamise meetodeid (näiteks: kinnituskiri või telefonikõne) ja protseduure. Kui osa teie klientidest saavad lühikese etteteatamisajaga ja te ei kinnita kõiki tellimusi, siis ütelge see ka siin välja.

Millised on teie tellimuste tühistamise reeglid ja kuidas te tagate, et kliendid on nendega enne tutvunud enne tellimuse kinnitamist. Kas reeglid on olemas teie kodulehel, hinnakirjadel ja kinnituskirjas selgelt esile toodud ja arusaadavalt lahti kirjutatud?

Olge valmis, et hindaja küsib näha tellimuste vastuvõtmise süsteemi ning tellimuste tühistamise kirjalikke reegleid.

TÖÖKORRALDUS. GRAAFIKUD JA NIMEKIRJAD.

Selgitage teie poolt kasutatavaid meetodeid mis tagavad ladusa töökorralduse (näiteks: koosolekud, teavitusmeil, internetipõhine töökeskkond, töögraafikud jne.). Kuidas te tagate, et töötajad on õigeaegselt eesootavatest töödest teavitatud ja selleks ette valmistunud? Kui teil pole töötajad, kirjutage siia lahtrisse "töötajaid pole"

KOHALEJÕUDMINE, MÄRGISTAMINE, TRANSPORT JA PARKIMINE

Selgitage põgusalt kuidas te juhata teie kliente teie tegevuste toimumiskohtadesse või kontorisse. Kas te lisate näiteks oma turundusmaterjalidele juhiseid, kaarte? Kas kasutate oma kodulehel Google Mapi võimalusi? Kuidas on märgistatud teie tegevuste algus- ja lõpupaigad ning toimumiskohad? Kirjeldage kuidas te korraldate klientide transpordi ja lahendate parkimisprobleemid?

KLIENDI VASTUVÕTMINE JA KOHTLEMINE

Teil võivad tõenäoliselt juba olemas olla meetodid kuidas te telefonile või kirjadele vastate ning kuidas kliente vastu võtate. Palun kirjeldage neid. Kui neid kirjalikult ei eksisteeri, siis palun kirjutage see üles ja andke ülevaade sellest kuidas te kliente vastu võtate nii, et nad tunneksid end hästi kohelduna. Oodatud on kõik teie arvates vajalikud kirjeldused kuidas te tegevuste käigus oma kliente kohtlete.

Alajaotus 9.

Tegevuste kirjeldused.

ORGANISATSIOONI TEGUTSEMISJUHENDID.

Nagu sissejuhatuses märgitud, peavad teie organisatsioonis kehtima kirjalikud tegutsemisjuhised. See on kogumik (käsiraamat) mis sisaldab juhendeid, protseduuride kirjeldusi ja tähelepanekuid mis seostuvad organisatsiooni igapäevase tegevusega. Näiteks võiks selles olla varustuse hooldamise ja ülevaatamise, klienditeeninduse, turvalisuse jne. protseduuride kirjeldused ja reeglid.

TEENUSTE JA KAUPADE SISSEOSTUD

Kirjeldage põgusalt milliste kriteeriumite põhjal ostetakse teie organisatsiooni sisse teenuseid ja kaupu (toitlustamist, reisijateveoteenust, majutust, varustust, inventari, tööriietust jne.). Näiteks kuidas tagavad teie poolt rakendatavad põhimõtted kvaliteetse toitlustamise, majutamise, reisijateveoteenuse, ohutu varustuse ja inventari (kas näiteks ostmine tunnustatud partneritelt, ainult ohutusertifikaadiga varustuse soetamine jne.).

Võtke lühidalt kokku kuidas toimub sisseostude sooritamise kulg. Kas säilitate ostunimekirju, on teil sisseostude üksikasju sisaldav tellimuste raamat vmt. Te saate neid hiljem hindajale esitleda.

OHTLIKE TEENUSTE HALDAMINE

Kui teie organisatsioon tegeleb potentsiaalselt ohtlike teenuste osutamisega (näit. kaljuronimine, veematkade korraldamine kiirevoolulistel jõgedel ja avavetel, seiklusraja teenuste osutamisega, alpinismi, kaugmatkade korraldamisega jne.) siis kirjeldage palun kokkuvõtlikult protseduure ja reegleid mida te igapäevaselt kasutate riskide maandamiseks. Loetlege näiteks varustuse kontrollimise, korrashoiu, hooldamise, transpordi ja ladustamise protseduure, välitoitlustamise protseduure (kas kasutate kontrollnimekirju jne.)

VARUSTUS JA INVENTAR.

Kui teie organisatsioon kasutab teenuste osutamiseks varustust ja inventari millest sõltub töötajate ja klientide heaolu ja turvalisus, siis te peate siin tõendama, et teil on piisavas koguses vajaliku tasemega sertifitseeritud varustust-inventari tegevuste läbiviimiseks. Kirjeldage kuidas (mis meetodil) te olete kindlaks määranud varustuse ja inventari vajaduse.

VARUSTUSE JA INVENTARI KORRASHOID (TÖÖTUNDIDE ARVESTUS, PUHASTAMINE JA HOOLDUS)

Te peate näitama, et haldate oma varustust vastavalt turvalisusstandardile. Teie ülevaates peavad kajastuma mõlemad, nii ennetav kui ka ettenägematute ja viivitamatut kõrvaldamist vajavate probleemide haldus.

Teilt nõutakse dokumenti, mis sätestab kuidas peamised hooldustööd iganädalaselt, igakuiselt, igaastaselt, hooajaliselt on korraldatud. Te peate ära märkima kes vastutab varustuse hoolduse eest (teie, teie organisatsiooni töötaja, lepinguline töövõtja vms.). Olge valmis hindajale esitama kontroll-lehti, hooldusraamatu sissekandeid, hoolduse eest vastutavate töötajate nimekirja, transpordivahendite hooldusraamatuid (kui te veate nendega kliente), toidukäitlemises ettenähtud dokumente jne.

Kui teil loetletud dokumendid puuduvad, täitke allpool asuvad mallid. Kui hooldustööd on teil juba praegu ette teada, siis täitke lahtrid kohe näiteks nii: mikrobussi hooldus - iga 20 000 km tagant, ronimisvarustuse graafikujärgne ülevaatus - 1 kord nädalas jne. Veenduge, et kirja saavad nii erakorralised tegevused kui ka tegevused mille peavad teostama lepingulised töövõtjad.

Alajaotus 10.

Inimressursid.

See alajaotus vaatab teie organisatsiooni suhteid oma alaliste töötajate ja lepinguliste töövõtjatega.

Kui te olete ebakindel oma kohustuste suhtes töövõtjatesse ja soovite rohkem informatsiooni siis pöörduge konsultatsioonide saamiseks Tööinspektsiooni poole.

Turismiorganisatsioonide jaoks on oluline omada selgeid ja õiglaseid suhteid töövõtjatega. Mitte ainult sellepärast, et töövaidlused võivad maksta kena summa, vaid, et teie töötajad on ühtlasi teie esindajad. Klientide poolt vaadatuna peegeldavad töötajad teie organisatsiooni väärtusi ja suhtumisi. Seepärast tasub kuhjaga ära kui teie töötajad on rahulolevad ja hästi väljaõpetatud. Samuti ka see kui kliendid ei tee vahet kas neid teenindab puhkepäeva andja, alltöövõtja või põhitöötaja. Te vajate kindlustunnet, et töötajad esindavad organisatsiooni kõrgeid teenindus- ja turvalisusstandardeid.

Kui teie organisatsioonis pole ühtegi töötajat, kirjutage see tunnustustaotluse lahtrisse kus soovitakse töötajate kohta infot. Kui teil siiski töötab regulaarselt vabatahtlikke töötajaid, asendustöötjat, juhutöölisi või alalise töölepinguga töötajaid, peaksite ikkagi dokumentaalselt tõestama, et täidate selles alajaotuses kirjeldatud nõudeid.

Kui teil juba on olemas tunnustusnõuetele vastav süsteem, siis võite jätkata alajaotusega 11

Hindamisel kontrollitakse: Hindaja võib küsida dokumentaalset tõestust selle kohta, et teie organisatsioon teostab alajaotuses nõutud toiminguid.

Täiendav informatsioon: <http://www.ti.ee/>

TÖÖTAJATE ROLLID JA VASTUTUSALAD

Kasutage allpool saadaolevat ametijuhendi näidist või organisatsioonis kehtivaid ametijuhendeid iga töötaja rolli ja vastutusala kirjeldamiseks.

TÖÖLEVÕTMINE

Andke lühiülevaade sellest kuidas te värbate uusi töötajaid. Kas kasutate näiteks reklaami või suust-suhu liikuvat infot. Lisage siia kogu ametlik dokumentatsioon mida kasutate töölevõtmisel (avalduse vorm, CV vorm, kinnitus- ja äraütlemiskiri jne.). Võite kirjeldada ka oma põhimõtteid mida rakendate töölevõtmisel.

Alltöövõtulepinguga ja lepinguliste töövõtjate puhul peaksite olema veendunud, et pakkujal on olemas nõutavad tunnistused ja kindlustus. Kohandage allpool järgnev kontroll - leht organisatsiooni vajadustele või looge oma vastav süsteem mida hindajale näidata.

TÖÖLE KINNITAMINE

Kirjelda lühidalt uue inimese töölevõtmisprotsessi iseloomu ja pikkust. See võib olla lihtsalt sissejuhataav instrueerimine kuid selle juures peab silmas pidama, et organisatsioonil on seaduse ees kohustus uuele töötajale tutvustada töötervishoiu ja ohutusalasid reegleid. Seepärast peaksite instruksiooni kirja panema tähtsamad reeglid, ohutusalasel informatsiooni, teenindusalasel nõudmised, samuti teie ootused töö kvaliteedi suhtes. Hea koht nende üheskoos säilitamiseks oleks organisatsioonisiseste tegutsemisjuhiste kogumik.

TÖÖALANE HINDAMINE

Siin kirjeldage kui tihti ja kuidas te kontrollite mõlema poole rahulolu töövahekorraga ning tehtud töödega. Kuidas te teete kindlaks täiendõppe vajaduse? Milliseid märkmeid te sellest intervjuust säilitate? Hindaja võib küsida mõnda näha.

TÄIENDKOOLITUSE JA ARENGUPROGRAMM

Omanik/juht: Kirjeldage lühidalt kuidas te plaanite jooksva aastal kasvatada teadmisi ja oskusi oma valdkonnas. Näiteks osalete mõnel kursusel, foorumil, töötubades või loete erialast kirjandust.

Töötajaskond: Seadus nõuab, et töötajad peavad olema töö tegemiseks välja õpetatud ning täitma ülesandeid iseennast ja klienti ohtu seadmata. Kirjeldage kuidas te õpetate töötajatele uusi oskusi ja annate teadmisi (näiteks kas teete organisatsioonisiseseid koolitusi, teenuste testimisi, saadate töötajaid tutvumisreisidele või kursustele).

PERSONALI TÖÖALASE INFORMATSIOONI SÄILITAMINE

Siin peate te kinnitama, et säilitate detailset tööalast informatsiooni oma töötajate kohta. Teave võib olla nii paberandjal kui ka elektrooniliselt. Kirjeldage mil moel te seda teete.

SEOTUS TURISMI- VÕI MATKAMISEALASTE KOOSTÖÖVÕRGUSTIKEGA

Selle osa täidavad kõik taotlejad sõltumata sellest kas neil on palgalisi töötajaid või mitte. Loetlege oma liikmelisusi või osalemist turismi-matkamise organisatsioonide täidesaatvates organites. Loetlege ka osalemist piirkondlikes või kohalikes koostöövõrgustikes.

INFOVAHETUS TÖÖTAJATEGA

Kirjeldage milliseid meetodeid te kasutate tööalase informatsiooni vahetamiseks ning tööalaste küsimuste lahendamiseks.

Ametijuhendi näidis (soovituslik)

AMETINIMETUS

AMETIPOSITSIOONI KOKKUVÕTE (mida positsioon kaasa toob ja sisaldab)

Alaline		Täisajaga		Osaajaga		Ajutine		Vabatahtlik	
---------	--	-----------	--	----------	--	---------	--	-------------	--

TÖÖTASU JA TULEMUSTASUD

KATSEAEG (näit. 3 kuud)	TÖÖLEPINGU ÜLEVAATAMISE VÄLP

ALLUVUS

VASTUTUSALAD JA KOHUSTUSED

NÕUTAVAD OSKUSED JA TEADMISED

NÕUTAV KVALIFIKATSIOON JA KOGEMUSED

Kontroll-lehe näidis alltöövõtjate ja töövõtulepinguga töötajatele (soovituslik)

See kontroll-leht aitab teid sobiva teenusepakkuja väljavalimisel. Näidis on soovituslik ja seda ei saa võtta professionaalse nõuande asendusena. Tehke sellest loetelust koopia ja täitke leht alati kui alltöövõtja või töövõtulepinguga töötaja osutab teie paketi koostisosaks olevaid olulisi teenuseid (transporditeenus, toitlustamine, majutamine, varustuse ning inventari hooldus ja parandustööd vmt.).

ALLHANKIJA NIMETUS
ALLHANKE FIRMA AADDRESS
TÖÖVÕTULEPINGUGA TÖÖTAJA NIMI
TÖÖVÕTULEPINGUGA TÖÖTAJA AADDRESS

KAS TÖÖVÕTJA... (vastata JAH või EI)

Olete sõlminud temaga vajalikud lepingud

Tal on olemas vajalikud kindlustused

Tal on olemas selles vallas nõutavad tunnistused ja load

Kirjelda:

Kas tema kvalifikatsioon on piisav nõutavate ülesannete täitmiseks?

Kas esitatud load ja litsentsid on piisavad, et talle need ülesanded usaldada?

Kas ta on teadlik teie poolt kehtestatud ohutusnõuetest ja selle

ülesandega kaasnevatest konkreetsetest ohtudest

On ta vormis ja võimeline täitma ülesannet iseenndale, meeskonnale ja klientidele ohutult

TÖÖVÕTJA ALLKIRI:

ORGANISATSIOONI ESINDAJA ALLKIRI:

KUUPÄEV:

Alajaotus 11.

Turvalisus ja tervishoid.

Seadus nõuab, et töökeskkond ja osutatavad teenused peavad olema ohutud nii töötajatele, klientidele kui ka kolmandatele pooltele (ümbrisevatele inimestele). Sõltumata teie organisatsiooni juriidilisest vormist ja teie töötajate staatusest (alaline, ajutine, vabatahtlik jne.) lasub teil hoolikuse kohustus ja ohutuse tagamise kohustus. Et vähendada töötajate ja klientidega juhtuda võivate vigastuste ja surmajuhtumite riski, peavad teil olema sisse viidud riskijuhtimise- ja hädaolukorras tegutsemise plaanid.

Organisatsiooni võivad kahjustada ka teist laadi ohud, näiteks võite kaotada arvutirikke tõttu kogu informatsiooni, teie kulud kasvavad suuremaks kui tulud, teie töötajad meelitatakse konkurendi poolt üle, võite haigestuda pikaajalisse haigusesse jne. Riskihaldusplaani on keskkond kus saate kaaluda erinevate riskide suurust ja otsustada mis nende vastu ette võtta. Plaanide eesmärgiks on kindlustada teie ressursside piires organisatsiooni jätkusuutlikkus ja kaitetus.

Palun täitke järgmisel lehel paiknevad vormid.

Kui teil on riskijuhtimise protseduurid juba olemas, võite käesoleva alajaotuse vahele jätta ning liikuda edasi alajaotusesse nr. 12

Hindamisel kontrollitakse: hindaja soovib näha tõendust riskijuhtimisplaanide ja protseduuride olemasolu kohta. Sobiva tõendusmaterjali tüüp on kirjeldatud lahtri päises

Täiendav informatsioon: <http://www.ti.ee/index.php>

Riskihindamisjuhend: [Euroopa Tervishoiu ja Tööohutuse Agentuuri eestikeelne riskihindamisjuhend](#)

<p>TÖÖTERVISHOIU JA TURVALISUSE JÄRGIMINE</p> <p>Selle alajaotuse täitmisel järgige Tööinspektsiooni juhendeid ning Toote- ja Teenuse Ohutuse Seadusest ning muudest regulatsioonidest tulenevaid nõudeid. Järgige ainult neid nõudeid mis käivad teie organisatsiooni tegevusala kohta. Kirjeldage kokkuvõtvalt millised norme ja protseduure te järgite.</p> <p>Lisaks on nõutav, et te peaksite oma huvides arvestust töötajate ja klientidega toimunud ükskõik mis tüüpi vigastustega õnnetuste üle. Kui teil seda süsteemi pole sisse viidud, siis leiate allpool juurdelisatud vormi mis aitab teil alustada. Te võite käesolevat vormi kasutada ka teist tüüpi juhtumite kirjeldamiseks nagu vargused, vara kahjustamine jne.</p>
<p>HÄDAOLUKORRA JA EVAKUATSIOONI PROTSEDUURID</p> <p>Teil peavad olema nii klientide kui ka töötajate tarbeks kirjalikud instruksioonid kus kirjeldatakse kuidas hädaolukordades toimida, kelle poole pöörduda sellistel juhtudel nagu eksimine, haigestumine, vigastused, surmajuhtum, põleng jne. Töötajad peavad teadma vajalikke kontakttelefone (päästeteenistus, politsei, kiirabi, lähim asustatud punkt jne.) ning omama esmaabi alast väljaõpet.</p> <p>Klientidele mõeldud instruksioonid peavad olema kättesaadavad (allalaetavad) organisatsiooni veebilehel, teenuse osutamise seotud ruumides; neid peab enne välitegevuste algust tutvustama ning saama kliendilt allkirjastatud kinnituskirja selle kohta, et nad on instrueeritud.</p> <p>Juhendid ja instruksioonid peavad olema organisatsiooni tegevusjuhendis kajastatud ning samuti peaksid läbiviidud õppepäevad, treeningud olema kirjalikult kajastatud (teie märkmetes, kalenderpäevikus, protokollidena)</p> <p>Lisaks on nõutav, et organisatsioonis peab olema tegevuste iseloomu ja mastaabiga sobiv esmaabi komplekt. Väitegevuste pakkujatel peaks neid olema mitmeid erinevaid.</p> <p>Hindaja tahab näha instruksioone ja juhendeid, samuti esmaabi komplekte. Hindaja võib kontrollida ka esmaabikomplektide sobivust, terviklikkust ja kehtivusaega.</p>
<p>RISIKIHALDUSPLAAN</p> <p>Te ei pea siin protseduure pikalt kirjeldama. Piisab kui täidate riskihaldusplaani vormi või esitate enda olemasoleva. Plaani eesmärgiks on hinnata peamisi riske millega tuleb teil kokku puutuda ning kirjeldada tegevusi mis tuleks ette võtta riskide vähendamiseks. Samuti peaksite ära märkima ohu tõenäosuse astme ning seda millises juhendis (organisatsiooni tegevusjuhhis, hooldusgraafikus jne.) on kirjas seda ohtu ennetav tegevus.</p> <p>Riskideks on näiteks teie kliendi libisemine ja kukkumine või muud vigastused mis saadakse aktiivsetes tegevustes, toidumürgitused, varustuse-inventari purunemine, kaotsimine või vargus; info kaotsimine arvutirikke tagajärjel, tõsine haigestumine, kohtuasi, tulekahj, maksejõuetus, autoavarii jne.</p> <p>Alajaotuses 9 täidetud protseduurid (hooldus, varustus, teenuste haldamine, toidukaitlemine) on samuti riskihalduse osaks nagu ka esmaabi protseduurid.</p>

INTSIDENDI ARUANDE VORM

TÄITJA NIMI	KUUPÄEV

JUHTUMI DETAILIDE KIRJELDUS (kuupäev, kellaaeg, vigastuse iseloom, koheselt ettevõetud tegevuste kirjeldus, põhjuste kirjeldus)

SEOTUD ISIKUTE ANDMED

KAHJUKANNATAJA NIMI

ELUKOHA AADRESS JA INDEKS

TELEFON	MOBIIL	E-POSTI AADRESS

TÖÖTAJA NIMI

PEALTNÄGIJA (TUNNISTAJA) NIMI JA TELEFONINUMBER

MUUD DETAILID. Kannatanu tööandja ja perekonna kontaktid

ETTEVÕETUD TEGEVUSED - lisage juurde fotod, selgitused, avaldused

KOHESELT ETTE VÕETUD TEGEVUSED - intsidendi kordumise ärahoidmiseks, vastutavate isikute või võimude teavitamiseks.

HILISEMAD INTSIDENDIJÄRGSED TEGEVUSED (kuupäevaliselt)

RISKIHALDUSE NÄIDISPLAAN

ORGANISATSIOONI NIMETUS	TÄITMISE KUUPÄEV	UUS ÜLEVAATUS
Kauge Jõe Hostel ja Kanuumatkad OÜ	02. mai 2008	02. mai 2009

Et saada ülevaadet organisatsiooni riskitasemest täitke alljärgnevad lahtrid. Hinnake riskitaset ja juhtumi tõenäosust skaalal MADAL, KESKMINE, KÕRGE.

POTENTSIAALNE RISK	TEGEVUSED MIS VÕETAKSE ETTE JUHTUMI JÄRGSILT NING TULEVASTE RISKIDE VÄHENDAMISEKS	TÕENDAMINE
<i>Personal või kliendid saavad vigade territooriumil või hoonetes. KÕRGE</i>	<i>Hädaolukorra tegutsemisreeglitest on kinni peetud, intsidendi aruanne täidetud, esmaabivahendid kasutatud, kiirabi kohale kutsutud. Hooldus- ja koristamisgraafikud on peetud. Regulaarne koristamine ja hooldus tõendatud. Kliente on suuliselt hoiatatud libedatest vannidest. Töötajate töölevõtmisel tutvustatakse ohutusnõudeid. Treppidel ja vannitubades ei kasutata libedaid matte, trepid on varustatud käsipuudega. Olemas kirjalikud instruksioonid elektri- ja gaasiseadmete kasutamise kohta Jne.</i>	<i>Vaata organisatsiooni tegutsemisjuhiseid (TJ). Vaata käitumisjuhistest koristus- ja hooldusgraafikuid (TJ). Vaata klientide vastuvõtureeglitest Vaata instrueerimisprotseduure (TJ) Paigaldatud 01.04.2008 (tööde akt) Instruksioonid paiknevad kõikides ruumides</i>
<i>Kanuu läheb ümber, inimesed kukuvad vette. KÕRGE.</i>	<i>Veeohutuse protseduurid on dokumenteeritud ja neid on klientidele selgitatud. Ujuv- ja päästevarustus vastab standarditele. Kanuude kahjustused vaadatakse üle peale iga matka ja parandatakse. Matkajuhtidel on elupäästvad ja hädaolukorras tegutsemise oskused.</i>	<i>Matkaeelne instrueerimine ja kinnituste allkirjastamine. Protseduurid TJ-s. Varustuse dokumentatsioon. Hooldusgraafik. Töötajate väljaõppe andmed + treeningute andmed + TJ</i>

Jätkake plaani ja kirjeldage kõiki teie arvates oma tegutsemisvaldkonnas levinud riske.

Alajaotus 12.

Vastutustundlik keskkonnakäitumine.

Selles alajaotuses nõutakse, et selgitaksite meetodeid ja protseduure mis näitavad kuidas teie organisatsioon hoiab ja kaitseb keskkonda.

Protseduurid peaks hõlmama:

- Jäätmekäitlust.
- Taaskasutust.
- Säästlikku suhtumist loodusesse.
- Keskkonnakaitse meetmeid.

Kui organisatsioon tegutseb väljaarendatud piirkonnas ja teie tegevuste baasiks pole puutumatu looduskeskkond, siis võite neile punktidele vastata lühidalt. Kui organisatsioon tegutseb looduses või õrnades kooslustes või omab mõju suurtele aladel, siis on nõutav detailsem protseduuride kirjeldus.

Täitke alljärgnevad vormid vastavalt juhendile. Täiendavalt võite hindajale näidata võidetud keskkonnaauhindade ja märgiste tunnistusi, klientidele mõeldud keskkonnahariduslike programmide tutvustusi jne.

Kui teil on vastavad protseduurid juba olemas, võite käesoleva alajaotuse vahele jätta ning liikuda edasi alajaotusesse nr. 13

Hindamisel kontrollitakse: hindaja soovib näha tõendust keskkonnajuhtimisplaanide ja protseduuride olemasolust.

Täiendav informatsioon: www.envir.ee

PRÜGIMAJANDUS JA TAASKASUTUS.

Selgitage oma prügikäitluse süsteemi. Kirjeldage protseduure kuidas te tagate prügi kogumise ja sorteerimise ning väldite selle sattumist keskkonda. Näiteks kas teie tegevuste käigus tekkiv prügi rändab ühiskondlikesse konteineritesse või vastutate selle kogumise, töötlemise ja äraandmise eest teie. Või tuleb klientidel prügi kaasa võtta, või on teie autodes olemas prügikastid jne. Kirjeldage protseduure. Kirjeldage ka seda kuidas toimub taaskasutatavate materjalide (pudelid, plastik, paber) sorteerimine ja äraandmine.

KESKKONNAKAHJUSTUSTE JA ELUSLOODUSE HÄIRIMISE ÄRAHOIDMINE.

Selgitage kuidas te hoiate ära töötajate ja klientide poolt põhjustatavaid võimalikke kahjustusi elusloodusele. Kirjeldage kuidas te vähendate miinimumini eluslooduse häirimist?

Kirjeldage kuidas hoiate ära kohaliku kogukonna häirimise. Mida võtate ette, et säiliks matkaradade märgistused, viidad, piirdeaiad, telkimis- ja lõkkeplatsid.

Kui teie organisatsioon toetab mõnda keskkonnaprogrammi või osaleb selles, siis nimetage see siin ära.

Alajaotus 13.

Finantssüsteemid.

Siin alajaotuses tuleb tõendada, et teil on usaldusväärne ja teie tegevuse ulatusele vastav finantssüsteem

Seda saab demonstreerida järgmiselt:

Seadustele vastava raamatupidamissüsteemi olemasoluga

Registreeriringuga Maksuameti maksukohuslaste registris ning regulaarsete maksudeklaratsioonide esitamisega

Raamatupidaja ja audiitori olemasoluga

Äri- ja turundusplaani ning riskihaldamisplaani olemasoluga. Riskihaldamisplaani peaks sisaldama ka finantsriskide analüüsi.

Hindamisel kontrollitakse: hindaja soovib näha tõendeid, et te täidate kõike või vähemalt enamusi ülalpool esitatud nõuetest.

Alajaotus 14

Palun lugege läbi järgnev tegevuskoodeks ja kinnitage hiljem oma nõusolekut (X- iga) taotlusvormi vastavas kastis

Tegutsemiskoodeks.

1. Kahjustavad tegutsemisviisid. Tunnustatud organisatsioonid kaotavad oma teenustest kõik tegutsemisviisid, mis kahjustaksid klienti, äri või turismiala üldiselt.
2. Reklaam ja informatsiooni jagamine. Kogu edastatav informatsioon peab vastama tegelikkusele.
3. Klientide teavitamine. Kliente tuleb teavitada kõigist lepingutingimustest, sh. maksmingimustest ja lepingu üleütlemise tingimustest enne lepingu sõlmimist. Organisatsioon peab neist tingimustest täielikult kinni pidama.
4. Tasu. Organisatsioon kindlustab selle, et kõik kliendipoolsed tasumised, ükskõik mil viisil need on teostatud, saaksid kinnitatud organisatsiooni poolt väljastatava kviitungiga, mille originaal jääks organisatsiooni ja tõendatud koopia kliendi kätte.
5. Teenuse kvaliteet. Organisatsioon peab vastutama oma klientide ootuste ees ning täitma neid nii hästi kui on tema võimuses. Klientideks on nii üksikisikud, grupid kui ka teised organisatsioonid, kes tema käest teenust ostavad. Organisatsioon pakub oma teenuseid ja müüdavaid kaupu parimal võimalikul viisil.
6. Tervis ja ohutus. Organisatsioon kohustub hoolitsema oma klientide ja töötajate mugavuse ja ohutuse eest. Organisatsioon peab hoidma oma kaupu, varustust ja hooneid võimalikult heas tehnilises korras. Samuti tuleks regulaarselt teostada riskianalüüsi, s.t. üles märkida potentsiaalsed ohud ja riskid, mis organisatsioonis eksisteerivad ja püüda hinnata riskide ennetamise ja ohtude minimeerimise võimalusi.
7. Diskrimineerimine. Organisatsioon peab kohtlema kõiki külastajaid võrdselt.
8. Klientide konfidentsiaalsus. Kui seadus just ei kohusta, ei jaga organisatsioon informatsiooni oma klientide kohta ilma luba küsimata. Kliendiinformatsiooni kogumine ja analüüs on vajalik turismi arendamiseks. See on kasulik nii klientidele kui organisatsioonidele. Seega ei püüta selle reeglina ära keelata informatsiooni kogumist vaid pigem seda, et informatsiooni ei kasutataks ilma kliendi nõusolekuta.
9. Kaebused ja vaidlused. Kõik kliendi mõistlikud mured tuleb lahendada nii kiiresti kui võimalik õiglaselt ja sõbralikult. Kui erimeelsuste lahendamiseks kasutatakse vahemeest, tuleb tema langetatud otsust aktsepteerida ja lugeda lõplikuks. Organisatsioon peaks looma süsteemi, mille abil klientidel oleks võimalik kiirelt ja lihtsalt anda äri kohta käivat tagasisidet, eriti kui tegemist on kaebusega.
10. Turismiinfo. Tunnustatud organisatsioonid peaksid kus vähegi võimalik jagama oma klientidele informatsiooni alternatiivsete turismivõimaluste kohta. Puudutagu see siis ringreise, transporti, majutust vms.
11. Omavahelised erimeelsused. Tunnustatud organisatsioonid peaksid püüdma oma äri ajada sel viisil, et teiste organisatsioonidega vaidlusi ei tekiks. Kui aga siiski tekivad ületamatud erimeelsused, tuleks asja klaarimiseks kasutada ametlike vaidluste lahendamise viise.

Tunnustustaotluse vorm.

Palun lugege läbi allpool järgnevad alajaotused ja kirjutage nõustumise märgiks igasse kastikesse rist (X). Saatke meile koopia täidetud taotlusest ja säilitage olemasolev oma dokumentides.

ALAJAOTUS 1. ORGANISATSIOONI ANDMED.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--------------------------------------	----------------------	--------------------------

Me oleme esitanud organisatsiooni andmed.

ALAJAOTUS 2. ORGANISATSIOONI TUTVUSTUS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
---	----------------------	--------------------------

Me oleme esitanud organisatsiooni tutvustuse.

ALAJAOTUS 3. SEADUSTEST TULENEVAD NÕUDED.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
---	----------------------	--------------------------

Ma olen teadlik seadustest tulenevatest nõuetest ja meie organisatsioon kohustub neid täitma. Ma olen täitnud lubade ja litsentside olemasolu kirjeldava töölehe.

ALAJAOTUS 4. KINDLUSTUS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--------------------------	----------------------	--------------------------

Ma olen täitnud kindlustuspoliisi tabeli ja lisanud taotlusele oma vastutuskindlustuse poliisi koopia.

ALAJAOTUS 5. ÄRI-, VÕI ARENGUPLAAN. TURUNDUSPLAAN.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--	----------------------	--------------------------

Meil on kõikidele tunnustamisnõuetele vastavad äri- ja turundusplaanid.

Tehke allpool asuva kontrollnimekirja kastidesse plaanides sisalduvate dokumentide ette rist.

<input type="checkbox"/>	Organisatsiooni taust ja ajalugu	<input type="checkbox"/>	Turunduse eesmärgid ja strateegia
<input type="checkbox"/>	Situatsiooni analüüs (SWOT ja püüdlused)	<input type="checkbox"/>	Turunduseelarve ja selle rakendamine turunduses
<input type="checkbox"/>	Sihid ja strateegiad	<input type="checkbox"/>	Muud vabatahtlikult lisatavad täiendavad tõendid
<input type="checkbox"/>	Konkurentsianalüüs	<input type="checkbox"/>	Muud vabatahtlikult lisatavad täiendavad tõendid
<input type="checkbox"/>	Finantsanalüüs	<input type="checkbox"/>	Inimressursid. VÕIVAD ASUDA ALAJAOTUSES 10
<input type="checkbox"/>	Sihetturgude analüüs	<input type="checkbox"/>	Tegutsemisprotseduurid. VÕIB OLLA JAOTUSES 9

ALAJAOTUS 6. VASTUTUSTUNDLIK TURUNDUS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--	----------------------	--------------------------

Meie turundusmaterjalid kajastavad ausalt meie poolt pakutavaid teenuseid.

ALAJAOTUS 7. PIDEV ARENG	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--------------------------	----------------------	--------------------------

Meil on olemas ja toimivad dokumenteeritud tootearenduse ja teenuse parandamise protseduurid.

Organisatsiooni nimi:

ALAJAOTUS 8. KLIENDITEENINDUS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--------------------------------	----------------------	--------------------------

Meil on dokumenteeritud klienditeeninduse süsteem ja protseduurid teeninduskvaliteedi hoidmiseks ning parandamiseks. Täitke kastikesed kirjutades vajalikku kohta X. Nende ridade taha mida teie organisatsiooni kohta ei kohaldata, kirjutage - "ei kohaldata"

<input type="checkbox"/>	<i>Kliendi tagasiside ja kaebused</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Tellimuste vastuvõtt, kinnitamine ja tühistamine</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Töökorralduse süsteem (töögraafikud, ajatabelid)</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Kohalejõudmine, märgistamine, parkimine ja transport</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Kliendi vastuvõtmine ja kohtlemine</i>

ALAJAOTUS 9. TEGEVUSTE KIRJELDUS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
-----------------------------------	----------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<i>Meil on olemas ja toimib Tegevusjuhiste Kogumik millesse on koondatud meie protseduurid ja käitumisreeglid.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil eksiteerib teenuste ja kaupade sisseostu süsteem.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil toimib kaupade ja teenuste haldamise süsteem.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil toimivad kirjalikud põhivara korrashoiu- ja hooldusgraafikud.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil toimivad kirjalikud varustuse ja inventari hooldusgraafikud</i>

ALAJAOTUS 10. INIMRESSURSID.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
------------------------------	----------------------	--------------------------

Meil on olemas ja toimib dokumenteeritud süsteem töösuhete haldamiseks. Täitke kastikesed kirjutades vajalikku kohta X. Nende ridade taha mida teie organisatsiooni kohta ei kohaldata, kirjutage - "ei kohaldata"

<input type="checkbox"/>	<i>Meil on kirjeldatud töötajate rollid ja vastutusala.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil on olemas ja toimivad töölevõtmise, instrueerimise ja tööalase tegevuse hindamise protseduurid</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil toimivad töötajate täiendkoolituse ja arenguprogrammid</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Me oleme seotud turismi- või matkaalaste koostöövõrgustikega.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil toimib infovahetuse süsteem töötajate, allhankijate, lepinguliste töötajate ja vabatahtlike vahel.</i>

ALAJAOTUS 11. TURVALISUS JA TÖÖTERVISHOID.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
--	----------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<i>Me täidame töötervishoiu ja turvalisuse alaseid nõudmisi ja seadusi.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil on olemas ja toimib riskihaldusplaani.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil on olemas dokumenteeritud hädaolukorras tegutsemise ja evakuatsiooniplaanid.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Meil on sobivad ja töötajatele ning klientidele kättesaadavad esmaabikomplektid.</i>

Organisatsiooni nimi:

ALAJAOTUS 12. VASTUTUSTUNDLIK KESKKONNAKÄITUMINE.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
---	----------------------	--------------------------

Meil on täielikult dokumenteeritud keskkonnapoliitika ja protseduurid ning me peame neist kinni.

ALAJAOTUS 13. FINANTSSÜSTEEM.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	----------------------	--------------------------

Meil on olemas tegevuse ulatusele ja iseloomule vastav finantsüsteem.

ALAJAOTUS 14. TEGUTSEMISKOODEKS.	Kinnitage nõusolekut	<input type="checkbox"/>
----------------------------------	----------------------	--------------------------

Ma olen tegutsemiskodeksi läbi lugenud, nõustun sellega ning meie organisatsioon kohustub sellest kinni pidama.

Organisatsiooni nimi:

Kinnituskiri.

Kinnituskiri peab olema allkirjastatud organisatsiooni juhatuse liikme või mõne teise allkirjaõigusliku isiku poolt. Allkirjastamine toimub peale seda kui taotlusvorm on täidetud. Kõik esitatavad andmed peavad olema täielikud, täpsed, kehtivad ja vastama tõele.

1. Kõik taotluses ja selle lisades esitatud andmed on täielikud, täpsed, kehtivad ja vastavad tõele.
2. Ma olen nõus ja aktsepteerin kõiki Seiklusturismi Kvaliteedijuhtimise süsteemi tingimusi ja nõudeid.
3. Ma olen nõus esitada Kvaliteedikomisjoni nõudmisel täiendavat informatsiooni.

Organisatsiooni nimi:	
Allkirjastaja nimi:	
Allkirjastaja positsioon organisatsioonis:	
Allkiri:	
Kuupäev:	

Taotlustasu maksmine.

Palun vaadake leheküljelt 50 kuidas välja arvestada taotlemistasu. Tasu on sõltuvuses organisatsiooni töötajate arvuga.

Meie organisatsioonis töötab ümberarvestatult täisajaga töötajateksinimest.

Seega esitan maksusummaks:	Tunnustustasuna:	
	Aastamaksuna:	
	Kokku:	

Palun esitada meile arve ülekandmiseks järgmisele aadressile:

Allkiri:

Maksete väljaarvestamine.

Esmakordsed taotlejad peavad arvestama nii taotlustasu kui ka aastamaksu tasumisega. Peale seda tuleb teil kahe aasta jooksul maksta ainult aastamaksu.

Oma maksete väljaarvutamiseks kasutage allpool olevat tabelit. Kirjutage tulemusena saadud summa leheküljel 49 asuvalle tühjale väljale. Ärge unustage lisada arve väljastamise aadressi.

Teie makse arvestamise aluseks on palkasaavate täistööajaga (või ümberarvestatult täistööajaks) hõivatud töötajate arv organisatsioonis. Kui teie organisatsioonis töötavad ainult vabatahtlikud, siis rakendub miinimumtasu. Ärge kalkulatsiooni tehes arvestage töötajate hulka juhutöölisi ja vabakutselisi kui nad ei tööta teie juures just 40 tundi nädalas ja vähemalt 6 kuud aastas.

Tasude tabel.

Tasud	Töötajaid 2 või vähem	Töötajaid 3 kuni 5	Töötajaid 6 kuni 8	Töötajaid 9 kuni 12	Töötajaid 13 kuni 20	Töötajaid 21 ja rohkem
Taotlustasu	1500	2000	2500	3000	3500	4000
Aastamaks	1500	2000	2500	3000	3500	4000
1. aasta kokku	3000	4000	5000	6000	7000	8000
2. ja 3. aasta pikendamistasu	1500 aastas	2000 aastas	2500 aastas	3000 aastas	3500 aastas	4000 aastas

“Töötaja” all mõistetakse siin organisatsiooni alalist töötajat või ümberarvestatult samaväärselt tööd tegevaid personali liikmeid. Nimelt:

1 töötaja = alaline täistööajaga töötaja kes töötab nädalas 40 tundi või rohkem,

1 töötaja = see hulk osalise tööajaga töötajaid, kes summarselt töötavad sama palju kui 1 alaline täistööajaga töötaja, st. 40 tundi nädalas.

1 töötaja = see hulk tunnitöö alusel töötavaid juhutöölisi ja vabakutselisi kes töötavad organisatsioonis vähemalt 40 tundi nädalas ja 6 kuud aastas.

Ehk:

2 osalise tööajaga töötajat kes töötavad kumbki 20 tundi nädalas = 1 täistööajaga töötajaga

10 juhutöölisi kes töötavad kokku 20 tundi nädalas = 1 täistööajaga töötajaga

Kontroll-leht

Enne kui tunnustustaotluse sisse annate, peaksite veenduma, et lisanute kõik nõutud materjalid ja jätsite neist ka endale koopiad. Kasutage allolevat kontroll-lehte veendumaks, et kõik hädavajalik sai tehtud.

<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen läbi lugenud Seiklusturismi Kvaliteedijuhtimise Süsteemi tingimused, nõuded ning neist aru saanud</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen täitnud tunnustustaotluse kõik vormid alajaotustest 1 kuni jaotuseni 13.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen läbi lugenud Käitumiskodeksi ja kohustun sellest kinni pidama (alajaotus 14)</i>

TAOTLUSE KONTROLL-LEHT

<input type="checkbox"/>	<i>Ma kinnitan, et olen nõus kõigi tunnustustaotluste alajaotustega</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen lisanud taotluse juurde täidetud A osa (alajaotused 1-4)</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen lisanud oma vastutuskindlustuse kindlustuskatte kokkuvõtte.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen lisanud allkirjastatud Kinnituskirja</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Ma olen ära maksnud taotlustasu ja aastamaksu.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Mul on olemas koopiad kõikidest dokumentidest mida hindaja võib küsida</i>

Palju õnne!

Saatke palun taotlus koos nõutud dokumentidega:

Eesti Matkaliidu Kvaliteedikomisjon

Raekoja plats 18, 10146

Tallinn