

Vestlandsforskning-rapport nr. 4/2017

System for samsvarsverderingar i opplevingsnæringa

*- Korleis bør eit nasjonalt kvalitetssikringssystem for
opplevingsnæring stilla seg til ordningar som næringa allereie
brukar?*

Torkjel Solbraa

Vestlandsforskning rapport

Tittel System for samsvarsverdinger i opplevingsnæringa – I samsvar med eit framtidig nasjonalt kvalitetssystem?	Rapportnummer 4/2017 Dato 16.02.2017 Gradering Open
Prosjekttittel Et forskningsbasert kvalitetssystem for utendørs opplevelsesturisme i Norge	Tal sider 48 Prosjektnr 6344
Forskar Torkjel Solbraa	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgiver Regionale forskningsfond Nord-Noreg	Emneord Reiseliv, kvalitetssystem
<p>Samandrag</p> <p>Rapporten vurderer korleis eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring bør stilla seg til ordningar som næringa allereie brukar. Basert på teori og metode for tredjeparts uavhengig sertifisering vert mogelegheitene for samhandling mellom dagens ordningar og eit framtidig nasjonalt kvalitetssystem vurdert. Vurderinga baserer seg på kartlegging av innhald og metodikk i ordningane, kva kvalitetssystem i andre land gjer og ei tidlegare gjennomført undersøking i opplevingsnæringa (Flatabø 2016). Rapporten konkluderer med at Norsk Økoturisme, Miljøfyrtårn, Green Key, Blått Flagg, Taubanetilsynet, Park- og tivolitilsynet og Smilefjesordninga samsvarar med det ein bør forvente av metodiske og deltematiske krav i eit nasjonalt kvalitetssystem. Ordningane Svanemerket, ISO 14001, ISO 9001, KSL, Bransjestandard Hest og KSL Inn på tunet manglar nokre deltematiske krav som bør identifiserast og kontrollerast for å samsvare med det ein bør forvente i eit nasjonalt kvalitetssystem. Ordningane Olavsrosa, ICOM, Gardsmathanen og Achilles har metodiske og deltematiske manglar som ikkje samsvarar med krav ein bør forvente i eit nasjonalt kvalitetssystem. Rapporten argumenterer for at individuelle utdanningskrav i eit nasjonalt kvalitetssystem bør basere seg på særskilte instrumentelle kompetansekrav for enkeltaktivitetar, og at dei individuelle minimumskrava knytt til aktivitetar med høg risikokategori bør ta utgangspunkt i nasjonale eller internasjonale standardar.</p>	
<p>Andre publikasjonar frå prosjektet</p> <p>Flatabø, G. 2016. Status og behov for kvalitetssystem i norsk opplevelingsturisme. VF-rapport 2/2016.</p>	
ISBN: 978-82-428-0377-1	Pris: Gratis

Føreord

Dette er rapporten for arbeidspakke 3 i prosjektet «Et forskningsbasert kvalitetssystem for utendørs opplevelsesturisme i Norge». Arbeidet har primært vore eit kartleggingsarbeid av bedriftsretta merkesystem og individuelle utdanningssystem. Men me freistar også sjå desse i samanheng med erfaringar frå andre land og behova i næringa. Me håpar våre vurderingar og anbefalingar kjem til nytte i det vidare arbeidet med eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæringa.

Torkjel Solbraa, 16.02.2017

Innhald

1	Innleiing	5
2	Metode.....	6
2.1	Datainnsamling.....	6
2.2	Analyse av sertifiseringar	6
3	Om system for samsvarsverdning	7
3.1	Standard.....	7
3.2	Vurdering.....	8
3.3	Sertifisering og akkreditering	8
3.4	Anerkjenning og aksept.....	9
4	System i opplevingsnæringa.....	11
4.1	System i norske opplevingsbedrifter.....	11
4.2	Individuelle utdanningssystem.....	25
4.3	Eksempel på kvalitetssystem frå andre land	28
5	Behova i reiselivsnæringa.....	30
5.1	Opplevingsbedriftene sine behov	30
5.2	Incomingoperatørar sine behov	31
6	Drøfting.....	34
6.1	Utgangspunkt for eit nasjonalt kvalitetssystem.....	34
6.2	Samarbeid med andre system.....	34
6.3	Særskild individuell kompetanse	36
6.4	Særskilde tryggleikskriteria.....	37
6.5	Eigen miljødel.....	38
6.6	Måling av innhaltsproduksjon	38
6.7	Oppslutnad frå næringa.....	39
7	Konklusjon	41
8	Referanseliste	43
9	Vedlegg.....	45

1 Innleiing

Inntrykka turistane sit att med etter feriereiser er ei samling med opplevingar knytt til mellom anna kvalitet, helse-, hygiene- og tryggleikstilhøve og berekraftomsyn. Dersom opplevinga er därleg på eit eller fleire av desse områda vert kundetilfredsheita redusert (Toth 2002). Med stadig fleire tilbydarar av opplevingsbaserte turistaktivitetar i Noreg vert det uttrykt eit aukande behov for å styrke kvalitet, profesjonalitet, tryggleiksfookus, lønnsem og berekraft hjå tilbydarane. Ein måte å gjere dette på er å innføre ei nasjonal sertifiseringsordning for opplevingsbaserte bedrifter.

«*The process of providing documented assurance that a product or management system conforms to a standard or that a person is competent to perform a certain task is called certification*» (Toth 2002).

Sertifiseringsordningar i næringslivet skal promotere gjennomgåande standardar, skape fordeler for bedrifter som oppnår spesifiserte målsetnader og gjere det enkelt for kundane å identifisere tilbydarar som tilfredstiller standarden. Sertifiseringsordningar er relativt nytt i reiselivet, men kan sporast fleire hundre år tilbake i tid i andre næringar. Det er difor ein stor erfaringsbank å ta av i utviklinga av nye sertifiseringar (Toth 2002).

Prosjektet «Eit forskingsbasert kvalitetssystem for utandørs opplevingsturisme i Noreg» skal bidra i utviklinga av eit nasjonalt sertifisingssystem for opplevingstilbydarar i reiselivet. Den første arbeidspakka i prosjektet tek for seg kundetilfredsheita i norsk reiseliv for å identifisere kvar det er kvalitetsmanglar hjå reiselivsteneste (Borch 2014). Den andre arbeidspakka tek for seg kva for sertifiseringar som opplevingsnæringa i Noreg nyttar i dag og korleis opplevingsnæringa stiller seg til eit nytt nasjonalt sertifisingssystem for opplevingsnæringa (Flatabø 2016). Denne rapporten omhandlar arbeidspakke tre med følgjande delmål:

Arbeidspakke tre skal kartlegge ulike sertifisingssystem som opplevingsnæringa allereie brukar, både system som er utvikla internt i bedriftene og system som har blitt utvikla for næringa i sin heilskap, som til dømes individuelle guidesertifiseringar og miljøordningar.

Rapporten tek utgangspunkt i følgjande problemstilling:

Korleis bør eit nasjonalt kvalitetssikringssystem for opplevingsnæring stilla seg til ordningar som næringa allereie brukar?

Eit nasjonalt kvalitetssikringssystem for opplevingsturisme skal sertifisere bedrifter. Samstundes kan bedriftssertifiseringa gi føringar for individuelle sertifiseringskrav i næringa og påverke korleis bransjen vert regulert gjennom myndighetskrav og eigne ordningar. I rapporten inngår difor kartlegging av vanlege individuelle sertifiseringar i reiselivet og myndighetskrav som særskilt påverkar opplevingstilbydarane. Sertifiseringsordningar for reiselivsnæringa vil i følgje Toth (2002) bli lettare forstått og innført om dei byggjer på allereie aksepterte prinsipp og praksisar for sertifisering. Undersøking av korleis eksisterande merkeordningar nasjonalt og internasjonalt er bygd opp er difor naudsynt for å byggje vidare på deira erfaringar og identifisere mogelege synergiar.

2 Metode

2.1 Datainnsamling

Data om internasjonale sertifiseringssystem er henta frå Eide og Borch (2014) sin rapport om dei nasjonale sertifiseringsordningane i Skottland, Island og New Zealand. I tillegg har me gått gjennom nettsider og dokument som omtalar desse sertifiseringsordningane sine prosessar, kriterielister og samhandling med andre merkeordningar. Dei internasjonale eksempla vart valt ut fordi dei representerer vel etablerte nasjonale sertifiseringsordningar med liknande reiselivsprofil som Noreg.

Data om sertifiseringssystem som allereie vert brukt av opplevingsbedrifter i Noreg er henta frå Flatabø (2016) sin rapport om eksisterande sertifiseringssystem hjå norske opplevingsbedrifter. Sertifiseringsordningane er kartlagt, men ikkje vidare utdjupa av Flatabø. Utfyllande data vart difor samla inn frå skriftelege kjelder, primært frå nettsidene til kvar enkelt sertifiseringordning. Me samla også informasjon frå interesseorganisasjonar sine nettsider om kva slags individuelle sertifiseringar/utdanningar som eksisterer for eit breitt spekter av ulike aktivitetar og opplevelingstilbod i Noreg. Reiselivsbedrifter og enkeltpersonar sine eigne erfaringar med sertifiseringane vart ikkje samla inn ut over data frå Flatabø (2016). Årsaka er todelt: 1) testintervju med nokre sertifiserte bedrifter indikerte at bedriftene ikkje har tilstrekkeleg oversikt om tematiske og metodiske detaljar i sertifiseringsprosessane og 2) prosjektet har ikkje nok ressursar til å gjere kvalitative intervju med eit stort nok utval av bedrifter for kvar sertifisering.

Dei norske opplevingsbedriftene sine behov knytt til eit nasjonalt sertifiseringssystem er kartlagt av Flatabø (2016). Refsum (2013) har kartlagt norske incomingoperatørar sine behov og forventningar til norske reiselivsbedrifter, men ikkje konkret knytt til ei nasjonal sertifiseringsordning.

2.2 Analyse av sertifiseringar

For å analysere i kva grad dei norske merkeordningane har overførings- eller bruksverdi for eit nytt nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring tok me utgangspunkt i teoriar og faglitteratur frå relevante forskingsartiklar/forskningsrapportar som Toth (2002), Font (2002), Aall et al. (2003), Black and Weiler (2005) og Storm (2011). Ved å sette dei eksisterande norske merkeordningane inn i eit teoretisk rammeverk gjorde me vurderingar kring kvar enkelt merkeordning sin relevans for ei nasjonal sertifiseringsordning.

For å gjere ytterlegare vurderingar om korleis eit nytt kvalitetssystem kan tilpasse seg eksisterande ordningar såg me til dei internasjonale eksempla frå Skottland, Island og New Zealand, behova til dei norske opplevingsbedriftene (Flatabø 2016) og behova til turoperatørar (Refsum 2013).

3 Om system for samsvarsverdning

«*Certification is one of a number of interrelated activities by which a product, process, service, or system is evaluated for conformance against a standard*» (Toth 2002).

Samsvarsverdning vil seie å vurdere kor vidt produkt, prosess, teneste eller system samsvarer med spesifiserte krav (samsvarer). Sertifisering er ein delaktivitet i systemet for samsvarsverdning og kan difor ikkje vurderast isolert frå dei andre aktivitetane i systemet. Til dømes vil kvaliteten og truverdet til ei sertifisering vere avhengig av både kompetansen og habiliteten til revisoren, den tekniske ekspertisa hjå sertifisøren, dei innarbeida kontrollprosedyrane, og om standarden er relevant og føremålstenleg for den vurderte tenesta/produktet (Toth 2002).



Figur 1 Delaktivitetane i eit system for samsvarsverdning (Toth 2002, Font 2002)

3.1 Standard

Ein standard er eit godkjent dokument med kriterier som skal operasjonalisere målsetnader for ein organisasjon, bransje eller liknande. Bedrifter vert vurdert ved å måle i kva grad dei samsvarar med reglar, vilkår og krav i standarden si kriterieliste. Standardar kan vere frivillige, obligatoriske eller konsensusskapande, og variere i formalitet frå heilt uformelle standardar til normative (Font 2002). Toth (2002) skil mellom tre ulike tilnærmingar for dette i reiselivet:

- Normativ standard: Dei naudsynte eigenskapane til tilbodet vert oppnådd ved å føreskrive korleis produkt vert laga eller korleis prosessar vert fullført. Det er som regel ingen test av det endelige produktet. Ein fordel med normative standardar er at alle kjenner krava for å etterkomme standarden. Ein ulempe er at det avgrensar innovasjon og alternative løysingar.
- Standard for prestasjonsnivå: Dei funksjonelle eller operative eigenskapane til tilbodet er fastsett, men ikkje korleis dei vert oppnådd. Ein fordel med prestasjonsbaserte standardar er at dei opnar for fleire alternative framgangsmåtar. Ein ulempe er at tvetydighet og unøyaktigkeit knytt til spesifiserte krav kan føre til diskusjonar. Effektive kommunikasjonskanalar i sertifiseringsprogramma med tydeleg formidling er difor naudsynt.
- Standard for styringssystem: Ein modell for styringssystem skal syne at tilbydaren har dei rette eigenskapane, ved at elementa og prosessane i styringssystemet er spesifisert. Styringssystemet målar ikkje nivået på tilbodet, men er eit rammeverk for å oppnå det nivået som bedrifa eller kundane forventar. Ein fordel er at slike standardsystem kan fange opp og forhindre mogelege problem knytt til tilbydaren. Ein ulempe er at standardane kan bli så generiske og breie at dei ikkje er tilpassa særskilte omsyn i bransjene og krev omfattande rådgjevingsbistand.

Storm (2011) føreheld seg til ei todeling mellom prestasjonsbaserte og prosessbaserte standardar. Normative standardar og standardar for prestasjonsnivå er prestasjonsbaserte standardar der

bedriftene må oppfylle nokre minimums prestasjonsnivå basert på spesifiserte kvalitative og kvantitative kriteria. Prosessbaserte standardar baserer seg på styringssystem i den daglege drifta til å identifisere mål, systematisere arbeid og dokumentere oppnådd resultat. Ein kombinasjon av funksjonar er etterkvart blitt meir vanleg (Toth 2002).

3.2 Vurdering

Søkjarar må vurderast opp mot kriterielista i standarden (Font 2002). I standarden skal det gå klart fram korleis ei slik samsvarsverdning skal målast (Toth 2002). Men det er meir utfordrande å ha kontroll over innsatsfaktorane og innhaldet i reiselivstenester enn i ordinær vareproduksjon (Aall et al. 2003). Difor kan det vere vanskeleg å bestemme i kva grad eit reiselivstilbod oppfyller krava i ein standard. Kva metode som vert nytta og på kva grunnlag ein gjer vurderingar har direkte innverknad. Toth (2002) skil mellom tre ulike type vurderingar.

- **Eigenvurdering:** Bedrifta erklærer at deira tilbod samsvarar med ein standard. Hjå nokre standarar er dette eit utgangspunkt for vidare vurderingar.
- **Andrepartsverdning:** Kjøpar/kunde vurderer bedrifta før dei inngår ein handel. Dette kan til dømes gjerast via ein handelsorganisasjon eller ei kommersiel inspeksjonsteneste. I reiselivet har fleire av dei store turoperatørane eigne standardar, revisorar eller avtaler med inspeksjonstenester.
- **Tredjepartsverdning:** Ein uavhengig organisasjon som verken er kjøpar eller seljar vurderer bedrifta. Dette kan vere obligatorisk eller frivillig.

Usikkerheita kring vurderingane vert påverka av utforminga til standarden og vurderingsmetoden som blir brukt. Krav som krev subjektive vurderingar kan gi store variasjonsutslag. Utdanning av sertifiserte revisorar er eit vanleg grep for å redusere den subjektive variasjonen til eit minimum (Tooth 2002).

3.3 Sertifisering og akkreditering

Sertifisering er ei skriftleg forsikring til andre aktørar om at eit produkt, ein prosess, teneste eller eit styringssystem samsvarar med spesifiserte krav (Font 2002). Sertifiseringar kan vere utforma med minimumskriteria for bestått/ikkje-bestått, eller med tersklar som rangerer tilbydaren i eit graderingssystem (Toth 2002). Ein vanleg måte å kategorisere sertifiseringar er ut frå korleis dei blir vurdert:

- **Eigensertifisering:** Bedrifta sertifiserer seg sjølv. Til dømes ved at dei opererer i samsvar med ein organisasjon sine reglar for forretningsskikk eller miljøforpliktingar. I nokre tilfelle vert eigensertifiseringa sjekka av organisasjonen.
- **Andrepartsertifisering:** Tilbydar vert sertifisert etter særskilte standardar av ein sentral innkjøpsavdeling, som gjer at andre avdelingar eller medlemmer kan handle med tilbydaren. Innkjøpsordninga kan gå via organisasjonars eigne revisorar eller via avtale med frilansrevisorar.
- **Tredjepartsertifisering:** Tilbydar sitt samsvar med ein standard blir validert av ein kompetent og uavhengig organisasjon gjennom innsamling av data, testing og/eller vurderingar. Dette kan

gjerast av eigne revisorar eller frilansrevisorar, men organisasjonen må gjennomgå resultata og ta endeleg avgjersle om tilbydar leverer i samsvar med standarden. Graden av tillit til tredjepartssertifisering kjem an på omfanget av dei definerte krava i standarden, metoden som vert brukt for å vurdere samsvaret med standarden, kontrollsystemet for å sikre konsistent kvalitet hjå tilbydar og kompetansen/omdømmet til sertifisøren.

- Tilbydars revisjonsstadfesting: Involverer både eigensertifisering og tredjepartssertifisering, der ein tredjepart vurderer tilbydaren sitt interne revisionssystem. Dette kan både innebere ein «skrivebordsrevisjon» og eit besøk hjå tilbydar (Toth 2002).

Omgrepa merkeordning og sertifisering vert ofte brukt om kvarandre (Storm 2011). Fellesstrekka er at dei fungerer som verktøy for forbrukarane i kjøpsprosessen og at dei begge har klare kriterier og tiltak for å unngå misbruk av systemet. Hovudskilnaden er at kriterium og kontrollprosedyrar for sertifiseringane ofte er meir standardiserte og objektive enn dei er for merkeordninga (Haaland og Aas 2006, Storm 2011). I dette ligg det at sertifiseringar må ha metodar for måling, overvaking, benchmarking, rapportering, indikatorar, evaluering og revisjon, og at dette vert gjennomgått av ein uavhengig kontrollør (Storm 2011).

Sertifiseringar kan bli kritisert for å mangle truverde, til dømes på grunn av eigensertifisering eller på grunn av manglande kvalitet i tredjepartsverderinga. Akkreditering av uavhengig tredjepart kan sikre at sertifisøren held eit naudsnyt nivå på sertifiseringsprosedyrane, og såleis også betrar truverdet til sjølve sertifiseringa. Særleg er dette aktuelt i tilfella der prosedyren for sertifisering er desentralisert ut til fleire eksterne sertifisørar. Akkrediteringsinstitusjonen er då gjerne hovudeininga for den nasjonale eller internasjonale organisasjonen som har utvikla sjølve standarden (Toth 2002).

3.4 Anerkjenning og aksept

Anerkjenning krev at sertifiseringa og akkrediteringa har godt omdøme og truverde i marknaden, til dømes ved at frivillige eller statlege organisasjonar går god for ordninga. Samstundes vil harmonisering med internasjonale standardar og internasjonale avtalar om å godkjenne ei sertifisering auke anerkjenninga (Toth 2002). Vidare påpeiker Toth (2002) at:

- Eitt felles verdsbasert system er enklare og meir kostnadseffektivt å innføre enn fleire liknande program som skal harmonisere.
- Frivillige og statlege organisasjonar anerkjenner i større grad sertifiseringar som er basert på kjente, internasjonale standardar.
- Eitt sett med tekniske standardar gir betre gjennomføring og anerkjenning på verdsbasis enn eit mangfold av standardar.
- Anerkjenninga og aksepten er proporsjonal med talet på sertifiseringar og det geografiske nedslagsfeltet.
- Organisasjonar har lettare for å anerkjenner system som støttar deira målsetnader og aktivitetar.

Innanfor statleg regulerte område kan ei statleg anerkjening av ei sertifisering automatisk skape aksept hjå relevante aktørar. Innan andre område må tilbydarane som regel bli overtydd om nytteverdien for å akseptere eit frivillig sertifiseringssystem. Faktorar som berekraft, marknadstilgang, profitt, image, nettverk, kredittilgang, forsikring, redusert erstatningsansvar, betre arbeidskraft, proaktiv deltaking og teknologioverføring kan motivere tilbydarane til å sertifisere seg (Toth 2002). Innhaldet i ei sertifisering kan påverke motivasjonen for deltaking. Aall et al. (2003) trekk fram tre perspektiv som på kvar sin måte bidreg til å definere innhaldet ved kvalitetssikring av tenesteproduksjon:

- a) Prosessen - eigenskapar kring planlegging og drift hjå verksemda
- b) Substansen – innhaldet i produktet
- c) Konsekvensen - påverknaden verksemda har på ytre miljø

Noko av temainnhaldet i desse perspektiva kan vere likt, til dømes kan ein sjå tryggleik i lys av både prosess, substans og konsekvens. Men med forskjellig perspektivståstad kan også vektlegginga av temainnhaldet bli forskjellig, til dømes er kundeservice viktig for å kvalitetssikre produktinnhaldet (substansen) medan arbeidsgivarpolitikken er viktig for å kvalitetssikre driftseigenskapar (prosessen). Jamfør Toth (2002) sine betraktingar om aksept på tilbydarsida kan opplevingsbedrifter ha særskilte innhaldsbehov som må vere til stades for at dei skal sjå nytteverdien i ei nasjonal sertifisering for opplevingsnæringa.

4 System i opplevingsnæringa

4.1 System i norske opplevingsbedrifter

Flatabø (2016) si spørjeundersøking retta mot opplevingsbransjen gir mellom anna verdifull informasjon om korleis bedriftene opplever sertifiseringsregimet i dag og korleis dei ser føre seg eit eventuelt nasjonalt kvalitetssystem i framtida.

Hovudandelen av bedriftene har interne rutinar for kontroll av tryggleiken til kundane (77 %), bosshandtering (71 %), internkontroll (67 %), opplæring av guidar (55 %) og interne program for opplæring/erfaringsdeling (55 %). Under halvparten av bedriftene hadde deltakarforsikring (33 %), eigen tryggleiksansvarleg (32 %), rutinar for energibruk (30 %), tryggleikserklæring for deltakarar (28 %) eller kundehandteringssystem (13 %).

Undersøkinga til Flatabø (2016) syner eit mangfold av eksterne system for sikring eller sertifisering av kvalitetar. Dei mest brukte sistema er sertifiseringar knytt til utstyr (28%) og individuelle sertifiseringsordningar (21%). Samstundes syner undersøkinga at ein nesten like høg prosentandel nyttar seg av eit mangfold ulike miljøsertifiseringar som Miljøfyrtårn (9%), Norsk Økoturisme (4%), ISO-sertifisering (4%) , Svanen (2%) og Global sustainable tourism criteria (1%). Under posten «anna» vert mangfaldet av eksterne system og sertifiseringar ytterlegare utvida med til dømes Matmerk, Kvalitetssystem i landbruket, Taubanetilsynet, 4H, ERIH, Green key, Grøn Fjord, HACCP, HCCP, ICOM, Leave no trace, Norges Luftsportforbund, HMS frå Norges fiskarlag, Norsk leirskoleforening, Sjøfartsdirektoratet. Til tross for mangfaldet syner undersøkinga at det er få brukarar av dei ulike sistema/sertifiseringane. Og forutan Norsk Økoturisme og Kvalitetssystem i landbruket er det få av desse som utgjer eit heilskapleg kvalitetssystem.

Undersøkinga til Flatabø (2016) syner også at dei fleste av opplevingsbedriftene ikkje har hatt noko eksternt tilsyn frå offentlege etatar dei tre siste åra. Av dei som har hatt tilsyn er det Mattilsynet, kommune og Statens Jernbanetilsyn som er nemnt oftast av opplevingsbedriftene. Det er også desse tilsyna som kjem på besøk mest hyppig.

I dette kapittelet vil me beskrive relevante merkeordningar som i følgje Flatabø (2016) allereie er i bruk hjå opplevingsbedriftene.

4.1.1 Miljø

Berre 22 av 147 respondentar i undersøkinga til Flatabø (2016) svarte at dei var del av eit eksternt miljøsertifiseringssystem. Svara frå respondentane tyda også på at miljøsertifisering er relativt lite etterspurt hjå aktørar som bedriftene føreheld seg til. Forutan ein viss etterspurnad frå samarbeidspartnarar, turoperatørar og bedriftskundar er miljøsertifiseringane berre sporadisk etterspurt. Ikkje overraskande meiner då også gjennomsnittet av dei miljøsertifiserte respondentane at miljøsertifiseringa deira ikkje gir mogelegheit til å ta høgare pris eller aukar etterspurnaden. På den andre sida er dei delvis einige i at miljøsertifiseringa har ført til mindre miljøbelastning frå eiga bedrift. Og til tross for at 40 % av respondentane meiner kostnaden er større enn nytteverdien ville fleirtalet likevel sertifisert bedrifa si igjen.

Grastusten er Visit Norway sitt symbol for miljøsertifiserte reiselivsaktørar i Noreg. Symbolet skal framheve miljøbevisste reiselivsaktørar og gjere det lettare for reisande å finne miljøvennlege tilbod. Både bedrifter og destinasjonar kan bruke grastusten. Bedriftene må vere sertifisert av Svanen,

Miljøfyrtårn, Norsk Økoturisme, ISO 14001 eller Blått Flagg. Dei sertifiserte bedriftene vert automatisk merka med grastusten på Visit Norway sine nettsider, føresett at bedriften eksisterer på desse sidene og at destinasjonsselskapet brukar tellUs som systemleverandør. Destinasjonane kan nytte grastusten på sine lokale nettsider for å fremje dei miljøsertifiserte bedriftene i destinasjonen. Nettsidene til Visit Norway syner 657 oppføringer merka med grastusten og at over 75 % ligg på Vestlandet og Austlandet.

Tabell 1 Grastustar fordelt på regionar på www.visitnorway.com

Region	Grastustoppføringer
Vestlandet	217
Sørlandet	37
Austlandet	290
Midt-Noreg	52
Nord-Noreg	21

Tala frå Visit Norway sine sider syner også at dei fleste grastustoppføringane er knytt til hotell, mat og drikke og aktiv ferie.

Tabell 2 Grastustar fordelt på kategori på www.visitnorway.no. Dobbeltteljingar kan eksistere.

Kategori	Grastustoppføringer
Ting å gjere	349
Action og ekstremsport	13
Aktiv ferie	99
Attraksjonar og kultur	49
Familie og moro	51
Mat og drikke	148
Rekreasjon og sport	50
Shopping	16
Turar og safariar	52
Turistinformasjon	12
Kva skjer	20
Konsertar og festivalar	10
Sport og aktivitetar	9

Teater og show	1
Utstillingar	6
Overnatting	259
Gardsferie	3
Camping	11
Gjestehamn	6
Hostel og pensjonat	27
Hotell	217
Hytter og feriehus	32
Leilegheiter	18
Motell	1
Rorbu	2
Spa- og velværehotell	8
Transport	23
Bilutleige	1
Bussar	13
Ferjer og båtar	8
Flyreise	1
Taxi	1

Svanemerket

Nettsida til Svanemerket (2016) opplyser at merket er ein del av nordisk miljømerking som både omfattar produktmerking og bedriftsmerking. Merkeordninga følgjer «Reglar for nordisk miljømerking av produkt», nedsett av ei felles nordisk miljømerkningsnemnd. I Noreg er det Stiftelsen Miljømerking i Norge som forvaltar miljømerkinga på vegne av staten. Svanemerket stiller konkrete krav til forbruk i verksemldene (Ekström og Engeset 2009). Dei sertifiserte svanebedriftene innanfor reiseliv omfattar restaurantar, overnattingsbedrifter og konferansar. Bedriftene skal:

- ha lågt energiforbruk
- arbeide aktivt med å redusere avfallsmengde og vassforbruk
- bruke kjemikalier med låg miljøbelastning
- bruke økologiske råvarar og har forbod mot visse artar fisk og skalldyr
- ha vegetariske alternativ

- nytte miljømerka produkt

Det er bedriftene sjølv som sjøkjer om svanemerking gjennom den elektroniske søknadsguiden My Swan Account. I søknadsguiden får søkeren tilgang til eit energiverktøy for å rekne ut grenseverdiar for energibruk og karbonutslepp. Søkeren må vidare leggje fram dokumentasjon på oppfylling av bestemte krav/kriterier. Kriterielista består av ein kombinasjon av obligatoriske krav og poenggivande krav. For å få godkjent søknaden må alle obligatoriske krav tilfredstilla medan dei poenggivande krava vert lagt saman og må overstige ein gitt poengsum. I løpet av søknadsprosessen vert søkeren inspirert på staden av ein representant for den nordiske miljømerkinga. Søkeren må då kunne leggje fram all naudsynt dokumentasjon. Godkjende svanebedrifter er pliktig å sende inn dei årsrapportane/årsoppgjera som det er krav om for den aktuelle produkt- eller bedriftsgruppa. Det kan også til ei kvar tid gjennomførast etterkontroll for å sikre at bedriften tilfredsstiller krava. Bedrifter som har fleire delverksemder innan til dømes hotell og restaurant må lisensiere begge delverksemndene. Lisensen vert trekt tilbake dersom bedriften ikkje oppfyller krava.

I 2016 er søknadsavgifta for svanemerking på 25 000 kr. Fornyingsavgifta for svanebedrifter er på 12 500 kr og ein endrings/utvidingsavgift på mellom 0 og 12 500 kr alt etter tidsbruk på handsaminga. I tillegg er det ei årsavgift basert på verksemda sin totale omsetnad. Minimum årsavgift er 12 000 kr medan maksimum årsavgift er 48 000 kr. Det er eit nasjonalt kjedetak på 480 000 kr.

Den nordiske miljømerkinga oppdaterer kriterielistene sine med jamne mellomrom basert på ny kunnskap og ny utvikling innan temaområda. Sertifiserte bedrifter er då pliktige å fornye sin lisens innan eit visst tidsrom. Viss ikkje mister svanebedriften lisensen. Ei slik fornying har ei avgift på mellom null og 8000 kr avhengig av avgift.

Miljøfyrtårn

Stiftinga Miljøfyrtårn (2016) er oppretta av sentrale næringslivsorganisasjonar som LO, VIRKE og NHO saman med aktørar frå offentleg forvaltning som KS, Innovasjon Norge og diverse fylkeskommunar og kommunar. Frå 2002 har Miljøfyrtårn motteke tilskot over statsbudsjettet som nasjonal miljøsertifiseringsordning. Sertifiserte Miljøfyrtårnbedrifter relatert til reiseliv finn me innan både overnattings- og serveringsverksemder, aktivitetsverksemder, alpinanlegg og transportselskap, og det er i utgangspunktet ingen restriksjonar på type verksemde eller størrelse som kan bli sertifisert. Sertifiserte miljøfyrtårn må i tillegg til å tilfredstille krav om miljøstyringsystem møte krav knytt til forbruk av avfall, energi, transport, kjemikaliar og liknande.

Verksemder kan bli sertifisert gjennom ein standard sertifiseringsmodell på seks trinn der dei både må innfri «krav til alle bransjar» og krav som er spesifikke for sin bransje, sistnemnde delt inn i skal-krav og bør-krav. Første trinnet er å kontakte ein miljøfyrtårnkonsulent som skal leie miljøanalysane. Miljøfyrtårnkonsulentane skal ha godkjent kursbevis frå Stiftinga Miljøfyrtårn og kan vere ein internt tilsett eller ein ekstern konsulent. Trinn to er sjølve miljøanalysen, som miljøfyrtårnkonsulenten utfører saman med ei etablert intern miljøgruppe. Trinn tre er utarbeiding av handlingsplan som skal gjere det lettare å nå målet om å bli eit miljøfyrtårn. Trinn fire er ferdigstilling av miljøanalysa og utarbeiding av framdriftsplan. Trinn fem er implementering av tiltak for å oppfylle bransjekrava. Trinn seks er godkjenning og sertifisering av ein uavhengig sertifisør frå kommunen. I tillegg til ein standard sertifiseringsmodell for verksemder er det også utarbeida eigne modellar for hovudkontor, kjøpesenter, konferansar og arrangement.

Sertifiserte miljøfyrtårn skal kvart år levere miljørappor som dokumenterer forbetringer i bedrifa. Miljøfyrtårnsertifikatet må bli resertifisert etter tre år. Før ei verksemder i ein kommune kan bli sertifisert miljøfyrtårn må sjølve kommunen vere sertifisert miljøfyrtårncommune.

Kostnadane ved å bli og vere miljøfyrtårn varierer mykje etter verksemda sin storleik og kva bransjekrav ein må forholda seg til. Kostnadane knytt til sjølve sertifiseringsprosessen omfattar konsulenthonorar og etableringsavgift. Medan konsulenthonoraret vil variere, ligg etableringsavgifta på ca. kr 2500-15000 alt etter årsverk i verksemda. Sjølv om kommunane er anbefalt å bere kostnaden ved sjølve sertifiseringa og resertifiseringa må verksemder i fleire kommunar også betale for dette. Godkjente miljøfyrtårn må dessutan betale ei årleg serviceavgift på ca. kr 1000–15000 alt etter årsverk i bedrifa. Tilsvarande må kommunane betale årleg lisens på ca. kr 2600–13500 alt etter innbyggjartal og miljøfyrtårnkonsulentane betale årleg lisens på kr 2250.

Dei ulike bransjekrava vert revidert ved jamne mellomrom i samarbeid med faggrupper, bransje- og interesseorganisasjonar og gjennom høyringsrunde. Bransjekrava blir prøvd ut gjennom pilotprosjekt. Justering av enkeltkrav vert gjennomført ved behov som ein intern prosess med brukarane, utan eksterne fagmiljø.

ISO 14001 - Miljøstyring

Den internasjonale standardiseringsorganisasjonen (ISO) har utvikla internasjonale standardar innan dei fleste sektorar sidan 1947, både knytt til styringssystem og til meir tekniske spesifikasjoner. I Noreg vert ISO-standardane følgt opp av Norsk Standard (2016), som har ansvar for å tilpasse ISO-standardar til norske forhold. Norsk Standard er pliktige å implementere alle europeiske standardar fastsett av den europeiske standardiseringsorganisasjonen CEN, medan implementering av internasjonale standardar frå ISO skjer utifrå fagleg og behovsmessig vurdering. Gjennom Standard Online AS sel og marknadsfører Norsk Standard også standarane i den norske marknaden.

Verksemder kan kjøpe spesifikasjoner av standardar og medfølgjande rettleiarar. Det eksisterer i tillegg eit stort utval av hjelpemiddel for å implementere standardane, som kurs, litteratur og konsulentbistand. Verksemder kan velje å sertifisere styringssystema sine eller berre bruke standarden som eit hjelpemiddel. Ved sertifisering skjer dette gjennom kjøp av revisjon frå tredjepartsksulent, der konsulenten avdekker svakheiter og manglar ved eksisterande styringssystem og sidan gjer ei totalvurdering av systemet. Sertifiseringsprosessen tek om lag eit halvt år medan sertifikatet er gyldig i tre år så lenge verksemda kan syne til at dei brukar og følgjer standarden ved årlege oppfølgingsrevisjonar. Det er eit krav at verksemndene kan syne til kontinuerlige forbetringer gjennom bruk av systemet, men det er ikkje krav om at nivået skal ligge over dei eksisterande myndigheitskrava.

Kostnaden ved sertifiseringsprosessen er avhengig av verksemda sin storleik, kompleksitet, tal standardar som skal sertifiserast og pris hjå tredjepartsksulent. Før utløp av treårsperioden kan verksemda bli resertifisert for tre nye år. Verksemder som allereie er sertifiserte får tre år på seg til å gå over til nye ISO-versjonar når desse vert revidert.

Norsk standard for miljøstyringssystem ISO 14001 er ein internasjonalt vedteken metode som skal gi verksemder betre miljøstyring og redusere deira negative miljøeffektar gjennom energiforbruk, avfallshandtering, etterleving av miljøkrav og reguleringar, leverandørkrav og ressursplanlegging. I 2015 kom det ein revidert ISO 14001-standard med oppdaterte krav. Til dømes har den reviderte utgåva krav om kontinuerleg forbeting av bedriftene sin miljøprestasjon i staden for det gamle kravet om kontinuerleg forbeting av styringssystemet. Den reviderte utgåva harmoniserer også betre med andre standardar, som til dømes ISO 9001-standarden for kvalitetsstyring. Gjennom ein felles

grunnstruktur har alle standardane same kapitellinndeling og samsvar i språk og terminologi. Alle standardane følgjer PUKK-metodikken med planlegging, utføring, kontroll og korrigering, noko som gjer det enklare å inkorporere ISO-systema i organisasjonens kjerneverksemd. For ISO 14001 inneber dette:

- Planlegging: Miljøevaluering av eigen organisasjon og påfølgjande målsetting, målområder og aktivitetsplanar for å forbetre miljøresultata og samkøyre med organisasjonens policy.
- Utfør: Implementere miljøstyringa.
- Kontroll: Overvaking og måling av prosess og aktivitet med påfølgjande rapportering.
- Korriger: Gjennomføre aktivitetar for å forbetre miljøprestasjonane på løpende basis.

I reiselivet er det i hovudsak hotell som er ISO 14001 sertifisert, men standarden skal i prinsippet høve for alle verksemder uavhengig av storleik, organisasjonsform og bransje.

Green Key

Green Key vart lansert i Noreg i 2014, men har vore ei mykje brukt internasjonal miljøsertifisering sidan 1994 med 2400 sertifiserte einingar fordelt på 45 land. Sertifiseringa er drifta av stiftinga Foundation for Environmental Education (FEE) (2016). Green Key er særleg retta mot overnattingsverksemder, men også attraksjonar og konferansesenter kan bli sertifiserte. Sertifiserte verksemder må syne miljøvenleg ansvar gjennom berekraftige rutinar og bruk av teknologi, redusert energibruk og redusert ressursforbruk. Verksemndene skal både ha god miljøleiing, god informasjon til gjester og tilsette om miljøarbeidet og redusere verksemda sin miljøpåverknad.

Verksemder som skal bli sertifisert må oppfylle kriterium som består av relevante miljøkrav innan 13 kategoriar. Kriteria er oppdelt i obligatoriske kriterium og prosentkriterium som blir revidert kvart tredje år. Medan dei obligatoriske kriteria må vere oppfylt ved søknadstidpunktet skal prosentkriteria fremje vidare utvikling og betring. For kvart år skal ein større del av prosentkriteria vere oppfylt. Søkjrar må registrere seg på Green Key sine nettsider og sende inn søknadsskjema der ein lastar opp naudsynte dokument og syner korleis kriteria vert innfridde. Ein representant frå FEE Norway har kontrollbesøk for å sjå til at informasjonen i søknaden er rett. Ein nasjonal Green Key-jury gjer endelig vedtak basert på søknaden og ein rapport frå kontrollbesøket.

Sertifiseringa gjeld for eitt år om gangen og verksemndene må oppdatere status kvart år for å få ny sertifisering. Kontrollbesøk vert gjennomført første og andre året og sedan kvart tredje år. Uanmeldte kontrollbesøk er også mogeleg. Dersom utviklinga ikkje er god nok risikerer verksemda å miste sertifiseringa. Det er ikkje opplysningar om kostnader ved sertifiseringa på heimesida til FEE Norway. I Noreg er 19 hotell og to campingplassar sertifiserte.

Blått Flagg

Blått Flagg er til liks med Green Key drifta av Foundation for Environmental Education (2016). Blått Flagg starta i 1985 i Frankrike, vart lansert i Noreg i 1999 og er i dag ei stor internasjonal miljøsertifisering med 4000 miljøsertifikat fordelt på 48 land. Blått Flagg er retta mot strender, marinaer og turbåtoperatørar for å sikre god miljøleiing, vasskvalitet, tryggleik og service, miljøopplæring og informasjon. For turistane betyr dette rent vatn, reine omgivnader, tilstrekkelege toalett med naudsynt reinhald, tilgang til førstehjelpsutstyr, livredningsutstyr og naudtelefon, handikapfasilitetar, informasjon om tryggleik, åtferd, sårbart natur og tilbod om miljøaktivitetar. Sertifikatet har vakse i Noreg dei siste åra på grunn av auka fokus på vasskvalitet i kommunane.

Søkjar søker via eige skjema på FEE Norge sin nettstad. Søknadane vert vurdert av ein norsk Blått Flagg-jury som sender si vurdering vidare til den internasjonale Blått Flagg-juryen for godkjenning. Strender og marinaer har kvar sine kriteria og søknadsinnhald. Kriteria er utarbeida innan hovudområda vasskvalitet, miljøundervisning og informasjon, sikkerheit og service og miljøleiring. Kriteria består av absolute krav som må oppfyllast og rettleiande normer som kan oppfyllast.

Sertifikatet må fornyast årleg og den norske sesongen varer frå 5. juni til 31. august. Dei godkjente aktørane vert kontrollert minst ein gang i løpet av sesongen. Deltakaravgifta i 2015 var kr 7000 per strand/hamn i kommunar som søker for to strender/hamnar eller fleire. Avgifta er kr 8500 for kommunar som berre søker for ei strand/hamn.

4.1.2 Mat

Smilefjesordninga

Smilefjesordninga til Mattilsynet (2016) vart innført i 2016 etter førespurnad frå Helse- og omsorgsdepartementet og følgjer det same regelverket for serveringsstader som tidlegare. Skilnaden er at resultata no vert offentleggjort til gjestane med karakter frå tilsynet;

1. Smilefjes: Mattilsynet har ikkje funne brot på regelverket eller berre bagatellmessige brot og påpeika dette.
2. Strekmunn: Mattilsynet har funne brot på regelverket og gitt førehandsvarsel eller fatta naudsynt vedtak.
3. Sur munn: Mattilsynet har funne alvorlege eller gjentekne brot på regelverket og gitt førehandsvarsel eller fatta naudsynete vedtak.

Karakteren og offentleggjeringa følgjer ei ny smilefjesforskrift. Føremålet med ordninga er å sikre at regelverket vert følgt av verksemndene og at gjestene får informasjon om resultatet av tilsynet på ein enkel og oversiktleg måte. Målgruppa for smilefjesordninga er restaurantar og kafear, til saman over 8000 verksemder. Kantiner, matservering på institusjonar, bensinstasjonar og storkioskar er ikkje underlagt tilsynet.

Det er Mattilsynet sine inspektørar som gjennomfører tilsynet. Dei følgjer ein felles mal for tilsynet basert på fire hovudområde med ein rekke kravspunkt:

1. Rutinar og leiing
2. Lokale og utstyr
3. Mathandtering og førebuing
4. Sporbarheit og merking

Inspektørane kontrollerer ikkje alle kravpunktene ved kvart tilsyn, men plukkar ut dei mest relevante for serveringsstaden. Den därlegaste karakteren på dei kontrollerte kravpunktene avgjer kva smilefjes verksemda får. Etter gjennomført tilsyn får serveringsstadene ein tilsynsrapport og ein mindre omfattande smilefjesrapport som dei skal henge opp godt synleg for gjester som går inn i lokalet. Resultatet vert også publisert på matportalen.no/smilefjes og er fritt tilgjengeleg for media og andre nettstader eller mobilapper.

Serveringsstader som får strekmunn eller sur munn må rette opp forholda og be om ny vurdering frå Mattilsynet via ei digital skjemateneste. Mattilsynet skal då følgje opp innan ti virkedagar og gjere ny vurdering av smilefjessymbolet. Dersom tilsynet ikkje følgjer opp innan tidagarsfristen kan

serveringsstaden ta ned smilefjesrapporten og Mattilsynet skal fjerne den digitale publiseringa. Smilefjesordninga skal føre årleg tilsyn med serveringsstadene.

Gardsmathanen

Gardsmathanen er ei merkeordning drifta av Hanen (2016a), ein landsdekkande næringsorganisasjon for verksemder innan bygdeturisme, gardsmat og innlandsfiske. Gardsmathanen rettar seg mot mat- og drikkeprodusentar, butikkar og serveringsstader. Godkjende verksemder må oppfylle det verdigrunnlaget som til ei kvar tid er godkjent av landsmøtet i Hanen i tillegg til nokre andre felleskriterium. Det er også eigne kriterium for ulike bransjar. For mat- og drikkeprodusentar skal produksjonen vere knytt til sentrale innsatsfaktorar frå norsk, lokal primærnæring medan foredlinga skal ha handverksmessig preg. Gardsbutikkar bør vere del av ein gard eller selje varer som følgjer krava til Gardsmathanen. Serveringsstader bør ligge til ein gard eller i eit område med primærprodusentar. Serveringa skal vere basert på eigenprodusert mat og drikke eller oppfylle kriteria for merking med Gardsmathanen. For serveringsstader skal også historieformidling knytt til maten vere viktig.

Verksemdene sender søknad om godkjenning for merkebruk til hovudorganisasjonen Hanen. Regionslaga kjem med ei innstilling og hovudstyret kjem med endeleg avgjersle kring godkjenninga. Det er ikkje krav om at verksemda må vere medlem i Hanen, men godkjende merkebrukarar er pliktige å bruke merket både på produkt og for å leie kunden fram til produkt. Det er merkebrukaren sjølv og regionlaga som har ansvar for å overvake at vilkåra hjå den enkelte merkebrukar vert oppfylt. Dersom merkebrukar ikkje følgjer kriteria mister verksemda også retten til å bruke merket.

Det står ikkje opplyst nokon kostnad for å bruke Gardsmathanen, men for medlemskap i Hanen har ein omsetnadsbasert medlemsavgift frå om lag kr 3000 til kr 5500. I samarbeid med Bondens Marked har Hanen eit pågåande samarbeidsprosjekt for å revitalisere Gardsmathanen ved å innføre ei revisjonsordning for produsentar i Bondens Marked. Prosjektet skal ferdigstillast i løpet av 2016.

Kvalitetssystem i landbruket (KSL)

Matmerk (2016) er ei uavhengig stifting oppretta av Landbruks- og matdepartementet i 2007 som har ansvaret for Kvalitetssystem i landbruksnæringa (KSL). KSL er landbruksnæringa sitt eige kvalitetssystem som skal dokumentere at landbruksdrifta skjer etter norske lover og reglar. Systemet legg såleis grunnlag for mattryggleik, dyrevelferd og kvalitet i norsk matproduksjon og er anerkjent som bransjestandarden for primærproduksjon og HMS. KSL har eigne standardar for generell gardsdrift og helse- miljø og tryggleik som gjeld for alle produsentar, men har også fleire eigne standardar for ulike typar gardsproduksjon:

1. Generelle krav til garden
2. Helse, miljø og sikkerheit (HMS)
3. Grovfôr, korn, oljefrø, erter og frødyrkning
4. Poteter
5. Grønnsaker, frukt, bær, blomster, planteskole og veksthus
6. Drøvtyggere
7. Melk
8. Svin
9. Fjørfe
10. Honning
11. Inn på tunet
12. Hest i næring

Standardane er bygd opp med utgangspunkt i lovar og forskrifter og har sjekklistar og rettleiarar som kan brukast til årleg eigenrevisjon av gardbrukaren på KSL sin website. Nokre av krava må dokumenterast skriftleg. Avvik som vert avdekka ved eigenrevisjon skal innrapporterast saman med tiltaksplan og ein frist for utbetring av avviket. Eigenrevisjonane skal meldast tilbake til Matmerk. Spesialopplærde revisorar gjennomfører også ekstern revisjon av drifta på gardane med jamne mellomrom. Frekvensen på besøka i frå KSL-revisorane vil variere etter produksjonstype. Standardane er kostnadsfrie å ta i bruk.

For reiselivsnæringa er det særleg KSL Hest (Matmerk 2015a) og KSL Inn på tunet (Matmerk 2015b) som truleg vil vere relevant i tillegg til KSL Generelle krav til garden (Matmerk 2015c) og KSL HMS (Matmerk 2015d) som er ein føresetnad for alle andre godkjenningar i KSL. Søkjrar til KSL Inn på tunet må gjennomføre internkontroll ved hjelp av sjekklistar og ein eigen vegleiar utarbeida av Matmerk. Ein KSL-revisor gjennomfører godkjenningsrevisjon og rapporterer til Matmerk, som godkjenner søkeren som tilbydar. For KSL Hest er det utarbeida ein eigen bransjestandard i lag med næringa.

4.1.3 Kultur

Olavsrosa

Olavsrosa er eigmend av Norsk Kulturarv (2016) og representerer fyrtårna i mangfaldet av kulturarvstader i Norsk Kulturarv sitt produktpekter. Innehavarar av Olavsrosa-merket skal ha ein sterk profil i formidlinga av norsk kulturarv med høge krav til produktkvalitet og vedlikehald. Det er om lag 130 bedrifter og institusjonar som har fått tildelt merket og dei representerer eit mangfald av stader og opplevelingar som seglskuter, fyr, fiskevær, overnatting eller servering på gamle gardar, stølar, historiske hotell og rorbuer, industrihistorie, jernbane, handverkstradisjonar og kulturrangement.

Det er dei enkelte stadene som må søke om Olavsrosa. Dei må tilfredsstille ei rekke formelle kriterium knytt til produktet sin kulturhistoriske verdi, korleis dei er ivaretekne og korleis dei er tilrettelagt og formidla til publikum. Basert på ei totalvurdering og tilråding frå Norsk Kulturarv sitt fagråd er det styret i Norsk Kulturarv som gir endeleg godkjenning.

Gjennom kvalitetskontroll ved besøk og årlege rapportskjema vert merketildelingane evaluert kvart år for å sikre at føresetnadane for tildelinga vert halde i hevd. Olavsrose-innehavarane får bruke Olavsrosemerke, profilere seg i ulike fora, marknadsføre seg på nettstadene til Norsk Kulturarv, mediaomtale i pressa, medlemsmagasin og deltaking i nettverk, kurs og seminar for Olavsrose-stader. Dette skal styrke gjensidig kjennskap og kunnskap om kjerneprodukt og formidling.

Olavsrose-stadane betalar ein omsetnadsbasert årskontingent på mellom 3000 og 10 000 kr.

ICOM

ICOM (2016a, 2016b) er ein internasjonal organisasjon for museum og museumsarbeidrarar. Organisasjonen har mellom anna utarbeida eit museumsetisk regelverk som ein minstestandard for museum og museumsmedarbeidrarar sin praksis og yrkesfaglege åtferd. Regelverket omfattar ein serie prinsipp og retningslinjer for praktisering knytt til bevaring, forvaltning, kunnskap, formidling, samfunnsansvar, samarbeid, lovverk og fagleg profesjonalitet. ICOM er ein organisasjon formelt tilknytt UNESCO med 35 000 medlemmar i 136 land. Norsk ICOM er den nasjonale komiteen i Noreg.

Alle museum eller museumstilknytte personar som oppfyller ICOM sine statuttar kan søkje medlemskap. Søknaden vert sendt til Norsk ICOM som kontrollerer at musea oppfyller krava i statuttane. Søknaden vert så vidaresendt til sekretariatet i Paris for godkjenning. Ved medlemskap

forpliktar museet å følgje ICOM sitt museumsetiske regelverk. Reglane rettar seg både mot tilsette og institusjonar. Avslatte søknadar kan klagast inn til årsmøtet for ny handsaming. Medlemskap vert avslutta dersom medlemmet bryt profesjonell etikk, handlar uforeineleg med ICOM sine formål, får endra føresetnader for medlemskap eller ikkje betaler årsavgifta.

Medlemskapet i ICOM vert fornya årleg gjennom betaling av årsavgifta. Årsavgifta er omsetnadsbasert for institusjonane og ligg på mellom 5000 og 9000 kr.

4.1.4 Kvalitet

ISO 9001 – Kvalitetsstyring

I Noreg vert ISO-standarden følgt opp av Norsk Standard (2016), som har ansvar for å tilpasse ISO-standardar til norske forhold.

Til liks med ISO 14001 vert den internasjonalt vedtekne standarden ISO 9001 følgt opp av Norsk Standard og tilpassa norske forhold. Norsk Standard for kvalitetsstyringssystem ISO 9001 skal gi verksemder betre kvalitetsstyring. Verksemder kan kjøpe spesifikasjonar og rettleiare til standaren. ISO 9001 angir krav til innhald og det grunnleggande nivået på kvalitet i ei verksemd og gir oppskrift på korleis verksemdene kan levere varer og tenester som tilfredstiller kundane sine kvalitetsforventingar. ISO 9001 vart revidert i 2015 for å auke engasjementet i verksemdene si leiing, integrere kvalitetsleiinga i bedriftsstrategiane, vurdere risiko under planlegginga, effektivisere kommunikasjon, kartlegge og forstå rammetilhøva betre, meir organisasjonsstyrt mengde og omfang, og ny struktur i tråd med dei andre standardane for leiingssystem. ISO 9001 følgjer difor PUKK-metodikken til liks med ISO 14001, der planlegging, utføring, kontroll og korrigering vert integrert i organisasjonane si kjerneverksemd.

Standarden kan brukast av alle verksemder uavhengig av storleik, produkt og bransje. I dag er det over 1,1 millionar utstette ISO-sertifikat i verda. I tillegg er det mange verksemder som nyttar standarden utan å sertifisere seg.

4.1.5 Tryggleik

Taubanetilsyn

Statens Jernbanetilsyn (2016a) har ansvaret for tilsyn med taubaner og trivselsinnretningar i Noreg gjennom Taubanetilsynet. Då taubaner har høg potensiell risiko for passasjerar, driftspersonell og tredjeperson er det strenge krav til konstruksjon, bygging, drift og myndighetsoppfølging. Taubanane er også forplikta til å følgje relevante lovar, forskrifter og europeiske standardar.

Av 800 taubanar i Noreg er det turistar, turgårarar og alpinkøyrarar som nyttar taubanene mest. Det er særleg totausbanar, kabelbanar, stolheisar, skitrekk og skitau som det vert ført tilsyn med i reiselivet.

Taubanetilsynet gir driftsløyve til taubanar og kabelbanar. Førstegangstilsyn og driftsløyve vert gitt etter gjennomgang av dokumentasjon og ferdigettersyn. Periodisk ettersyn frå tilsynet vert gjennomført etter forskrifta for den aktuelle taubanetypen. Eventuelle avvik må utbetrast og innrapporterast. Driftsleiar skal ha driftsleiarsertifikat for aktuell taubanetype. For kabelbane, totausbane og stolheis skal også nest-driftsleiar ha driftsleiarsertifikat.

Banar med driftsløyve må betale ei årleg avgift til Statens Jernbanetilsyn for å drifte tilsynsordninga. Prisane er differensiert mellom ulike typar taubane og låg på mellom 2400 kr og 21550 kr i 2015. I tillegg kjem konsesjonsutgifter for taubanar som er konsesjonspliktige og kostnadar for opplæring av sertifisert driftspersonell.

Park- og tivolitilsyn

Statens Jernbanetilsyn (2016b) har også ansvaret for tilsyn med trivselsparkar og tivoli i Noreg gjennom Park- og tivolitilsynet. Dei ser til at det føreligg eit formålstenleg regelverk om tryggleik og ser til at regelverket vert følgt gjennom tilsyn. Då trivselsinnretningar kan vere risikabelt for passasjerar, driftspersonell og tredjeperson er det strenge reguleringar og krav til konstruksjon, bygging, drift og myndigheitsoppfølging. Trivselsinnretningar er også forplikta til å følgje relevante lovar, forskrifter og europeiske standardar.

Det er ca. 850 trivselsinnretningar i Noreg fordelt på ca. 300 eigalar. Storleiken varierer, men 2/3 har berre ei innretning og mange driv verksemda på deltid. Park- og tivolitilsynet fører tilsyn med innretningar som er tilsynspliktige etter tivolilova §2. Det er særleg trivselsparkar, omreisande tivoli, høgdeparkar/ziplines, vasssklier og –opplevelingar, gokartbanar og oppblåsbare innretningar som det vert ført tilsyn med. I tillegg fører dei tilsyn med bungyjumping, båtar, trivselshus, rodeo, simulatorar, radiobilar og skutebanar.

Førstegangstilsyn og tryggleiksgodkjenning vert gitt etter gjennomgang av dokumentasjon og ferdiggettersyn. Periodisk ettersyn frå tilsynet vert gjennomført for å sjå til at naudsynt dokumentasjon, sjølv innretninga og drifta av anlegget er forsvarleg. Eventuelle avvik må utbetraast og innrapporterast etter pålegg frå tilsynet.

Parkinnretningar med tryggleiksgodkjenning må betale eit årleg gebyr til Statens Jernbanetilsyn for å drifte tilsynsordninga. Prisane er differensiert mellom ulike typar innretning og ligg på mellom 2400 kr og 16300 kr i 2015. I tillegg kjem betaling for hendingsrelaterte tenester.

4.1.6 Andre bransjeordningar

Achilles

Achilles (2016) er ein global leverandør av løysingar for leverandørssystem og leverandørkjeder. Med eigenutvikla vurderings- og kvalifiseringsmodell gjennomfører Achilles revisjonar som skal sikre gode bransjenettverk for innkjøparar og leverandørar. Tilboden skal bidra til redusert risiko, kostnad, CO2-utslepp og tidsbruk i samband med innkjøp. Achilles støttar seg på tre kjerneverdiar i alle aktivitetar; samarbeid gjennom etablering og administrering av bransjenettverk, innsikt i oppdatert og nøyaktig leverandørinformasjon som reduserar risikoen, nøytralitet gjennom objektiv, open og rettferdig behandling av innkjøparar og leverandørar i nettverka dei administrerer. For leverandørar kan Achilles auke gjennomslagskrafta i bransje- og regionspesifikke leverandørnettverk. Løysinga kan brukast i alle bransjar, er skalerbar og vert nytta av 900 selskap og i 23 land.

Leverandørar må fylle ut eit prekvalifiseringsskjema på nett som vert validert av Achilles. Valideringa skjer ved hjelp av Achilles sitt evalueringsteam og kvalifiserte revisorar og omfattar styringssystem på kvalitet, miljø, helse, berekraft/samfunnsansvar, sikkerheit og styring av CO2-utslepp. Leverandøren sin politikk og prosessar vert evaluert og kontrollert etter eit omfang som varierer med verksemda sin profil og krava i det aktuelle Achilles-nettverket. Kvalifiserte leverandørar vert så tilgjengeleg for eit nettverk av relevante innkjøparar via Achilles sin nettplattform. Innkjøparane har i nettverka blitt einige om felles standardar som leverandørane må tilfredsstille.

Norsk Økoturisme

Norsk økoturisme (Hanen 2016b) er eigmend av Innovasjon Norge og er ei relativt fersk sertifiseringsordning. Dei første økoturismeverksemndene vart sertifisert i 2008. Medan det tidlegare var Den norske økoturismeforeininga som hadde ansvar for sertifiseringa vart dette ansvaret overført

til Hanen i 2015. Men overføringa får ikkje noko utslag på kriteria for medlemskap, då sertifiseringa følgjer internasjonale prinsipp og mål for økoturisme tilrådd av FN og Den Internasjonale Økoturismeforeininga.

Norsk Økoturisme er ei sertifiseringsordning retta utelukkande mot reiselivet, og sjølv om dei fleste medlemmane er aktivitetsverksemder er ordninga open for alle reiselivsverksemder som tilfredsstiller krava for godkjenning. Krava er strenge og grip inn i heile verksemda si drift, til dømes internt miljøarbeid, natur- og kulturbruk, vertskapsrolla, forhold til lokalmiljø og samarbeid med andre aktørar. Den omfattande ordninga kan vere medverkande til at det i hovudsak er småskala reiselivsaktørar som er medlem.

Søkjarane får personleg rettleiing og bedriftsbesøk i løpet av sertifiseringsprosessen, som er delt i fem trinn. Første trinn er registrering av søkjar hjå Innovasjon Norge og kontakt med aktuell sertifiseringsrådgivar. Andre trinn er kartlegging og måling av miljøbelastninga til verksemda med mål om å sette i verk ekstra innsats der dette er naudsynt. Tredje trinn er innsending av søknad. Søknaden skal mellom anna inkludere resultata av kartlegginga og naudsynt dokumentasjon på krava i sertifiseringa. Ikkje alle krava er relevante for alle verksemder. Trinn fire omfattar besøk av kontrollør etter at den innsendte søknaden er gjennomgått. Ved kontrollen må verksemda kunne dokumentere/syne til at dei tilfredsstiller krava for godkjenning. Trinn fire er godkjenning eller avslag på søknaden. Godkjente verksemder får nytte merket «Godkjent Norsk Økoturisme» til profilering av alle produkt og tenester godkjenninga omfattar.

Det kostar kr 5000,- eks. mva å bli sertifisert. Sertifiserte verksemder har pliktig medlemskap i Den norske økoturismeforeininga med ei årleg avgift på kr 1500 per år. Etter tre år må medlemsverksemndene bli resertifiserte.

Bransjestandard Hest

Bransjestandard Hest er ei godkjenningsordning som er laga av hestebransjen og som bygger på KSL Hest i næring, KSL Generelle krav til garden og KSL Helse, miljø og sikkerheit. Bransjestandarden tek med andre ord utgangspunkt i offentlege lover og forskrifter og supplerer med nokre eigendefinerte bransjekrav. Medan det er Matmerk som har ansvaret for drift av systemet og revisjon av bedriftene, er det Norsk Hestesenter (2016) som har ansvar for søkerprosessen og godkjenning av bedriftene. Godkjente bedrifter får nytte logoen Godkjent Hestevirksomhet.

Søkjarar til Bransjestandard Hest må først gjennomføre standarden sitt eige HMS kurs. Gjennom Norsk Hestesenter får søkeren deretter tilgang til KSL-systemet hjå Matmerk for å gjennomføre eigenrevisjon. Deretter vert det gjennomført eksternrevisjon av KSL og utarbeida ein revisjonsrapport. Norsk Hestesenter tek avgjersle om endelig godkjenning. Det er krav om årleg eigenrevisjon med tiltaksplan og frist for retting av avvik. Dersom avvika ikkje blir utbetra risikerer bedriften å miste godkjenninga og retten til å bruke logoen for Bransjestandard Hest. Godkjente bedrifter skal gjennomgå eksternrevisjon hjå KSL kvart fjerde år.

4.1.7 Samanlikning mellom ordningane

Prosess- og prestasjonsbaserte standardar

Me har teke utgangspunkt i ei to-deling mellom prosessbaserte og prestasjonsbaserte standardar for å vurdere krava/målsetnadane i dei ulike systema som eksisterer hjå norske opplevingsbedrifter. Samanstillinga syner at mange av sertifiseringsordningane nyttar ein form for prosessbasert styringssystem som grunnlag for prestasjonsbaserte målingar. Men der nokre sertifiseringar har klart definerte kriteria for å vurdere prestasjonane har andre sertifiseringar vase prestasjonsmål.

	Svanemerket	Miljøfyrtårn	ISO 14001 (sertifisert)	Green Key	Blått Flagg	Norsk Økoturisme	ISO 9001 (sertifisert)	Achilles	Olavsrøsa	ICOM	Taubane-tilsynet	Park- og tivolitilsynet	Gardsmathanen	Kvalitetssystemet	Bransestandard Hest KSL	Inn på tunet KSL	Smilefjesordninga	Landbruket KSL
Prosessbasert	(x)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Prestasjonsbasert	x	x	(x)	x	x	x	(x)	(x)	x		x	x	x	(x)	(x)	(x)	x	

Figur 2 Samanstilling av eksisterande system og kor vidt dei er prosess- eller prestasjonsbasert.

Tek ein utgangspunkt i at ei nasjonal sertifisering for opplevingsnæring både skal vere eit prosess- og prestasjonsbasert system bør det også vere prosess- og prestasjonsbaserte krav hjå dei eksisterande systema som vert integrert og som verksmedene ønskjer å få godskrive. Miljøfyrtårn, Green Key, Blått Flagg, Norsk Økoturisme, Taubane-tilsynet, Park- og tivolitilsynet og Smilefjesordninga har prosess- og prestasjonsbasert krav for dei tematiske områda dei representerer. Dei nye systema for ISO 14001 og ISO 9001 er blitt meir prestasjonsorientert etter deira siste revisjon i 2016, med meir heilskapleg prosess- og prestasjonsbaserte krav i framtida. Systema som er knytt til KSL er i stor grad prosessbaserte, med uklare prestasjonskrav. Svanemerket byggjer i stor grad på eit prestasjonsorientert system, med utrekningar i eit energiverktøy. For dei andre systema nemnt i figur 2 gjer ulike metodiske svakheiter at deira prosess- eller prestasjonsbaserte system har avgrensa overføringsverdi.

Tematisk innhald i standardane

I figur 3 er det identifisert antatt viktige tema i ein nasjonal sertifisering for opplevingsnæring ut frå eit prosess-, substans- og konsekvensperspektiv (sjå Aall et al. 2003). Dei ulike temaa er identifisert etter ein gjennomgang av kvalitetssistema for turisme i Skottland, New Zealand og Island i Eide og Borch (2014), behov frå reiselivsbedrifter (Flatabø 2016) og incomingoperatørar (Refsum 2013) og gjennomgangen av eksisterande norske sertifiseringsordningane. Samanstillinga i figur 3 syner at mange av dei eksisterande norske sertifiseringsordningane har eit breitt prosessperspektiv retta mot tema som organisering, arbeidstilhøve, HMS og innkjøp. Vurderingar av substansinnhaldet og konsekvenspåverknaden til bedriftene er derimot smalare og meir spissa mot utvalde enkelttema. Me vil anslå at det er to hovudgrunnar til dette; a) Ordningane er utvikla som generelle bedriftssertifiseringar der prosesskrava følgjer nasjonale og internasjonale regelverk for arbeidslivet b) Ordningane er temafokusert og har ikkje som mål vurdere den heilskaplege kvaliteten i verksemda.

		Svanemerket Miljøfyrtaarn ISO 14001 (sertifisert) Blått Flagg Norsk Økoturisme ISO 9001 (sertifisert) Achilles Olavrosa ICOM	Taubanettsynet Park- og tivoltilsynet Gardsmathanen Kvalitetssystem Bransjestandard i landbruket KSL Inn på tunet KSL Smilefjesordninga
Prosess	Organisasjon og drift	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
	Helse-, miljø og tryggleik	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
Substans	Personal og leiing	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
	Kjøp og sal av produkt og tenester	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
Konsekvens	Fasilitetar og utstyr	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
	Kompetanse		x (x) x x x x x x x x x x x x
	Service og kundetilfredsheit		x (x)
	Opplevingsdesign- og produksjon		(x) (x)
	Natur og miljø	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	
	Samfunn	x x x	x
	Kultur og historie		x x x
	Tryggleik og ansvar	x x x x x x x x x x x x x x x x x x	

Figur 3 Samanstilling av norske kvalitetssystem sine temainnhald med prosess-, substans -og konsekvensperspektiv.

Metodisk innhald i standardane

Basert på litteraturgjennomgang (Toth 2002, Haaland og Aas 2006, Storm 2011) har me definert nokre metodiske krav til standard, objektivitet og kontroll hjå sertifiseringar:

- **Måling:** Det er utarbeida metode for å måle prosessar og/eller prestasjonar i bedriftene.
- **Overvaking:** Det er utarbeida rutinar for kontroll av bedriftene.
- **Benchmarking:** Bedriftene må tilfredstille objektive grense- eller minimumsverdiar.
- **Rapportering:** Bedriftene må rapportere til sertifisøren med faste intervall.
- **Indikatorar:** Det er utarbeida indikatorar som syner utviklinga til bedriftene over tid.
- **Evaluering:** Bedriftene vert evaluert ved godkjenning, rapportering og re-godkjenning.
- **Revisjon:** Bedriftene vert vurdert av ein uavhengig, tredjeparts kontrollør ved godkjenning og re-godkjenning.

Samanstillinga (figur 1) syner at fleire av dei eksisterande systema er bygd opp med eit metodisk rammeverk i tråd med krava til sertifisering. Men nokre av desse systema er utsydelege eller manglar objektivitet i kriteriekrava for benchmarking/referanse-måling. For nokre av systema kan det også diskuterast i kva grad bedriftene blir revidert av ein uavhengig kontrollør. Samanstillinga syner også at nokre system ikkje følgjer det metodiske innhaldet som er forventa av ei sertifiseringsordning. Felles for dei fleste av desse systema er at dei nok heller ikkje er tenkt å fungere som sertifiseringar, men snarare merkeordningar for bedrifter med tematisk liknande innhald.

	Svanemerket	Miljøfyrtn	ISO 14001 (sertifisert)	Green Key	Blått Flagg	Norsk Økoturisme	Achilles	Olavsrosa	ICOM	Taubanettsynet	Park- og tivolitilsynet	Kvalitetssystemet	Gardsmathanen	Bransjestandard Hest KSL	Inn på tunet KSL	Smilefjesordninga
Måling	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Overvaking	x	x	x	x	x	x	x	(x)	x	x	(x)	x	x	x	x	x
Benchmarking	x	x	(x)	x	x	x	(x)	(x)	(x)	x	x	(x)	(x)	(x)	(x)	x
Rapportering	x	x	x	x	x	x	x	x	(x)	(x)	x	x	x	x	x	x
Indikatorar	x	x	x	x	x	x	x	(x)		x	x	x	x	x	x	x
Evaluering	x	x	x	x	x	x	x	(x)	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisjon	(x)	x	x	(x)	(x)	x	x	(x)	(x)	x	x	(x)	x	x	x	x

Figur 4 Samanstilling av metodiske eigenskapar ved eksisterande system. Med etterhald om metodiske «hemmelegheiter» me ikkje har hatt tilgang til.

4.2 Individuelle utdanningssystem

Ein litteraturgjennomgang gjennomført av Black og Weiler (2005) identifiserer ei rekke nøkkelroller som kan følgje med guidevirket:

Tabell 3 Ulike guiderolla (Black og Weiler 2005)

Lærar/rettleiar
Informasjonsgivar
Leiar
Rollemodell/verdimotivator
Sosial rolle
Navigatør/tryggleiksansvarleg
Formidar
Organisator
Bedriftsrepresentant
Døropnar/tilretteleggjar

Nøkkelrollene fell inn i eit rammeverk som består av tre sfærar:

Tabell 4 Tre sfærar for guiderolla (Weiler og Black 2015)

Sfære 1	Turleiing	Instrumentell rolle som fokuserer på organisering og leiing av gruppa
Sfære 2	Opplevingsskaping	Mellommenneskeleg tilrettelegger for individuelt engasjement og læring
Sfære 3	Destinasjons-/ressursforvaltning	Formidlar og rollemodell for berekraftige miljø, samfunn og destinasjonar i besøksområdet

Komponentane i guiderolla vert framstilt på liknande måte i ein presentasjon av Mykletun og Engstrøm (2013), men med fleire sfærar og eit skilje mellom guidane sitt utoverretta og innoverretta fokus:

Tabell 5 Ulike sfærar og fokus i guiderolla (Mykletun og Enstrøm 2013)

	Utoverretta fokus	Innoverretta fokus
Leiarsfære	Instrumentell gruppeleiing	Sosial gruppeleiing
Mellommenneskeleg sfære	Interaksjon mellom gjestar og vertskap	Kommunikasjon og formidling internt i gruppa
Ressursforvaltingssfære	Motivator for miljøansvar på staden	Formidlar av miljøomsyn for langvarig kunnskap og endring
Økonomisk sfære	Promotør for lokal næring	Filantropiske mogelegheiter for gjestene
Scenekunst	Utvikle tilhøyrslle og aktivitet på staden	Meistre opplevingsrommet

Ein guide må med andre ord kle fleire roller i virket sitt som kan vere vanskeleg å standardisere. Likevel må system for individuell sertifisering også basere seg på samsvarsvurderingar, til liks med bedriftsretta sertifiseringar.

Den europeiske standarden NS-EN 15565:2008 (Norsk standard 2008) gir rettleiande krav til yrkesutdanningar og kvalifiseringsprogram for omvisarar/guidar i reiselivet. Direktivet representerer minstestandard og minstekrav for guideutdanningar i Europa. Kvar enkelt land står fritt til å bestemme nivå, omfang og hovudområde utover dette. Med omvisar meinast:

«Person som viser besøkjande rundt på det språket dei har valt, og tolkar kultur- og naturarven i eit område, og som normalt sit inn med ein områdespesifikk kvalifikasjon, til vanleg tildelt og/eller godkjent av ansvarleg styresmakt» (European Standardisation Committee 2012)

Den europeiske standarden gir retningslinjer for omfang og form på guideutdanningar, vurdering av kvalifikasjonar og krav til utdanningstilbydar. Kompetansekrava til guidane er knytt til geografisk kvalifiseringsområde, interaksjon med turistar og drift av turistverksemrd. Meir konkret omfattar dei:

- Fellesemne om teknikkar og ferdigheter i omvisaryrket: presentasjonsteknikkar, kommunikasjonsteknikkar, gruppeleiing, kundar med spesielle behov og forretningsdrift.
- Områdespesifikke emne: historie, natur og miljø, kultur, økonomi, leveforhold, arbeidsvilkår
- Praktisk opplæring: demonstrasjonsturar og øvingsturar til plassar og minnesmerke.

Det eksisterer ikkje ein eigen nasjonal godkjenning- eller sertifiseringsordning for guidar i Noreg. Men det finst fleire guideutdanningar og standardar som er knytt til ulike delar av reiselivsnæringa. Døme på dette er Norges Guideforbund sine guidekurs, Innovasjon Norge sine vertskapskurs, Svalbard Reiselivsråd si guideopplæring, Norsk naturguideforbund sin bransjestandard for naturguidar og arktiske naturguidar, og Nortind si tindevegleiarutdanning. Høgskule- og universitetsmiljøa tilbyr ulike utdanningar for vegleiing, undervisning og/eller guiding i natur og kultur. I tillegg tilbyr fleire interesseorganisasjonar aktivitetsretta kurs som kvalifiserer deltakarane til å kurse, rettleie eller føre andre i aktiviteten.

I takt med reiselivet i Noreg er også guideutdanningane i utvikling. For å styrke utdanninga av tradisjonelle turistguidar vart Norges Guideforbund stifta i 1984 og består i dag av 17 lokale foreiningar. Guideforbundet har utvikla ein utdanningsmal for profesjonell turistguiding og driv kursverksemrd gjennom sine lokale lag. Utdanningsmalen baserer seg på den europeiske standarden for turistguidar (Norges guideforbund 2016). Det har også vore ei gradvis profesjonalisering av norske naturguidar (Vold 2015). Nordtind vart stifta i 1978 og representerer det internasjonale tindevegleiarforbundet i Norge. Nortind utdanner fjellførarar etter internasjonal standard for arbeid i krevjande lende. Utdanninga inneheld ein lang kursrekke over tre år (Nortind 2016). Vidare vart Norsk Naturguideforbund stifta i 2015. Norsk Naturguideforbund (2016) forvaltar ein eigen bransjestandard for naturguidar og registrerer, organiserer og sertifiserer norske naturguidar. Naturguideutdanning vert tilbydd som årsstudie i universitets- og høgskulesystemet.

Som del av profesjonaliseringa ønskjer fleire aktørar ein nasjonal standard og sertifisering for guidar. I si avhandling om norske naturguidar peiker Vold (2015) på særleg tre grunnar til dette:

- Handtering av risiko
- Ivaretaking av lokal natur og kultur
- Tilstrekkeleg kunnskapsnivå

Sjølv om det ikkje føreligg ein nasjonal standard og sertifisering for guidar enno, har opplevingsnæringa likefult lovpålagede plikter som skal bidra til å ivareta tryggleiken for personell og deltakarar. Som forbruksteneste tilbyr opplevingsnæringa både passive og aktive reiselivstilbod som også inkluderer opplæring og utstyrslige. Forbrukstenester som ikkje er regulert tryggleiksmessig i anna lovverk er omfatta av produktkontrollova (Klima- og miljødepartementet 1976). Lova skal sikre at forbrukstenestene ikkje medfører uakseptabel risiko for helseskade ved normale vilkår for gjennomføring. Produktkontrollova krev at:

- 1) Opplevingstilbydaren syner aktsemd og gjennomfører naudsynete førebyggande tiltak, og at kunden syner aktsemd ved bruk av forbrukstenester (*aktsemdplikt*).

- 2) Opplevingstilbydaren hentar inn nok kunnskap for å vurdere farane ved forbrukstenesta, både knytt til konkret aktivitet/oppleving og naudsynt utstyr (*kunnskapsplikt*).
- 3) Opplevingstilbydaren vidareformidlar tilstrekkeleg og relevant informasjon til kunden på ein tydeleg, lett tilgjengeleg og brukartilpassa måte (*informasjonsplikt*).
- 4) Eigara og leiarar melder frå til Direktoratet for samfunssikkerhet og beredskap (DSB) dersom dei veit eller burde vite at forbrukstenesta deira utgjer ein uakseptabel risiko for helseeskade (*meldeplikt*).

Alle aktivitetsretta opplevingstilbod må ha guidar og personell med kompetanse til å følgje aktsemd-, kunnskaps- og informasjonsplikta. Kva kompetanse som er naudsynt og korleis pliktane vert teke vare på varierer sjølvsgått etter kva aktivitet som inngår i forbrukstenesta. Etter produktkontrolllova har tenestetilbydaren plikt til å følgje vedtekne nasjonale og europeiske standardar. Der slike standardar ikkje føreligg vert tryggleiken vurdert ut frå:

- a) Andre relevante nasjonale standardar
- b) Kommisjonsanbefalingar som angir tryggleiksretningsliner
- c) Reglar for god tryggleikspraksis på det aktuelle området
- d) Gjeldande tekniske utviklingsnivå
- e) Det tryggleiksnivået som brukaren med rimelegheit kan forvente

(Klima og Miljødepartementet 1977)

Ei kartlegging (sjå tabell 1 i vedlegg) syner at det er utarbeida eigne standardar for opplæring av guidar og/eller instruktørar for mange aktivitetar i Noreg. Standardane tek ofte utgangspunkt i internasjonalt anerkjente standardar og vert vedtekne i den nasjonale interesseorganisasjonen for den einskilde aktiviteten. Innhaldet og omfanget til utdanningane er bygd opp forskjellig, men dei fleste utdanningsløpa følgjer eit stigeløp med fastlagte kompetansekrav for kvar enkelt stige. Stigeløpet gir som regel også retningsliner for kva ansvar dei godkjente deltakarane kan ta på seg som tilbydarar av aktiviteten. For ein del mindre og nye aktivitetar finst det ikkje eit eige nasjonalt utdanningssystem, og ofte heller ikkje ein formell interesseorganisasjon.

4.3 Eksempel på kvalitetssystem frå andre land

Våre viktigaste konkurrentland i reiselivet har eller er i ferd med å innføre sertifiseringsordningar, og ei meir straumlinjeforma organisering på nasjonalt nivå virkar å vere ein trend (Eide og Borch 2014). Det er gjennomført eit studie på dei nasjonale kvalitetssystema i Skottland (Quality Assurance), New Zealand (Qualmark) og Island (Vakinn) i rapporten «Kvalitetssystem og sertifisering innen naturbasert reiseliv: Erfaringer og effekter i Skottland, New Zealand og Island». (Eide og Borch 2014).

Kvalitetssistema i dei tre landa skil seg litt frå kvarandre, men hentar samstundes erfaringar frå kvarandre og er i stadig utvikling. Ein av dei store hovudskilnadane mellom Skottland og dei to andre landa sine kvalitetssystem er at Skottland baserer seg meir på vurderingane til sertifiseringsrådgivaren under mystery visit enn på bestått / ikkje bestått på enkeltkriterium. Dette gjer at kvalitetssystemet kanskje er betre rusta til å vurdere totalopplevinga knytt til reiselivsproduktet, men også vert meir sårbart for subjektive preferansar hjå sertifiseringsrådgivarane og omstende rundt mystery-visit. I kombinasjon med stjernegradering aukar dette sannsynet for urettferdig bedømming. Utan stjernegraderinga kunne kvalitetssystemet i Skottland truleg filtrert ut noko av utfordringa knytt til subjektive og objektive vurderingar av opplevinga.

Island skil seg ut med eit større fokus på tryggleik enn dei andre systema. Tryggleiken vert i større grad vektlagt både i dei generelle kriteria og dei spesielle kriteria for kvar aktivitet. Fokuset er særleg retta mot tryggleiksrutinar for dei generelle kriteria, medan spesialkriteria for enkeltaktivitetane også er retta mot guidekompetanse og utstyr. Kvalitetssystemet tilbyr også ulike verktøy som skal hjelpe bedriftene i utarbeidninga av gode planar for tryggleik og risikohandtering og sertifisering av guidar i forhold til tryggleik med tekniske kvalifikasjoner og føresetnader for å gjere gode tryggleik. Sidan både Island og New Zealand har spesialkriteria for ulike aktivitetar er det naturleg at tryggleiken får større og meir tilpassa fokus enn i Skottland, der tryggleikskrava er meir generelle.

New Zealand sitt kvalitetssystem var det første som inkluderte miljøområdet og vart såleis ei inspirasjonskjelde til miljødelen til Vakinn på Island. At Skottland også har integrert ein miljødel i seinare tid tyder på at miljøomsyn stadig vert ein meir integrert del av eit heilskapleg kvalitetsfokus. Men medan New Zealand og Island har nokre miljøkrav i dei generelle kriteria og eit eige frivillig miljømerke som ekstra tillegg, har Skottland innført ein obligatorisk minimumsstandard som alle bedrifter må tilfredsstille for å få kvalitetsmerket. Terskelen for deltaking i systemet til skottane er låg sidan kravet om utteljing er på 10 av 30 miljøtiltak, og det er fleksibelt kva miljøkriterium den enkelte bedrift vel å imøtekommme. Samstundes er kravet om utteljing på 10 av 30 miljøtiltak ikkje nødvendigvis k, og ein konsekvens kan bli at bedrifter og/eller kundar oppfattar miljødelen som overflatisk. Men i motsetnad til på New Zealand og Island er ikke Skottland sitt kvalitetssystem eit alternativ til dei spesialiserte miljøsertifiseringane som allereie eksisterer. Bedrifter som verkeleg ønskjer å skilje seg ut som miljøvennlege må framleis miljøsertifisere seg gjennom andre kanalar.

Nokre andre erfaringar i frå Eide og Borch (2014) si undersøking av sertifiseringane i New Zealand, Skottland og Island er:

- Landa lærer av kvarandre ved at kunnskap og idear om kvalitetssystem sprer seg globalt, forbetrast og tilpassast det enkelte land.
- Reguleringar skjer i samspel med sertifiseringane. Det er auka grad av offentlege reguleringar, meir overlapp mellom sertifiseringar på individ- og bedriftsnivå og meir overlapp mellom sertifiseringar og offentlege reguleringar.
- Dei viktigaste samanfallande effektane av å innføre eit kvalitetssystem hjå alle landa var auka profesionalisering, merkevare/omdøme og samarbeid.
- Det er lite fokus på opplevingsdesign i alle sertifiseringane. Dei er underutvikla på kriterium som omhandlar kjerneproduktet opplevingar.
- Det er mykje fokus på fysisk kvalitet og servicekvalitet i sertifiseringane. Truleg fordi kvalitetssistema har utspring frå hotellnæringa.
- Dårleg organisering, læring og kvalitetssikring av inspektørar kan føre til ulik praktisering overfor bedriftene.
- Landa nyttar pull og push faktorar for å tiltrekke seg fleire bedrifter. Som til dømes gode hjelpeverktøy (pull) og positiv diskriminering i marknadsføringa (push).

5 Behova i reiselivsnæringa

5.1 Opplevingsbedriftene sine behov

I undersøkinga til Flatabø (2016) er det usikkerheit knytt til interessa for eit nasjonalt kvalitetssystem hjå norske opplevingsbedrifter. Om lag halvparten av bedriftene veit ikkje om dei vil delta, medan 37% svarar at dei ønskjer å delta og 12% svarar nei. I det heile tyder prosentfordelinga og kommentarane i frå respondentar at storparten er avventande til kva slags system det blir og kva det inneber for dei sjølv. Fleire tykkjer det allereie er nok byråkrati å måtte ta omsyn til, medan fleire av dei potensielle medlemmane i kvalitetssystemet allereie er med i Norsk Økoturisme og Inn på tunet.

Ifølgje næringa sjølv er det eit klart fleirtal av andre aktørar som sjeldan eller aldri etterspør kvalitetssystem. Av dei som etterspør eit kvalitetssystem er det offentlege myndigheter som etterspør dette mest, og då særleg Mattilsynet. Truleg er det då snakk om eksisterande kvalitetsregime som det offentlege administrerer. Vidare er det samarbeidspartnarar, turoperatørar og privatkundar og bedriftskundar som etterspør kvalitetssystem. Privatkundane skil seg ut ved at dei har den høgaste andelen som ofte eller svært ofte etterspør eit kvalitetssystem. I følgje Flatabø (2016) kan dette ha samanheng med at bedriftene er mest eksponert for privatkundar.

Av totalt 20 svaralternativ var det følgjande alternativ som i følgje respondentane var viktigast å vektlegge i utviklinga av eit nasjonalt kvalitetssystem:

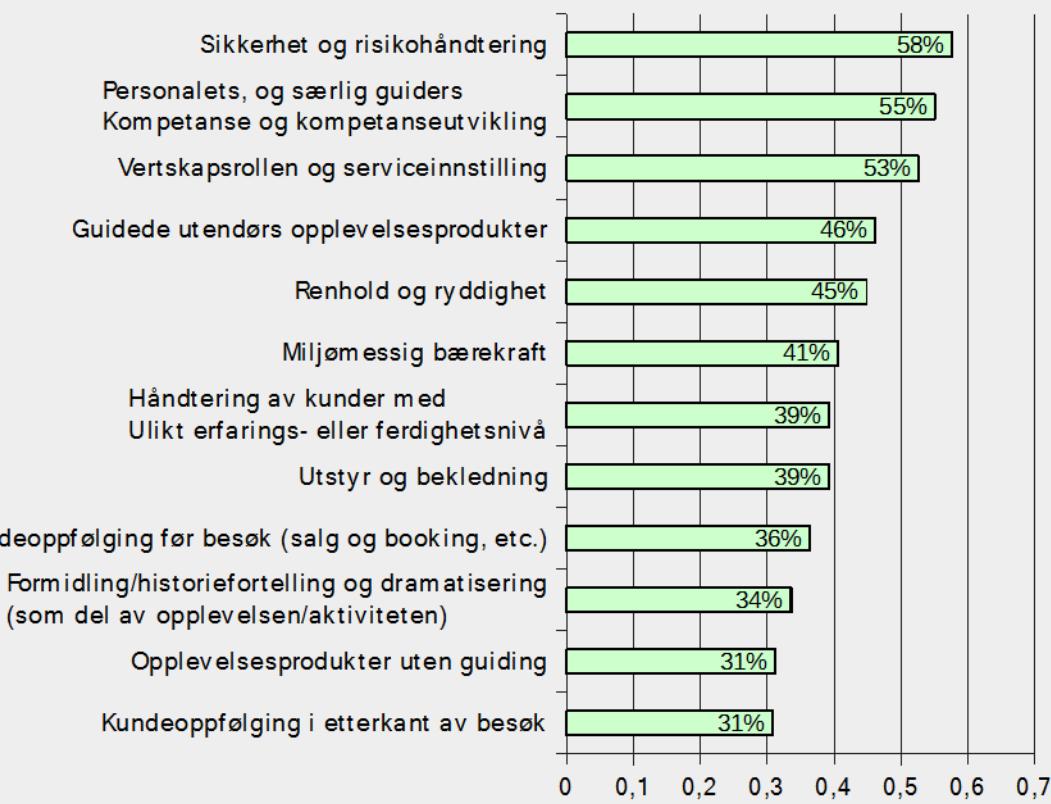
1. At det er enkelt og ikkje for tidkrevjande
2. At det gir auka kundetilfredsheit
3. At det ikkje virkar forvirrande på kundane
4. At det fører til auka kvalitet generelt i bransjen
5. At det fører til betre opplevingsprodukt

Av dei minst viktige finn me:

18. Tilgang til kresne kundar
19. Tiltrekking av arbeidskraft
20. Mogeleighet for å ta høg pris

Når bedriftene fekk spørsmål om kva område det var størst behov for å kvalitetssikre var det tryggleik og risikohandtering, kompetanse og vertskap/service som vart sett høgast. Fordelinga såg slik ut:

Vurder behovet for å kvalitetssikre følgende områder i et nasjonalt kvalitetssystem:



Figur 5 Kor stor del som meiner det er «stort behov» eller «svært stort behov» for å kvalitetssikre dei ulike områda (Flatabø 2016).

Undersøkinga til Flatabø (2016) syner at tryggleik er eit gjennomgåande tema i svara frå bedriftene. Dei offentlege tilsyna som vert gjennomført vanlegvis knytt til mattriggleik, branngryggleik og installasjonar. Eit stort fleirtal av bedriftene opplyser at dei i tillegg har eigne interne ordningar knytt til kundetryggleik, personaltryggleik og internkontroll. Utstyrssertifisering og individuell sertifisering av personell er dei vanlegaste eksterne kvalitetssistema bedriftene føreheld seg til. Eksterne kvalitetssystem for å sikre at bedriftene sine opplevelingstilbod har naudsynt tryggleiksfookus er derimot lite omtala. I den grad dette skjer er det som regel knytt opp til organisasjonar og foreiningar for særskilde aktivitetar. Det er eit klart mindretal av respondentane i undersøkinga som tek del i eit eksternt miljøsertifiseringssystem. Blant respondentane som allereie er miljøsertifisert er det fleire merkeordningar i bruk.

Bedriftene i undersøkinga til Flatabø (2016) uttrykker eit ønskje om at eit nasjonalt kvalitetssystem skal føre til forbetring av produkta, auka kvalitet i bransjen og meir nøgde kundar. Dei som kan tenke seg å betale for eit kvalitetssystem er villige til å betale om lag dobbelt så mykje i oppstartsavgift som i årleg avgift. I følgje Flatabø (2016) vil det vere klokt å leggje avgiftene på det samla snittet for å få med flest mogeleg bedrifter, høvesvis ca. 8400 kr i oppstartsavgift og ca. 4300 kr i årleg avgift. Sidan standardavviket i undersøkinga er stort er det derimot stor forskjell på betalingsviljen til bedriftene.

5.2 Incomingoperatørar sine behov

Incomingoperatørane er mellomledd mellom internasjonale kundar og bedrifter i Noreg. Døme på incomingoperatørar er turoperatør, reisebyrå eller konferansearrangørar (Refsum 2013, Bystøl 2014)

På vegne av sentrale reiselivorganisasjonar i Noreg har Heyerdahl Refsum AS utarbeida ein rapport slik at små og mellomstore reiselivsbedrifter skal: «*kvalifiseres og stimuleres til å øke salget på internasjonale markeder gjennom praktisk kunnskap om salgsleddenes arbeidsmåter, hvilke muligheter de representerer og kva som kreves av bedriftene mht. produkttilbud og kvalitet.*» (Refsum 2015)

Rapporten syner at norske incomingoperatørar hentar 56 % av omsetninga si frå den europeiske marknaden, medan Asia og USA utgjer høvesvis 28 % og 10 % av omsetnaden. Sal av opplevelingar og aktivitetar står for 25 % av totalen, men berre 4 % av dette kjem frå sal av naturaktivitetar. Resterande 21 % er til dømes guidar, reiseleiarar og tolkar, naturaktivitetar, museum, utflykter og andre kunst-/kulturaktivitetar (Refsum 2013, Bystøl 2014).

Det er særleg kva dei norske incomingoperatørane forventar av kvalitet som er interessant. Rapporten (Refsum 2013) gir eit generelt inntrykk av forventningsnivået som den norske incomingbransjen har i møte med reiselivsbedrifter. Den gir også meir konkrete forslag til korleis aktivetsprodukt bør presentere seg, eksemplifisert med sykling og padling.

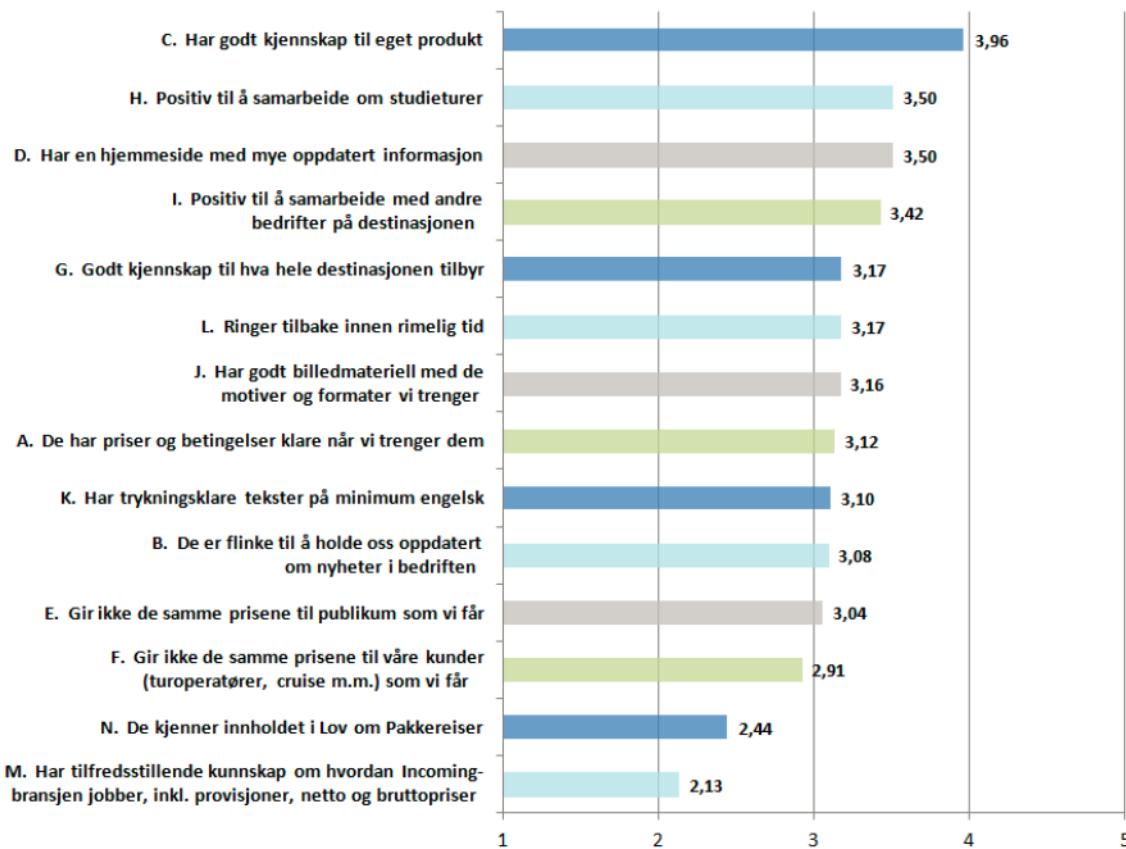
Som ein del av rapporten gjennomførte Refsum ei spørjeundersøking i 2013 for å kartlegge incomingoperatørane sitt samarbeidsforhold med reiselivsbedrifter. Der kom det fram at incomingoperatørane meinte reiselivsbedriftene burde ha meir kunnskap om korleis incomingbransjen fungerte. Dei meinte også at kjennskapen til pakkereiselova var for dårlig i reiselivsbedriftene. Ifølgje nokre kommentarar som Refsum (2013) referer til peiker incomingoperatørane på at det er store forskjellar i kor vidt reiselivsbedriftene er flinke til å samarbeide.

Tabell 6 Viktig informasjon om bedifta og aktiviteten ved samarbeid med incomingoperatørar

Fakta om produktet
Aktivitetstype
Aktivitetsnamn
Omtale av aktiviteten
Guidespråk
Detaljert informasjon om tid, stad og transport til aktiviteten
Høgdepunkt under aktiviteten
Kompetansekrav hjå deltakarane
Utstyrtsbehov hjå deltakarane
Vanskegrad
Lenker til informasjon/bilete/nettstad
Tryggleiksinfo
Program
Individuelle reisande og/eller grupper
Pris- og provisjonsmodell
Kva som er/er ikkje inkludert i prisen
Avgrensingar knytt til deltakartal/alder/høgde/vekt/funksjonshemmning
Særskilde vilkår

Respondentenes vurdering av samarbeidet med Reiselivsbedriftene

Gjennomsnittsskår fra 1 (dårligst) til 5 (best). 3 er middelverdi.



Figur 6 Incomingoperatørar sitt syn på samarbeidet med reiselivsbedrifter (Refsum 2013)

I undersøkinga vart incomingoperatørane også spurde om kva reiselivsbedriftene bør bli flinkare til for å lukkast med sal i marknaden. I hovudsak uttrykte incomingbransjen eit ønske om betre servicenivå som var meir tilpassa den enkelte kunden sitt behov, raskare responstid på førespurnader, meir punktlegheit, større forutsigbarheit og riktig differensiering av prisar. Forventninga som incomingbransjen har til servicenivå vert spesielt omtala av Refsum (2013), der ho viser til at ved skriftlege førespurnader på e-post eller faks om generell informasjon eller booking forventar over 2/3 av incomingoperatørane svar i løpet av same arbeidsdag og over 90% svar i løpet av 24 timer. Ved førespurnader på telefon ønskjer dei også raske svar, og særleg bookingførespurnader bør bli svart på same dag i følgje 95% av incomingoperatørane.

6 Drøfting

6.1 Utgangspunkt for eit nasjonalt kvalitetssystem

Dersom eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring skal bli eit akseptert system for sertifisering tilseier teoriar om samsvarsvurdering at systemet bør ha følgjande eigenskapar:

- Sertifisering inneber at kvalitetssystemet må ha standardiserte og objektive metodar for måling, overvaking, benchmarking, rapportering, indikatorar, evaluering og revisjon.
- Kvalitetssystemet må stille krav til både prestasjonsnivået og styringssystemet til bedriftene.
- Vurdering av samsvar mellom standarden sine krav og bedrifta sine eigenskapar bør gjerast med uavhengig tredjepartsverdning.
- Uavhengig tredjepartsverdning må gjennomførast av utdanna og akkreditert revisor for å minimere subjektive variasjonar mellom revisorane.
- Tredjepartsverdninga må gjennomførast av ein kompetent, uavhengig frivillig eller statleg organisasjon som kan godkjenne / ikkje godkjenne bedriftene gjennom tredjepartssertifisering.
- Sertifiseringa bør basere seg på minimumskriterium for bestått/ikkje-bestått i staden for eit graderingssystem, for å avgrense subjektiv påverknad og forskjellsbehandling frå revisorane.
- Eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring må vere statleg anerkjent
- Kvalitetssystemet bør i så stor grad som mogeleg basere seg på internasjonalt aksepterte standardar.
- Kvalitetssystemet må vere nyttig for bedrifter og organisasjonar ved at innhaldet er relevant for deira målsetnader og aktivitetar. Eit høgt tal sertifiserte bedrifter i heile landet vil auke anerkjenninga og aksepten i næringa.
- Innhaldet i kvalitetssystemet må både omhandle bedriftene sine prosessar kring planlegging og drift, substansen (innhaldet) i reiselivstilbodet og konsekvensane for det ytre miljøet.

Med dette som utgangspunkt vil me gje nokre innspele til korleis eit nasjonalt kvalitetssystem kan stilla seg i forhold til ordningar næringa allereie brukar. Desse innspele baserer seg på kartlegging av behova i næringa (Flatabø 2016, Refsum 2013 m.m.), erfaringane frå andre land (Eide og Borch 2014) og kartlegginga av dei mest vanlege sertifiseringar og merkeordningar som er gjennomført i denne rapporten.

6.2 Samarbeid med andre system

Opplevingsbedriftene ønskjer eit enkelt og lite tidkrevjande kvalitetssystem i følgje undersøkinga til Flatabø (2016). For å redusere prosessar og kostnader kan eit nasjonalt kvalitetssystem difor velje å samarbeide med andre sertifiseringar og merkeordningar slik at bedrifter får godkjent bestemte kriteriekråv i standarden. Men gjennomgangen av eksisterande merkeordningar syner at det bør vere høg terskel for å godkjenne metodikken og innhaldet hjå desse ordningane. Særleg ordningar som ikkje byggjer på metodikk for tredjepartssertifisering bør difor gå gjennom heile sertifiseringsprosessen til eit nasjonalt kvalitetssystem. Døme på dette er Achilles, ICOM, Gardsmathanen og delvis Olavsrosa.

Ordningar som har innhaldsmessige manglar bør berre godkjennast dersom manglane vert fanga opp i vurderingane til kvalitetssystemet. Til dømes bør ordningar med lite prestasjonskrav blir vurdert etter nokre supplerande prestasjonskrav frå kriterielista til kvalitetssystemet for å bli godkjent. Døme på

eksisterande system med nokre innhaldsmessige manglar som ein kan utlikne med supplerande krav i kvalitetssystem for opplevingsnæring er Svanemerket, ISO 14001, ISO 9001, KSL, Bransjestandard Hest og KSL Inn på tunet og delvis Olavsrosa.

Eksisterande sertifiseringsordningar som metodisk og innhaldsmessige tilfredsstiller forventingane til ein tredjeparts sertifisering bør kunne godkjennast for det temaet som ordninga omhandlar. Døme på dette er Miljøfyrtårn, Green Key, Blue Flag, Norsk Økoturisme, Taubanetilsynet, Park- og tivolitilsynet og Smilefjesordninga.

Tabell 7 Oversikt over vanlege sertifiseringar og merkeordningar og korleis dei kan integrerast i eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæringer.

Namn	Metodisk haldbarheit	Innhald	Foreslått integrering i nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæringer
Svanemerket	Tilfredstillande	Miljø. Noko svak på prosessar/styringssystem.	Supplert med nokre krav om prosessar/styringssystem bør Svanemerket tilfredstille minimumskrav i ein miljødel.
Miljøfyrtårn	Tilfredstillande	Miljø.	Miljøfyrtårn bør tilfredstille minimumskrav i ein miljødel.
ISO 14001	Tilfredstillande om bedrifa er sertifisert.	Miljø. Noko svak på prestasjonskrav.	Supplert med nokre prestasjonskrav bør ISO 14001 tilfredstille minimumskrav i ein miljødel.
Green Key	Tilfredstillande	Miljø og samfunn.	Green Key bør tilfredstille minimumskrav i ein miljødel for overnatting, attraksjonar og konferansesenter.
Blått Flagg	Tilfredstillande	Miljø, samfunn og tryggleik.	Blue Flag bør tilfredstille minimumskrav i ein miljødel for marinaer, strender og turbåtoperatørar.
Norsk økoturisme	Tilfredstillande	Alle delar av opplevingstilbodet, både knytt til prosessar, substans og konsekvensar. Noko svak på opplevingsdesign/-produksjon.	Norsk økoturisme bør tilfredstille minimumskrav i ein miljødel. Supplert med nokre krav om opplevingsdesign/-produksjon, bør Norsk Økoturisme tilfredstille dei fleste minimumskrava i eit nasjonalt kvalitetssystem.
ISO 9001	Tilfredstillande om bedrifa er sertifisert	Prosessar/styringssystem, utstyr og tryggleik. Noko svak på prestasjonskrav.	Supplert med nokre prestasjonskrav bør ISO 9001 tilfredstille minimumskrav for styringssystem i opplevingsbedrifter.
Achilles	Ikkje tilfredstillande	Prosessar/styringssystem, miljø og tryggleik. Noko svak på prestasjonskrav?	Sidan Achilles er eit kommersielt, lukka sertifiseringsnettverk er den metodisk lite skikka til å bli integrert i eit nasjonalt system.
Olavsrosa	Delvis tilfredstillande. Manglar indikatorar for utvikling og objektive minimumskrav.	Kulturhistorie og fasilitetar. Delvis kompetanse, service og opplevingsproduksjon. Svak på prosessar/styringssystem.	Olavsrosa bør supplerast med krav om prosessar/styringssystem og nokre prestasjonskrav for å tilfredstille minimumskrav for kulturhistoriske attraksjonar.
ICOM	Ikkje tilfredstillande	Styringssystem i bedrifa, samfunn, kulturhistorie og tryggleik	ICOM er ein medlemsorganisasjon/merkeordning, og den er metodisk lite skikka til å bli integrert i eit nasjonalt system, sjølv om innhaldet er relevant som kriterieutgangspunkt for museumsattraksjonar.
Taubanetilsynet	Tilfredstillande	Styringssystem, utstyr, kompetanse og tryggleik.	Taubanetilsynet bør tilfredstille minimumskrav for tryggleiken til taubaner.
Park- og tivolitilsynet	Tilfredstillande	Styringssystem, utstyr, kompetanse og tryggleik.	Park- og tivolitilsynet bør tilfredstille minimumskrav for tryggleiken til klatreparkar, tivoli og aktivitetsparkar.
Gardsmathanen	Ikkje tilfredstillande	Personal og leiing, kjøp og sal, kompetanse, kulturhistorie. Svak på prosess/styringssystem	Gardsmathanen er ein merkeordning som er metodisk utfordrande å integrere i eit nasjonalt kvalitetssystem.

Kvalitetssystem i landbruket (KSL)	Tilfredstillande	Prosessar/styringssystem, utstyr, kompetanse, miljø og tryggleik. Svak på prestasjonskrav.	Supplert med nokre prestasjonskrav bør KSL tilfredstille minimumskrav for gardsmatproduksjon.
Bransjestandard Hest (KSL)	Tilfredstillande	Prosessar/styringssystem, utstyr, kompetanse, miljø og tryggleik. Svak på prestasjonskrav.	Supplert med nokre prestasjonskrav bør Bransjestandard Hest tilfredstille minimumskrav for hesteopplevelingar.
Inn på tunet (KSL)	Tilfredstillande	Prosessar/styringssystem, utstyr, kompetanse, miljø og tryggleik. Svak på prestasjonskrav.	Supplert med nokre prestasjonskrav bør Inn på tunet tilfredstille minimumskrav for gardsopplevelingar.
Smilefjesordninga	Tilfredstillande	Prosessar/styringssystem, utstyr og tryggleik.	Smilefjesordninga bør tilfredstille minimumskrav for tryggleik på serveringsstader.

For å vurdere den heilskaplege kvaliteten til eit opplevelingstilbod bør eit sertifiseringssystem omhandle alle relevante tematiske område som vedkjem verksemda. Dessutan bør systemet vurdere verksemda i lys av både prosessar, substans og konsekvensar. Av dei omtalte ordningane er det berre Norsk Økoturisme som er i nærleiken av dette.

Tabell 8 Samanstilling av temainnhald og perspektiv hjå norske kvalitetssystem

	Heilskapleg tematikk	Avgrensa tematikk
Heilskapleg perspektiv (prosessar, substans og konsekvensar)	Norsk Økoturisme	Miljøfyrtårn, Green Key, Blått Flagg, Taubanettilsynet, Park- og tivolitilsynet, Smilefjesordninga
Avgrensa perspektiv (prosessar, substans eller konsekvensar)	ISO 9001, Achilles, Kvalitetssystem i landbruket, Bransjestandard Hest, KSL Inn på tunet	Olavsrosa, ICOM, Gardsmathanen, ISO 14001, Svanemerket

6.3 Særskild individuell kompetanse

Innan naturbasert guideverksemder har særleg HMS-perspektivet fått mykje merksemd, der fokus på rutinar og standardar for å minimalisere ulykker og slitasje på natur- og kultur vert vektlagt (Vold 2015). Likevel har det vore eit skifte frå at guidar si rolle er rein instrumentell til at dei tek fleire rollar. Kva rolle den enkelte guide tek er avhengig av ulike faktorar som setting, interesse og samansetting av gruppa, arbeidsgivar sine forventningar og turistnæringa sine forventningar (Black og Weiler 2005). Forventningane som brukarane har til guiden varierer også etter kontekst og bakgrunnen til brukarane. Sidan kvar guide og kvar tur er forskjellig vil det vere samspele, overlapp og tidvis konflikt mellom dei ulike guiderollane. Då guidevirket som regel skjer i ikkje-institusjonalserte og uregulerte arbeidsmiljø vil det i praksis alltid vere rom og fleksibilitet for kva rolle guiden tek (Weiler og Black 2015). Dette gjer det også utfordrande å fastsette kva eigenskapar som er naudsynt for å levere guiding med høg kvalitet, men Black og Weiler (2015) framhevar fortolking og kommunikasjon som viktige eigenskapar ein kvar guide bør meistre. Både dei personlege og dei tileigna eigenskapane til guiden har betydning og bør difor inngå i vurderinga når ein utdannar og godkjenner guidar. Gjennom vurdering av individuelle ferdigheiter etter fastlagte kriterium kan utdanningssistema sikre seg at uteksaminate guidar tilfredstiller eit minstekrav.

Likevel er det i det daglege virket, som arbeidsgivar eller arbeidstakar, at guideeigenskapane skal praktiserast og skape gode opplevingar for turistane. Korleis reiselivsbedriftene vel å tilby sine opplevingar vil variere og ha sterk innverknad på guideleveransen og turistopplevinga. Eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsbedrifter kan difor ikkje bruke individuell formell kompetanse som eit mål på opplevingstilboden sin kvalitet. I staden bør eit kvalitetssystem for opplevingsbedrifter vurdere korleis den individuelle kompetansen vert vidareforedla til gode opplevingar gjennom eigne kriterier for turleiing, opplevingsskaping og destinasjons-/ressursforvaltning. Ei rekke av desse kriteria vil vere universale og kan inkluderast i eit generelt kriteriesett. Døme på dette er kriterier knytt til kundeservice, informasjon, formidling, sosial interaksjon, opplevingsdesign, samfunnsomsyn og miljøomsyn. Samstundes gjer variasjonen i opplevingstilboda at det også må bli utarbeida spesialkriterium for aktivitetar med særskilte instrumentelle kompetansekrav. Ikkje minst for aktivitetar der guiden treng ferdigheiter innan turleiing og vugleieing for å ivareta deltakarane sin tryggleik. Det islandske sertifiseringssystemet Vakinn har plassert aktivitetane i tre risikokategoriar for å fastsette ferdigheitskrava for guidane. Kurskrava til guidar for aktivitetar i kategori tre er strengare enn kurskrava for guidar i kategori ein og to (sjå vedlegg). Liknande kategoriserte ferdigheitskrav for Noreg kan utarbeidast i lag med interesseorganisasjonar, næringa sjølv og styresmaktene. Eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring bør stille krav om individuell formell kompetanse i eit tryggleiksperspektiv. Særskilde individuelle kompetansekrav for kvar aktivitet kan basere seg på risikokategorien aktiviteten vert plassert i og den gjeldande nasjonale/europeiske standarden for individuell kompetanse.

Kategori	Forklaring
1	Kvardagsrisiko som me kan forvente og handtere
2	Risiko som kan komme på grunn av uerfarne deltakarar. Risiko for ulykke er til stades
3	Deltakarane er på ein stad der det er fare for helseskadelege omstendigheter dersom ikkje tenestetilbydar handterer risikoen

Figur 7 Risikokategoriar i det islandske kvalitetssystemet Vakinn

6.4 Særskilde tryggleikskriteria

Undersøkinga til Flatabø (2016) syner at opplevingsnæringa ønskjer eit kvalitetssystem som vurderer tryggleiken til opplevingstilboda. Kvalitetssystemet sin standard bør difor ha eigne kriterium og målemetodar for dette. Eit naturleg utgangspunkt er krava i internkontrollforskrifta (Arbeids- og sosialdepartementet 1996) om plikta til å gjennomføre systematisk internkontroll, kartlegging av farar og risikovurdering av tenestetilboda. Tilbydarar skal også utarbeide ein plan for beredskap ved uønskte hendingar, som til dømes personskade eller dårlege værtihøve. Krava i forskrifta må kunne dokumenterast skriftleg og bør såleis vere lett å kontrollere. I tillegg til dokumentkrava skal verksemldene sjå til at gjeldande HMT-lover og føresegner alltid er tilgjengeleg, at arbeidstakaren har tilstrekkeleg kunnskap og duglik i HMT-arbeidet og at arbeidstakarane medverkar med deira kunnskap og erfaring. Eit nytig verktøy er Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap sin vugleiar i risikoanalyse for risikofylte forbrukstenester (2007).

I tillegg til generelle tryggleikskriteria med utgangspunkt i lovverk (produktkontrollova, internkontrollforskrifta m.m.), HMT-arbeid og andre grunnleggande kompetansekrav som til dømes førstehjelpskunnskap, bør eit nasjonalt kvalitetssystemet også ha særskilde tryggleikskriteria for

aktivitetstypar. Ein viktig del av dei særskilte tryggleikskriteria bør vere kva type individuelle kompetansekrav som skal gjelde for ulike aktivitetstypar. Dei gjeldande nasjonale/internasjonale standardane for guideutdanning og risikokategorisering av aktivitetstypar kan styre kva tryggleikskrav som blir sett for aktivitetstypane. Aktivitetstypar som vert kategorisert med høg risiko, men som manglar ein nasjonal/internasjonal standard for individuell utdanning bør bli pålagt meir omfattande og detaljere tryggleikskrav for individuell opplæring, eller eventuelt ikkje sertifiserast i det heile. På lik linje med Vakinn på Island kan eit norsk kvalitetssystem velje å tilby verktøy som hjelper bedriftene til å utarbeide gode planar for tryggleik, risikohandtering og sertifisering av guidar. Dette kan bidra til betre integrering av lovverk, bransjestandardar og kompetansekrav i kvalitetssystemet.

6.5 Eigen miljødel

Opplevingsnæringa nyttar seg i liten grad av miljøsertifisering i dag ifølgje undersøkinga til Flatabø (2016). Dei få som er miljøsertifiserte nyttar ulike system, der dei fleste ikkje er særskilt retta mot opplevingsnæringa. Eit unntak er Norsk Økoturisme, som har omfattande miljøkrav, men få godkjende bedrifter. Til liks med New Zealand, Island og Skottland kan Noreg inkludere ein generell miljødel i kvalitetssystemet. Bedrifter kan oppfylle minimumskrav, til dømes basert på ein kombinasjon av obligatoriske og fleksible kriterium. Medan dei obligatoriske kriteria kan sikre at bedrifta følgjer lovpålagte miljøkrav og ein forventa «bransjestandard», gjer dei fleksible kriteria at kvar enkelt bedrift også kan tilpasse miljøtiltak til sin arbeidskvardag. Fleksibiliteten i miljøkriteria kan også gjere det enklare å få godskrive andre miljøsertifiseringar, slik dei gjer i Vakinn på Island for bedrifter som allereie er sertifisert hjå ISO 14001, Svanemerket eller Earth Check.

New Zealand og Island har i tillegg utarbeida spesielle miljøkriteria for eit eige miljømerke. Sidan det allereie eksisterer eit økoturismemerk for dei mest miljøfokuserte opplevingsbedriftene i Noreg bør ein vurdere om dette er naudsynt i Noreg. Alternativt kan den generelle miljødelen i eit nasjonalt kvalitetssystem bestå av ei kriteriekolleksjon som leier bedriftene i retning økosertifisering dersom alle krava vert oppfylt.

6.6 Måling av innhaltsproduksjon

Det er få av dei mest vanlege norske sertifiserings- og merkeordningane som gjer grundige undersøkingar av substansen i opplevelingstilbod. Det vil seie at dei i liten grad vurderer kvaliteten på tenestetilbodet gjennom fasilitetar og utstyr, kompetansen til personalet, kundeservicen og opplevingane i seg sjølv. Kvalitetssistema i Skottland, New Zealand og Island har mykje fokus på tenesteinnhaldet, men mest på fysisk kvalitet og servicekvalitet, og i mindre grad på opplevingsdesign/-produksjon. Eit slikt fokus samsvarar med incomingoperatørar si vektlegging av kommunikasjon, service, sal og prisforståing hjå reiselivstilbydarane i undersøkinga til Refsum (2013):

- Rask responsid ovanfor incomingoperatørane
- Utfyllande og nøyaktig informasjon til incomingoperatørane om produktet
- Pris- og provisjonsmodell tilpassa incomeoperatørar og andre
- Pliktoppfyllande levering til rett tid og med rett innhald
- Høgt og tilpassingsdyktig servicenivå ovanfor kundane

Med unntak av det særlege fokuset på pris- og provisjonsmodellar skulle desse behova bli godt ivaretake dersom det norske kvalitetssystemet har same fokus på tenesteinnhald som dei

internasjonale eksempla. Kjerneproduktet i opplevingsnæringa, sjølve opplevingane, er derimot sparsamt omhandla i både dei internasjonale sertifiseringane og dei nasjonale merkeordningane som denne rapporten har kartlagt. Heller ikkje den formelle kompetansen til personalet kan åleine vere ein garanti for høg kvalitet på opplevelingstilbod. Eit nasjonalt kvalitetssystem må difor delvis gjere metodisk og innhaldsmessig pionerarbeid dersom kvalitetssystemet skal sertifisere kjerneproduktet i opplevingsnæringa. Ein mogeleg, men ressurskrevjande framgangsmåte er å spele vidare på Skottland sine erfaringar med «mystery visits» for å vurdere totalopplevelingen. Men faren for subjektive variasjonar mellom kontrollørane krev at systemet gir grundig utdanning i korleis opplevelingar skal vurderast ut frå eit mest mogeleg indikatorbasert og objektivt målbart sett med kriterium. Opplevingsnæringa sjølv ønskjer at eit nasjonalt kvalitetssystem skal føre til kvalitetsheving (Flatabø 2015). Kvalitetssystemet sine kriteria for opplevingsdesign og opplevingsproduksjon bør difor stimulere til vidareutvikling av bedriftene sine opplevelingstilbod. Tilbod om verktøy, erfaringsutveksling, kurs og nettverk for sertifiserte bedrifter er døme på korleis ein stimulerer til dette i andre merkeordningar.

6.7 Oppslutnad frå næringa

Skal me følgje tankane til Toth (2002) må eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring oppnå eit tilstrekkeleg høgt medlemstal før systemet vert anerkjent og akseptert i bransjen. Både i Skottland (ca. 70 %) og New Zealand (ca. 25 %) er det mange sertifiserte reiselivsbedrifter, medan systemet på Island har opplevd betydeleg auke frå byrjinga i 2012 og fram til i dag. Men alle desse systema sertifiserer også overnattingsverksemder og andre reiselivsverksemder, noko som kan gi større oppslutnad enn om ordningane berre var retta mot oppelvingsbedrifter. Kvalitetssistema er dessutan statleg anerkjent og akseptert, med eigarskap i dei nasjonale turistråda. I følgje Toth (2002) gjer stateleg anerkjenning og aksept at oppslutnaden kring slike ordningar vil auke. Ut over dette nytta dei internasjonale eksempla både gulrot og pisk for tiltrekke seg fleire medlemmar. Døme på dette er:

- I Skottland fekk dei første 500 bedriftene redusert avgift. Etter dette har avgifta gradvis auka til eit standard nivå.
- På New Zealand må bedriftene ha vore i drift i minst eitt år før dei kan søkje om medlemskap.
- På New Zealand er det berre sertifiserte bedrifter som vert marknadsført internasjonalt.
- På New Zealand vert sertifiserte bedrifter presentert før andre bedrifter på heimesida til Visit New Zealand.
- På New Zealand må alle opplevingsbedrifter tilfredsstille lovregulerte tryggleikskrav (godkjent av tredjeparts kontrollør) for å drive verksemd.
- På Island får bedriftene rabatt om dei skal sertifisere seg innanfor fleire bransjekategoriar.
- På Island er miljøsertifiseringa gratis.
- På Island får bedrifter med annan miljøsertifisering automatisk godkjent store delar av miljøkrava.
- På Island får bedrifter med sertifiseringar i andre utvalde ordningar tilbod om rabatt dersom dei også vil sertifisere seg i Vakinn.
- Alle landa har differensiert prising, med prisskilnad for ulike reiselivsbransjar og ulike omsetningstal.

Samanliknar me desse tiltaka med haldningane som norsk opplevingsnæring har til eit nasjonalt kvalitetssystem kan det norske systemet vurdere liknande tiltak. Undersøkinga til Flatabø (2016) syner ei avventande haldning til eit norsk kvalitetssystem blant respondentane. Ein del er bekymra for meir byråkratiske prosessar. Fleire av bedriftene er også allereie medlemmar i andre organisasjoner som

krev tid og pengar. For å imøtekomme medlemsbedrifter hjå andre organisasjonar kan kvalitetssystemet til dømes avtale rabatt for organisasjonane sine medlemmar slik Vakinn gjer på Island. Kvalitetssystem kan også, som tidlegare nemnt, velje å automatisk godkjenne eksisterande ordningar som syner tilstrekkeleg metodisk og innhaldsmessig kvalitet. Opplevingsbedrifter kan såleis gå gjennom ein mindre tidkrevjande og billegare sertifiseringsprosess.

7 Konklusjon

For å avgjere korleis eit nasjonalt kvalitetssystem for opplevingsnæring skal stille seg til andre system som næringa nyttar, er det nokre særskilte omsyn som bør ligge i botn. Anbefalingane i rapporten vert gitt på grunnlag av desse omsyna:

1. *Eksisterande bedriftsretta merkeordningar som skal bli integrert i eit nasjonalt kvalitetssystem bør minimum ha like strenge metodekrav.*
 - Berre dei bedriftsretta sistema som har opne og fastlagde metodar for prestasjonsmålingar, objektive minimumskrav, jamleg rapportering og evaluering, uavhengig tredjeparts kontroll og uavhengig tredjeparts revisjon bør bli integrert i eit nasjonalt kvalitetssystem. Døme på dette er Miljøfyrtårn, Green Key, Blue Flag, Norsk Økoturisme, Taubanetilsynet, Park- og tivolitilsynet, Smilefjesordninga, Svanemerket, ISO 14001, ISO 9001, KSL, Bransjestandard Hest og KSL Inn på tunet.
2. *Eksisterande bedriftsretta merkeordningar som skal bli integrert i eit nasjonalt kvalitetssystem bør ha eit heilskapleg perspektiv på tematikkar dei omhandlar.*
 - Berre dei bedriftsretta sistema som vurderer både prosess, substans og konsekvens knytt til eit deltema bør bli integrert i eit nasjonalt kvalitetssystem. Døme på dette er Norsk Økoturisme, Miljøfyrtårn, Green Key, Blått Flagg, Taubanetilsynet, Park- og tivolitilsynet og Smilefjesordninga.
3. *Eksisterande bedriftsretta merkeordningar med svakheit i metode eller perspektiv bør berre bli integrert dersom manglane kan identifiserast og kontrollerast i eit nasjonalt kvalitetssystem.*
 - Berre dei bedriftsretta sistema som har manglar som er enkle å identifisere og etterkontrollere bør bli integrert i eit nasjonalt kvalitetssystem. Døme på dette er Svanemerket, ISO 14001, ISO 9001, KSL, Bransjestandard Hest og KSL Inn på tunet. Integrering av system som har manglar både knytt til metode og innhald vil vere utfordrande og truleg lite hensiktsmessig.
4. *Godskriving av eksisterande bedriftsretta merkeordningar bør skje gjennom fastlagde og enkle prosessar.*
 - Fastlagde prosessar for godskriving vil gi betre samsvar mellom vurderingane i kvar enkelt sak. Enkle prosessar for godskriving vil redusere arbeidsbelastninga til bedriftene. Begge deler er truleg naudsynt for å trekke til seg bedrifter som er inne i eksisterande merkeordningar. Det finst fleire internasjonale eksemplar på korleis dette kan gjerast.
5. *Individuelle utdanningskrav i eit nasjonalt kvalitetssystem bør basere seg på instrumentelle kompetansekrav.*
 - Den individuelle, instrumentelle kompetansen til guiden vil påverke tryggleiken ved gjennomføring av ein aktivitet. Dei individuelle utdanningskrava i eit nasjonalt

kvalitetssystem bør difor vere utforma som særskilde krav knytt til kvar enkelt aktivitetstype.

6. *Nivået på individuelle utdanningskrav bør ta utgangspunkt i risiko ved utføring av aktiviteten.*

- Det er stor skilnad i risiko mellom ulike aktivitetar. Aktivitetane bør difor grupperast i risikokategoriar, der aktivitetar med høg risikokategori har strengare individuelle utdanningskrav enn aktivitetar med lågare risikokategori. Aktivitetar med svært låg risiko bør alltid ha krav om førstehjelpskompetanse, sjølv om anna instrumentell kompetanse ikkje er naudsynt.

7. *Individuelle utdanningssystem som skal bli integrert bør basere seg på nasjonale eller internasjonale standardar for utdanning.*

- Ein grov gjennomgang av utdanningssistema til ulike aktivitetstypar syner variasjon i kor standardiserte dei er (sjå tabell 1 i vedlegg). Især aktivitetstypar i middels til høg risikokategori bør ha utdanningskrav som er basert på nasjonale eller internasjonale standardar for å tilfredsstille krava i produktkontrollova.

8 Referanseliste

- Aall, C., Brendehaug, E., Fløtre, T., Aarethun, T. & Høyer, K. G. 2003. Næringsmessig potensiale for kvalitetsturisme. En utredning for Miljøverndepartementet belyst med analyser frå Sogn og Fjordane. VF-rapport 4/2003.
- Arbeids- og sosialdepartementet. 1996. Forskrift om systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften).
- Black, R. & Weiler, B. 2005. Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in the Tour Guiding Industry: A systematic review. *The journal of tourism studies*, vol. 16, nr. 1.
- Borch, T. 2014. WP1 Turoperatørundersøkelsen.
- Bystøl, G. 2014. Adventure-reiser og produkt i Fjord Noreg. Status salskanalar. Rapport for NCE Tourism Fjord Norway.
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. 2007. Temaveileddning i risikoanalyse for risikofylte forbrukertjenester.
- Eide, D. & Borch, T. 2014. Kvalitetssystem og sertifisering inne naturbasert reiseliv: Erfaringer og effekter i Skottland, New Zealand og Island. UiN-rapport nr. 3/2014.
- Ekström, F., Engeset, A., B. 2009. Arbeidsbok for bærekraftpilotene. ARENA Innovativ Fjordturisme. Vestlandsforskning.
- European Standardisation Committee. 2012. Correct terms for tourist guide, tour manager and tour escort in all European languages. NS-EN 13809:2003
- Flatabø, G. 2016. Status og behov for kvalitetssystem i norsk opplevelgsturisme - frå næringa sitt perspektiv. VF-rapport nr. 7/2016
- Font, X. 2002. Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. *Tourism Management* 23 (2002) 197-205.
- Haaland, H. & Aas, Ø. 2006. Sertifisering: Miljøtiltak eller markedsføring? NINA rapport 144.
- Klima- og miljødepartementet. 1977. Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester (produktkontolloven).
- Matmerk. 2015a. Sjekkliste med veiledning. 12 - Hest i Næring. KSL Standard, versjon 11.
- Matmerk. 2015b. Sjekkliste for egenrevisjon. 11 - Inn på tunet. KSL Standard, versjon 11.
- Matmerk. 2015c. Sjekkliste for egenrevisjon. 1 - Generelle krav til gården. KSL Standard, versjon 11.
- Matmerk 2015d. Sjekkliste for egenrevisjon. 2 - Helse, miljø og sikkerhet (HMS). KSL Standard, versjon 11.
- Mykletun, R. & Engstrøm, K. 2013. Et overblikk over kunnskapsbehovet for Guide utdanning i Norge. Presentasjon på konferansen: Nasjonal utdanning og sertifiseringsordninger for profesjonelle guider, Stavanger, 28.10.2013.
- Norsk Standard. 2008. Reiselivstjenester. Krav til yrkesutdanninger og kvalifiseringsprogram for omvisere. NS-EN 15565:2008
- Refsum, E., H. 2013. Incoming 2013. Rapport fra en spørreundersøkelse blant norske incomingoperatører. Heyerdahl Refsum AS.
- Refsum, E., H. 2015. Incoming 2015 – Veilederen. Heyerdahl Refsum AS.
- Storm, H., N. 2011. Oversikt over internasjonale sertifiseringsordninger. VF-notat 5/2011.
- Toth, R. 2002. Exploring the Concepts Underlying Certification. I Honey, M. 2002. Eccotourism and certification. Setting standards in practice. Island Press, s. 73-102.
- Vold, T. 2015. Venner på tur. Naturguiding som relasjonell kunnskap. Dissertation from The Norwegian School of Sport Science.
- Weiler, B. & Black, R. 2015. Tour Guiding Research - Insights, Issues and Implications. Aspects of tourism: 62. Channel View Publications.

Nettsider:

- Achilles. 2016. <https://www.achilles.com/nb>
- Foundation for Environmental Education. 2016. <http://www.fee.no>
- Hanen. 2016a. <http://www.hanen.no/gardsmathanen>
- Hanen. 2016b. <http://www.hanen.no/norsk-okoturisme>
- ICOM. 2016a. <http://norskicom.no/hjem/>
- ICOM. 2016b. <http://icom.museum/>
- Matmerk. 2016. <http://www.matmerk.no/no>
- Mattilsynet. 2016. https://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/matservering/smilefjes/
- Miljøfyrtårn. 2016. www.miljofyrtarn.no
- Norges guideforbund. 2016. <http://www.norgesguideforbund.no/?id=1125938302>
- Norsk Kulturarv. 2016. <http://www.kulturarv.no/>
- Norsk Naturguideforbund. 2016. <http://naturguideforbund.no/>
- Norsk Standard. 2016. <https://www.standard.no/>
- Nortind. 2016. <http://www.nortind.no/no/>
- Statens Jernbanetilsyn. 2016a. <https://www.sjt.no/taubane/>
- Statens Jernbanetilsyn. 2016b. <https://www.sjt.no/fornoyelsesinnretninger/>
- Svanemerket. 2016. <http://www.svanemerket.no/>
- Visit Norway. 2016. <https://www.visitnorway.no/om-norge/barekraftig-reiseliv/#barekraftig>

Intervju:

- Engelsk turoperatør 2016a, telefonintervju 23.6.16
- Engelsk turoperatør 2016b, e-post intervju 28.6.16
- Engelsk turoperatør 2016c, e-post intervju 30.6.16
- Tysk turoperatør 2016, telefonintervju 23.6.16
- Nederlandsk turoperatør 2016, telefonintervju 23.6.16

9 Vedlegg

Tabell 1 Oversikt over individuelle utdanningstilbod for ulike aktivitetar. Lista er berre retningsgivande. Andre utdanninger kan eksistere.

Type	Aktivitet	Individuelle utdanninger	Utdanningsinstitusjon
Aktivitetar sommar	Enkle klat rearrangement	Klatreinstruktør sport 1, klatreinstruktør lavland 1 eller meir	Norsk fjellsportforum
	Fjellklatring	Klatreinstruktør på ruter som fell innafor instruktør- og metodenivået	Norsk fjellsportforum
	Svalbard	Svalbard guideopplæring	Svalbard Reiselivsråd
	Via Ferrata	Via Ferrata kurs	Loen Active
	Vandring	Turleiarkurs sommar (DNT), friluftsliv- eller naturguideutdanning	Høgskulane og DNT
	Aktivitetspark	Uvisst	Uvisst
Aktivitetar med sykkel	Landevegssykling	Trenerkurs	Norges sykkelforbund
	Stisykling	MTB instructor-guide, PMBI instructoor	IMBA er ein ikkje ferdigutvikla utdannig i Europa eller PMBI
	Utforsykling	IMBA-MTB instructor-guide	Norsk Organisasjon for Terrensykkel/International Mountain Bicycling Association
Aktivitetar vinter	Nordlys	Uvisst	Uvisst
	Brevandring	Breinstruktør 1 eller meir	Norsk fjellsportforum
	Fjellskiferdsel	Skredinstruktør 1 nordisk skiferdsel, vintereturleiarkurs, friluftsliv- eller naturguideutdanning	Norsk Fjellsportforum, DNT eller høgskule/universitet
	Alpin skiferdsel	Skredinstruktør 1 alpint	Norsk fjellsportforum
	Kite på snø	Instruktør nivå 1	Noregs Kiteforbund/ International kiteboarding organization
	Skisport (Alpint, telemark, nordisk)	Intruktør trinn 1	Norge Skiforbund
	Snowboardsport	Intruktør trinn 2	Norges Snowboardforbund
	Snøskuter	Snøskuter førerkort Klasse S	Statens Vegvesen
Aktivitetar med dyr	Svalbard	Svalbard guideopplæring	Svalbard Reiselivsråd
	Hestriding	Ridelærer 1, 2 eller 3	Norsk Hestesenter
	Hundeslede	Uvisst	Norges hundekjørerforbund
	Jakt	Jegerprøven, årsstudium i jakt, fiske og naturveiledning	Norges Jeger og fiskerforbund.
	Innlandsfiske	Årsstudium i jakt, fiske og naturveiledning	Høgskulane
	Havfiske	Uvisst	Norges Jeger og fiskerforbund
	Kvalsafari	Uvisst	Uvisst
	Dyresafari	Uvisst	Uvisst
Aktivitetar i vatn	Fuglekikking	Uvisst	Norsk ornitologisk foreining
	Elvekajakk	Aktivitetsledekurs elv	Norges padleforbund
	Havkajakk	Aktivitetsledekurs hav	Norges padleforbund
	Kano	Aktivitetsledekurs kano	Norges padleforbund
	Rafting	IRF guide certification	International rafting federation
	Canyoning	Uvisst	Uvisst
	Grottetur	Uvisst	Norsk grotteforbund?
	Båtføring inntil 12 passasjerer	Fritidsbåtskippersertifikat eller fritidsskippersertifikat klasse C under 15 m og dekksoffiser klasse 5 over 15 meter, tryggleikskurs, helseerklaering,	Sjøfartsdirektoratet

		operatørsertifikat og kurs i passasjer- og krisehandtering	
Båtutleige	Ingen	Uvisst	
RIB	Fritidsbåtskippersertifikat eller fritidsskippersertifikat klasse C under 15 m og dekksoffiser klasse 5 over 15 meter, tryggleikskurs, helseerklæring, operatørsertifikat og kurs i passasjer- og krisehandtering	Sjøfartsdirektoratet	
Segling	Fritidsbåtskippersertifikat eller fritidsskippersertifikat klasse C under 15 m og dekksoffiser klasse 5 over 15 meter, tryggleikskurs, helseerklæring, operatørsertifikat og kurs i passasjer- og krisehandtering	Sjøfartsdirektoratet	
Dykking	CMAS* apparatdykkerinstruktør	Norges dykkeforbund	
Kite på vatn	Kiteinstruktør nivå 1	Norges Kiteforbund, International Kiteboarding Association	
Bølgesurfing/SUP	ISA nivå 1 surfeinstruktør/ISA nivå 1 Flat Water SUP instruktør	International Surfing Association	
Vindsurfing	Uvisst	Uvisst	
Aktivitetar i luft	Fallskjerm	Instruktør 3 (I-3 eller AFF), Instruktør Tandem	Norges Luftsportforbund
	Paragliding/Hanggliding	Instruktør paragliding/haggliding og instruktør tandem paragliding/hanggliding	Norges Luftsportforbund
Kulturaktivitetar	Kulturhistorie	Guide-/vertskapskurs	Innovasjon Norge og Norges Guideforbund kan tilby lokalt tilpassa kurs
	Matkultur	Matkurs	Innovasjon Norge kan tilby matkurs
	Lokal kultur	Guide-/vertskapskurs	Innovasjon Norge og Norges Guideforbund kan tilby lokalt tilpassa kurs
	Vertskap	Guide-/vertskapskurs	Innovasjon Norge tilbyr vertskapskursa
	Tradisjonell turistguide	Guidekurs	Norges Guideforbund tilbyr guidekurs

Tabell 2 Risikokategorisering av aktivitetar og individuelle kompetansekrav i det islandske kvalitetssystemet Vakinn

Aktivitet	Risiko-kategori	Krav til guidekompetanse
Vandring i befolkta område	1	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Førstehjelskurs.
Vandring og ekskursjonar i tynt befolkta område og i villmark	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med nagiveringskurs og kurs i førstehjelp i villmark.
Vandring i fjellet og på bre	2, 3 på bre og på vinteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med nagiveringskurs, kurs i førstehjelp i vilmark, fjellsportkurs 1 og 2, skredkurs og breredningskurs. • Sjefsguide med minst 2 år eller 100 dagars arbeid på bre.
Skiturar i fjellet	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med nagiveringskurs, kurs i førstehjelp i villmark, fjellsportkurs 1 og 2, skredkurs og breredningskurs. • Sjefsguide med minst 2 år eller 100 dagars arbeid på ski i fjellet.
Jeepeturar	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Sjåførar har godkjent førarkort, moteke instruksjon/trening i villmark og brekøyring, navigatoringskurs. • Minst ein guide på kvar tur med kurs i førstehjelp i villmark og breredningskurs.
Snøskuterturar	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Navigatoringskurs. • Minst ein guide på kvar tur må ha kurs i førstehjelp i villmark og breredningskurs.
ATV turar	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Navigatoringskurs. • Minst ein guide på kvar tur med navigatoringskurs og kurs i førstehjelp i villmark.
Safari (kval, fugl, sel etc)	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med navigatoringskurs, førsteinnsatskurs, kurs i førstehjelp i villmark, tryggleikurs på vatn og sjø og kurs om turisme.
Grotteturar	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med navigatoringskurs, førsteinnsatskurs, kurs i førstehjelp i villmark og kurs om turisme.
Hesteutleige	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide på kvar tur med navigatoringskurs, førsteinnsatskurs, kurs i førstehjelp i villmark, tryggleikurs på vatn og sjø og kurs om turisme.
Reisebyrå	1	<ul style="list-style-type: none"> • Ingen
Helseturisme	2	<ul style="list-style-type: none"> • Passende utdanning/trening for behandlingsforma den tilsette utfører, liste med profesjonelt sertifiserte tilsette og terapeuter, godkjent bassengvakt ved bassengtilbod. • Minst ein person med førstehjelskurs.
Historie- og kulturturisme	1	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Førstehjelskurs.

Jakt og sportsfiske	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Kvalifisert og godkjent for handtering av skytevåpen. • Minst ein guide med navigeringskurs, fjellsportkurs 1, tryggleikskurs på sjø og vatn og kurs i førstehjelp i villmark.
Sjøfiske	2	<ul style="list-style-type: none"> • Tilsette kan gi skipper naudsynt instruksjon om utstyr og handtering av båten. • Guidar/skipparar har speisell utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide med førstehjelpskurs og tryggleikskurs på sjø og vatn.
Dykking og snorkling	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Fullført "Padi Dive Master" kurs. • Minst ein guide med tryggleikskurs på sjø og vatn og førstehjelpskurs. • Leirarar på dykketurar har Padi instruktørsertifikat eller liknande, som også skal vere anerkjent av Islands maritime administrasjon.
Elverafting	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Gylding sertifikat som elveguide frå Islands maritime administrasjon, eller liknande frå annan organisasjon. • Minst ein guide med kurs i førstehjelp i villmark og internasjonalt rescue 3 sertifikat eller liknande.
Kajakk	3	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide med kurs i førstehjelp i villmark og internasjonalt rescue 3 sertifikat eller liknande.
Bilutleige	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ingen
Bussturar	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Minst ein guide med førsteinnsatskurs. • Sjåførar får servicetrening ovanfor passasjerar.
Golf	1	<ul style="list-style-type: none"> • Ingen
Turistinformasjon	1	<ul style="list-style-type: none"> • Alle tilsette skal vere tilbydd spesalkurs frå Islands turistbyrå og er introdusert for deira øvingsmanual. Tilsette er introdusert til Island turistbyrå sin database. Tilsette forstår og kan forklare VAKINN til turistar.
Sykkelturar	2	<ul style="list-style-type: none"> • Spesialisert utdanning frå guidekurs og/eller områdeerfaring. • Alle guidar må ha førsteinnsatskurs. • Minst ein guide må ha kurs i førstehjelp i villmark og internasjonalt rescue 3 sertifikat eller liknande.
Catering	1	<ul style="list-style-type: none"> • Kokk med "journeyman's certificate in culinary art" på a la carte restaurant. • Hovmester med "journeyman's certificate in catering" på a la carte restaurant. • Kjøkken og restauranttilsette har fått opplæring og trening i handtering av mat. • Tilsette har fått opplæring og trening i hygienehandtering. • Restauranttilsette har fått opplæring og trening i bordservering. • Minst ein av dei kjøkkentilsette har delteke på kurs om matintoleranse og matallergi. • Tilbod om formell arbeidstrening til nyttilsette. • Ein tilsett ved kvart skift har førstehjelpskurs med oppfrisking annakvart år.