

FELLES SERTIFISERINGSSYSTEM PANHERA

PROSJEKT N° 2018-1-R001-KA204-049274



PANHERA INVOLVERER 6 LAND
MED 6 ULIKE SYSTEM FOR LOVGIVNING
MED 6 ULIKE KULTURER
MED 6 ULIKE MÅTER Å TENKE SERTIFISERING



Etter å ha studert situasjonen, ser vi at:
DET ER UMULIGT Å OPPRETTE ET FELLES SYSTEM
FOR SERTIFISERING
Riktigere sagt
VI HAR IKKE JURIDISK KAPASITET ELLER
TILGJENGELIGE RESSURSER FOR Å UTREDE ELLER
INNFØRE EN FELLES SERTIFISERINGSMODELL

**DET VI KAN BIDRA MED ER EN MODELL FOR
GODE PRAKSISER SOM KAN HJELPE OG BEDRE
HERBERGER I VÅRE OMRÅDER**



HVA ER EN MODELL FOR GOD PRAKSIS?

HVA ER GODE PRAKSISMANUALER?



HVA ER EN MODELL FOR GOD PRAKSIS?

HVA ER GODE PRAKSISMANUALER?

Det er et “forbedringssystem” basert på å prøve å kopiere eller tilpasse gode praksiser som allerede eksisterende

Det er dokumenter som sammenstiller anbefalinger med relevante aspekter fra ulike sektorer



PANHERA god praksis-manualer

1. Mål
2. Gevinst
3. Hva er PANHERA-manual for god praksis?
4. Omfanget av god praksis-manualer
5. Hva er god praksis?
6. Typer av god praksis
7. Struktur i god praksis-manualer
8. Egenvurdering
9. Konklusjoner



1

Mål



1 Mål

- › Forklar hva manualene for god praksis er.
- › Definer hva de handler om og deres omfanget.
- › Definer hvilken type god praksis vi vil fremheve.
- › Designe en struktur for manualene.



2

Gevinst



2 Gevinst

- › Innføre og legge til rette for forbedring av kvaliteten for fagpersoner som utfører arbeidet, forbedringer som er godt belagt.
- › Ha informasjon som legger til rette for planlegging av forbedringer, utarbeidelse av kvalitetsplaner i tjenester.
- › Gi fagpersonene et relevant og tilstrekkelig kraftig redskap for ledelse.
- › Sikre god oppfølging av brukerne.
- › Innføringen av selvevalueringsmetoder ved å kunne sammenligne egen praksis med den som er anført i manualen.



3

Hva er en manual for god praksis?



3 Hva er Panhera-manual for god praksis

Håndbøkene for god praksis er dokumenter som angir krav og retningslinjer som vi mener at virksomheter som betjener pilegrimer og turister bør ta hensyn til.



3 Hva menes med manual for god praksis

Manualer for god praksis har en trippel funksjon:

- Er referanse- og konsultasjonsdokumentet.
- Fungerer som et selvevalueringsverktøy.
- Fungerer som verktøy for fremtidig potensiell evaluering.



4

Omfanget av gode praksismanualer



4 Omfanget av gode praksismanualer

I denne første fasen har vi prioritert de tjenestene som er mest etterspurt av pilegrimer og turister:

Hosteller/herberger



Hoteller



Restauranter



5

Hva er god praksis?



En god praksis angir en kvalitetsstandard eller et -krav.
Eksempel på god praksis:

FINNES ET ORGANISASJONSKART OG ER ANSVAR KNYTTET TIL ULIKE STILLINGER DEFINERT?



Tittel

Forklaring



Det finnes et organisasjonskart der hierarkisk avhengighet og innbyrdes forhold mellom posisjoner er identifisert. Funksjonene og ansvarsområdene er definert, i tillegg til vikarer knyttet til de ulike stillingene.

Både organisasjonskartet, funksjoner og ansvaret er kjent av hele arbeidsteamet.

Dokumenter: Organisasjonsskjema

Dokumenter: Roller og ansvar for de ulike jobbene

Dokumenter det er
behov for å lage



6

Typer god praksis



6 Typer god praksis

Etter å ha studert forskjellige kvalitetsstandarder valgte vi tre typer manualer for god praksis

- › **Tverrgående god praksis.**
- › **Egen god praksis.**
- › **God praksis knyttet til COVID.**



6 Typer god praksis

Tverrgående god praksis

FREMMES INTERN KOMMUNIKASJON?

Ledelsen fremmer intern kommunikasjon, spesielt knyttet til bytter / skift mellom avdelinger, arbeid som krever mye koordinering.

Poengsum: 1,3,4,5 o n/a



6 Typer god praksis

Egen god praksis (hostel/herberge)

ER DET NATURLIG LYS I SOVEROMMENE?

Alle soverommene har vinduer som tillater naturlig belysning

Poengsum: 1,3,4,5 o n/a



God praksis knyttet til COVID (RESTAURANTER)

ER FOREBYGGENDE TILTAK ETABLERT I MOTTAK AV RÅVARER?

Poengsum: 1,3,4,5 o n/a

Minimumskrav ved mottak av råvarer:

- Det er plass reservert for mottak / retur av varer nær mottaksområdet, som er fysisk eller midlertidig atskilt fra resten av områdene.
- Leveringspersonalet, som overholder sin egen protokoll for hygiene, overskrider ikke grensene for mottaksområdet.

I mottaksområdet:

- Emballasjen til de mottatte varene fjernes og kastes?
- Leveringssedlene og kvitteringene ligger igjen på bordet for å unngå kontakt med leverandøren og forblir i mottaksområdet?

Gjenstandene som brukes (termometre, penner osv.) brukes alltid av samme person? Hvis de deles på flere, flere brukere, må de desinfiseres etter hver bruk.

Etter mottak og / eller håndtering av pakker / bestillinger rengjøres og desinfiseres området og personalet vasker hendene med vann og desinfiserende såpe/håndsprit.



7

Struktur for manualer for god praksis



7 Struktur for manualer for god praksis

Håndbøkene er strukturert etter deler og innenfor hver del etter kapitler, og hvert kapittel består av flere moduler:

Kapitler:

- TVERRGÅENDE
- EGEN
- COVID

Moduler

LEDELSE, MARKEDSFØRING
ROM, FELLESAREAL, KJØKKEN



7 Struktur for manualer for god praksis

De tverrgående modulene er:

Ledelse

Personaledelse

Forhold til kunder

Forholdet til leverandører

Salg og markedsføring



7 Struktur for manualer for god praksis

Modulene i hver sektor er forskjellige, eks:

- › Grunnleggende kundeservice
- › Bestillinger
- › Fakturering
- › Etc.



7 Struktur for manualer for god praksis

Covid-modul: COVID-19



7 Struktur for manualer for god praksis

Eksempel: hotell

Kapittel	Beskrivelse	Modul
Tverrgående	Moduler som evaluerer generelle aspekter ved alle områder	* Ledelse * HH.RR. * ...
Egne	Sektorspesifikke moduler	* Resepsjon * Rom * Fellesareal
COVID	Moduler for å forhindre COVID-smitte	- COVID



8

Egenvurdering



8 Egenvurdering

Siden vi ikke har den juridiske kapasiteten eller de nødvendige ressursene for å gjennomføre en sertifisering, anser vi at den beste metoden er egenvurdering.

Fra PANHERA-prosjektet vil vi gi manualer slik at interesserte virksomheter kan forbedre sin virksomhet.



8 Egenvurdering

Hver god praksis kan vurderes på en skala fra 1 til 5:

- 1 Svakt. Det samsvarer ikke med noe.
- 2 Svakt. Det samsvarer ikke helt.
- 3 Godkjent. Det samsvarer.
- 4 Avansert. Det samsvarer på en utmerket måte.
- 5 Fremragende. Praksis er et eksempel for alle til etterfølgelse.



8 Egenvurdering: eksempel



Hostel / herberge

ER DET NATURLIG LYS/DAGSLYS I SOVEROMMENE? .

Poengsum, 1,2,3,4,5, or n/a

FINNES LÅSBARE SKAP TILGJENGELIG FOR GJESTENE?.

Poengsum, 1,2,3,4,5, or n/a

SENGENE HAR SENNEGJERDER SOM HINDRER FALL?

Poengsum, 1,2,3,4,5, or n/a

FINNES OPPSLAG MED RØMNINGSPLANER?

Poengsum, 1,2,3,4,5, or n/a



9

Konklusjoner



9 Konklusjoner

- › En felles sertifiseringsmodell forutsetter et overnasjonalt juridisk rammeverk.
- › Det finnes i dag ikke økonomiske ressurser for implementering av en sertifiseringsmodell.
- › Vi anser at det beste alternativet, som kan gi bedre resultater i de 6 landene, er formidling av gode praksismanualer.
- › En god praksis forstås som å etterleve en kvalitetsstandard eller et -krav.
- › Manualene er dokumenter som samler anbefalingene og retningslinjene som skal brukes i virksomheter som arbeider med pilegrimer eller turister.



9 Konklusjoner

- › Vi foreslår implementering av 3 manualer.
- › Hver manual har 3 gjennomgående kapitler:
 - › Tverrgående.
 - › Egen aktivitet
 - › COVID
- › Hvert land kan tilpasse modulene til sin lovgivning, sosiale virkelighet, måter å gjøre ting osv.



9 Konklusjoner

- › For å kunne tilpasse disse tre manualene om god praksis til situasjonen i det enkelte land, er det behov for en fase to av PANHERA-prosjektet



TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN

