



TURISMITEENUSED

Austriast Ühendkuningriigiini – reis läbi Euroopa

“Meie Euroopa standard parandab tõenäoliselt seda kasutatavate ettevõtete konkurentsivõimet, tõstab nende tööturvalisust, soodustab piirangute kaotamist, ühesõnaga – vähendab kulutusi. Standard ei sea paika mitte ainult miinimumnõudeid – see on ka väga kasulik piiriülene orienteerumisvahend kõigile seotud osapooltele: tellijatele, koolidele, reisikorraldajatele ja majutusepakkujatele.”

Joachim Pitsch
Management Dialog



TÖLKETEENUSED

Do you speak English? Sprechen Sie Deutsch? Parlez-vous français?

“Meie poolt väljatöötatud Euroopa standardi lähteks oli sisemine vajadus kvaliteedi tagamiseks. Õigupoolest esitas Euroopa Tõlkebüroode Liitude Liit (EUATC) CEN-ile palve luua tõlketeenuse kvaliteedi standard tõlkebüroodele ja vabakutselistele tõlkidele. Pärast pingelisi koosolekuid ja diskussioone läbis kavand avaliku arutelu ning peaks õige pea valmis saama.”

Juan José Arevalillo
Hispaania Tõlkebüroode Liidu juhatuses esimees



KINNISVARA KORRASHOID

Euroopa standardid aitavad kaasa harmoneerimisele turul, käibega üle 450 miljardi euro.

“Sellises arenevas tegevusharus nagu kinnisvara korrashoid, võtab ühtsete seisukohtade saavutamine tavaliselt kaua aega. Siin on standardimisest suur abi, sest investeerides lühikese perioodi vältel teadmisi, aega ja raha, saab juba mõne aasta pärast nautida tulu, mida see endaga kaasa toob. Kinnisvara korrashoiu standardit tunnustatakse tulevikus kõikide tasandite ja kõikide turgude peamise juhtimis põhimõttena.”

Paul Stadlöder
FMC Facility Management Consulting GmbH



KINNISVARA

Euroopas kolimine ja elamine on lihtsustunud

“Kinnisvara vahendajatele mõeldud Euroopa standardist lõikame kasu mitmel moel: ühelt poolt tõstab see Euroopas kinnisvaramaakleri elukutse prestiiži, teisalt toob enam läbipaistvust kinnisvaramaakleri peamiste omaduste, meie teadmiste ja oskuste käsitlemisse. Kui meie kliendid näevad, et me töötame vastavalt Euroopa standarditele, siis nad teavad, milline teenus neid ootab.”

André Groot
Euroopa Kinnisvara Vahendajate Liit
(European Confederation of Real Estate Agents, CEI)

ALGATUS

Euroopa tasandil tehniline komitee “Turismiteenused”, mis loodi Saksamaal 1996. aastal, oli üks vanimaid teenuste standardimisega seotud tegevusplatvorme CEN-is. Saksamaa Turismiühenduse vastu tulles tegi Saksa Standardiinstituut (DIN) ettepaneku alustada Euroopa tasandil koostööd turismiteenuste alal.

SISU

Esimene standard avaldati 2003. aastal reisibüroode ja reisikorraldajate terminoloogia vallas. Alates sellest on avaldatud 8 turismialast standardit, mis käsitlevad teemasid alates sukeldumisest kui tervisespordist kuni teenusepakkujate keeleõppeni.

VAJADUS

Turism on tõeliselt piiriülene tegevusharu. Nii teenusepakkujad kui kliendid vajavad üleeuroopalisi, samaväärseid kvaliteedikriteeriume.

Viimane Euroopa projekt näeb ette Euroopa giididele ühesuguste ametijuhendite väljatöötamise, mis hõlmaks selle elukutse kõiki tahke. Käesoleval hetkel on Euroopas kokku üle 40 000 vabakutselise giidi, kuid nende ametijuhendid lahknevad suuresti.

OSALEMINE

Sellest tööst võtavad aktiivselt osa nii turismitööstus, tarbijad kui erialaliidud Euroopas. Nende teenuste olemusest lähtuvalt on giidideprojekt tekitanud Euroopa tasandil suurt huvi ning standardi valmimist on oodata aastaks 2008. Selle standardi eesmärk on lihtsustada vastastikust kvalifikatsiooninõuete tunnustamist ning tasakaalustada olemasolevaid erinevusi giidide väljaõppes.

LÖPPTULEMUS

Eelkõige aitab standard kliente (reisijad ja turistid), näidates neile, millist teenust ja kvalifikatsiooni teatud tasu eest võib oodata ning see muudab reisimise palju lihtsamaks ja meeldivamaks. *Bon voyage!*

EUROOPA STANDARD

EN 13809 “Turismiteenused. Reisibürood ja reisioperaatorid. Terminoloogia”
(*Tourism Services – Travel agencies and tour operators - Terminology*)
prEN 15565 “Giiditeenused” (Tourist Guiding Services”), ettevalmistamisel

ALGATUS

Järgides Euroopa Tõlkebüroode Liitude Liidu (EUATC) otsust initsiatiivi, käivitas CEN 2003. aastal Euroopa tõlketeenuse projekti. Standardi koostamise töörühm asub Hispaania Standardimis- ja Sertifitseerimisliidu (AENOR) juures.

SISU

Euroopa tööplatvorm oli loodud suunitlusega puudutada teemasid, mis käsitlevad protseduure, mis on seotud tõlketeenuse, inimressursi ja kvalifikatsiooni, projektijuhtimise, tehniliste abivahendite ja kvaliteedijuhtimise/garantiiga.

VAJADUS

Standardi üks tähtsamaid eesmärke on luua võimalus sertifitseerida tõlketeenuse pakkujaid Euroopa standardi järgi. Mis võimaldab teenuse kasutajatel, tellijatel ja klientidel võrrelda turul olevaid pakumisi, juhendades Euroopa standardiga kehtestatud kriteeriumitest.

OSALEMINE

Vastuseks vajadusele ühtse Euroopa standardi järele, mis oleks seotud tõlketeenuse pakkujatega, lõi CEN Euroopa töörühma. Töörühma kuuluvate ekspertide osaluse tagavad tõlkebüroode esindajad, vabakutselised tõlkijad, tõlkijate liidud, ülikoolid, tarbijate liidud jne.

LÖPPTULEMUS

Euroopa Liidu siseturul teenuste osas esinevad tõkked on hakanud tänu toimuvale ühtlustamisele järjest vähenema. Euroopa tõlketeenuste standard suurendab võimalusi parandada teenusepakkujate liikuvust ja pakkuda teenuse kasutajatele ühist orientiiri tõlke hindamisel, olgu see siis suunal hispaania-deutsch või svenska-italiano.

EUROOPA STANDARD

EN 15038 “Tõlketeenused. Nõuded tõlketeenusele”
(*Translation Services – service requirements*)
Märkus. Avaldatud ka eesti keeles

ALGATUS

Siis kui kinnisvara korrashoiu teenuste standardi vajalikkuses polnud enam kahtlust, pöördus Hollandi tööstus Hollandi Standardiinstituudi (NEN) poole ja CENi kaudu pandi käima 2 Euroopa projekti ning loodi tehniline komitee. Vaid neljal Euroopa riigil oli enne kahe uue Euroopa standardi väljatöötamist oma rahvuslik kinnisvara korrashoiu standard.

SISU

Sellepärast on CENi liikmed kokku leppinud 2 Euroopa standardi väljatöötamises, mis aitaks suurendada läbipaistvust turul. Standardid käsitlevad kinnisvara korrashoiu teenuse kulusid ja kinnisvara korrashoiuga seotud terminite määratlusi.

VAJADUS

Kogu Euroopa kinnisvara korrashoiu teenuste turu väärtus on umbes 450 miljardit eurot aastas. Siiski on regionaalset ja majanduslikud erinevused era- ja avaliku sektori vahel aeglustanud Euroopa kinnisvara korrashoiu turu harmoneerimist.

OSALEMINE

Euroopa standardi väljatöötamisse olid kaasatud EuroFM (European Facility Management Network), Johnson Controls, UPS, Shell, IBM, Astra Zeneca. Suur huvi projekti vastu ja osavõtt nende kahe Euroopa standardi väljatöötamisest näitas, et selline koostöö on Euroopa tasandil vajalik ja oluline.

LÖPPTULEMUS

Kinnisvara korrashoiu standardid aitavad väikestel ja suurtel ettevõtetel teha Euroopa tasemel koostööd, vahetades teadmisi ning elavdades ärisuhteid. Standarditel põhinevad nõuded parandavad erinevate ettevõtete võrreldavust ja aitavad teenuste sisseostul langetada otsuseid.

EUROOPA STANDARD

EN 15221 “Kinnisvara korrashoid. Terminid ja määratlused”
(*Facility management – Terms and definitions*)
EN 15222 “Kinnisvara korrashoid. Lepingud”
(*Facility management – Agreements*)

ALGATUS

Nähes tulevikus ette nii isikute suuremat liikumist kui üleeuroopalisi kinnisvaratehinguid, tegi Euroopa Kinnisvara Vahendajate Liit (*European Confederation of Real Estate Agents, CEI*) Austria Standardiinstituudile (ON) ettepaneku ja käivitas kinnisvara vahendajate teenuse kvaliteedi standardi väljatöötamise.

SISU

CENi liikmed leppisid kokku standardi väljatöötamises, mis kataks erinevaid aspekte, sealhulgas tehinguid puudutav terminoloogia, personalile esitatavad kvalifikatsiooninõuded, teabe ja teenuste korraldus, kindlustustingimused ja eetika-koodeks.

VAJADUS

Mõnedes riikides on kinnisvaramaakleri elukutse seadusega reguleeritud, teistes puudub aga kvalifikatsioonisüsteem üldse, kolmandates kehtivad samaaegselt aga erialaliitude väljatöötatud sertifitseerimistingimused. Kinnisvara vahendajate teenusele esitatavate nõuete ühtlustamine läbi Euroopa standardi garanteeriks turul toimuvate tehingute usaldusväärsuse.

OSALEMINE

Esimese üleeuroopalise koostumise väga kõrge osavõtjate arv näitas, et huvi ja vajadus sellise Euroopa tasandil projekti vastu on suur. Esindatud olid ka vabakutselised kinnisvaramaaklerid enamikest Euroopa riikidest, nende hulgas eksperdid Soomest, Slovakiast ja Austriast.

LÖPPTULEMUS

Euroopa standard aitab kõrvaldada kaubandustökeid nii kinnisvara vahendajate endi kui nende klientide vahel. Samuti parandab see eri maade vaheliste kinnisvara-tehingute hinnapoliitikat, suurendades klientide usaldust ja tõstes elukutse kvaliteeti.

EUROOPA STANDARD

Standardi väljatöötamine algas aastal 2005.



OSALE STANDARDIMISES

Parimate teenusestandardite väljatöötamiseks on esmatähtis teenusepakkujate ja tellijate osalemine.

Selleks, et saada rohkem teavet Euroopa teenuste standardimise tööst või teie oma rahvuslikust standardiorganisatsioonist, võtke ühendust services@cenorm.be

või pöörduge otse oma rahvusliku standardiorganisatsiooni poole info@evs.ee

Rohkem teavet leiage Eesti Standardikeskuse veebilehelt www.evs.ee

Euroopa Standardiorganisatsiooni veebilehelt www.cenorm.be

ÄRI EDUKAKS STANDARDITE ABIL

Kas soovite...

- PARANDADA TULEMUSLIKKUST?
- SUURENDADA LÄBIPAISTVUST?
- ELAVDADA PIIRIÜLEST LIKUVUST?
- TAGADA KVALITEETTEENUST?
- ARENDADA ETTEVÖTET?

Euroopa standardid on mõjus vahend Teie ärivaldkonna arengu hoogustamiseks.

→ Räägi oma klientidele Euroopa standardite plussidest

→ Juhi mängu osaledes Euroopa standardi kavandi koostamises

→ Euroopa standardi järgi töötamine on kvaliteedi ja pädevuse näitaja

EESTI STANDARDIKESKUS

Aru 10

Tallinn 10317

Tel: 6055050

Faks: 6055070

E-post: info@evs.ee

Veebileht: www.evs.ee



| NIMEKIRI EUROOPA STANDARDIMISTEgevustest, millest saate osa võtta | | |
|---|--|--|
| Standardi väljatöötamine | Mida teha? | ✓ |
| Uus koostamisetpanek | Esitage ettepanek: → rahvuslikule standardi-organisatsioonile → CENi juhtimiskeskusele → oma valdkonna üleeuroopalisele ühendusele | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Tehniline komitee vaatab ettepaneku üle | → osalege tehnilise komitee töös Tee lobitööd: → rahvusliku standardiorganisatsiooni peegelkomitees → oma valdkonna üleeuroopalises ühenduses | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Ettepanek on vastu võetud | | <input type="checkbox"/> |
| Tehniline komitee hakkab koostama uue standardi kavandit (EN) | Osalege tehnilise komitee aruteludel | <input type="checkbox"/> |
| Kavand on avaldatud | | <input type="checkbox"/> |
| Kommenteerimisperiood | Koosta ja edasta kommentaar Küsi arvamusi erinevatelt huvipooltelt | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Hääletamine Euroopa tasandil | → Mõjuta ja huvitu rahvusliku standardiorganisatsiooni või kohaliku peegelkomitee positsioonist | <input type="checkbox"/> |
| Standard on vastuvõetud | | <input type="checkbox"/> |
| Rahvuslik ülevõtmine, avaldamine ja levitamine | → Kasuta standardit ja reklaami tööstusele, riigile ja tarbijatele sellest tulenevat kasu. Esita ettepanek standardi tõlkimiseks. | <input type="checkbox"/> |

Ajakava – 3 aastat- osale igas etapis!

| CENi ERINEVAD VÄLJAANDED | |
|--------------------------|--|
| EN | Euroopa standard: CENi poolt vastuvõetud standard, mis on kohustuslik üle võtta identse rahvusliku standardina ja tühistada sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid |
| CEN TS | Tehniline spetsifikatsioon: CENi poolt vastuvõetud dokument, mida kasutatakse Euroopa tasandil selleks, et saada kogemusi ja toetust Euroopa standardi koostamiseks ja kasutamiseks. |
| CWA | CENi töörühma kokkulepe: konsensuse-põhine spetsifikatsioon, mis on koostatud avatud töörühmas. |

MIDA EUROOPA STANDARDID TEEVAD

Standard on vabatahtlik kokkulepe selles, kuidas midagi teha, näiteks määratledes tingimusi teenusepakkujatele. Üldtuntud standardid on krediitkaardi mõõtmete standard ja kvaliteedijuh-timissüsteemide standard EN ISO 9001.

Need kokkulepped võimaldavad teenusepakkujatel ja kasutajatel veenduda protsessi igas etapis pakkumise kvaliteedis alates pakkumiskutsest müügi järgse klienditeeninduse protseduurideni.

Standardimine on protsesside sisemise kontrolli vahend, samuti meetod, millega läbi protseduuride lihtsustamise ja läbipaistvama teenuse pakkumise suurendada turul konkurentsivõimet.

PROFESSIONAALNE TUGI TEIE ÄRI ARENGULE

Standardite väljatöötamisest on huvitatud erinevad osapooled ärimaailmast, avalikust sektorist ja ühiskonnast tervikuna. Euroopa Standardikomitee, CEN, vahendab neid huve ja aitab konsensusele jõuda.

CEN töötab koos oma 30 rahvusliku liikmega välja vabatahtlike Euroopa standardeid (EN-id). CEN on Euroopa Komisjoni (EK) ja Euroopa Vabakaubandusühenduse (EFTA) poolt ametlikult tunnustatud kui üks kolmest Euroopa standardiorganisatsioonist. Euroopa standardid on tõhus viis vabatahtlike kokkulepete leidmiseks, hoides samal ajal ära ülereguleerimist ja lisatakistusi äritegevusele. CEN teeb koostööd üle 60 000 eksperdiga ja üks Euroopa standard võimaldab pääsu enam kui 460 miljoni inimesega turule.

