



# ☞ Kvalitet



# 4

*Regjeringens mål er å bidra til å sikre og synliggjøre kvaliteten på de norske reiselivsproduktene.*

## **4.1 Kvalitetssikringsordning for reiselivsnæringen**

Norge er et land med høye kostnader. Dette skyldes i stor grad høyt velferdsnivå og høye lønninger. For å være konkurransedyktige må vi satse på produkter av høy kvalitet. Vi må tilby de reisende gode produkter og synliggjøre disse for våre besøkende. En måte å fremheve kvaliteten på, er gjennom kvalitetssikringsordninger. I motsetning til svært mange andre land i Europa, finnes det ikke en sentral kvalitetssikringsordning for hotellbransjen i Norge. Våre nærmeste konkurrenter i Danmark og Sverige har etablert en slik ordning. Andre lands kvalitetssikringsordninger varierer mye i omfang. Ordninger som kun gjelder overnattingssteder er vanligst. Enkelte land, som for eksempel New Zealand og Skottland, har ordninger som i tillegg omfatter aktiviteter og attraksjoner.

Erfaringer fra andre land viser at kvalitetssikringsordninger er positivt både for reiselivsnæringen og for de besøkende. Ordningene bidrar til økte investeringer i reiselivet og motiverer bedriftene til å satse mer på kvalitet. Kvalitetssikringsordninger kan også benyttes aktivt i bedriftenes egen markedsføring og bidra til at de på en enklere måte når ut til sine målgrupper. Bedriftene får



solgt flere rom til en pris som svarer til produktet og øker dermed lønnsomheten. De reisende kan også lettere sammenligne ulike tilbud og velge den standarden man ønsker. Dermed vet kundene i større grad hvilket produkt de kan forvente å få. Enkelte steder ser man også at innføringen av kvalitetssikringsordning har ført til blant annet mer fokus på opplæring av de ansatte og økt satsing på vedlikehold. Dette bidrar til å øke kundetilfredsheten.

Regjeringen vil i samarbeid med næringen og arbeidslivets parter etablere en nasjonal kvalitetssikringsordning for reiseliv. Ordningen vil i første rekke omfatte overnattingsbedrifter. Det må arbeides videre med detaljene i ordningen, og her forventes det at reiselivsnæringen selv tar en lederrolle. Regjeringen vil bidra til å dekke oppstartskostnader slik at ordningen kan bli etablert. Reiselivsnæringen vil selv måtte videreutvikle og sørge for drift og finansiering av ordningen på sikt.

Regjeringen ønsker at hotellene skal være med i en norsk kvalitetssikringsordning fra starten. Det etableres en styringsgruppe som skal utvikle kriteriene for systemet basert på en nordisk modell og komme med forslag til en organiserings- og driftsmodell. Næringen vil, gjennom NHO Reiseliv, ha leder- og sekretariatsansvaret i den videre prosessen. Berørte parter, blant annet Fellesforbundet, vil være med i den videre prosessen og i styringsgruppen.

Den nye ordningen vil bestå av flere ulike kvalitetssikringssystemer, blant annet de eksisterende systemene for camping og fisketurisme. Regjeringen vil også se



på mulighetene for å etablere og inkludere systemer for landbruks- og utmarksbasert reiseliv, herunder laksefiske.

Det vil på et senere tidspunkt vurderes om ordningene som GRIP og Standard Norge utvikler kan inkluderes. GRIP arbeider med å utvikle en sertifiseringsordning for økoturismebedrifter. Standard Norge har et standardiseringsprosjekt innenfor merking av reiselivsbedrifter med formål å øke tilgjengeligheten for funksjonshemmede gjennom universell utforming. Prosjektet er finansiert med midler fra Miljøverndepartementet og Nærings- og handelsdepartementet. Reiselivsnæringen har vært tett involvert i utformingsarbeidet.

Innføringen av et kvalitetssikringssystem er et av flere viktige bidrag til økt kvalitet i norsk reiseliv. Kvalitet er i stor grad også avhengig av kompetente og motiverte medarbeidere (se kapitlet om kompetanse).



Foto: Oskar Puschmann

## 4.2 Matprodukter med høy kvalitet og særpreg

Reiselivet gjennomfører årlig en stor gjesteundersøkelse, hvor besøkende fra utlandet blir spurt om hvordan de har opplevd ferien i Norge. Maten er et av de områdene som gir lavest score, ikke minst fra besøkende fra «matlandene» i Sør-Europa. Regjeringen legger stor vekt på å få norske råvarer og norske spesialprodukter inn som en del av reiselivsproduktet.

Norsk mat har flere merkeordninger som tar sikte på å bidra til at kvaliteten på maten er god og gjerne også har lokalt særpreg. Eksportutvalget for fisk (EFF) har utformet kvalitetsstandarder med merkeordninger for en rekke arter. Målet er å kunne tilby produkter med en definert kvalitet, knyttet til et bestemt merke. Fiskeri- og kystdepartementet har i forbindelse med oppfølgingen av regjeringens ferskfiskstrategi bedt EFF om å utarbeide en slik kvalitetsstandard for flere ferske sjømat-

### Serveringsloven

Lovens formål er å sikre forsvarlig drift av serveringssteder av hensyn til næringen, gjestene og samfunnet for øvrig. For å få bevilling må styrer ha avlagt en etableringsprøve, og sentrale personer må ha god vandel. Loven er endret slik at regelverket er skjerpet i forhold til økonomisk kriminalitet. Ryddige arbeidsforhold er avgjørende for reiselivets omdømme og evne til å rekruttere kompetent arbeidskraft.

produkter. Målsettingen er å bidra til et bedre tilbud av fersk fisk av høy kvalitet.

Spesialitetmerket går god for norskproduserte matprodukter med spesielle kvaliteter når det gjelder råvarebruk, produksjonsmetoder eller smak. Ordningen omfatter både nyvinninger og mer etablerte, tradisjonsbundne produkter og skal hjelpe forbrukerne frem til ekte matopplevelser. Samtidig skal Spesialitetmerket bidra til norsk matmangfold og lokal og regional næringsutvikling gjennom matproduksjon.

Beskyttende betegnelser er en offentlig merkeordning som gir mulighet til å lovbeskytte produktbetegnelser på landbruksbaserte næringsmidler og fisk og fiskevarer som har en spesiell geografisk opprinnelse, tradisjon og/eller særpreg. Satsingen på beskyttende betegnelser er en viktig strategi for å sikre et bedre og større matmangfold på det norske markedet. Norske matprodusenter har her en mulighet til å differensiere seg og markedsføre særpregede merkevarer. En slik beskyttelse gir forbrukerne en offentlig garanti for at produktet er det som det utgir seg for å være. Merkeordningen gir også produsenten en sikkerhet mot misbruk og etterligninger av en beskyttet produktbetegnelse.

Det arbeides for tiden med utvikling av en ny merkeordning for norsk mat i nær dialog med matindustrien, handelsnæringen og landbrukets organisasjoner. Det er stiftelsen KSL Matmerk som er ansvarlig for dette arbeidet, finansiert over Jordbruksavtalen (Landbrukets utviklingsfond).

Smiley (smilefjes) er en ordning for å gi forbrukerne lettfattelig informasjon om hygieniske forhold i mat-



Foto: Teje Rakke/Nordic Life/Innovation Norway

virksomheter. Regjeringen har tatt initiativ til utprøving av en norsk ordning for serveringssteder. Ordningen bygger på et lignende system i Danmark.

### 4.3 Tiltak

- Regjeringen vil sikre gode matopplevelser og viderefører frivillige kvalitetsmerkeordninger for mat som er relevante for reiselivsnæringen.
- Regjeringen vil opprette en nasjonal kvalitetssikringsordning for reiselivet i samarbeid med næringen selv. Regjeringen vil bidra til å dekke oppstartkostnader. Ordningen skal drives og videreutvikles av reiselivsnæringen selv.

### Andre merkeordninger

Autorisasjonsordningen for turistkontorer forvaltes av NHO Reiseliv på oppdrag fra Innovasjon Norge. Alle turistkontorer som vil bruke Informasjonsskiltet må være godkjent. Det stilles krav til lokaler, åpningstider, språk, tjenester, og lignende.

Autorisasjon av guider forvaltes av Norges Guideforbund. Autorisasjonsordningen er basert på at guider må ta en utdanning og avlegge en eksamen. Norges guideforbund er medlemsbasert og har omtrent 500 medlemmer over hele landet. Driften finansieres av medlemskontingenten. I Oslo administrerer kommunen ordningen, mens ordningen i Trondheim er knyttet til NTNU og gir studiepoeng.

Gardsmathanen (Hanen) og begrepet «Gardsmat» er et kvalitetsmerke på matprodukter fra norske gårder der de vesentligste innsatsfaktorene er fra norske primærnæringsforetak (landbruk, reindrift, utmarksnæring og fiskeri). Ordningen er privat og driftes av Norsk Bygdeturisme og Gardsmat.

Olavsrosa er et kvalitetsmerke knyttet til formidling av norsk kulturarv. Kvalitetsmerket blir tildelt opplevelser av særlig høy standard på kulturhistorie og formidling. Det er etablert et kvalitetssikrings- og oppfølgingsystem som sikrer at

kvaliteten blir holdt ved like. Stiftelsen Norsk Kulturarv administrerer ordningen. Over 90 kulturarvprodukter over hele landet er tildelt Olavsrosa, herunder seilskuter, fyr og fiskevær, setre, historiske hotell, gamle jernbaner, håndverkstradisjoner og kulturarrangementer.

Svanemerket er det offisielle nordiske miljømerket innført av Nordisk Ministerråd i 1989. Formålet er å bidra til mindre belastende forbruk. Merkingen skal veilede forbrukere og innkjøpere som ønsker å handle miljøbevisst og stimulere til utvikling av varer og tjenester som er mindre miljøbelastende enn ellers likeverdige produkter. Det arbeides kontinuerlig med å utvide ordningen til nye produktgrupper. Per mars 2006 var 17 norske hoteller Svanemerket, og det arbeides nå med kriterier for restauranter.

Miljøfyrtårn-programmet har som hensikt å heve miljøprestasjonen i så mange private små- og mellomstore bedrifter og offentlige virksomheter som mulig. Virksomhetene som gjennomgår en miljøanalyse og deretter oppfyller definerte bransjekrav, sertifiseres som Miljøfyrtårn. Miljøfyrtårn er et norsk, offentlig sertifikat. Ordningen er frivillig. Miljøverndepartementet har finansiert administrasjonen av Miljøfyrtårn-kontoret i oppstartfasen fra 2000 til 2005.