

LIETUVOS SPORTO UNIVERISTETAS
SPORTO EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS
TURIZMO IR SPORTO VADYBOS STUDIJŲ PROGRAMA

ERNESTA BRIČKUTĖ

**ISO STANDARTŲ PRITAIKOMUMAS KAIMO TURIZMO
VERSLE**

BAKALAURO BAIGIAMASIS DARBAS

Darbo vadovas: lekt.dr. R.Navickienė

Baigiamąjį darbą rengė _____ studentas (-ai)

Baigiamųjų darbų aprobavimo komisija ginti baigiamąjį darbą:

Baigiamųjų darbų aprobavimo pirmininkas:

Baigiamųjų darbų ir jų gynimo vertinimo komisijos įvertinimas:

Baigiamųjų darbų ir jų gynimo vertinimo komisijos sekretorė (-ius):

KAUNAS 2014

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
ĮVADAS.....	5
1. LITERATŪROS APŽVALGA IR ANALIZĖ.....	7
1.1. ISO standartų samprata ir klasifikacija.....	7
1.2. ISO standartų diegimo įmonėje reikšmė	13
1.3. Standartų taikymas apgyvendinimo sektoriuje.....	16
1.3.1. Lietuvoje teikiamų apgyvendinimo paslaugų apibrėžimų apžvalga.....	16
1.3.2. Apgyvendinimo viešbučių ir motelių klasifikavimas	17
1.3.3. Kaimo turizmo klasifikavimas.....	18
1.4. ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamoji analizė.....	19
2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS	24
2.1. Tyrimo objektas ir metodai.....	24
2.2. Tyrimo organizavimas ir duomenų apdorojimo metodai.....	26
3. REZULTATAI.....	27
4. APTARIMAS.....	41
IŠVADOS	42
LITERATŪRA	44
PRIEDAI	49

SANTRAUKA

ISO STANDARTŲ PRITAIKOMUMAS KAIMO TURIZMO VERSLE

Raktiniai žodžiai: ISO standartai, kaimo turizmas, Lietuva.

Lietuvos kaimo turizmo asociacija klasifikuoja kaimo turizmo sodybas, suteikdama joms pagal nustatytus standartus nuo 1 iki 5 gandrų ženklus, tačiau ISO standartai netaikomi kaimo turizmo sodybų kokybės vertinime, todėl kyla **probleminis klausimas**, ar ISO standartai yra patrauklūs Lietuvos kaimo turizmo apgyvendinimo sektoriui?

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti ISO standartų pritaikomumą Lietuvos kaimo turizmo versle.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti ISO standartų sampratą.
2. Atlikti ISO standartų taikymo apgyvendinimo sektoriuje analizę.
3. Atlikti ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamąją analizę.
4. Išsiaiškinti ISO standartų pritaikomumo galimybes kaimo turizmo versle.

Norint pasiekti iškeltą tikslą, tyrimo objektu pasirinktos Lietuvos kaimo turizmo sodybos ir jų kokybės vadyba. Siekta išsiaiškinti, ar jose reikalinga taikyti ISO standartus ir kokia naudą duotų jų pritaikymas vartotojams (kaimo turizmo sodybų poilsiautojams).

Apklausa vyko 2014 m. kovo 29 – balandžio 14 dienomis, dalyvavo 93 kaimo turizmo sodybos.

Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad kaimo turizmo sodybų savininkai ir kitas vadovaujantis personalas rūpinasi sodybomis kaip savo namais, siekia, kad jos būtų tvarkingos, patrauklios, su gražiai sutvarkyta aplinka. Didžiąją dalį respondentų ISO standartai domina arba domina iš dalies, todėl teigtina, kad jie būtų aktualūs kaimo turizmo sodybose ir galėtų būti pritaikomi. Maždaug penktadalis respondentų neturi nuomonės apie ISO standartus, todėl manytina, kad jiems trūksta informacijos apie šiuos standartus, jų pritaikomumą ir teikiamas galimybes.

ISO standartų sistema kaimo turizmo sodybose padėtų identifikuoti aspektus, kuriuos turi turėti kokybės sistema ir pateiktų rekomendacijas dėl tokių sistemų ir standartų taikymo. Be to, ši sistema detaliai apibrėžtų kokybės vadybos sistemos ypatybes ir charakteristikas.

ISO standartų sistema taip pat padėtų užtikrinti, kad darbuotojų veikla atitiktų numatytus įstaigos veiklos procesus; padėtų aiškiau apibrėžti bendravimą su klientais ir ryšio su jais palaikymą jau pasinaudojus kaimo turizmo paslaugomis.

SUMMARY

THE ISO STANDARDS APPLICABILITY TO RURAL TOURISM BUSINESS

Keywords: ISO standards, rural tourism, Lithuania.

The Lithuanian Tourism Association classifies rural tourism, giving them to the standard 1 to 5 stork signs, but ISO standards do not apply to rural tourism quality assessment. **The problem question** – or ISO standards are attractive to Lithuanian rural tourism accommodation sector?

The aim of the study - to clarify the applicability of the ISO standards in Lithuanian rural tourism business.

The tasks of the study :

1. To analyze the concept of ISO standards.
2. To perform ISO standards for accommodation sector analysis.
3. To make ISO standards and rural tourism classification benchmarking.
4. To find out the applicability of ISO standards in rural tourism business.

To achieve the target the selected studied Lithuanian rural tourism and the quality of management. The aim was to find out if they needed to apply ISO standards and what would benefit their application users (leisure of rural tourism).

The survey was conducted in 2014 March 29 - April 14, attended 93 rural homestead.

The survey results showed that rural tourism owners and other management staff taking care of the house as homesteads, seeking that they are tidy and attractive, with beautiful surroundings. The majority of the respondents are interested in ISO standards or are interested in part, therefore it is possible that they are relevant to rural tourism homesteads and could be adapted. Approximately one-fifth of the respondents have no opinion about ISO standards, which suggests that the lack of information about these standards, their applicability and potential.

ISO standards for rural tourism homesteads help identify aspects, that need to have a quality system and to make recommendations for such systems and standards. In addition, this system is defined in detail in the quality management system features and characteristics.

ISO standards for rural tourism homesteads ensure that staff are meeting office business processes; help clarify the interaction with customers and maintaining communication with them already using the services of rural tourism.

IVADAS

Aktualumas ir problema. ISO standartai – tai tarptautinės standartizacijos organizacijos (*International Standard Organization*) patvirtinti susitarimai dėl gaminių, gamybos metodų, terminijos, praktikos, paslaugų ar kt. Standartai kuriami tam, kad būtų galima pasiekti optimalų gamybos/paslaugos proceso tvarkos, darnos bei gaminio/paslaugos patikimumo laipsnį.

Mokslininkai (Vveinhardt ir Kigaitė, 2005; Corbett, 2006; Kaziliūnas, 2008) teigia, kad įmonės ir organizacijos vis labiau tampa priklausomos viena nuo kitos ir užsienio partnerių verslo, socialinėse, ekonominėse bei aplinkosaugos srityse. Šiomis sąlygomis naudinga pasinaudoti tarptautiniais standartais, padedančiais vienodai suprasti ir suderinti daugelį kriterijų. Lietuvoje pastaraisiais metais didžiausio populiarumo sulaukė tarptautiniai standartai ISO 9000:2000 (kokybė) ir ISO 14000 (aplinkosauga). ISO 9000 standartai reikalauja esminių organizacijos požiūrių į vadybą pokyčių. Vadybos sistemos turi padėti kurti pridedamąją organizacijos vertę.

ISO standartai įrodo įsipareigojimą siekti kokybės ir klientų pasitenkinimo, užtikrina, kad produktai ir paslaugos veiksmingai tenkintų klientų ir įstatymų nustatytus reikalavimus, suteikdama etaloną palyginimui, leidžia įvertinti, kiek buvo nuveikta siekiant nuolatinio verslo veiklos tobulinimo, padeda gerinti organizacijos efektyvumą.

ISO standartai taip pat taikomi turizmo paslaugų ir apgyvendinimo paslaugų sektoriuose. ISO 18513:2003 standartas yra priimtas Europos standartizacijos komiteto ir yra skirtas nustatyti bendrą tarpusavio supratimą tarp vartotojų ir turizmo paslaugų tiekėjų. ISO 9000 taip pat gali būti sėkmingai įgyvendinamas turizmo sektoriuje, tačiau toks sertifikavimas mažai skatinamas, verslininkams trūksta žinių apie sertifikavimo galimybes ir naudą (Augustyn, Pheby, 2000; Barnes, Stevenson, 2001; Barry Mak, 2011).

Teigtina, kad šiuo metu pasaulyje bene plačiausiai paplitusios ISO 9000 kokybės vadybos sistemos (kitaip tariant, ISO 9000 standartų reikalavimus atitinkančios kokybės vadybos sistemos). ISO standartų taikymas aktualus apgyvendinimo sektoriuje, kadangi paslaugų kokybė yra vienas pagrindinių veiksnių, lemiančių apgyvendinimo paslaugų pasiūlą ir paklausą. Tačiau pasigendama tyrimų, kuriuose būtų analizuojamas ISO standartų pritaikomumas apgyvendinimo sektoriuje, pavyzdžiui, Lietuvos kaimo turizmo sodybose.

Pastebėtina, kad Lietuvos kaimo turizmo asociacija klasifikuoja kaimo turizmo sodybas, suteikdama joms pagal nustatytus standartus nuo 1 iki 5 gandrų ženklus ir iš šių ženklų vartotojas paprastai iš anksto sprendžia apie sodybas, jose teikiamas paslaugas, jų kokybę. Jei kaimo turizmo sodybose būtų pritaikytas ISO standartas, būtų įvardyti svarbiausi formalios kokybės vadybos sistemos elementai, kuriuos įgyvendindamos sodybos galėtų pasiekti aukštesnės paslaugų kokybės

ir labiau patenkinti svečių poreikius. Darbe keliamas **problematis klausimas** – ar ISO standartai yra patrauklūs Lietuvos kaimo turizmo apgyvendinimo sektoriui ir gali būti pritaikyti?

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti ISO standartų pritaikomumą Lietuvos kaimo turizmo versle.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti ISO standartų sampratą.
2. Atlikti ISO standartų taikymo apgyvendinimo sektoriuje analizę.
3. Atlikti ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamąją analizę.
4. Išsiaiškinti ISO standartų pritaikomumo galimybes kaimo turizmo versle.

1. LITERATŪROS APŽVALGA IR ANALIZĖ

Šiame skyriuje analizuojama ISO standartų samprata, jų klasifikacija bei ISO 9000 serijos standartų raida. Taip pat aptariama ISO standartų reikšmė įmonės veikloje, pateikiama kaimo turizmo verslo kaip apgyvendinimo sektoriaus analizė.

1.1. ISO standartų samprata ir klasifikacija

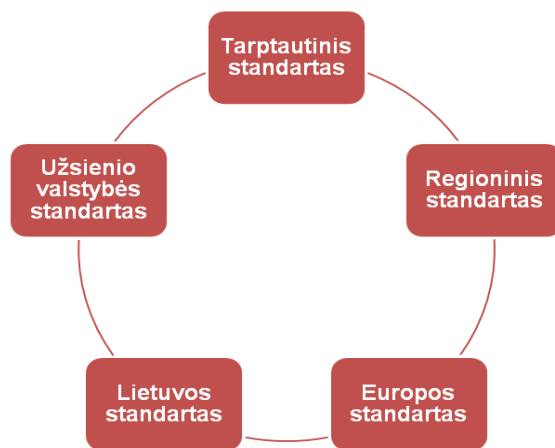
Standartizacijos reikšmė senovėje ir šiuolaikiniame žinių, technologijų pasaulyje labai skiriasi, nors visais laikais buvo išryškinama visuomeninė standartų nauda. Standartas buvo ir liko skirtas tenkinti tam tikriems visuomenės poreikiams. Standartai buvo taikomi jau nuo ankstyvųjų istorinių laikų, buvo pabrėžiama, kad standartas skirtas visuomenei, tačiau jį nustatyti ir kontroliuoti gali tik valdžios atstovas, galių turintis asmuo. Taip pat žinoma, kad daugelį amžių standartai nebuvo klasifikuojami. Žodis „standartas“ kildinamas iš šnekamosios romėnų kalbos *estendere* (lot. *extendere*) (Bliūdžiuvienė, 2008).

ISO yra didžiausia pasaulyje organizacija, kurianti savanoriškus techninius standartus. Tai tarptautinis nevyriausybinis standartų institutų 146 šalyse tinklas, kurio pagrindinė būstinė įsikūrusi Ženevoje. Šios organizacijos nariai yra nacionalinės asociacijos, vienijančios pramonės įmonių ir vartotojų interesus, tam tikros ministerijos ar departamentai, kurių valstybinė prievolė yra kurti standartus (Vveinhardt, Kigaitė, 2005).

Standartai yra dokumentais patvirtinti savanoriški susitarimai, nustatantys svarbiausius gaminių, paslaugų ir procesų kriterijus. Dažniausiai standartas nevaržo naujovių ar kūrybingumo, remiasi naujaisiais mokslo ir technikos laimėjimais. Pagal Tarptautinę standartizacijos organizaciją (ISO), standartizacija apibrėžiama kaip veikla, skirta tam tikroje srityje (pramonės, transporto, žemės ūkio ir kt.) nustatyti bendrąsias nuostatas, kurios gali būti visuotinai ir daug kartų panaudotos esamiems ir galimiems uždaviniams spręsti (Bliūdžiuvienė, 2008).

Remiantis LR Standartizacijos įstatymu (2007), standartas – pripažintos standartizacijos institucijos priimtas dokumentas, kuris nustato bendram ir daugkartiniam naudojimui tinkančias taisykles, bendruosius principus ar charakteristikas tam tikroje srityje.

Standartų klasifikacija matyti 1 pav.



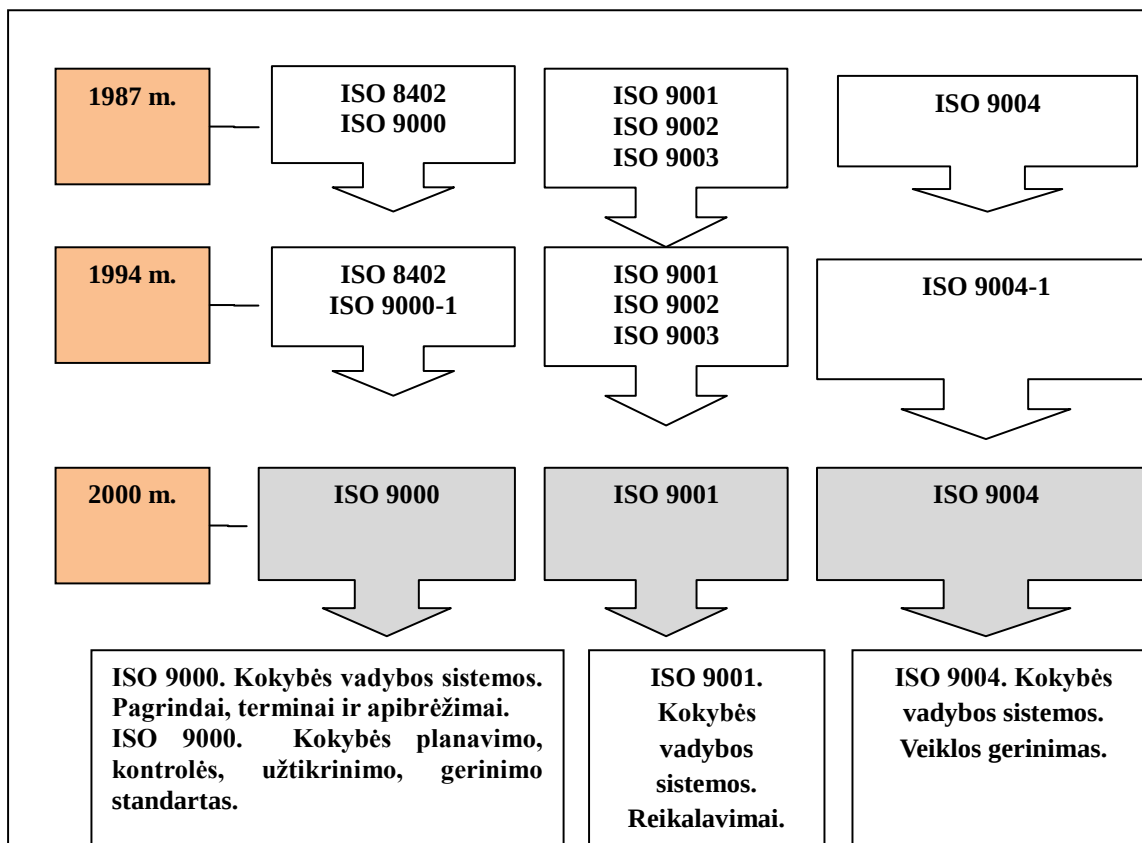
1 pav. Standartų klasifikacija (sudaryta remiantis LR Standartizacijos įstatymu, 2007)

Kaip matyti iš 1 pav., yra 5 standartų klasifikacijos. Skiriamas tarptautinis standartas, kuris yra priimtas, paskelbtas tarptautinės standartizacijos organizacijos ir skirtas visuomenei. Regioninis standartas – regioninės standartizacijos organizacijos priimtas, paskelbtas ir visuomenei skirtas standartas. Europos standartą yra priėmusi Europos standartizacijos organizacija, o Lietuvos – nacionalinės standartizacijos institucija. Užsienio valstybės standartas – bet kurios užsienio valstybės standartizacijos institucijos parengtas ir paskelbtas standartas.

Pasak J. Vveinhardt ir K. Kigaitės (2005), tarptautiniai standartai tampa vis svarbesni ir tai lemia padidėjusi globalizacija, technologijų susiliejimas, visuomenės poreikis gauti kokybiškas ir saugias paslaugas, vartotojų pasitikėjimas, aplinkos apsauga ir nuosekli plėtra.

Pasak N. Bliūdžiuvienės (2008), siekdami išlaikyti savo pozicijas rinkoje ir atsižvelgdami į globalizacijos veiksnį, įvairių paslaugų ar produktų kūrėjai, teikėjai turi laikytis standartų. Autorė pastebi, kad jei paslauga ar gaminys komercializuojamas, būtina taikyti standartus. Tokiu būdu atsiranda ekonominis standartizacijos poveikis.

ISO kokybės standartų pirmtakai buvo Didžiosios Britanijos ir Kanados kokybės standartai. ISO 9000, kurie laikomi sudedamąją visuotinės kokybės vadybos dalimi (Abramavičius, Vanagas, 2000), serijos pavadinimu standartai pasirodė 1987 metais. Paskutinis esminis standartų patobulinimas įvyko 2000 m., kai trys 1994 m. versijos reikalavimų standartai (ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 ir ISO 9003:1994) buvo sujungti į vieną ISO 9001:2000 standartą (Senčila, Skiparienė, 2007 (2 pav.).



2 pav. ISO 9000 serijos standartų raida (sudaryta remiantis LR standartizacijos įstatymu, 2007; Senčila, Skiparienė, 2007)

Kaip matyti 2 pav., buvo 1987 m., 1994 m. ir 2000 m. versijos standartai. ISO 9000 standartas liko iš dviejų standartų, o ISO 9001 – iš trijų.

Pastebėtina, kad 2000 m. pradėti taikyti nauji ISO 9000 serijos kokybės vadybos standartai, parengti visiškai kitu principu palyginti su 1994 m. standartais. Standarto pavadinime nebėra termino kokybės užtikrinimas, o pabrėžiama kokybės vadyba. Kokybės vadybos sąvoka standarte turi platesnę reikšmę nei kokybės užtikrinimo sąvoka. ISO standarte kokybės užtikrinimas apibrėžiamas kaip veiksmai, sutelkti veiklos rezultatams matuoti ir rezultatyvumui vertinti (Senčila, Skiparienė, 2007).

Apskritai kokybę galima apibūdinti kaip standartų ir specifikacijų reikalavimų atitikties, tinkamumą naudoti, klientų poreikių patenkinimo laipsnį. Be to, remiantis J. Ruževičiumi (2005), kokybę galima vertinti pagal tai, kokį vartotojo poreikių aspektą tenkina produktas. Šiuo požiūriu galima vertinti gaminių funkcionalumą, patikimumą, ar jie atitinka socialinius, ergonominius, estetinius, aplinkosaugos ir ekonominius reikalavimus.

Pasak P. Matkevičiaus ir A. Lukausko (2009), kokybė suvokiama kaip žmogaus gebėjimas susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes kokybė yra

grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtu bei individualiu suvokimu.

Techninė paslaugų kokybė parodo, kas lieka vartotojui, kai baigiasi paslaugos teikimas ir vartotojo bei teikėjo sąveika. Kokybės dėka yra apibūdinamas paslaugos rezultatas, t. y. suvokiama, jog buvo gauta tai, dėl ko buvo kreiptasi į paslaugų įmonę, siekiant patenkinti tam tikrą vartotojo esminį poreikį. Tuo tarpu funkcinė paslaugų kokybė parodo, kaip ir kokiais būdais yra teikiama paslauga. Funkcinę kokybę lemia subjektyvus vartotojo vertinimas, kaip vyksta paslaugos gaminimo ir vartojimo procesas.

Standarte „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai (ISO 9000:2000)“ nurodyta, kad kokybės vadyba – tai koordinuoti veiksmai, kreipiantys ir valdantys organizacijos veiklą, susijusią su kokybe. Veiklą, susijusią su kokybe, nukreipimas ir valdymas susideda iš keturių elementų (3 pav.).



3 pav. Kokybės valdymo veiklos elementai (sudaryta remiantis LR standartizacijos įstatymu, 2007)

Kaip matyti 3 paveiksle, visi elementai yra svarbūs kokybės valdymui, tiek kokybės planavimas, kontrolė, kokybės užtikrinimas, tiek ir kokybės gerinimas. Kadangi nepakanka tik apibrėžti kokybės politiką, tikslus ir reikalavimus. Kokybės valdymas – nuolatinis procesas, kuris turi būti kontroliuojamas bei turi būti nuolat siekiama viršyti egzistuojančius reikalavimus kokybei.

Visuotinės kokybės vadybos pagrindiniai principai išdėstyti tarptautiniuose ISO 9000 serijos standartuose. Anot M. Alonso-Almeida ir kt. (2013), ISO 9000 – tai rekomendacijų ir reikalavimų kokybės sistemai rinkinys.

ISO 9000 serijos standartų aprašymas pateiktas 1 lentelėje.

1 lentelė. ISO 9000 serijos standartai (sudaryta remiantis Čereška, Pauža, 2005; Kaziliūnas, 2007; Serafinas, 2011)

Eil. Nr.	STANDARTO PAVADINIMAS	STANDARTO KODAS	APIBŪDINIMAS
1	ISO 9000	LST EN ISO 9000 – 2001	Aprašo kokybės vadybos sistemų pagrindus ir apibrėžia kokybės vadybos sistemos terminus.
2	ISO 9000	LST EN ISO 9001 – 2001	Nustato reikalavimus, skirtus kokybės vadybos sistemoms, kai organizacijai reikia įrodyti, kad ji sugeba nuolat tiekti produktus, atitinkančius vartotojo bei tam tikrus reglamento reikalavimus, ir siekti, kad vartotojas būtų kuo labiau patenkintas.
3	ISO 9003	LST EN ISO 9003 – 1995	Pateikia kokybės užtikrinimo, atliekant galutinę kontrolę ir bandymus, modelį.
4	ISO 9004	LST EN ISO 9004 – 2001	Pateikia rekomendacijas kokybės vadybos sistemų rezultatyvumui ir efektyvumui didinti. Šio standarto paskirtis – gerinti organizacijos veiklą ir siekti, kad vartotojai bei kitos suinteresuotos šalys būtų patenkinti.
5	ISO 9011	LST EN ISO 9011	Pateikia rekomendacijas kokybės ir aplinkos apsaugos auditams atlikti.

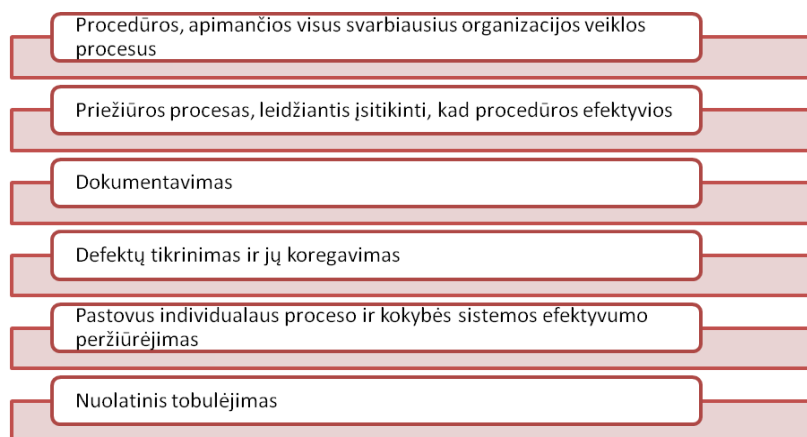
Iš 1 lentelės matyti, kad ISO 9000 pateikia rekomendacijas ir reikalavimus kokybės vadybos sistemų rezultatyvumui ir efektyvumui didinti. Lentelėje išskirtini ir plačiau apibūdinti šie standartai: ISO 9000, ISO 9003, ISO 9004, ISO 9011, kuriuose pateikiami kokybės vadybos sistemos terminai ir reikalavimai, padėsiantys gerinti įmonių ar organizacijų veiklą ir siekti, kad vartotojai būtų patenkinti.

Pastebėta, kad ISO 9000 – tai bendrasis, sąlyginis tarptautinių standartų, susijusių su kokybės sistemomis, grupės pavadinimas. ISO 9000 serijos standartuose pateikiami tarptautiniu susitarimu pagrįstos pažangios vadybos praktikos principai. Svarbiausias šių standartų tikslas – suformuluoti reikalavimus, kaip turi būti sukurta efektyvi kokybės vadybos sistema, skatinanti įmonę nuolat tobulėti (Pabedinskaitė, Vitkauskas, 2009).

Išskiriamos dvi pagrindinės ISO 9000 standartų funkcijos (Kasperavičiūtė, 2012, p. 675):

1. Identifikuoja aspektus, kuriuos turi turėti organizacijos kokybės sistema, ir pateikia rekomendacijas dėl tokių sistemų ir standartų taikymo.
2. Detaliai apibrėžia kokybės vadybos sistemos ypatybes ir charakteristikas, kurios laikomos būtinomis kokybės užtikrinimu.

Svarbiausio ISO 9001 standarto, nustatančio kokybės vadybos sistemos reikalavimus, pagrindą sudaro įvairūs procesai, pavaizduoti 4 pav.



4 pav. ISO 9001 standarto pagrindiniai procesai (sudaryta remiantis Leskauskaitė, Pivoras, 2012)

Kaip matyti 4 paveiksle, ISO 9001 standarto pagrindiniai procesai apima veiklos organizavimą, priežiūrą, dokumentavimą, defektų tikrinimą ir koregavimą, efektyvumo užtikrinimą bei siekį nuolat tobulėti.

Procedūras, dokumentavimą bei nuolatinį tobulėjimą akcentuoja ir F. Franceschini bei kt. (2006). Jie nurodo, kad ISO 9000 serijos standartai – tai pagalba kuriant ir vertinant organizacijos vidinę kokybės vadybos sistemą, ją sertifikuojant, be to, tai pagalba numatant kokybės vadybos sistemos ypatybes.

Visi aptarti standartai sudaro darnią kokybės vadybos sistemos standartų grupę, padedančią kurti savitarpio supratimą nacionalinėje ir tarptautinėje prekyboje. Laikydamasis šių standartų gamintojas ar paslaugų teikėjas gali geriau tenkinti vartotojų poreikius, lengviau eiti į rinką, lengviau konkuruoti rinkoje, sustiprinti ryšius ir savitarpio supratimą su tiekėjais. Pagrindiniai kokybės sistemos principai suformuluoti ISO 9004 standarte, bet iš dalies jie aprašyti ir kituose ISO 9000 serijos standartuose (Čereška, Pauža, 2005).

A. Leskauskaitė ir S. Pivoras (2012) teigia, kad norėdama gauti sertifikatą, organizacija turi tenkinti visus ISO 9001 standarto reikalavimus. Organizacija gali taikyti pasirinktus standarto reikalavimus siekdama tiesiog tobulinti savo veiklą.

Pasak V. Senčilos ir J. Skiparienės (2007), Lietuvoje ISO standartai paprastai leidžiami lietuvių ir anglų kalbomis. Standartuose yra rašoma, kad abi šių standartų versijos turi tą patį statusą. Tačiau ginčo atveju būtina remtis angliška standartų versija.

Reikšmingą vaidmenį mūsų šalyje atlieka Lietuvos standartizacijos departamentas, kuris aktyviai ir nuosekliai dalyvaudamas nacionalinėje ir Europos standartizacijoje, rengia, priima ir leidžia Lietuvos standartus, aktyviai dirba su suinteresuotomis šalimis, ypač su mažomis ir vidutinėmis įmonėmis ir vartotojų organizacijomis. Pavyzdžiui, 2013 m. gruodžio 31 d. Lietuvos standartų fondą sudarė 28 435 Lietuvos standartai ir kiti leidiniai. Tarp jų:

- originalieji Lietuvos standartai 374 (1,3 proc.)
- perimti Europos standartai 26926 (94,7 proc.)
- perimti tarptautiniai standartai 1135 (4 proc.) (Lietuvos standartizacijos departamento (LST) 2013 metų veiklos ataskaita, 2014).

Išanalizavus ISO standartų sampratą, reikėtų išsiaiškinti, kokia yra ISO standartų diegimo įmonėje reikšmė.

1.2. ISO standartų diegimo įmonėje reikšmė

Mokslininkai (Pabedinskaitė, Vitkauskas, 2009; Leskauskaitė, Pivoras, 2012; Vilkas, Vaitkevičius, 2012; Bliūdžiuvienė, 2008; Černiauskienė, 2011; Corbett, 2006; Čereška, Pauža, 2005) šaltiniuose teigia, kad ISO standartai buvo sukurti tam, kad padėtų visų tipų ir dydžių organizacijoms įgyvendinti ir taikyti rezultatyvias kokybės vadybos sistemas.

Organizacijos diegia ISO kokybės vadybos sistemą (Kasperavičiūtė, 2012, p. 675):

1. Kaip priemonę, siekiant pagerinti organizacijos vidinius procesus, produkto ir paslaugos kokybę (**vidinės priežastys**).
2. Kaip atsaką į spaudimą (klientų, suinteresuotųjų šalių, konkurentų) ir kaip priemonę, siekiant išsilaikyti ar dar labiau įsitvirtinti rinkoje (**išorinės priežastys**).

N. Bliūdžiuvienė (2008) teigia, jog standartai leidžia užtikrinti priemones, kurios atitiktų iškeltą tikslą ar jų grupę. Kiekvienas gali pasitikėti produktu, paslauga ar sistema, nes čia parodomas pranašumas, kuris pasiekiamas taikant standartą. Standartai leidžia visuomenei efektyviau naudoti savo išteklius, atlikti tam tikrus veiksmus ar procesus. Be to, standartai taip pat gali būti kaip bilietas į rinką, nes kelia pasitikėjimą partneriais. Jie gali būti apibūdinami kaip kokybės garantas arba būdas sukurti pasitikėjimą.

Efektyvi kokybės vadybos sistema, apimanti visus organizacijos valdymo bei veiklos elementus, užtikrina ilgalaikę verslo sėkmę. Įmonės tikslas, diegiant kokybės vadybos sistemą (QMS) pagal ISO 9000 serijos standartus, – taip sutvarkyti visus įmonėje vykstančius procesus, kad jų rezultatas būtų kuo geresnis, o įmonės galutinis produktas lemtų pelną įmonei ir kuo geriau atitiktų vartotojų poreikius (Pabedinskaitė, Vitkauskas, 2009).

Pasak N. Černiauskienės (2011), ISO standartų įdiegimas pagerina veiklos rezultatus, institucijos įvaizdį ir partnerystės ryšius su kitomis organizacijomis, paspartina ir kitų kokybės vadybos metodų kūrimą.

Galima išskirti esminius principus, kuriais vadovaujasi ISO diegiančios organizacijos (5 pav.).

Pagal 5 paveikslą, ISO diegiančios organizacijos vadovybė įsipareigoja kokybės siekimui ir lyderystei (aktyvi ir efektyvi vadovų veikla), būdingas vadybos dėmesio sutelkimas į organizacijos išorinių ir vidinių vartotojų poreikių patenkinimą ir jo sistemingą matavimą bei vertinimą. Be to, svarbu skirti didelį dėmesį procesų vadybai, kokybės užtikrinimo sistemos organizacijoje projektavimui, sutelkti dėmesį į duomenis, faktus ir jų nuolatinę, sistemingą analizę.



5 pav. Principai, kuriais vadovaujasi ISO diegiančios organizacijos (sudaryta pagal Ruževičius, 2005)

Vienas iš 5 pav. pavaizduotų principų – darbuotojų įtraukimas, t.y. visų organizacijos narių dalyvavimas kokybės gerinimo procesuose, vadovų rūpinimasis organizacijos narių poreikiais, kvalifikacijos tobulinimu ir kt., sistemingas organizacijos narių mokymas ir švietimas, nukreiptas į visų darbuotojų mąstysenos bei įmonės kultūros transformavimą į visuotinės kokybės vadybos filosofinę sampratą.

Taip pat reikšmingas 5 paveiksle pavaizduotas organizacijos vizijos, vertybių, misijos, kokybės politikos ir kokybės įsipareigojimų viešas skelbimas ir besąlygiškas vykdymas, organizacijos partnerių įtraukimas į veiklos kokybės gerinimo ir plėtros klausimų sprendimą; prioriteto komandiniam darbui ir komandų bendradarbiavimui organizacijoje teikimas; tausojančios plėtros, gamybos procesų ir produktų nekenksmingumo aplinkai verslo filosofijos kūrimas; prioriteto suteikimas fundamentalių pokyčių organizacijoje valdymui ir žinių vadybai (Ruževičius, 2005).

Įmonių, diegiančių ISO 9000 serijos standartus, motyvus galima sugrupuoti į institucinių ir efektyvumo motyvų grupes (2 lentelė).

2 lentelė. Įmonių, diegiančių ISO 9000 serijos standartus, motyvai (sudaryta pagal Kasperavičiūtę, 2012; Čipkutę, 2008; Vilkas, Vaitkevičius, 2012)

Motyvas	Apibūdinimas
Efektyvumo pagerėjimas	Sėkmingai įdiegtų nuolatinio tobulinimo sistemų rezultatas – mažėjantys kaštai, didėjantis organizacijų efektyvumas, didėjantis darbuotojų ir vartotojų pasitenkinimas. Šis rezultatas yra užkoduotas šių sistemų vidinėje logikoje. Šias sistemas sudarančios veiklos lemia, kad apmokėti, motyvuoti, informuoti darbuotojai veikiantys nuspėjamoje aplinkoje nuolat identifikuoja problemas, analizuoja jų priežastis, eksperimentuoja, siekdami atrasti geriausius priežasčių eliminavimo būdus. Kaštai mažėja, o efektyvumas didėja, nes esami įmonės procesai yra išanalizuojami, patobulinami ir standartizuojami; visi darbuotojai įsitraukia į nuolatinį problemų identifikavimą ir sprendimą; problemos sprendžiamos daugelyje procesų vienu metu.
Instituciniai veiksniai	Instituciniai inovacijų įgyvendinimo motyvai pasireiškia brandžiuose sektoriuose. Organizacijos ima įgyvendinti vadybines inovacijas tikėdamos, kad jos pagerins jų operacinį efektyvumą, t.y. gebėjimą pasiekti daugiau ar padaryti geriau su mažesniais ištekliais. Jos tikslingai atsirenka vadybines inovacijas suderindamos savo esamus poreikius ir inovacijų paskirtį. Tačiau vėliau tas pačias inovacijas, kuriomis buvo siekiama padidinti veiklos efektyvumą, ima įgyvendinti ir kitos įmonės, kurioms šios praktikos ne taip gerai dera. Šios įmonės diegia jas siekdamos pademonstruoti, kad jos yra racionalios ir žino, kokios yra modernios, šiuolaikiškos valdymo priemonės bei paiso gerųjų įmonių valdymo praktikų.

Taigi, remiantis 2 lentelėje pateiktais motyvais, pirmiausia organizacijos diegia ISO 9000 serijos standartus siekdamos efektyvumo pagerėjimo. Sėkmingai įdiegtų nuolatinio tobulinimo sistemų rezultatas – mažėjantys kaštai, didėjantis organizacijų efektyvumas, didėjantis darbuotojų ir vartotojų pasitenkinimas. Antra, organizacijos diegia šiuos standartus dėl institucinių veiksnių. Imama įgyvendinti vadybines inovacijas, tikint, kad jos padės pasiekti daugiau ar padaryti geriau su mažesniais ištekliais (Vilkas, Vaitkevičius, 2012).

Pasak E. Čipkutės (2008), tuo pačiu išskirtini vidiniai kokybės vadybos sistemos diegimo motyvai (kokybės, procedūrų, efektyvumo gerinimas), o išoriniai motyvai (marketingo nauda, pardavimai, partnerių spaudimas). Taigi, organizacijos daugiausiai siekia ISO 9001 sertifikato ne dėl tiesioginės jo paskirties ir iš to gaunamos naudos, o dėl išorinių, antrinių teikiamų privalumų. Pagrindiniai vadybos sistemos diegimo motyvai yra siekis užtikrinti nuolatinę gamybos kokybę, išlaikyti ar padidinti rinkos dalį, pagerinti organizacijos įvaizdį.

Tuo tarpu R. Kasperavičiūtė (2012) nurodo, kad pramonės sektoriaus organizacijų nurodomos iš ISO 9001 standarto taikymo gautos naudos yra susijusios su konkurencinio pranašumo pagerėjimu, rinkos dalies padidiniu ar išlaikymu, pardavimų išaugimu, organizacijos įvaizdžio pagerėjimu, išlaidų ir nuostolių sumažinimu, produkto / paslaugos kokybės pagerėjimu, klientų pasitenkinimu ir jų nusiskundimų sumažinimu, pagerėjusia dokumentacija, organizacijos veiklos efektyvumu, darbuotojų įtraukimu, jų motyvavimu ir įgalinimu, vidinės komunikacijos pagerėjimu, kokybės kultūra, pagerėjusia matavimo sistema ar atskaitomybe bei judėjimu link Visuotinės kokybės vadybos.

M. Vilkas ir S. Vaitkevičius (2012), atlikę ISO 9000 serijos standartų diegimo motyvų tyrimą, nustatė, kad Lietuvoje įmonės ISO standartus diegia ne siekdamos sumažinti kaštus,

padidinti kokybę, o pademonstruoti, kad jos yra racionalios, modernios, valdomos taikant šiuolaikines, vertinamas vadybos praktikas. Tokiu būdu siekiama parodyti savo veiklą užsakovų, partnerių, konkurentų, valstybinių institucijų atžvilgiu ir taip padidinti išlikimo galimybes.

Taigi sėkmingas kokybės valdymo taikymas tam tikrai paslaugai atveria šias galimybes: geriau teikiama paslauga ir patenkinamas vartotojas; didinamas produktyvumas, efektyvumas ir mažinamos sąnaudos; plečiama rinka. Kad šie pranašumai būtų pasiekti, paslaugų kokybės sistema turi atitikti žmogiškuosius aspektus, susijusius su paslaugos teikimu (Čereška, Pauža, 2005):

- socialinių procesų, susijusių su paslauga, valdymą;
- žmogiškosios tarpusavio sąveikos traktavimą kaip esminį paslaugos kokybės elementą;
- vartotojo požiūrį į organizacijos įvaizdį, kultūrą;
- personalo motyvaciją gerinti kokybę ir įgyvendinti kliento lūkesčius.

Kokybės sistema apima visus efektyvaus paslaugos teikimo etapus - nuo marketingo iki pristatymo. Į ją taip pat įeina paslaugos, suteiktos klientui, analizė. Daugeliu atveju paslaugos kokybę galima pasiekti tik kontroliuojant procesą, kuriuo ta paslauga teikiama. Todėl proceso atlikimo kontrolė ir įvertinimas yra svarbiausia, siekiant bei išlaikant reikiamą paslaugų kokybę.

Taigi ISO standartų diegimas daro teigiamą įtaką įmonės ar organizacijos kokybės vadybos sistemai, veiklos efektyvumui ir kt. Aptarta ISO standartų diegimo įmonėje nauda ir reikšmė taip pat aktuali ir apgyvendinimo paslaugas teikiančių organizacijų veikloje. Čia taip pat gali būti diegiami ir įgyvendinami aptarti standartai, nes taip pat svarbu siekti kokybiškų paslaugų teikimo, vartotojų poreikių tenkinimo.

1.3. Standartų taikymas apgyvendinimo sektoriuje

Šiame skyriuje apibūdinamos Lietuvoje teikiamos apgyvendinimo paslaugos, tarp kurių ir apgyvendinimas kaimo turizmo sodybose. Aptariamas apgyvendinimo viešbučių ir motelių, kaimo turizmo sodybų klasifikavimas. Taip pat pateikiama ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamoji analizė. Šis skyrius leido išnagrinėti ISO standartų pritaikomumą kaimo turizme.

1.3.1. Lietuvoje teikiamų apgyvendinimo paslaugų apibrėžimų apžvalga

Remiantis LR Turizmo įstatymu (2011), apgyvendinimo paslauga – savarankiška, už užmokestį atliekama ekonominė veikla, kuria sudaromos sąlygos tenkinti nakvynės ir higienos poreikius.

Apgyvendinimo paslaugų klasifikacija pateikta 3 priede. Jame matyti, kad apgyvendinimo paslaugas teikia viešbučiai, poilsio bei nakvynės namai, svečių namai, laivai, stovyklos, kaimo turizmo sodybos ir kt. Kaip matyti iš apibrėžimų, visos apgyvendinimo įstaigos turi atitikti apibrėžime keliamus reikalavimus, o remiantis LR Turizmo įstatymu (2011) ir būti klasifikuotos.

Pastebėtina, kad apgyvendinimas yra viena iš pagrindinių viešbučių, kaimo turizmo sodybų ar kitų apgyvendinimą siūlančių įmonių paslaugų. Tačiau apgyvendinimas yra ne tik kambario ir lovos nuoma, kadangi yra svarbūs ir kiti aspektai: aplinka, saugumo užtikrinimas, švara ir higiena, aptarnavimas, darbuotojų kompetencija, šiltas priėmimas, ryšio palaikymas, kitos paslaugos.

Kaip nurodo I. Vainienė (2001), apgyvendinimo paslaugos teikėjo tikslas – padaryti taip, kad svečias būtų patenkintas teikiamos paslaugos kokybe. Jam reikia, kad svečias noriai mokėtų nustatytą kainą, kad nesijaustų, kad paslauga yra per brangi. Todėl šalia kokybiško maisto, gerų ir patogių baldų, įdomaus ir turiningo poilsio organizavimo, reikia nepamiršti, kad svetingumas, sugebėjimas tinkamai bendrauti, nulems svečio nuomonę apie poilsį.

1.3.2. Apgyvendinimo viešbučių ir motelių klasifikavimas

Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai (2013) reglamentuoja kolektyvinio apgyvendinimo paslaugų teikėjų, viešbučių ir motelių, kurių klasifikavimas yra privalomas, klasifikavimo sistemą ir klasifikavimo sistemos taikymą. Klasifikavimas – teisės aktais įtvirtinta procedūra, siekiant nustatyti viešbučio (motelio) paslaugų atitikimą nustatytiems klasifikavimo reikalavimams ir, įvertinant paslaugų kokybę, informuoti apie tai turistus (paslaugų vartotojus).

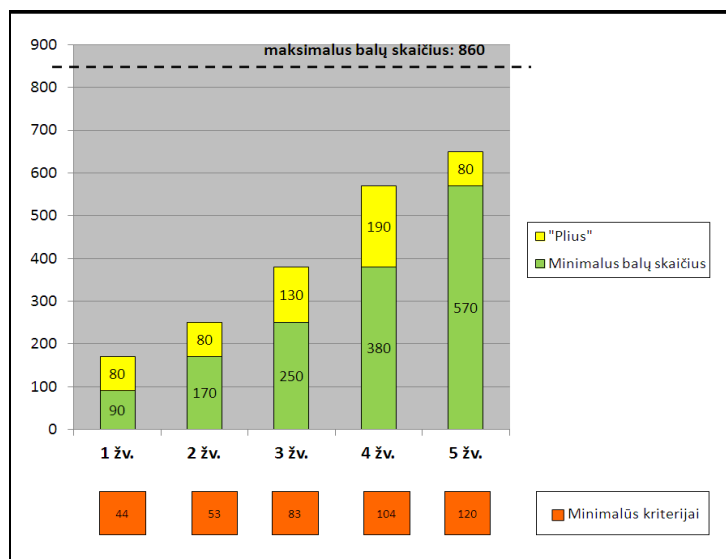
Klasifikavimo objektai yra veikiantys viešbučiai ir moteliai. Klasifikavimo reikalavimų sistemoje naudojama penkių žvaigždučių vertinimo skalė – 5*, 4*, 3*, 2*, 1* viešbučiams ir moteliams. Papildomai prie kiekvieno įvertinimo gali būti pridedamas ženklas „+“ („Plius“), reiškiantis aukštesnės kokybės (labai gerus) viešbučius ir motelius, kurių įvertinimas gerokai viršija jų kategorijai nustatytą reikiamą įvertinimą. Aukščiausias viešbučio ir motelio įvertinimas (klasė) yra „5* Plius“ žvaigždutės, o žemiausias įvertinimas (klasė) – 1* žvaigždutė.

Klasifikavimo reikalavimų sistemą sudaro atitinkami reikalavimai (kriterijai), nustatyti pagal:

- žvaigždučių skaičių;
- statinių architektūrą ir patalpų suplanavimą;
- priėmimo (registravimo-išleidimo) sąlygas;
- svečių kambarius (numerius);
- higienos ir bendro naudojimo patalpas;

- atitinkamos įrangos kiekį ir įrangos kokybę;
- teikiamų paslaugų pasirinkimą ir kokybę.

Reikalavimuose nustatomi minimalūs ir papildomi kriterijai, vertinant viešbutyje ir motelyje teikiamas paslaugas priklausomai nuo viešbučio ir motelio klasės (6 pav.).



6 pav. Viešbučių ir motelių klasifikavimo vertinimo skalė (Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai, 2013)

Remiantis 6 pav., pagal viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimus apskaičiuojami balai ir minimalūs kriterijai, priklausantys tam tikrai žvaigždučių kategorijai.

Darbe apgyvendinimo sektorius toliau plačiau analizuojamas pasitelkus kaimo turizmą – čia sodybos klasifikuojamos pagal kitą sistemą.

1.3.3. Kaimo turizmo klasifikavimas

Pirmiausia pastebėtina, kad *kaimo turizmas* gali būti apibūdinamas tiesiog kaip turizmas kaimo vietovėse arba kaip ekonominė veikla, priklausanti nuo neurbanizuotų vietovių išteklių. Regiono „kaimiškumas“ faktiškai yra suvokiamas, kaip modernaus ir urbanizuoto gyvenimo kontrastas (Mačiūnas ir kt., 2008).

Skirtingose šalyse naudojami ir šiek tiek skirtingi pavadinimai: kaimo turizmas (angl. *rural tourism*), turizmas ūkiuose (angl. *farm tourism*), agroturizmas (angl. *agrotourism*), kurie atspindi ir tam tikrus teikiamų paslaugų savitumus. Lietuvoje ir daugelyje Europos Sąjungos šalių kaimo turizmas orientuojasi į poilsio (atostogų) produktų kūrimą, susietą su kaimiška gyvensena ir galimybe užsiimti įvairiomis su tuo susijusiomis veiklomis (Andriulienė, 2006).

A. Astromskienė ir R. Sirusienė (2004) nurodo kaimo aplinkos ypatybes, traukiančias žmones atkelti į kaimą pailsėti: daug atviros erdvės; mažai gyventojų; gamtinė aplinka; daug veiklos lauke; mažai turistų; vietinė kultūrinė atmosfera; tikras, natūralus, tradicinis valgomas maistas.

Kaimo turizmas atlieka dvejopą vaidmenį: viena vertus, tai yra turizmo formos (vietinis turizmas, atvykstamasis turizmas), kita vertus, tai yra kategorija, apibrėžianti vidinį turizmą. Taigi turizmo rūšys gali būti įvairios. Kaimo turizmo formavimą įtakoja ir turizmo formos (vietinis turizmas, atvykstamasis turizmas), ir turizmo kategorija (vidinis turizmas).

Lietuvos kaimo turizmo asociacija sodybas grupuoja pagal 10 skirtingų krypčių – ramaus poilsio, šeimos švenčių, poilsio šeimoms su vaikais, verslo renginių, aktyvaus laisvalaikio, draugiškos gamtai, pažintinio poilsio, kulinarinio paveldo, sveikatingumo ir agro-turizmo. Šiuo metu asociacijai priklauso apie 400 kaimo turizmo sodybų, iš kurių dauguma teikia ramaus poilsio paslaugas (193 sodybos). Antroje vietoje yra šeimos šventės, trečioje – poilsis šeimoms su vaikais. Per 2012 metus kaimo turizmo sodybose apsilankė 260 tūkst. poilsiautojų. Iš jų 8,7 proc. buvo užsieniečiai (Levickaitė, 2013).

Klasifikaciniuose reikalavimuose Lietuvos kaimo turizmo asociacijos tarybos nariams, užsiimantiems kaimo turizmo verslu (2011) pateikiami 1-5 gandrų ženklai, kurie suteikiami įvertinus kaimo turizmo sodybos įrengimo ir poilsio kaime teikiamų paslaugų lygį. Gandro simbolis kaimo turizmo sodybos apibūdinime reiškia, kad sodyba yra Lietuvos kaimo turizmo asociacijos narys. Kaimo turizmo sodybų klasifikacija pagal gandrų ženklus pateikta 1 darbo priede, kuriame matyti, kad kaimo turizmo sodyba gali turėti nuo 1 iki 5 gandrų. Jei sodyba neturi nei vieno gandro, reiškia, kad ji nepriklauso Lietuvos kaimo turizmo asociacijai.

1.4. ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamoji analizė

Prieš tai esančiame skyriuje pamatėme, kad kaimo turizmo sodyboms keliama reikalavimai, susiję su teikiamomis pagrindinėmis (apgyvendinimo, nakvynės, maitinimo) paslaugomis bei papildomų paslaugų kiekiu. Pagal šiuos reikalavimus suteikiamas atitinkamas gandriukų simbolių skaičius.

Tuo tarpu ISO standartų sistema daug sudėtingesnė (7 pav.).



7 pav. ISO standartų pritaikomumas kaimo turizme (sudaryta pagal Vveinhardt, Kigaitė, 2005, Klasifikaciniai reikalavimai Lietuvos kaimo turizmo asociacijos tarybos nariams, užsiimantiems kaimo turizmo verslu, 2011; Čipkutė, 2008; Vilkas, Vaitkevičius, 2012)

Remiantis 7 pav., kaimo turizmo verslui keliami reikalavimai paprastesni, nei reikalavimai, keliami ISO standartų sistemai. ISO standartai ne tik padeda įvertinti pagrindines ir papildomas paslaugas, kitus kriterijus, bet padeda kurti ir vertinti organizacijos vidinę kokybės vadybos sistemą, ją sertifikuojant, padeda numatyti kokybės vadybos sistemos ypatybes. Jei ISO standartų būtų laikomasi kaimo turizmo versle, kaimo turizmu užsiimančios organizacijos galėtų geriau tenkinti poilsiautojų poreikius, lengviau įeiti į rinką ir joje konkuruoti.

Pasak J. Vveinhardt ir K. Kigaitės (2005), kaimo, kaip ir kito turizmo sferoje pagrindiniais kokybės parametrais tampa saugumas ir apsauga, higiena, pasiekiamumas, informacijos pakankamumas ir aiškumas, harmonija (pusiausvyra, dermė) tarp turistinės veiklos, žmogaus ir gamtos.

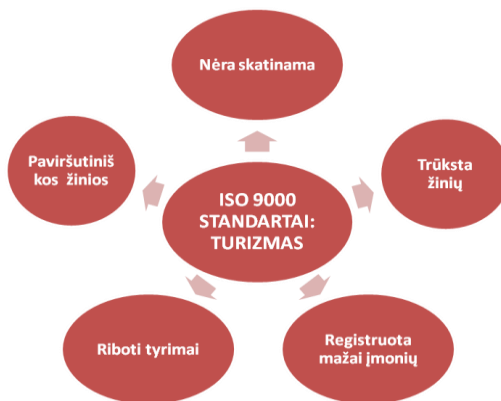
Vartotojai paprastai kokybę sieja su didesniu turizmo paslaugų kiekiu, kainos ir kokybės santykiu, svetingumu, įvaizdžiu, saugumu (Seaton ir Bennett, 1996). Turizmo paslaugų kokybė turi atitikti poilsiautojų lūkesčius, patenkinti poreikius ir reikalavimus (Edvardsson, 1998).

Turizmo pramonėje pradedama vertinti pridėtoji vertė, kurią verslui gali užtikrinti standartų taikymas. Šiuo atžvilgiu ISO 9000 serijos kokybės valdymo sistemų standartai siūlo veiksmingą kokybės ir visų tipų bei dydžių sektoriaus organizacijų valdymo gerinimo priemonę (Vveinhardt, Kigaitė, 2005).

Tačiau kaip teigia užsienio autoriai M. M. Augustyn bei D. J. Pheby (2000), ISO 9000 standartų pritaikomumas turizme per mažai skatinamas, o verslininkams trūksta žinių ir tyrimų apie ISO sistemos diegimą, sertifikavimo procesą.

Be to, kaip teigia F.C. Barnes ir T.H. Stevenson (2001), nepakanka tyrimų, kurie parodytų ISO 9000 poveikį turizmui. Vartotojai specialiai neieško įmonių, kurios būtų sertifikuotos ISO 9000, tačiau pastebimas kuo aukštesnės paslaugų kokybės poreikis.

ISO 9000 ir turizmo ryšį parodo 8 pav.



8 pav. ISO 9000 standartų turizmo srityje pritaikomumas (sudaryta remiantis Augustyn, Pheby, 2000)

Kaip matyti iš 7 pav., užsienio autoriai M. M. Augustyn bei D. J. Pheby (2000), išskiria net 5 kryptis, teigdami, jog ISO 9000 nėra skatinama diegti turizme, kaip priemonė, galinti pagerinti verslo efektyvumą. Apskritai trūksta žinių apie šių standartų pritaikomumą turizmo industrijoje, tarp kurios ir kaimo turizmas. Šiai dienai verslininkų turimos žinios apie ISO labai paviršutiniškos. Be to, nėra tyrimų, atsakančių į klausimą – kokią realią naudą iš ISO standartų pritaikomumo turėtų turizmo įmonės.

Kitas autorius L. M. Barry Mak (2011), kuris nagrinėja ISO pritaikomumą keliones organizuojančiose įmonėse, taip pat nurodo, kad turizme atsisakoma diegti kokybės vadybos sistemą dėl riboto ir paviršutiniško ISO 9000 išmanymo. Pasak šio autoriaus, ISO standartus įdiegusiomis turizmo įmonėmis klientai pasitiki labiau, atsiranda efektyvesnis valdymas, sumažėja išlaidos.

Cituodamas Callan (1992) L. M. Barry Mak (2011) pastebi, kad turizmo įmonės, kurioms rūpi svetingumas, paslaugų pritaikymas vartotojų poreikiams, domisi ISO 9000 standartais. Tačiau ISO 9000 nėra populiarus kelionių operatorių sektoriuje (Chowdhary ir Prakash, 2007). Kaip nustatė McAdam ir Canning (2001) didesnę darbuotojų skaičių turinti turizmo įmonė dažniau yra sertifikuota ISO 9000. Skrabec kt. (1997) ir Chow-Chua ir kt. (2003) nustatė, kad ISO gali būti sėkmingai įgyvendinamas bet kokio tipo įmonėse, pradžioje nustatant tinkamą kokybės stebėsenos programą, įdiegiant griežtas kokybės atitikties procedūras ir sistemas ir reguliariai vykdant veiklos bei kokybės valdymo sistemos apžvalgą bei kontrolę.

M. Alonso-Almeida ir kt. (2013) taip pat teigia, kad apgyvendinimo sektoriuje ISO sertifikavimo stokoja. Pirmiausia reikia dėti pastangas, kad turizmo įmonės turėtų bendrą metodologiją ir valdymo sistemą, padedančią nustatyti teikiamų paslaugų kokybę. Visa tai labai svarbu konkurencinėje turizmo aplinkoje siekiant kuo aukščiausios paslaugų kokybės. Be to, svarbu, kad turizmo įmonės turėtų skiriamąjį ženklą, kaip aukščiausios kokybės nuorodą.

Paslaugos kokybę konkrečioje kaimo turizmo sodyboje lemia (Ramanauskienė, Trijonytė, 2008, p. 128):

- techninės, finansinės-investicinės galimybės ir personalo kompetencijos, t. y. vidiniai (verslo) paslaugų kokybę formuojantys kriterijai;
- vartotojų reakcijos ir atsiliepimai, t. y. vartotojo kriterijai.

Kaimo turizmo paslaugų kokybei vertinti gali būti taikomi tokie kokybės vertinimo kriterijai (3 lentelė):

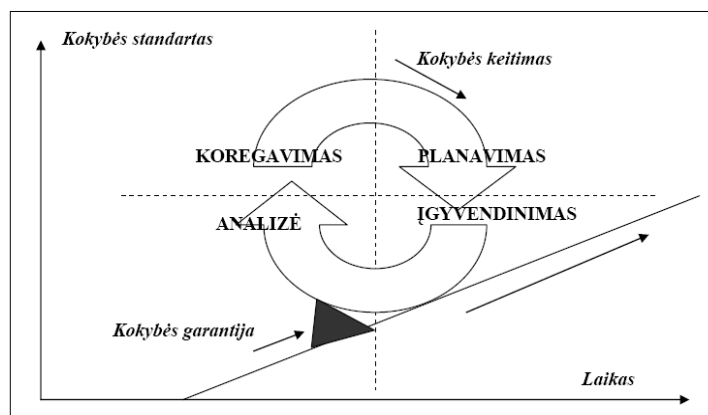
3 lentelė. Kaimo turizmo paslaugų kokybės vertinimo kriterijai (sudaryta remiantis Ramanauskienė, Trijonytė, 2008)

Paslaugos kokybės kriterijai	
Techninė kokybė arba paslaugos suteikimo technologija.	Saugumas – kriterijus, užtikrinantis vartotojui fizinį saugumą būnant gamtoje, naudojant inventorių ir formuoja tam tikrą kaimo turizmo sodybos įvaizdį.
Funkcinė (racionalumo) kokybė arba paslaugos tinkamumas (priderinamumas prie vartotojo charakteristikų).	Vieta leidžia vertinti vartotojui jo suvokiamą patogumą, saugumą, kraštovaizdžio patrauklumą.
Komunikacinė kokybė arba paslaugos turinio parametrai (dimensijų) perteikimo išsamumas.	Svetingumas svarbus kriterijus vartotojui įvertinti kaimo turizmo paslaugų komplekso patrauklumą, kaimo turizmo sodybos šeiminių pastangas ir patirtį bendrauti su svečiais.
Technologinis lygis – kaimo turizmo sodybos techninės įrangos lygis, fizinės aplinkos patogumas, saugumas bei galimybė suteikti kokybiškas paslaugas.	Populiarumas kaip vartotojų lojalumo ugdymo priemonė yra tolygus kaimo turizmo paslaugų komplekso kokybės pripažinimui.
Laiko kriterijus pažymi kaimo turizmo sodybos šeiminių svetingumo laipsnį, paslaugos teikimo trukmę.	Įvaizdis – susiformavęs įspūdis ar nuomonė apie kaimo turizmo paslaugų komplekso kokybę. Dažnai kaimo turizmo paslaugų komplekso kokybę lemia aktyvūs rėmimo veiksmai.
Paslaugų įvairovė – vartotojo galimybės pasirinkti, kaip organizuoti savo ir šeimos laisvalaikį.	Informacija/reklama – formuoja vartotojų suvokimą apie kaimo turizmo paslaugų kokybės lygį, formuoja individualų požiūrį.

Kaip matyti iš 3 lentelės, skiriami įvairūs paslaugos kokybės kriterijai kaimo turizme. Vartotojams yra svarbūs dešinėje lentelės pusėje išvardyti kriterijai: saugumas, vieta, svetingumas, populiarumas, įvaizdis, reklama ir informacija apie įmonę. Tačiau vertindami konkrečią kaimo turizmo paslaugų įmonę vartotojai atkreipia dėmesį į paslaugų įvairovę, kuri suteikia galimybę pasirinkti, kaip organizuoti savo ir šeimos laisvalaikį, šeiminių aptarnavimą, paslaugų teikimo trukmę, informacijos apie teikiamas paslaugas suteikimo išsamumą bei komunikavimą bei kitus kriterijus.

Visgi kiekvienas kaimo turizmo paslaugos vartotojas turi savo vertinimo kriterijus, ir susidarius tam tikrai situacijai atsiranda vis naujų paslaugų kokybės kriterijų, kai vartotojas gali nuspręsti, kokia kokybė jam yra priimtina, o kokia – ne (Ramanauskienė, Trijonytė, 2008),

Kad išvengti neatitikties tarp paslaugos teikimo technologinės ir įgyvendinamos veiksmų sekos, gali būti taikomas kaimo turizmo paslaugų kokybės formalizavimas (Visuotinės kokybės vadybos standartas) panaudojant „beatsikuriantį valdymo ciklą“ (9 pav.).



9 pav. Kaimo turizmo paslaugų kokybės valdymo ciklas (Rukuižienė, 2008, p. 39)

Pagal 9 paveikslą, kaimo turizmo paslaugų kokybės valdymo procese svarbu kokybės „taikiny“ – tai individualus standarto taikymas siekiant patenkinti vartotojo įnorius arba paslaugos teikėjo (personalo) poreikius. Kokybės valdymas ir gerinimas (plėtojimas) – tai nenutrūkstamas procesas, kai paslaugos teikimo kokybė kontroliuojama raportavimo ir instruktažo pagalba ir pastoviai pritaikomi paslaugos teikimo pokyčio ypatumai sekančiam paslaugos vartotojui. Kokybės garantavimas (įsitikinimas dėl kokybės atitikties) – sąžininga paslaugos standarto priežiūra laiku reaguojant į paslaugos teikimo technologines ar individualias veiksmų sekos anomalijas (Rukuižienė, 2008).

Kaimo turizmu užsiimantys verslininkai, norėdami pasiekti geresnių veiklos rezultatų, privalo rūpintis teikiamų paslaugų kokybe ir siekti nuolatinio jos gerinimo. Dėl šios priežasties paslaugų kokybės vertinimas yra ypač svarbus ir netgi siūlytinas visoms kaimo turizmo sodyboms (Ramanauskienė, Trijonytė, 2008).

Apibendrinant galima teigti, kad kaimo turizmo sodyboms keliami kvalifikaciniai reikalavimai yra vienas iš svarbiausių veiksnių, kuris gali lemti kaimo turizmo paslaugų pasiūlą ir paklausą. ISO numato procesus, kaip užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą, tačiau nenurodo, koku būdu tai darbuotojai galėtų įgyvendinti organizacijoje. Tačiau pastebėtina, kad ISO diegimas kaimo turizmo sodyboje, kaip ir bet kurioje kitoje organizacijoje, gali padidinti produktyvumą, efektyvumą ir mažinti sąnaudas, praplėsti rinką ir kt.

2. TYRIMO METODIKA IR ORGANIZAVIMAS

2. 1. Tyrimo objektas ir metodai

Norint pasiekti iškeltą tikslą, **tyrimo objektu** pasirinktos Lietuvos kaimo turizmo sodybos ir jų kokybės vadyba. Siekiama išsiaiškinti, ar jose reikalinga taikyti ISO standartus ir kokia naudą duotų jų pritaikymas vartotojams (kaimo turizmo sodybų poilsiautojams).

Tyrimo metodai. Pasirinktas tyrimo metodas – kiekybinis. Pasak V. Pruskaus (2004), kiekybinis tyrimas – tai toks empirinis tyrimas, kurio duomenis galima pateikti skaičiais (kiekybine išraiška). Kiekybiniam požiūriui į socialinės realybės reiškinį svarbu aprašyti išoriškai stebimą reiškinį surinkus apie jį duomenis. Kitaip tariant, jį užfiksuoti – kaip tai objektyviai atrodo (pvz., tiriamas gyventojų požiūris į institucijas, jų veiklos efektyvumą, apie ISO standartų pritaikomumą ir kt.).

Naudotas anketinės apklausos metodas, nes jis patogus apklausti didesnę skaičių respondentų. Atliekant kiekybinius tyrimus anketinės apklausos metodas taikomas šiais atvejais (Pruskus, 2004):

- kai tirama problema yra nepakankamai išanalizuota ir aprašyta įvairiuose dokumentuose arba kai tokios literatūros apskritai nėra;
- kai tyrimo dalyko arba atskirų jo charakteristikų neįmanoma pažinti ir ištirti stebėjimo metu;
- kai tyrimo dalykas yra visuomeninės ar individualiosios sąmonės elementai – poreikiai, interesai, motyvacijos, vertybės ir t.t.

Buvo sudaryta anketa, remiantis teorijoje išdėstytais teiginiais, atsižvelgiant į ISO pritaikomumo turizme trūkumus, naudą, kurią pagrindžia analizuojamų lietuvių ir užsienio mokslininkų tyrimai (Vveinhardt ir Kigaitė, 2005; Kaziliūnas, 2008; Augustyn, Pheby, 2000; Barry Mak, 2011 ir kt.).

Anketą sudarė 21 klausimas. Tarp jų buvo uždaro tipo (su nurodytais konkrečiais atsakymų variantais), pusiau atviro tipo (kai respondentai galėjo pasirinkti atsakymo variantą arba savais žodžiais parašyti atsakymą) bei atviro tipo (kai respondentų prašyta savais žodžiais parašyti atsakymą) klausimų (2 priedas).

Tyrimo imtis: numatyta apklausti kaimo turizmo sodybų savininkus, vadovaujančią personalą. Tyrimo imtis apskaičiuota remiantis Paniotto formule (Valackienė, 2004):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

kur:

n – imties dydis;

Δ - imties paklaidos dydis (= 0,09).

N – generalinis visumos dydis.

Atsižvelgta į tai, kad Lietuvos kaimo turizmo asociacija vienija 370 kaimo turizmo sodybų.

Taigi apskaičiavę pagal formulę gauname, kad n= 93:

n	92,56943
Δ	0,09
N	370

Anketa buvo patalpinta interneto svetainėje manoapklausa.lt, o anketos nuorodos išsiuntinės visoms kaimo turizmo sodyboms su kvietimu sudalyvauti apklausoje.

Sodybų adresai buvo surasti internetiniame puslapyje atostogoskaime.lt

Apklausa vyko 2014 m. kovo 29 – balandžio 14 dienomis. Daugiausiai anketų (55) užpildyta balandžio 7-14 dienomis. Nuo kovo 29 –balandžio 6 dienos jų tebuvo 38. Sunkumų kėlė tai, jog sodybos neskubėjo užpildyti anketos, todėl teko po kelis kartus joms el. paštu siųsti prašymus su anketos nuoroda, skambinti.

Statistinis kokybės kriterijų susietumo vertinimas atliktas naudojant Cronbach alfa (*Cronbach's alpha*) koeficientą. Jis remiasi atskirų anketos klausimų koreliacija ir įvertina, ar visi skalės klausimai pakankamai atspindi tiriamąjį dydį, bei leidžia patikslinti reikiamų klausimų skaičių skalėje. Tyrimo modelio vidinis suderinamumas geras, nes kriterijų Cronbach alpha yra didesnė negu 0,600 ir lygi 0,695:

Cronbacho alfa koeficientas	Standartizuotų duomenų Cronbacho alfa koeficientas
0,695	0,712

Nustatant skirtumus tarp skirtingų respondentų taikytas porinių dažnių lentelių metodas - *Chi kvadrat* (χ^2) kriterijus. Laikyta, kad yra statistikai reikšmingos priklausomybės, kai p-reikšmė neviršija reikšmingumo lygmens 0,05. χ^2 – Chi kvadrato kriterijus, df – laisvės laipsnis, o p – reikšmingumo lygmuo).

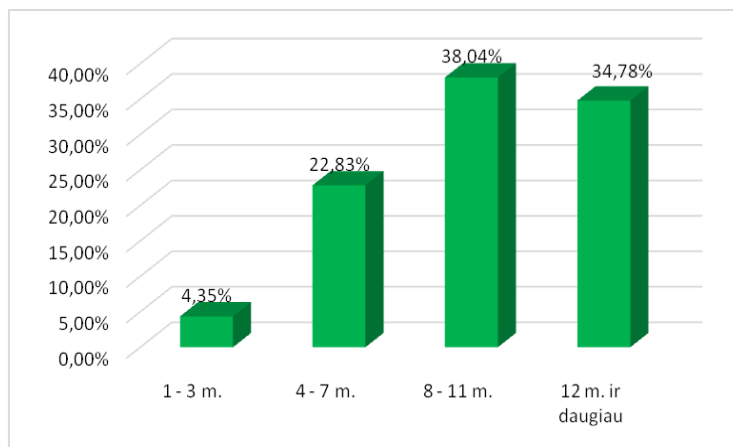
2. 2. Tyrimo organizavimas ir duomenų apdorojimo metodai

Tyrimo organizavimas vyko tokia veiksmų seka:

1. Išanalizuota mokslinė literatūra, teisės aktai apie ISO standartų sampratą, reikšmę įmonės veiklai, ISO pritaikomumo galimybes kaimo turizmo versle.
 2. Sudarytas klausimynas.
 3. Anketa patalpinta interneto svetainėje manoapklausa.lt
 4. Surasti kaimo turizmo sodybų savininkų adresai internetiniu adresu: atostogoskaime.lt
 5. Anketos nuorodos išsiuntinėtos visoms kaimo turizmo sodyboms su kvietimu sudalyvauti apklausoje.
 6. Vykdyta kaimo turizmo sodybų savininkų, vadovaujančio personalo anketinė apklausa.
 7. Apskaičiuoti ir apibendrinti gauti tyrimo rezultatai, kurie pateikiami vaizdžiai diagramose.
- Duomenys apdoroti pasitelkus statistinę programą SPSS.

3. REZULTATAI

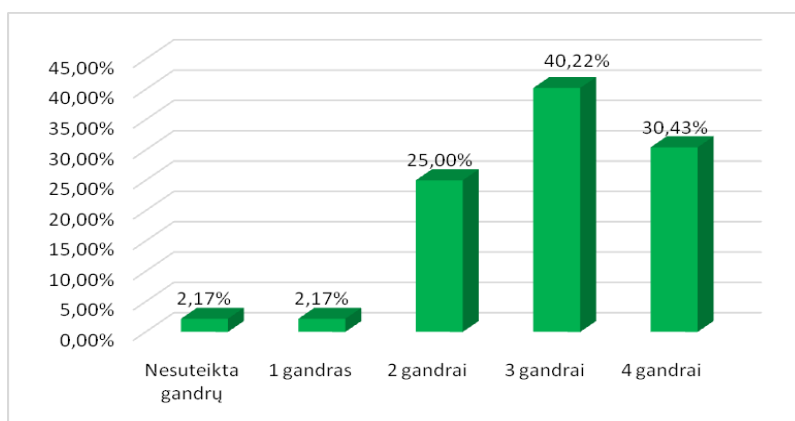
Tyrimo metu pirmiausiai buvo norima įvertinti, kiek metų respondentai turi kaimo turizmo sodybą, kad žinotume sodybų veiklos trukmę (10 pav.).



10 pav. Kaimo turizmo sodybų veiklos laiko skirstinys

Remiantis gautais duomenimis, tyrime daugiausiai dalyvavo 8-11 m. (38,04 proc.) bei 12 m. ir daugiau (34,78 proc.) veikiančių kaimo turizmo sodybų savininkų bei vadovaujančio personalo. Galima teigti, kad beveik 80 proc. sodybų dirba 8 ir daugiau metų, vadinasi, visos sodybos turi didelę darbo patirtį ir yra tikimybė, kad jos išsianalizavusios savo veiklą. Visa tai labai svarbu analizuojant duomenis, nes šios sodybos jau turi tvirtą nuomonę savo veiklos srityje.

Kaip rašyta darbe, kaimo turizmo sodybos klasifikuojamos pagal 1-5 gandrų ženklus. Tyrimo metu išsiaiškinta, kiek respondentų sodyboms yra suteikta gandrų (11 pav.).

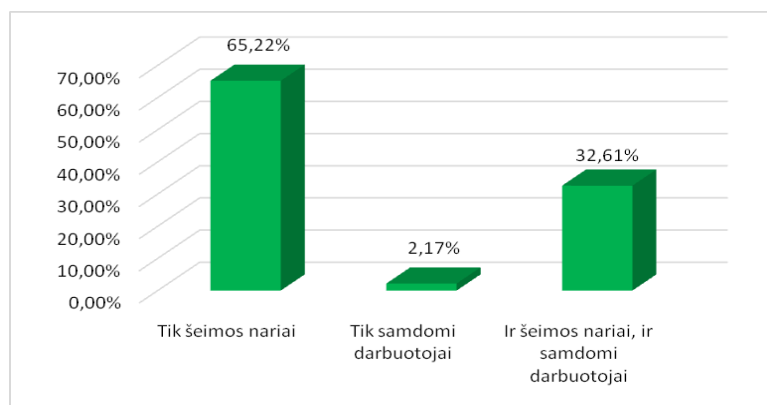


11 pav. Kaimo turizmo sodybų pasiskirstymas pagal suteiktų gandrų skaičių

Matyti, kad daugumai tyrime dalyvavusių kaimo turizmo sodybų suteikti 3 (40,22 proc.) arba 4 (30,43 proc.) gandrai. Vadinasi, šiose sodybose yra daliniai arba visi patogumai. Pasidomėjus

sodybomis puslapyje atostogoskaime.lt, pateikiama 11 sodybų su 5 gandrais, 70 – su 4 gandrais, 50 – su 3 gandrais ir jos yra populiariųjų sąrašė, vadinasi, yra ir patraukliausios poilsiautojams.

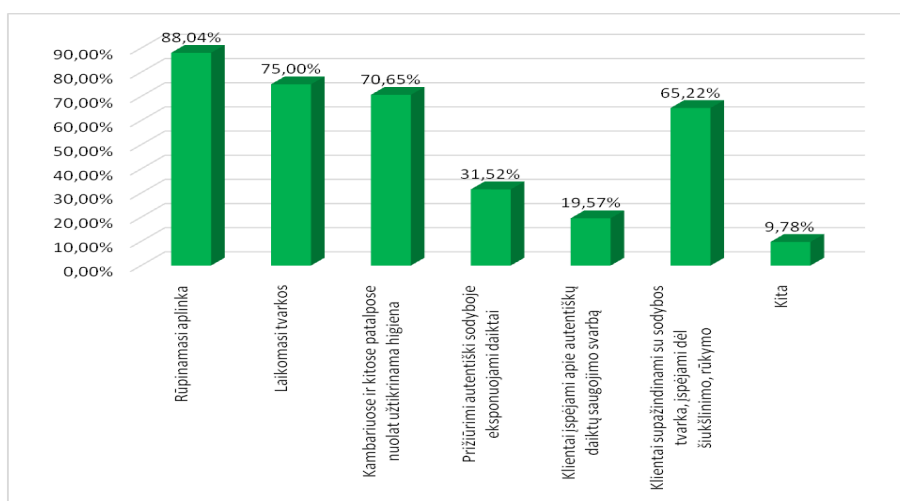
Paprastai kaimo turizmo sodybos – šeimos verslas, kuriame dirba, prižiūri aplinką, svečius priima tik šeimos nariai. Anketinės apklausos rezultatai parodė, ar tai aktualu respondentų kaimo turizmo sodyboms (12 pav.).



12 pav. Kaimo turizmo sodybų darbuotojų skirstinys

Išaiškėjo, kad daugiau kaip pusės respondentų (65,22 proc.) sodybose dirba tik šeimos nariai. Daugiau kaip trečdalis (32,61 proc.) sodybose dirba ir šeimos nariai, ir samdomi darbuotojai. Pastebėtina, kad kaimo turizmo verslas – smulkus ir sukurtas šeimos narių, yra jų pragyvenimo šaltinis.

Tiriant ISO standartų pritaikomumą Lietuvos kaimo turizmo versle nustatyta, ar kaimo turizmo sodybos administratoriai rūpinasi sodyba kaip savo namais (13 pav.).

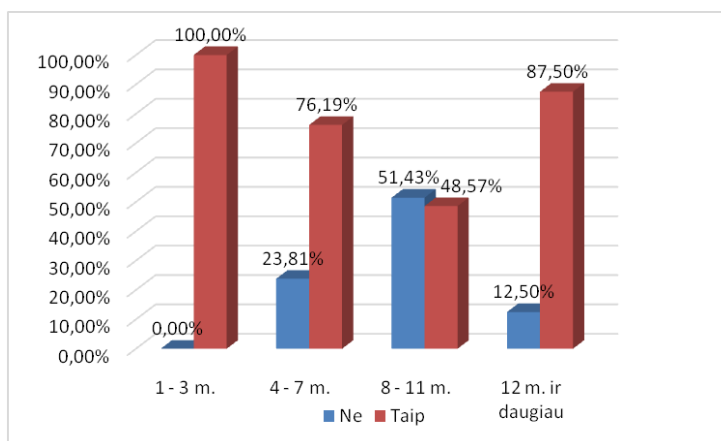


13 pav. Kaimo turizmo sodybų administratorių veiklos skirstinys

Dažniausiai respondentai nurodė, kad sodyboje rūpinamasi aplinka (84 proc.), laikomasi tvarkos (75 proc.), kambariuose ir kitose patalpose nuolat užtikrinama higiena (70,65 proc.),

klientai supažindinami su sodybos tvarka, įspėjami dėl šiukšlinimo, rūkymo (65,22 proc.). Taigi kaimo turizmo sodybų savininkai ir kitas vadovaujantis personalas rūpinasi sodybomis kaip savo namais, siekia, kad jos būtų tvarkingos, patrauklios, su gražiai sutvarkyta aplinka. Be to, prie tvarkingos aplinkos prisideda ir poilsiautojai, nes juos stengiamasi supažindinti su tvarka ir įspėti dėl šiukšlinimo.

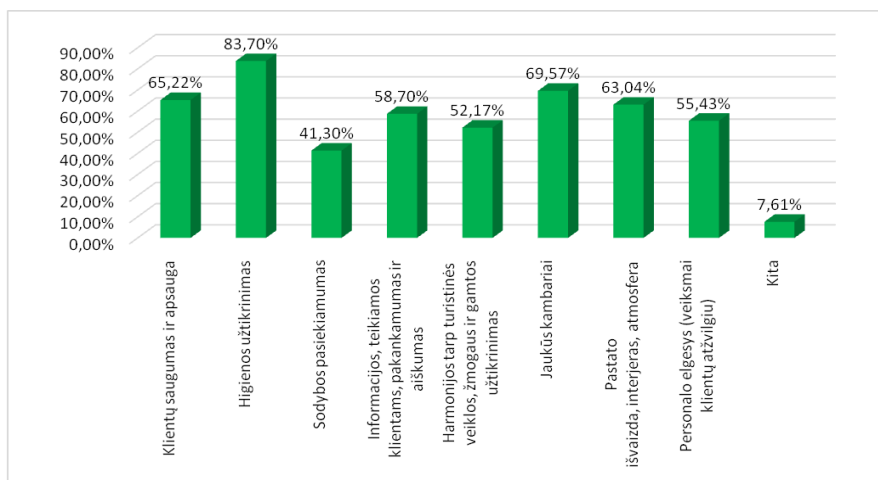
Kad kambariuose ir kitose patalpose nuolat užtikrinama higiena dažniau nurodė kaimo turizmo sodybą turintieji trumpiausiai – nuo 1 iki 3 m. (100 proc.) arba ilgiausiai – 12 m. ir daugiau. (87,50 proc.) (14 pav.).



14 pav. Kaimo turizmo sodybų administratorių veiklos palyginimas

Šiuo atveju rastas statistikai reikšmingas koreliacinis ryšys kai $p < 0,05$, vadinasi, skirtumai tarp respondentų statistikai skiriasi ($\chi^2=14,853$; $df=3$; $p=0,002$).

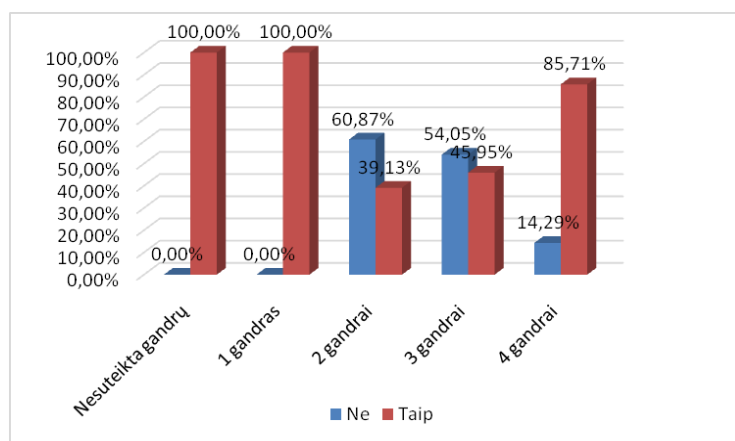
Nustatyta, kokiems veiklos kriterijams respondentų sodybose skiriamas didžiausias dėmesys (15 pav.).



15 pav. Veiklos kriterijų skirstinys

Respondentai dažniausiai įvardijo šiuos kriterijus: higienos užtikrinimą (83,70 proc.); jaukius kambarius (69,57 proc.); klientų saugumą ir apsaugą (65,22 proc.), pastato išvaizdą, interjerą, atmosferą (63,04 proc.), informacijos, teikiamos klientams, pakankamumą ir aiškumą (58,70 proc.). Mažiausiai dėmesio skiriama sodybos pasiekiamumui (41,30 proc.). Tai reiškia, kad sodybos pasiekiamumas labai svarbus klientams renkantis kaimo turizmo sodybą. Jei sodyba yra atokioje ir sunkiai randamoje vietoje, reikėtų dėti pastangas, kad būtų lengva rasti sodybą (pastatyti daugiau informacinių ženklų, rodyklių, aiškiai apibrėžti sodybos koordinatas, sutvarkyti privažiavimus).

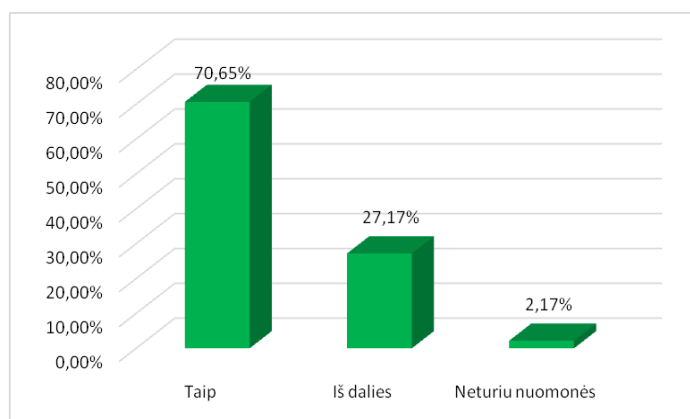
Palyginus respondentų pasisakymus išaiškėjo, kad informacijos, teikiamos klientams, pakankamumą ir aiškumą dažniau akcentavo respondentai iš tų sodybų, kurioms nesuteikta gandrų (100 proc.) arba suteiktas 1 gandas (100 proc.).



16 pav. Klientams teikiamos informacijos pakankamumo ir aiškumo skirstinys

Šiuo atveju rastas statistikai reikšmingas koreliacinis ryšys kai $p < 0,05$, vadinasi, skirtumai tarp respondentų statistikai skiriasi ($\chi^2=17,358$; $df=4$; $p=0,002$).

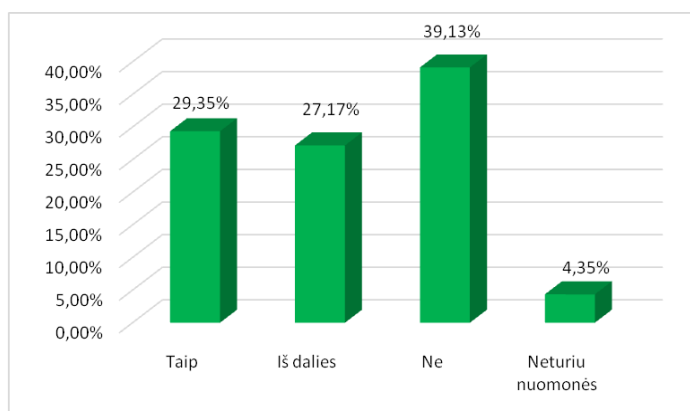
Siekiant kokybiškų paslaugų labai svarbu, kad darbuotojai viską atliktų taip, kaip numatyta kaimo turizmo sodybos veiklos procesuose. Šiuo klausimu pasisakė ir respondentai (17 pav.).



17 pav. Darbo atlikimo pagal numatytus sodybos veiklos procesus skirstinys

Didžioji dalis respondentų (70,65 proc.) nurodė, kad savo darbe atlieka viską taip, kaip numatyta sodybos veiklos procesuose, tačiau beveik trečdalis (27,17 proc.) – tik iš dalies. Šiuo atveju pastebėtina, kad ISO standartų sistema padėtų užtikrinti, kad darbuotojų veikla atitiktų numatytus įstaigos veiklos procesus. Tokiu būdu būtų pasiekta aukštesnės kokybės.

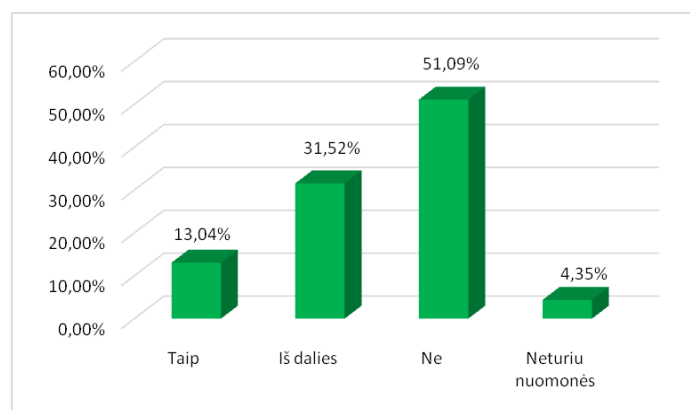
Be to, labai svarbu, kad darbuotojai būtų gerai susipažinę su sodybos vidaus taisyklėmis. Tyrimo rezultatai parodė, kad beveik visi respondentai (97,83 proc.) su šiomis taisyklėmis yra susipažinę. Tačiau išaiškėjo, kad ne visose sodybose yra numatytos ir aprašytos pareigybinės nuostatos (18 pav.).



18 pav. Respondentų žinių apie sodyboje numatytas ir aprašytas pareigybines nuostatas skirstinys

Daugiau kaip trečdalis respondentų (39,13 proc.) nurodė, kad šių pareigybinių nuostatų nėra ir tai neigiamas veiksnys, kadangi darbuotojams nežinant savo pareigų negalima tinkamai atlikti darbo, įvykdyti visų funkcijų. Tokius rezultatus galėjo lemti tai, kad daugelis kaimo turizmo sodybų – šeimos verslas, tačiau ir šiuo atveju numatyti ir aprašyti pareigybines nuostatas labai svarbu. Matyti, kad tokias nuostatas turi tik 29,35 proc. respondentų.

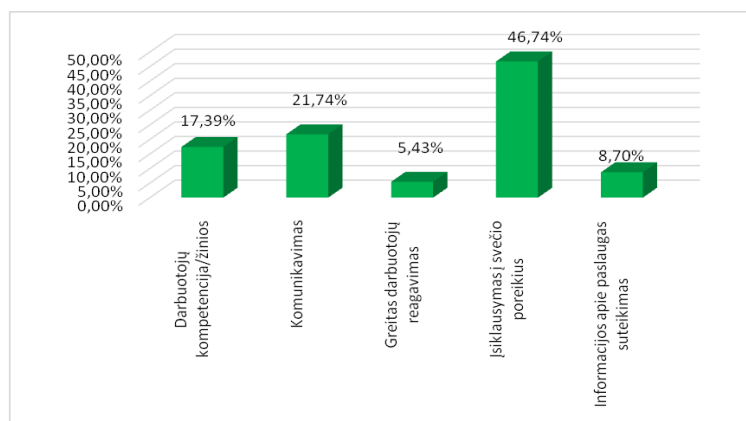
Siekiant aukštos paslaugų kokybės kaimo turizmo sodyboje tikslinga aprašyti veiklos organizavimo procesus, kaip priimti, bendrauti ir kaip atsisveikinti su svečiais. Tačiau tokių aprašų maždaug pusė respondentų (51,09 proc.) neturi (19 pav.).



19 pav. Sodybų veiklos organizavimo procesų aprašymo skirstinys

Aprašyti veiklos organizavimo procesai, numatantys, kaip priimti, bendrauti ir kaip atsisveikinti su svečiais, yra 13,04 proc. respondentų sodybose ir iš dalies yra 31,52 proc. Šiuo atveju ISO standartų sistema padėtų aiškiau apibrėžti bendravimą su klientais ir ryšio su jais palaikymą jau pasinaudojus kaimo turizmo paslaugomis.

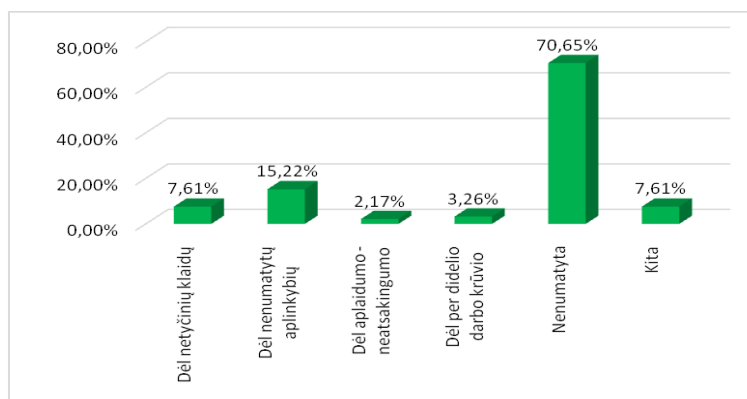
Ištirta, kas lemia kaimo turizmo sodybos svečių aptarnavimo kokybę (20 pav.).



20 pav. Kaimo turizmo sodybos svečių aptarnavimo kokybės veiksnių skirstinys

Beveik pusė respondentų (46,74 proc.) mano, kad šiuo atveju yra svarbus įsiklausymas į svečio poreikius. Vartotojo poreikių išsiaiškinimas gali padėti suprasti, ko pageidaujama, kokias paslaugas tikslinga siūlyti, kaip jas tobulinti, kad jos būtų kokybiškos. Remiantis 21 pav., mažiau svarbu aptarnavimo kokybei informacijos apie paslaugas suteikimas (8,70 proc.) bei greitas darbuotojų reagavimas (5,43 proc.). Pastarieji veiksniai taip pat labai svarbūs, siekiant aukštos paslaugų kokybės, kadangi klientai nebus patenkinti, jei negaus jiems rūpimos informacijos apie paslaugas, darbuotojai dels atsakyti į rūpimus klausimus ar tiesiog nereaguos į jų prašymus. Taigi kaimo turizmo sodybos turėtų tam skirti didesnę dėmesį.

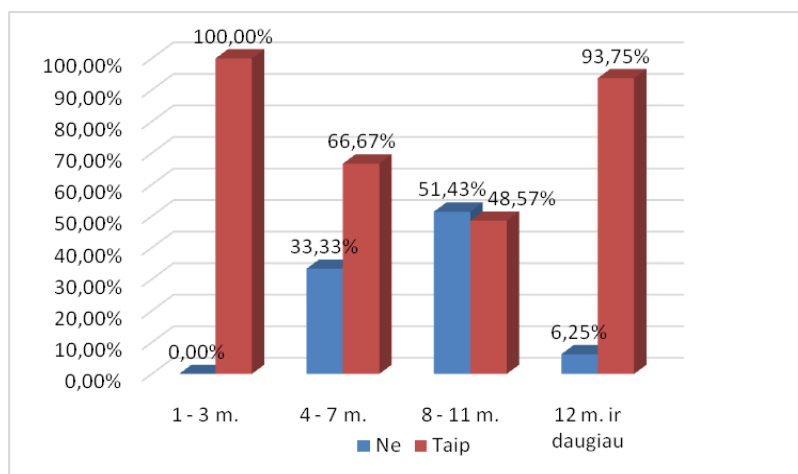
Išsiaiškinta, ar kaimo turizmo sodybose darbuotojams yra numatyta bausmių sistema (21 pav.).



21 pav. Darbuotojų bausmių sistemos skirstinys

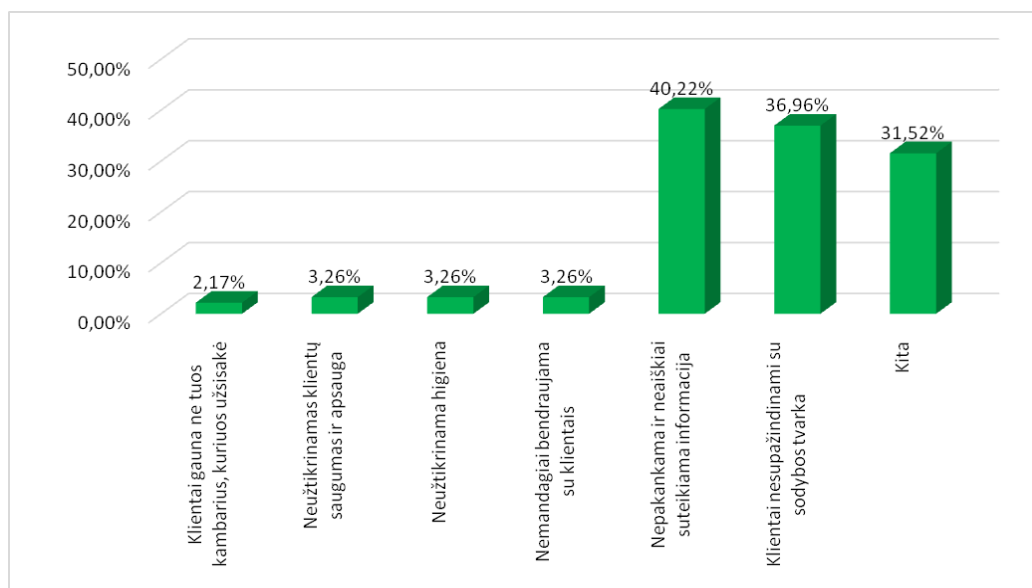
Didžioji dalis respondentų (70,65 proc.) nurodė, kad tokios bausmių sistemos nėra. Tai parodo, kad kaimo turizmo sodybų darbuotojai nėra baudžiami arba kad nepadaro klaidų, kas skatintų sukurti bausmių sistemą.

Palyginus respondentų pasisakymus matyti, kad sodyboje nenumatyta darbuotojų bausmių sistema dažniau nurodė visi (100 proc.) kaimo turizmo sodybą turintieji nuo 1 iki 3 m. Tuo tarpu ši sistema dažniau (51,43 proc.) numatyta sodybose, kurios veikia 8-11 m. ($\chi^2=18,286$; $df=3$; $p=0,000$) (22 pav.).



22 pav. Darbuotojų bausmių sistemos numatymo skirstinys

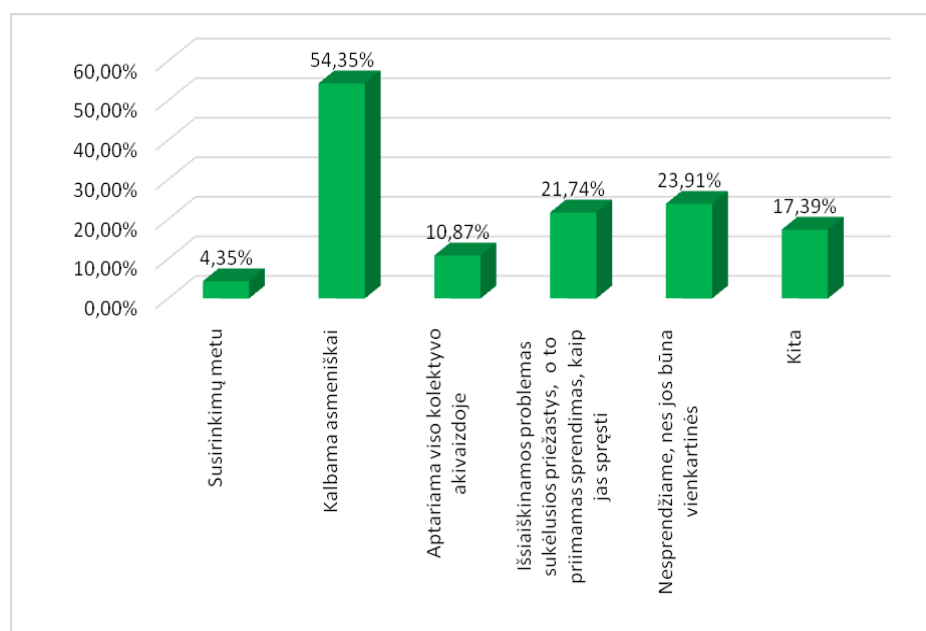
Anketinė apklausa atskleidė, kokias klaidas kaimo turizmo sodybose dažniausiai padaro darbuotojai (23 pav.).



23 pav. Dažniausių klaidų skirstinys

Dauguma respondentų teigė, kad nepakankama ir neaiškiai suteikiama informacija (40,22 proc.), klientai nesupažindinami su sodybos tvarka (36,96 proc.) arba padaromos kitos klaidos (31,52 proc.). Taigi dažniausiai klaidos sietinos su klientams suteikiama informacija, supažindinimu su vidaus tvarka. Jau rašyta, kad siekiant aukštos paslaugų kokybės svarbu, kad klientai gautų jiems rūpimą ir aiškią informaciją apie paslaugas ir ištirta, kad tai vienas iš kaimo turizmo trūkumų aptarnaujant klientus. Todėl galima sakyti, kad tirtose sodybose nėra aiškiai apibrėžtų taisyklių, procesų, kaip bendrauti su svečiais, kaip suteikti informaciją, supažindinti su vidaus taisyklėmis. Tokiu atveju nukenčia paslaugų kokybė.

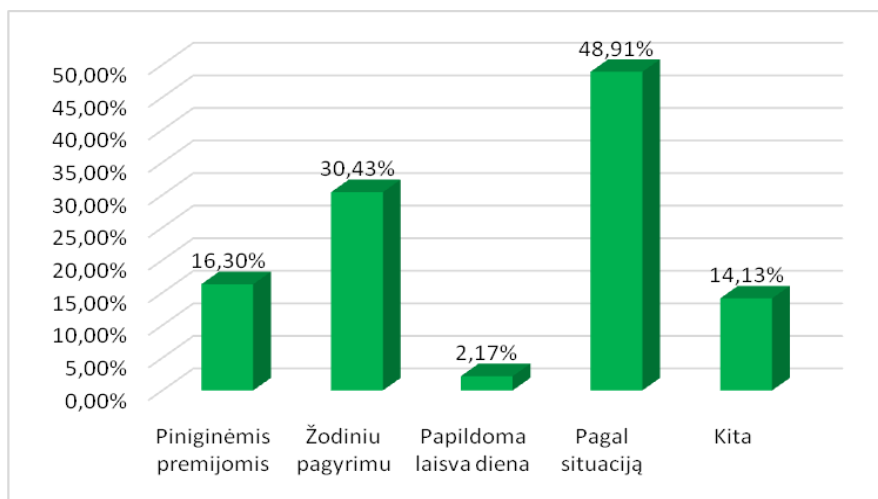
Iškilusios problemos kaimo turizmo sodybose sprendžiamos įvairiais būdais (24 pav.).



24 pav. Iškilusių problemų sprendimo būdų skirstinys

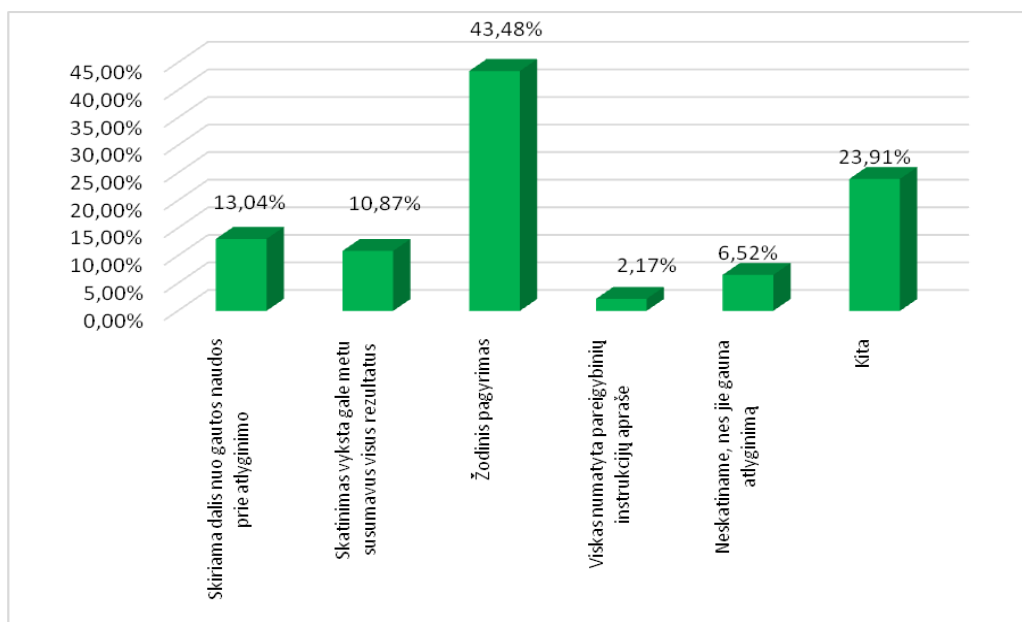
Daugiau kaip pusė respondentų (54,35 proc.) nurodė, kad kalbama asmeniškai. Taip pat dažnai išsiaiškinamos problemos sukėlusios priežastys, o vėliau ieškoma, kaip jas išspręsti (21,74 proc.). 23,91 proc. respondentų nurodė, kad šios problemos nesprendžiamos, nes būna vienkartinės. Visgi siekiant aukštos paslaugų kokybės svarbu spręsti visas iškilusias problemas, nes tik tokiu atveju kaimo turizmo sodybos darbuotojai visada bus dėmesingi, sieks gerai ir be klaidų atlikti jiems pavestas užduotis.

Labai svarbu paskatinti darbuotojus už gerai atliktą darbą. Tirtose kaimo turizmo sodybose darbuotojai dažniausiai skatinami pagal situaciją (48,91 proc.) (25 pav.).



25 pav. Darbuotojų skatinimo būdų skirstinys

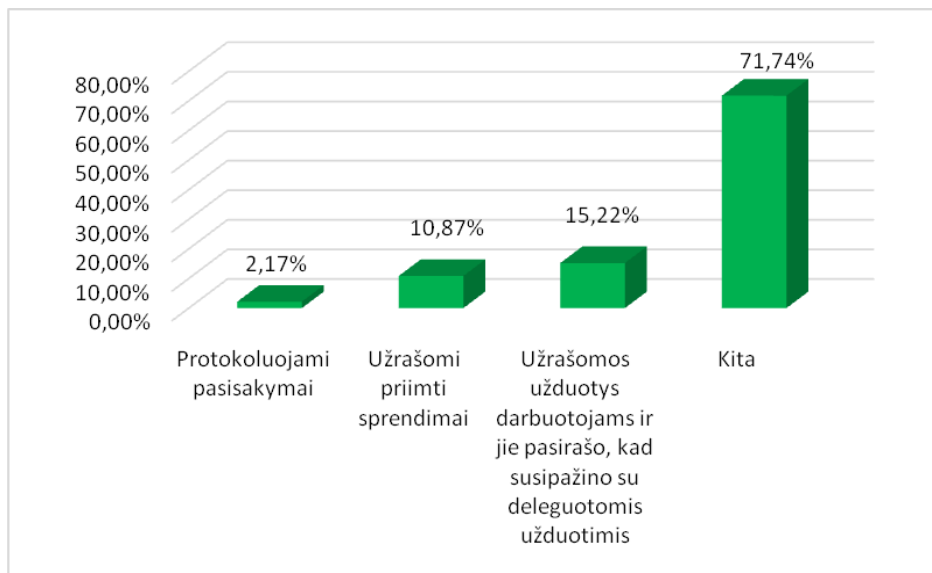
Taip pat populiariu žodinis pagyrimas (30,34 proc.), o mažiausiai naudojamas būdas – papildoma laisva diena (2,17 proc.). Už parodytą iniciatyvą ir pateiktus pasiūlymus, kurie atnešė naudą, darbuotojai taip pat dažnai skatinami žodiniu pagyrimu (43,48 proc.) (26 pav.).



26 pav. Darbuotojų skatinimo būdų už iniciatyvas, atnešusias naudą, skirstinys

Matyti, kad 6,52 proc. respondentų darbuotojų neskatina, nes mano, kad jie gauna atlyginimą. Kaimo turizmo sodybų savininkai galėtų daugiau taikyti ir kitus darbuotojų skatinimo būdus, ne tik žodinį pagyrimą, o ir skirti pinigines premijas, dovanas ar kita.

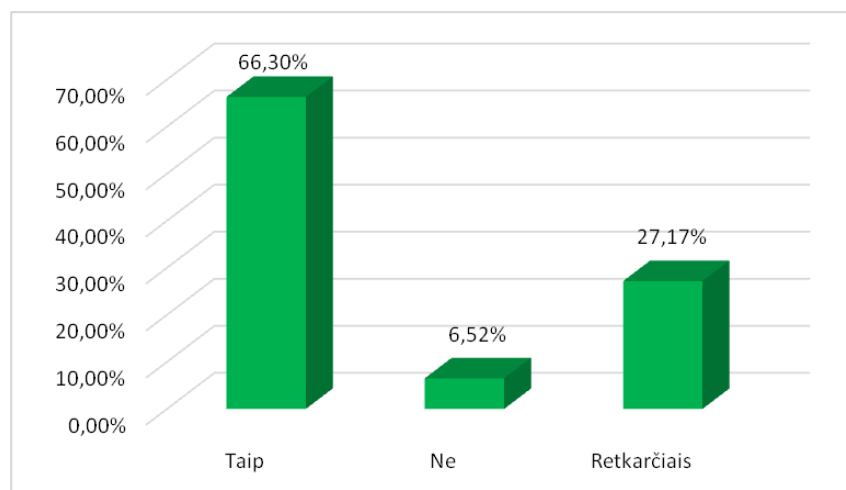
Tyrimo metu išaiškėjo, ar kaimo turizmo sodybose vykdomi susirinkimai (27 pav.).



27 pav. Rengiamų susirinkimų pobūdžio skirstinys

Daugelis respondentų, pasirinkusių atsakymą „kita“ (71,74 proc.) nurodė, kad tokie susirinkimai nevyksta. Tik nedaugelis susirinkimų metu užrašo užduotis darbuotojams, kurie pasirašo, kad susipažino su deleguotomis užduotimis (15,22 proc.), užrašo priimtus sprendimus (10,87 proc.). Taigi daugumoje kaimo turizmo sodybų nevykdomi susirinkimai, todėl gali atsirasti keblumų priimant sprendimus, numatant ateities planus. Susirinkimų metu kiekvienas kaimo turizmo sodybos darbuotojas galėtų išreikšti savo nuomonę aptariamais klausimais, tartis, diskutuoti – tokiu atveju pagerėtų ir sodybos veiklos organizavimas, teikiamos paslaugos.

Išaiškėjo, ar respondentai stengiasi gauti klientų atgalinį ryšį apie suteiktas paslaugas (28 pav.).

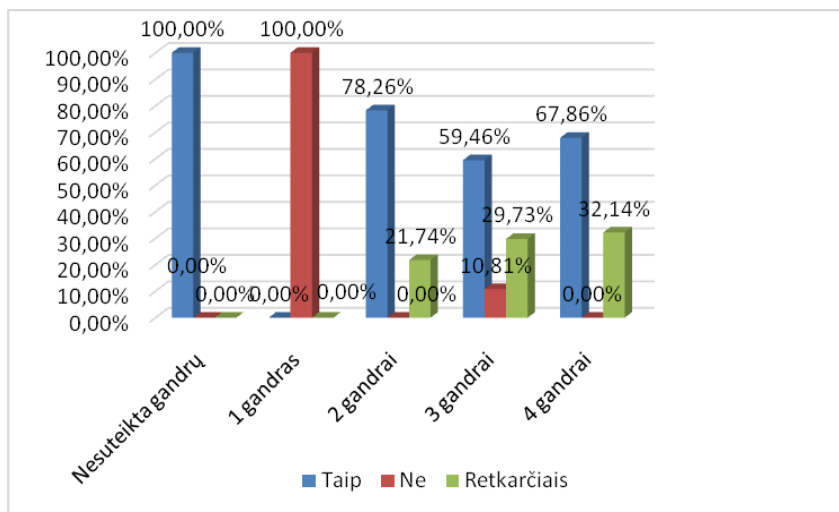


28 pav. Atgalinio ryšio iš klientų gavimo skirstinys

Daugiau kaip pusė respondentų (66,30 proc.) stengiasi gauti klientų atgalinį ryšį. Likusieji stengiasi tik retkarčiais (27,17 proc.) arba nesistengia (6,52 proc.). Taigi dauguma kaimo turizmo

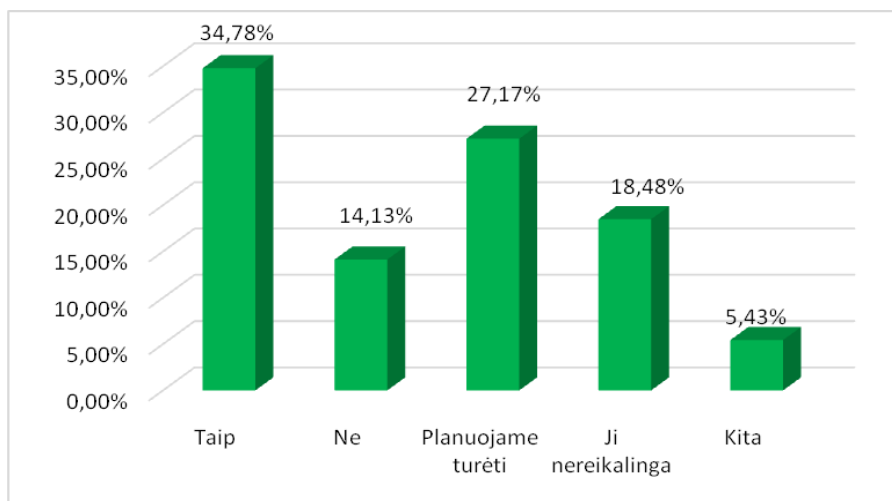
sodybų palaiko ryšius su klientais, domisi, ar jiems patiko viešnagė ir poilsis, siūlomos paslaugos. Tokiu būdu galima išsiaiškinti, ar poilsiautojai gavo viską, ko tikėjosi, nustatyti trūkumus, kuriuos reikia šalinti.

Išaiškėjo, kad gauti atgalinį klientų ryšį apie suteiktas paslaugas labiau stengiasi visos sodybos (100 proc.), kurioms nesuteikta gandrų, tuo tarpu šio ryšio gauti nesistengia visos, kurioms suteikta po 1 gandrą (100 proc.) ($\chi^2=35,414$; $df=8$; $p=0,000$) (29 pav.)



29 pav. Klientų atgalinio ryšio gavimo palyginimo skirstinys

Kalbant apie kokybiškų paslaugų užtikrinimą kaimo turizmo sodybose, paminėtina „Pageidavimų-skundų“ knyga, kur klientai gali parašyti savo atsiliepimus apie gautas paslaugas. Išaiškėjo, kad ne visose kaimo turizmo sodybose tokios knygos yra (30 pav.).

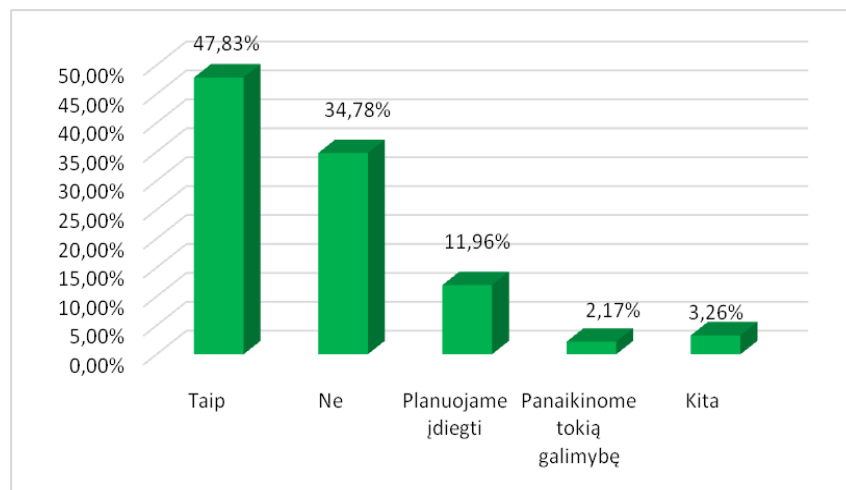


30 pav. Požiūrio į klientų atsiliepimų gavimą skirstinys

Tokią knygą turi daugiau kaip trečdalis (34,78 proc.) respondentų, mažesnė dalis (27,17 proc.) planuoja ją turėti. Yra tokių (18,48 proc.), kurie mano, kad „Pageidavimų-skundų“ knyga

kaimo turizmo sodyboje nereikalinga. Galima teigti, kad siekiant teikti paslaugas, atitinkančias svečių poreikius ir pageidavimus, būtina vesti knygą, kurioje būtų galimybė išsakyti, ko tikimasi kaimo turizmo sodyboje, kas netenkina, ko pasigendama ir panašiai.

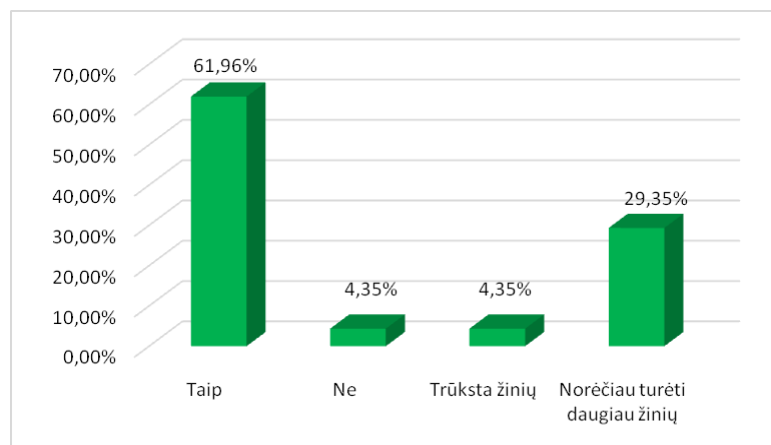
Šiai dienai populiariu internetu svetainėse diskutuoti, palikti atsiliepimus apie kaimo turizmo įmones ir jų paslaugas. Beveik pusė kaimo turizmo sodybų (47,83 proc.) yra sudariusios tokią galimybę (31 pav.).



31 pav. Internetinės svetainės tobulinimo vertinimas

Daugiau kaip trečdalis respondentų (34,78 proc.) nurodė, kad jų sodybos internetinėje svetainėje nėra galimybės klientams diskutuoti – dalintis nuomone apie kaimo turizmo sodybą. 11,96 proc. dar planuoja įdiegti tokią galimybę. Ši sistema naudinga, kadangi interneto pagalba gali pasisakyti jau sodyboje pabuvoję svečiai, o geri atsiliepimai gali paskatinti į sodybą atvykti naujus svečius. Prasti atsiliepimai kaimo turizmo sodybai parodytų, ką dar reikia tobulinti.

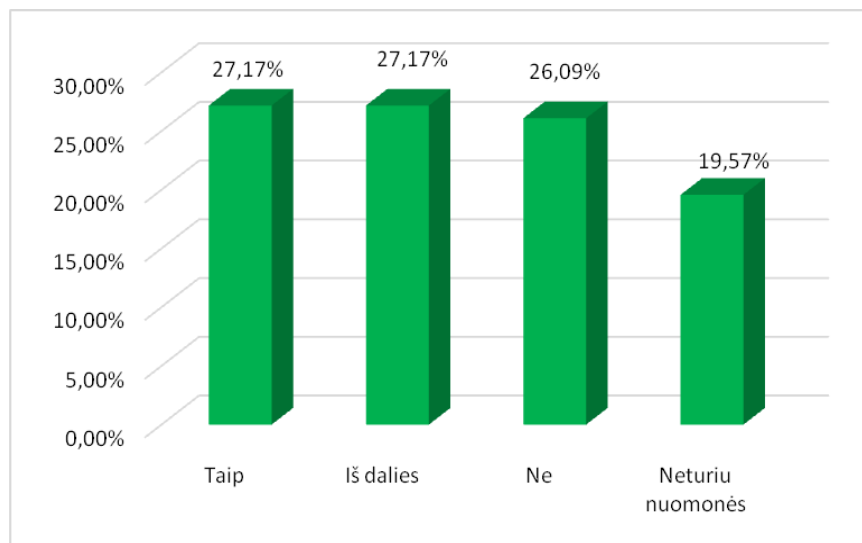
Respondentai taip pat pasisakė apie tai, ar žino, kaip vadovauti savo darbo kolektyvui, kad klientai gautų kokybiškas paslaugas (32 pav.).



32 pav. Žinių apie vadovavimą darbo kolektyvui, užtikrinant paslaugų kokybę, skirstinys

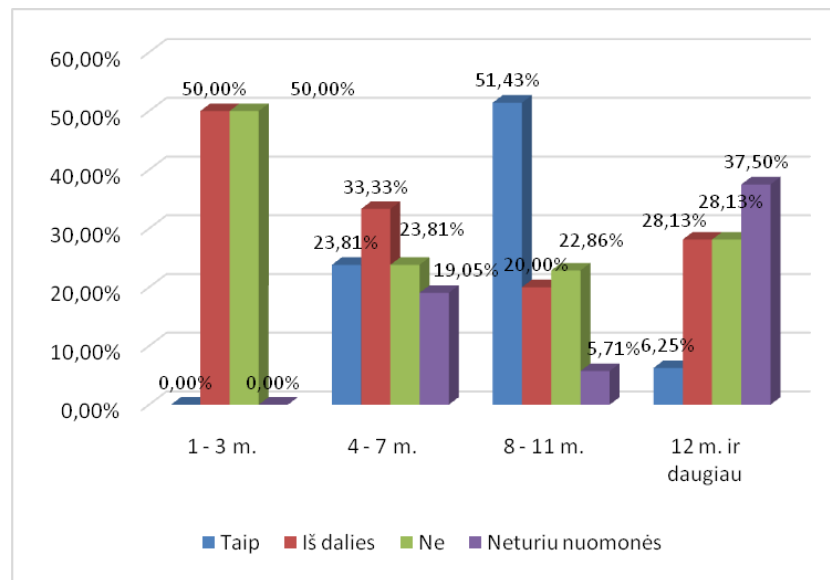
Dauguma (61,96 proc.) turi tokių žinių. Maždaug trečdalis (29,35 proc.) norėtų įgyti daugiau žinių. Likusiems šių žinių trūksta arba jų neturi. Taigi maždaug pusė kaimo turizmo sodybų vadovų turėtų tobulintis ir siekti įgyti daugiau žinių apie vadovavimą darbo kolektyvui, kad klientai gautų kokybiškas paslaugas.

Teorinėje darbo dalyje rašyta, kad visus neigiamus procesus darbe galima ištaisyti įsivedus ISO standartus, kurie užtikrintų kokybę, efektyvumą, klientų pasitenkinimą. Tyrimo metu paaiškėjo, ar kaimo turizmo sodybų vadovus ir vadovaujantį personalą tai domina (33 pav.).



33 pav. ISO standartų įsivedimo galimybių skirstinys

Matyti, kad respondentų nuomonės išsiskyrė: 27,17 proc. tai domina, tokią pat dalį (27,17 proc.) domina iš dalies, 26,09 proc. nedomina. Likusieji 19,57 proc. neturi nuomonės. Tai, kad beveik trečdalį respondentų ISO standartai domina ir dar tokią pat dalį domina iš dalies, galima teigti, jog ISO standartų įsivedimas būtų aktualus kaimo turizmo sodybose. Palyginus respondentų pasisakymus šiuo klausimu rasta skirtumų (34 pav.).



34 pav. ISO standartų palyginimo pagal veikos trukmę skirstinys

Išaiškėjo, kad ISO standartai labiau domina tuos, kurie kaimo turizmo sodybą turi 8-11 m. (51,43 proc. pasisakiusiųjų teigiamai), o mažiausiai tuos, kurių sodybos veikia trumpiausiai – 1-3 m. (50 proc. pasisakiusiųjų neigiamai) ($\chi^2=26,229$; $df=9$; $p=0,002$).

Apibendrinant galima teigti, kad visgi daugumą respondentų ISO standartai domina arba domina iš dalies, todėl galima sakyti, kad jie būtų aktualūs kaimo turizmo sodybose ir galėtų būti pritaikomi. Maždaug penktadalis respondentų neturi nuomonės šiuo klausimu, todėl galima teigti, kad jiems trūksta informacijos apie šiuos standartus, jų pritaikomumą, teikiamas galimybes.

4. APTARIMAS

Anketinės apklausos rezultatai parodė, kad ISO standartai būtų aktualūs kaimo turizmo sodybose ir galėtų būti pritaikomi. Tačiau maždaug penktadaliui respondentų trūksta informacijos apie šiuos standartus, jų pritaikomumą turizmo įmonėse ir teikiamas galimybes. Šie duomenys sutampa su užsienio autorių L. M. Barry Mak (2011), F.C. Barnes ir T.H. Stevenson (2001), M. M. Augustyn bei D. J. Pheby (2000) tyrimų rezultatais, kur akcentuojama, kad: verslininkams trūksta žinių ir tyrimų apie ISO sistemos diegimą, sertifikavimo procesą; verslininkų turimos žinios apie ISO labai paviršutiniškos; turizme atsisakoma diegti kokybės vadybos sistemą dėl riboto ir paviršutiniško ISO 9000 išmanymo; nepakanka tyrimų, kurie parodytų ISO 9000 poveikį turizmui.

Tyrimo metu išaiškėjo, kad respondentų dauguma rūpinasi kaimo turizmo sodybomis kaip savo namais, siekia, kad jos būtų tvarkingos, patrauklios, su gražiai sutvarkyta aplinka. Jie didelį dėmesį skiria higienos užtikrinimui, kambarių jaukumui, klientų saugumui ir apsaugai, pastato išvaizdai, interjerui, atmosferai, informacijos, teikiamos klientams, pakankamumui ir aiškumui. Šie kriterijai taip pat išskirti darbo teorinėje dalyje (Ramanauskienė, Trijonytė, 2008) kaip svarbūs kaimo turizmo paslaugų kokybės vertinimui ir pažymima, kad vartotojams yra svarbu saugumas, vieta, svetingumas, populiarumas, įvaizdis, reklama ir informacija apie sodybą.

Vienas iš reikšmingų kokybės kriterijų – svečių informavimas apie paslaugas, bendravimas, ryšio palaikymas. Tačiau tyrimo rezultatai parodė, kad daugelyje kaimo turizmo sodybų nėra aiškiai apibrėžtų taisyklių, procesų, kaip bendrauti su svečiais, kaip suteikti informaciją, supažindinti su vidaus taisyklėmis, todėl nukenčia paslaugų kokybė. Ne visose kaimo turizmo sodybose yra „Pageidavimų-skundų“ knyga, kur klientai gali parašyti savo atsiliepimus apie gautas paslaugas. Tik beveik pusės respondentų sodybų internetinėse svetainėse yra galimybė klientams diskutuoti – dalintis nuomone apie kaimo turizmo sodybą.

ISO standartų sistema kaimo turizmo sodybose padėtų identifikuoti aspektus, kuriuos turi turėti kokybės sistema ir pateiktų rekomendacijas dėl tokių sistemų ir standartų taikymo. Be to, ši sistema detaliai apibrėžtų kokybės vadybos sistemos ypatybes ir charakteristikas, kurios būtinos kokybės užtikrinimui ir kurias moksliniame straipsnyje akcentuoja R. Kasperavičiūtė (2012). Be to, ISO standartų sistema kaimo turizmo sodybose padėtų užtikrinti, kad darbuotojų veikla atitiktų numatytus įstaigos veiklos procesus, aiškiau apibrėžtų bendravimą su klientais ir ryšio su jais palaikymą jau pasinaudojus kaimo turizmo paslaugomis.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad ISO standartai – tai suformuluoti tarptautiniai reikalavimai, kurie taikomi siekiant sukurti efektyvią kokybės vadybos sistemą, kuri skatintų įmonę nuolat tobulėti. ISO 9000 laikomas bendru ir sąlyginiu tarptautinių standartų, susijusių su kokybės sistemomis, grupės pavadinimu. Įmonės diegiasi ISO 9000 serijos standartus, siekdamos efektyvumo pagerėjimo ir dėl institucinių veiksmų.
2. Apgyvendinimo paslaugos yra teikiamos viešbučiuose, poilsio ir nakvynės namuose, svečių namuose, kaimo turizmo sodybose, laivuose, stovyklose ir kt. Viešbučiams ir moteliams pagal klasifikavimo reikalavimų sistemą naudojama penkių žvaigždučių vertinimo skalė. Kaimo turizmo sodybose įvertinus įrengimo ir teikiamų paslaugų lygį suteikiama nuo 1 iki 5 gandrų klasifikacija.
3. Atlikus ISO standartų ir kaimo turizmo klasifikavimo lyginamąją analizę išaiškėjo, kad ISO standartų sistema daug sudėtingesnė, nei kaimo turizmo verslui keliami reikalavimai. ISO standartai ne tik padeda įvertinti pagrindines ir papildomas paslaugas, kitus kriterijus, bet ir padeda kurti ir vertinti organizacijos vidinę kokybės vadybos sistemą, ją sertifikuojant, padeda numatyti kokybės vadybos sistemos ypatybes.
4. Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad:
 - Kaimo turizmo sodybų savininkai ir kitas vadovaujantis personalas rūpinasi sodybomis kaip savo namais, siekia, kad jos būtų tvarkingos, patrauklios, su gražiai sutvarkyta aplinka. Daugumos respondentų sodybose didžiausias dėmesys skiriamas šiems kriterijams: higienos užtikrinimui; kambarių jaukumui; klientų saugumui ir apsaugai; pastato išvaizdai, interjerui, atmosferai; informacijos, teikiamos klientams, pakankamumui ir aiškumui.
 - Kaimo turizmo sodybose yra įvairių trūkumų. Daugumoje iš jų nėra aiškiai apibrėžtų taisyklių, procesų, kaip bendrauti su svečiais, kaip suteikti informaciją, supažindinti su vidaus taisyklėmis, todėl nukenčia paslaugų kokybė. Be to, daugumoje kaimo turizmo sodybų nevykdomi susirinkimai, todėl gali atsirasti keblumų priimant sprendimus, numatant ateities planus. Ne visose kaimo turizmo sodybose yra „Pageidavimų-skundų“ knyga, kur klientai gali parašyti savo atsiliepimus apie gautas paslaugas. Tik beveik pusės respondentų sodybų internetinėse svetainėse yra galimybė klientams diskutuoti – dalintis nuomone apie kaimo turizmo sodybą. Be to, nustatyta, kad kas trečias kaimo turizmo sodybų vadovas norėtų įgyti daugiau žinių apie vadovavimą darbo kolektyvui, kad klientai gautų kokybiškas paslaugas.

- Didžiąją dalį respondentų ISO standartai domina arba domina iš dalies, todėl teigtina, kad jie būtų aktualūs kaimo turizmo sodybose ir galėtų būti pritaikomi. Maždaug penktadalis respondentų neturi nuomonės apie ISO standartus, todėl manytina, kad jiems trūksta informacijos apie šiuos standartus, jų pritaikomumą ir teikiamas galimybes.
- ISO standartų sistema kaimo turizmo sodybose padėtų užtikrinti, kad darbuotojų veikla atitiktų numatytus įstaigos veiklos procesus; padėtų aiškiau apibrėžti bendravimą su klientais ir ryšio su jais palaikymą jau pasinaudojus kaimo turizmo paslaugomis.

LITERATŪRA

1. Abramavičius, Š., Vanagas, P. (2000). ISO serijos standartų ir visuotinės kokybės vadybos santykio problemos sprendimo paieška. *Socialiniai mokslai*, Nr. 3(24), p. 26-33.
2. Astromskienė A., Sirusienė, R. (2004). *Kaimo turizmas*. Vilnius, LR žemės ūkio rūmai.
3. Apgyvendinimo rūšių aprašas. Patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 21 d. įsakymu Nr. V-141.
4. Andriulienė, R. (2006). *Kaimo turizmo ir amatų plėtros kaimo gyvenamosiose vietovėse 2007-2013 m. programai parengti*. Mokslo tiriamasis darbas. Vilnius: Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, LR žemės ūkio ministerija. Prieiga per internetą: http://www.tourism.lt/upload/Kaimo_TPP-galutinis_spausdinti.doc.
5. Augustyn Marcjanna M., Pheby John D. (2000). ISO 9000 and performance of small tourism enterprises: a focus on Westons Cider Company. *Managing Service Quality*, Vol. 10, No 6, pp. 374-388.
6. Almeida M., Marimon F., Bernardo M. (2013). Diffusion of quality standards in the hospitality sector. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 33, No. 5, pp. 504-527.
7. Barnes F.C., Stevenson T.H. (2001). Fourteen years of ISO 9000: impact, criticisms, costs and benefits. *Business horizons*, Vol. 44, No. 3, pp. 45-51.
8. Čereška, A., Pauža, V. (2005). *Kokybės analizė ir valdymas*. Vilnius: Technika.
9. Černiausienė, N. (2011). Sisteminis viešojo sektoriaus institucijų veiklos valdymo tobulinimas taikant kokybės vadybos metodus. *Management theory and Marketing for rural business and infrastructure development*, 2011, Nr. 3(27), p. 49-57.
10. Čipkutė, E. (2008). Lietuvos įmonių išlaidų kokybės vadybos sistemos tyrimas. *Ekonomika ir vadyba*, Nr. 13, p. 793-800.
11. Corbett, C. (2006). Global Diffusion of ISO 9000 Certification Through Supply Chains. *Manufacturing & Service Operations Management*, No 8(4), p. 330-350.
12. Callan, R.J. (1992). The British Standard 5750 – a quality control instrument for the hotel and catering industry – the case of Astley Bank. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 11 No. 4, pp. 359-72.
13. Chow-Chua, C., Goh, M., Wan, T.B. (2003). Does ISO 9000 certification improve business performance? *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20 No. 8, pp. 936-53.
14. Chowdhary, N., Prakash, M. (2007). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality*, Vol. 17 No. 5, pp. 493-509.

15. Edvardsson, B. (1998). Service quality improvement. *Managing Service Quality*, Vol. 8 No. 2, pp. 142-9.
16. Franceschini, F., Galetto, M., Cecconi, P. (2006). A worldwide analysis of ISO 9000 standard diffusion. *Benchmarking*, No. 4(13), p. 523-41.
17. Klasifikaciniai reikalavimai LKTA nariams, užsiimantiems kaimo turizmo verslu, 2011-02-15. Kaunas: Lietuvos kaimo turizmo asociacija. Prieiga per internetą: http://www.atostogoskaime.lt/uploads/images/LKTA%20dokumentai/lkta_klasifikaciniai_reikalavimai%20po%20darbo%20grupes%202012%2009%2029.pdf
18. Kasperavičiūtė, R. (2012). Aukštojo mokslo ir studijų institucijų požiūris į ISO 9001 standartą: taikymo motyvai, problemos, naudos. *Viešojo politika ir administravimas*, T. 11, Nr. 4, p. 672–689.
19. Kaziliūnas, A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius: MRU.
20. Kaziliūnas, A. (2008). Problems of auditing using quality management systems for sustainable development of organizations. *Technological and economic development of economy*, Nr. 14: 1, p. 64-75.
21. LR standartizacijos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 39-1435, atitaisymas skelbtas: 2007, Nr. 42.
22. LR turizmo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 85-4138.
23. LST EN ISO 9000:2000. Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai, terminai ir apibrėžimai.
24. LST EN ISO 9001:2000. Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.
25. LST EN ISO 9001:2008 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.
26. LST EN ISO 9004:2000. Kokybės vadybos sistemos. Veiklos gerinimas. Rekomendacijos.
27. LST EN ISO 9000:2005 Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas.
28. LST EN ISO 9004:2010 Organizacijos, siekiančios ilgalaikės sėkmės, vadyba. Kokybės vadybos požiūris.
29. Lesauskaitė, A., Pivoras, S. (2012). Visuotinės kokybės vadybos modelių taikymas gerinant Lietuvos aukštųjų mokyklų veiklos kokybę. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, Nr. 61, p. 71-84.
30. Lietuvos standartizacijos departamento (LST) 2013 metų veiklos ataskaita. Vilnius, 2014. Prieiga per internetą: http://www.lsd.lt/typo_new/fileadmin/Failai/2013_m_LST_atask_12.pdf
31. Levickaitė, R. (2013). *Geidžiamiausių Lietuvos kaimo turizmo sodybų dešimtukas*. 2013-05-15. Prieiga per internetą: <http://grynas.delfi.lt/gyvenimas/geidziamiausiu-lietuvos-kaimo-turizmo-sodybu-desimtukas.d?id=61392049#ixzz2rDy60MH2>

32. Markevičiūtė, L. (2009). Informaciniai kokybės vadybos sistemos brandos veiksniai. *Informacijos mokslai*, Nr. 49, p. 7-30.
33. Markevičius, P., Lukauskas, A. (2009). Maitinimo paslaugų kokybės analizė kaimiškose vietovėse vakarų Lietuvoje. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, Nr. 16 (1), p. 82-87.
34. Mak Barry L.M. (2011). ISO certification in the tour operator sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 23, No. 1, pp. 115-130.
35. McAdam, R., Canning, N. (2001). ISO in the service sector: perceptions of small Professional firms. *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 2, pp. 80-92.
36. Pabedinskaitė, A., Vitkauskas, R. (2009). Daugiakriterinis produkto kokybės vertinimas. *Verslas: teorija ir praktika*, 10(3), 214–222.
37. Pruskus, V. (2004). *Sociologija: teorija ir praktika*. Vilnius: Ciklonas.
38. Ruževičius, J. (2005). Kokybės vadybos ir žinių vadybos sąsajų tyrimas. *Informacijos mokslai*, 35, 47-58.
39. Rukuižienė, R. (2008). Lietuvos kaimo turizmo sektoriaus plėtros galimybių tyrimas. *Ekonomikos ir vadybos fakulteto 2007 metų mokslinių tyrimų rezultatai*. Kaunas: Akademija, Nr. 1(4), p. 36-42.
40. Ramanauskienė, J., Trijonytė, V. (2008). Kaimo turizmo paslaugų kokybė ir jos gerinimo kryptys. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, Kaunas: Akademija, Nr. 14, p. 126-133.
41. Senčila, V., Skiparienė, J. (2007). ISO 9000 serijos kokybės vadybos standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje : Lietuvos jūreivystės kolegija. *Aukštojo mokslo kokybė*, 4, 53-73.
42. Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*. Vilnius: VU.
43. Skrabec, Q.R., Raghunathan, T.S., Rao, S.S., Bhatt, B.T. (1997). ISO 9000: do the benefits outweigh the costs? *Industrial Management*, November-December, pp. 26-32.
44. Seaton, A.V., Bennett, M.M. (1996). *The 46arketingo f tourism products: concepts, issues and cases*. London: International Thomson Business Press.
45. Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai. Patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50.
46. Vilkas, M., Vaitkevičius, S. (2012). Institucinis izomorfizmas ar efektyvumo paieška? ISO 9000 serijos standartų diegimo motyvai Lietuvoje. *Economics and management*, Nr. 17 (4), p. 1613-1619.
47. Valackienė, A. (2004). *Sociologinis tyrimas*. Kaunas: Technologija.
48. Vainienė, I. (2001). *Kaimo turizmas*. Vilnius: Eugrimas.

49. Vveinhardt, J., Kigaitė, K., (2005). Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika. *Vadyba*, Nr. 1(6), p. 229-233.
50. Žalys, L., Žalienė I., Iždonaitė, I. (2006). Lietuvos kaimo turizmo charakteristika ir plėtros politika. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Nr. 2 (7), p. 180–179.

PRIEDAI

Kaimo turizmo sodybų klasifikacija

(sudaryta remiantis Klasifikaciniais reikalavimais LKTA tarybos nariams, užsiimantiems kaimo turizmo verslu, 2011)

Simbolių skaičius	Sodybai keliami reikalavimai
	Patogumai neprivalomi, minimaliai dešimčiai poilsiautojų 1 dušas, sanitarinis mazgas. Kambariai turi atitikti minimalias higienos normas. Svečiai gyvena savarankiškai, teikiama nedaug paslaugų.
	Nameliai: su daliniais patogumais, įvestas šaltas vanduo, kriauklė, minimaliai dešimčiai poilsiautojų 1 stacionarus sanitarinis mazgas su dušu. Bendras gyvenamasis pastatas: numeriai, virtuvė bendro naudojimo. Virtuvėje karštas, šaltas vanduo, kriauklė, viryklė, šaldytuvas. Numeriai: kambariuose turi būti geros būklės baldai bei įrenginiai, skirti miegui, drabužių ir asmeninių daiktų laikymui, poilsiui ir higienai. Saugi tvarkinga aplinka, ugniavietė (lauko židinys, laužavietė, kepsninė).
	Nameluose: karštas vanduo, dušas, ne mažiau kaip 1 sanitarinis mazgas dviem kambariams. Mini virtuvė, kurioje yra indai, viryklė, kriauklė, šaldytuvas, arba sodyboje teikiama maitinimo paslauga. Bendras gyvenamasis pastatas – poilsiautojams skirta namo dalis (pirmas ar antras aukštas), atskira patalpa poilsiui su baldais. Numeriai: kambariai numeryje vienviečiai – keturviečiai. Saugi, tvarkinga aplinka.
	Nameliai: visi patogumai: karštas vanduo, dušas prie miegamųjų kambarių, sanitarinis mazgas, mini virtuvė – visi reikalingi vienodos stilistikos indai, šaldytuvas, kriauklė, viryklė arba teikiama maitinimo paslauga. Bendras gyvenamasis pastatas: poilsiautojams skirta namo dalis arba visas pastatas, bet ne mažiau 8 m ² žmogui bendrojo ploto, atskira patalpa poilsiui su baldais ir židiniu, televizorius. Sodyboje sudarytos sąlygos užsisakyti maitinimą. Jaukiai sutvarkyta sodybos aplinka. Patalpų tvarkymas – tvarkoma kas dieną, patalynė ir rankšluosčiai keičiami ne rečiau kaip kas tris dienas, svečiams pasikeitus ar reikalaujant. Galimybė skalbti ir lyginti. Turizmo informacijos paslaugos, vieta automobiliui.
	Nameliai: visi patogumai: karštas vanduo, dušai prie miegamųjų kambarių, sanitarinis mazgas, mini virtuvė – visi reikalingi vienodos stilistikos indai, šaldytuvas, kriauklė, viryklė arba teikiama maitinimo paslauga. Pastatai privalo būti vieningos architektūrinės stilistikos, atitinkančios etnografiniam regionui būdingą statinių struktūrą, išplanavimą, tradicines statybines medžiagas. Poilsiautojams skirta namo dalis arba visas pastatas, bet ne mažiau 8 m ² žmogui bendrojo ploto. Taip pat atskira patalpa poilsiui, kurios plotas ne mažiau kaip 2 m ² žmogui, su baldais, židiniu, vaizdo ir garso aparatūra. Privalo būti Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje įregistruota virtuvė. Kambariai vienviečiai - dviviečiai, spintelės ir apšvietimas prie lovų, spinta rūbams, minkšti baldai poilsiui, stalas, kėdės, langų užtamsinimas, veidrodys, televizorius. Numeryje vieninga baldų stilistika, vienoda patalynė. Rankšluosčiai trijų dydžių. Skystas arba vienkartinis muilas. Svečių maitinimas – pusryčiai privalomi. Sodyboje nuolat veikianti maitinimo įstaiga (kavinė, restoranas, smuklė). Patalpų tvarkymas – tvarkoma kas dieną, patalynė ir rankšluosčiai keičiami ne rečiau kaip kas tris dienas arba svečiams pasikeitus. Skalavimo ir lyginimo paslaugos. Turizmo informacijos paslaugos. Vieta automobiliams. Pirtis privaloma.

ANKETA

Gerb. respondentai, vykdome tyrimą, siekdami iširti ISO standartų pritaikomumą Lietuvos kaimo turizmo versle. ISO (tarptautinės standartizacijos organizacijos) standartai įrodo įsipareigojimą siekti kokybės ir klientų pasitenkinimo, užtikrina, kad produktai ir paslaugos veiksmingai tenkintų klientų ir įstatymų nustatytus reikalavimus.

Anketa pildoma pasirinktą atsakymo variantą (-us) pažymint ☐ arba į tuščią eilutę įrašant savo nuomonę.

1. Kiek metų Jūs turite kaimo turizmo sodybą?.....

2. Kiek Jūsų kaimo turizmo sodybai suteikta gandrų?.....

3. Jūsų kaimo turizmo sodyboje dirba:

- ☐ Tik šeimos nariai ☐ Tik samdomi darbuotojai ☐ Ir šeimos nariai, ir samdomi darbuotojai

4. Ar kaimo turizmo sodybos administratoriai rūpinasi sodyba kaip savo namais? Galite pažymėti iki 3 Jums aktualių atsakymo variantų:

- ☐ Rūpinamasi aplinka
☐ Laikomasi tvarkos
☐ Kambariuose ir kitose patalpose nuolat užtikrinama higiena
☐ Prižiūrimi autentiški sodyboje eksponuojami daiktai
☐ Klientai įspėjami apie autentiškų daiktų saugojimo svarbą
☐ Klientai supažindinami su sodybos tvarka, įspėjami dėl šiukšlinimo, rūkymo
☐ Kita.....

5. Kokiems veiklos kriterijams Jūs sodyboje skiriate didžiausią dėmesį? Galite pažymėti iki 3 Jums aktualių atsakymo variantų:

- ☐ Klientų saugumas ir apsauga ☐ Jaukūs kambariai
☐ Higienos užtikrinimas ☐ Pastato išvaizda, interjeras, atmosfera
☐ Sodybos pasiekiamumas ☐ Personalo elgesys (veiksmai klientų atžvilgiu)
☐ Informacijos, teikiamos klientams, pakankamumas ir aiškumas
☐ Harmonijos tarp turistinės veiklos, žmogaus ir gamtos užtikrinimas
☐ Kita.....

6. Ar savo darbe viską atliekate taip, kaip numatyta sodybos veiklos procesuose?

- Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

7. Ar esate susipažinę su sodybos vidaus taisyklėmis?

- Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

8. Ar Jūsų sodyboje yra numatytos ir aprašytos pareigybinės nuostatos?

- Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

9. Ar sodyboje yra aprašyti veiklos organizavimo procesai, kaip priimti, bendrauti ir kaip atsisveikinti su svečiais?

- Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

10. Kas, Jūsų nuomone, lemia kaimo turizmo sodybos svečių aptarnavimo kokybę?

- ☐ Darbuotojų kompetencija/žinios ☐ Komunikavimas
☐ Mandagumas ☐ Greitas darbuotojų reagavimas
☐ Įsiklausymas į svečio poreikius ☐ Informacijos apie paslaugas suteikimas

11. Ar sodyboje darbuotojams yra numatyta bausmių sistema? Pažymėkite visus tinkamus variantus.

- | | |
|--|---|
| ☐ Dėl netyčinių klaidų | ☐ Dėl aplaidumo - neatsakingumo |
| ☐ Dėl žinių trūkumo | ☐ Dėl per didelio darbo krūvio |
| ☐ Dėl nenumatytų aplinkybių | ☐ Dėl pareigybių aprašo nebuvimo |
| ☐ Kita | ☐ Nenumatyta |

12. Kokias klaidas dažniausiai padaro darbuotojai? Pažymėti 3 Jums aktualius atsakymo variantus:

- | | |
|---|---|
| ☐ Klientai gauna ne tas paslaugas, kokių pageidavo | ☐ Klientai gauna ne tuos kambarius, kuriuos užsisakė |
| ☐ Neužtikrinamas klientų saugumas ir apsauga | ☐ Neužtikrinama higiena |
| ☐ Nemandagiai bendraujama su klientais | ☐ Nepakankama ir neaiškiai suteikiama informacija |
| ☐ Klientai nesupažindinami su sodybos tvarka | ☐ Kita..... |

13. Kaip sprendžiate iškilusias problemas darbe? Pažymėkite visus tinkamus variantus.

- | | |
|--|---|
| ☐ Yra numatyta darbo aprašuose | ☐ Susirinkimų metu |
| ☐ Kalbama asmeniškai | ☐ Aptariama viso kolektyvo akivaizdoje |
| ☐ Išsiaiškinamos problemas sukėlusios priežastys, o to priimamas sprendimas, kaip jas spręsti | |
| ☐ Darbuotojai rašo pasiaiškinimus | ☐ Darbuotojai atleidžiami |
| ☐ Kita..... | ☐ Nesprendžiame, nes jos būna vienkartinės |

14. Kaip darbuotojai skatinami už gerai atliktą darbą? Pažymėkite visus tinkamus variantus.

- | | |
|---|---|
| ☐ Piniginėmis premijomis | ☐ Pagal numatytas instrukcijas |
| ☐ Žodiniu pagyrimu | ☐ Papildoma laisva diena |
| ☐ Pagal situaciją | ☐ Kita..... |

15. Darbuotojams už parodytą iniciatyvą ir pateiktus pasiūlymus, kurie atnešė naudą skatinami:

- | | |
|---|---|
| ☐ Skiriama dalis nuo gautos naudos prie atlyginimo | ☐ Skatinimas vyksta gale metu susumavus visus rezultatus |
| ☐ Žodinis pagyrimas | ☐ Viskas numatyta pareigybinių instrukcijų apraše |
| ☐ Neskatiname, nes jie gauna atlyginimą | ☐ Kita..... |

16. Ar vykdomi susirinkimai, kurių metu:

- | | |
|---|--|
| ☐ Protokoluojami pasisakymai | ☐ Užrašomi priimti sprendimai |
| ☐ Užrašomos užduotys darbuotojams ir jie pasirašo, kad susipažino su deleguotomis užduotimis | |
| ☐ Kita..... | |

17. Ar stengiatės gauti klientų atgalinį ryšį apie suteiktas paslaugas?

Taip ☐ Ne ☐ Retkarčiais

18. Ar Jūsų kaimo turizmo sodyboje yra „Pageidavimų-skundų“ knyga, kur klientai gali parašyti savo atsiliepimus apie gautas paslaugas?

Taip ☐ Ne ☐ Planuojame turėti ☐ Ji nereikalinga ☐ Kita.....

19. Ar Jūsų internetinėje svetainėje yra galimybė klientams diskutuoti - dalintis nuomone apie Jūsų kaimo turizmo sodybą?

Taip ☐ Ne ☐ Planuojame įdiegti ☐ Panaikiname tokią galimybę ☐ Kita.....

20. Ar žinote, kaip vadovauti savo darbo kolektyvui, kad klientai gautų kokybiškas paslaugas?

Taip ☐ Ne ☐ Trūksta žinių ☐ Norėčiau daugiau turėti žinių ☐ Kita.....

21. Visus neigiamus procesus darbe galima ištaisyti įsivedus ISO standartus, kurie užtikrintų kokybę, efektyvumą, klientų pasitenkinimą. Ar Jus tai domina?

Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne ☐ Neturiu nuomonės

Dėkojame už išsakytą nuomonę

Apgyvandinimo paslaugų klasifikacija (sudaryta pagal Apgyvandinimo rūšių aprašą, 2011)

Apgyvandinimo paslauga	Apibūdinimas
Apartamentų viešbučio	Teikiama viešbutyje, kuriame apgyvendinimas teikiamas tik apartamentuose. Apartamentas – atskiras būstas, kuriame yra miegamasis, svetainė ir virtuvėlė.
Liukso viešbučio	Teikiama viešbutyje, turinčiame tik liukso numerius. Liukso numeris: atskiras būstas, kurį sudaro du atskiri, bet tarpusavyje sujungti kambariai, miegamasis ir svetainė.
Kempingo	Teikiama suplanuotoje aikštelėmis įrengtoje teritorijoje, kur turistai apgyvendinami palapinėse, mobiliuose ar stacionariuose nameliuose, ir yra sudarytos sąlygos transporto priemonėms statyti.
Motelio	Teikiama kartu užtikrinant nakvynės, higienos, maitinimo ir poilsio poreikių tenkinimą. Teikiant motelio apgyvendinimo paslaugas, turi būti sudarytos sąlygos transporto priemonėms saugoti ir teikiamos minimalios transporto priemonių priežiūros paslaugos.
SPA viešbučio	Teikiama viešbutyje, kuriame yra speciali infrastruktūra sveikatingumo paslaugoms teikti.
Viešbučio	Kolektyvinio apgyvendinimo paslauga, teikiama įmonės, kur teikiamos apgyvendinimo kambariuose (numeriuose) paslaugos, įskaitant kasdienę nuomojamų kambarių priežiūrą (valymą, tvarkymą, lovų klojimą) ir aptarnavimą kambariuose.
Apartamentų komplekso	Teikiama atskiruose apartamentuose, paprastai neturint priimamojo, bendro naudojimo patalpų ir dažniausiai neteikiant maitinimo, skirta ilgesnio laikotarpio apgyvendinimui. Kitos paslaugos (pvz., valymas) teikiamos rečiau nei viešbutyje. Dažniausiai apartamente yra virtuvėlė.
Kaimo turizmo	Savarankiška, už užmokestį turistams kaimo gyvenamojoje vietovėje ar mieste, kuriame gyvena ne daugiau kaip 3 000 gyventojų, teikiama apgyvendinimo paslauga, kai kartu sudaromos sąlygos tenkinti maitinimo, poilsio, pramogų ar renginių organizavimo poreikius. Šios paslaugos gali būti teikiamos ūkininko sodyboje arba kaimo turizmui skirtuose pastatuose, kai bendras apgyvendinti skirtų kambarių skaičius yra iki 20 ir juose yra ne daugiau kaip 50 vietų.
Nakvynės namų	Teikiama dažniausiai daugiavietėse bendrabučio tipo patalpose, kai higienos poreikių tenkinimui skirta įranga gali būti bendro naudojimo keliems kambariams, (ne)teikiant maitinimo paslaugas.
Nakvynės pusryčių ir	Savarankiška, už užmokestį turistui teikiama apgyvendinimo paslauga, kai kartu su nakvyne teikiami ir pusryčiai. Nakvynės ir pusryčių paslaugos gali būti teikiamos gyvenamosiose patalpose, jų grupėje, sodyboje, kai bendras šioms paslaugoms teikti naudojamų kambarių (numerių) skaičius yra ne didesnis kaip 10.
Poilsio namų	Teikiama bendrai valdomose statiniuose, jų grupėje ar kambariuose, sudarant sąlygas ir teikiant įrangą maisto gaminimui ir poilsiui organizuoti.
Svečių namų	Teikiama patalpose su infrastruktūra nakvynės ir higienos poreikiams tenkinti, kuomet maitinimo ir poilsio paslaugos gali būti teikiamos specialiai įrengtose bendro naudojimo patalpose kartu neteikiant viešbučiuose teikiamų papildomų paslaugų, kurioms reikalinga speciali infrastruktūra (pvz.: konferencijų salė, sporto klubas pan.).
Turistinio laivo	Teikiama nuolatos prieplaukoje stovinčiame laive, sudarant sąlygas higienos poreikių tenkinimui.
Turistinės stovyklos	Savarankiška, už užmokestį turistams teikiama paslauga, kai turistinėje stovyklavietėje išnuomojama aikštelė palapinei, kemperiui ar kilnojamajam nameliui statyti. Šios paslaugos gali būti teikiamos turistinėje stovyklavietėje, kurioje yra maisto ruošimo, higienos poreikių tenkinimo, atliekų surinkimo ir kita trumpalaikiam poilsiui organizuoti reikalinga įranga.