



International Rafting Federation
www.internationalrafting.com
info@internationalrafting.com
#RaftersAreAwesome

AKREDITACIJA PRUŽALACA USLUGA RAFTINGA

Prevod i distribuciju ovog dokumenta u BiH omogućio je USAID Projekt održivog razvoja u Bosni i Hercegovini (Turizam)

Izjava o odricanju od odgovornosti: Stavovi izraženi u ovom vodiču ne odražavaju nužno stavove Američke agencije za međunarodni razvoj ili Vlade SAD-a.



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

USAID Turizam



Global Climate Action
United Nations Climate Change





Akreditacija pružalaca usluga raftinga Pregled

Akreditacija pružalaca usluga raftinga predstavlja potvrdu koju pružiocima usluga raftinga sa vodičem i usluge obuke iz raftinga izdaje Međunarodna rafting federacija (IRF). Svrha sistema je da se obezbijedi sredstvo za prepoznavanje onih pružalaca usluga koji zadovoljavaju ili premašuju međunarodno priznate sigurnosne, okolišne, kao i standarde kvaliteta. Proces se sastoji od perioda samoprocjene u odnosu na objavljene standarde, stručnog pregleda koji vrši stručna komisija i terenske posjete koju vrši obučeni ocjenjivač.

Kome je namjenjena?

- **Pružiocima usluga raftinga sa vodičem:** Firme ili neprofitne organizacije koje nude jednodnevne ture raftinga na brzacima ili izlete u obliku ekspedicije.
- **Pružiocima usluga obuke iz raftinga:** Firme, škole, programi ili neprofitne organizacije koje nude obuku iz raftinga na brzacima.

Od čega se proces sastoji?

1. **Samoprocjena:** Pružalac usluga se poredi sa standardima akreditacije pružalaca usluga raftinga i prikuplja dokaze kojima se potvrđuje usklađenost sa datim standardima.
2. **Stručni pregled:** Stručna komisija procjenjuje rad pružaoca usluga u odnosu na standarde akreditacije pružalaca usluga raftinga.
3. **Terenska posjeta:** Obučeni ocjenjivač potvrđuje da je pružalac usluga realizirao politike, procedure i prakse vezane za standarde.

Koji su preduslovi?

- Ne postoje nikakvi preduslovi za fazu samoprocjene. Svaki pružalac usluga se može prijaviti i imati koristi od prolaska kroz proces interne revizije.
- Za prelazak u drugu fazu stručne procjene, podnosilac zahtjeva mora poslovati najmanje 100 radnih dana (preko minimuma od 2 godine) u postojećem vlasništvu ili sa postojećim rukovodstvom.
- Podnosioci zahtjeva moraju upošljavati vodiče ili instruktore koji su certificirani po najnovijem programu Međunarodne rafting federacije (ili certificirani kroz programe koje je odobrila Međunarodna rafting federacija).
- Podnosilac zahtjeva mora biti spreman da pokaže da zadovoljava standarde akreditacije pružalaca usluga raftinga i da je posvećen misiji IRF-a.



International Rafting Federation
www.internationalrafting.com
info@internationalrafting.com
#RaftersAreAwesome

Koliko košta?

- **Naknada za prijavu:** 20\$ (uključujući materijale za samoprocjenu)
- **Naknada za stručni pregled:** 100\$ - 200\$ (u zavisnosti od složenosti poslovanja)
- **Naknada za terensku posjetu:** 500\$ + putni troškovi ocjenjivača za akreditaciju pružalaca usluga raftinga (pod pretpostavkom da će procjena trajati dva dana)
- **Godišnja članarina:** 100\$ - 400\$ (u zavisnosti od bruto godišnjeg prihoda)

Akreditacija pružalaca usluga raftinga Glavne prednosti

Pružaoци usluga raftinga se obraćaju Međunarodnoj rafting federaciji sa zahtjevom za akreditaciju iz razloga što je sam proces koristan za sve one koji rade ili su uključeni u rad organizacije. Kroz proces akreditacije pružaoцима usluga raftinga se obezbjeđuje okvir za upravljanje resursima, predočavaju se dobre prakse i potiče se želja za kontinuiranim poboljšanjem. Na ovaj način se pomaže održivosti pružalaca usluga raftinga, potiče se njihov razvoj i pomaže im se da postignu mjerljive rezultate.

Proces akreditacije pružalaca usluga raftinga pomaže pružaoцима usluga da uspostave sisteme pomoću kojih se:

1. sprječavaju nesreće i definira se postupanje u slučaju nesreća,
2. učesnicima pružaju kvalitetne usluge,
3. vodi djelatnost koja je društveno i okolišno odgovorna.

Nakon pune akreditacije, pružaoци usluga imaju sljedeće pogodnosti:

- dokaz da u svom radu primjenjuju međunarodno prihvaćene standarde,
- unaprjeđenje sigurnosti i kvaliteta rada kroz redovne interne i vanjske preglede,
- pripadnost mreži pružalaca usluga raftinga koje je akreditirala IRF što klijentima pomaže i služi kao prevaga u izboru pružalaca usluga,
- veća izloženost preko internet stranice i drugih medijskih kanala Međunarodne rafting federacije,
- doprinos ugledu kroz korištenje logotipa akreditiranog pružaoца usluga raftinga u marketinškim i promotivnim materijalima,
- pristup resursima vezanim za rad pružalaca usluga raftinga kao što su osiguranje, administrativni obrasci i procesi, obuka, zapošljavanje vodiča, itd.

Kako mreža akreditiranih pružalaca usluga raftinga bude sve više napredovala i povećavala svoj kapacitet, Međunarodna rafting federacija će nastojati da akreditiranim pružaoцима usluga obezbjedi dodatne koristi i finansijske pogodnosti. Potencijal u tom smislu postoji u sljedećim kategorijama: pristup osiguranju po nižim cijenama, kao i potrepštinama, trgovinskim tijelima, marketinškim uslugama, uslugama na internetu, softverima za vršenje rezervacija, itd.

Akreditacija pružalaca usluga raftinga

Detaljan opis postupka

Proces akreditacije pružalaca usluga raftinga se sastoji od faza, pri čemu se pružaocima usluga daje mogućnost postupanja po dobijenim povratnim informacijama. Akreditacija se sastoji od perioda samoprocjene u odnosu na objavljene standarde, stručnog pregleda koji vrši stručna komisija i terenske posjete koju vrši obučeni ocjenjivač. Proces se može završiti za šest do dvanaest mjeseci, u zavisnosti od složenosti rada, lokacije, te raspoloživog vremena i resursa pružaoca usluga.

1. Početni zahtjev:

- Pružalac usluga popunjava i šalje *online zahtjev*.
- Kada Koordinator akreditacije pružalaca usluga raftinga potvrdi kvalificiranost, *Sporazum o akreditaciji* se šalje glavnoj kontakt osobi pružaoca usluga raftinga na potpis koji se potom vraća nazad zajedno sa *naknadom za prijavu*.
- Koordinator akreditacije pružalaca usluga raftinga šalje pružaocu usluga materijal za samoprocjenu i radi sa njim kako bi pružalac usluga razumio proces, standarde i očekivanja, te rješava bilo koje konkretne potrebe pružaoca usluga.

2. Izvještaj o samoprocjeni:

- *Izvještaj o samoprocjeni* pružaocu usluga raftinga daje priliku da se pozabavi svojim postojećim politikama, procedurama i praksama, te vidi u kojoj su mjeri usklađene sa standardima akreditacije pružaoca usluga raftinga.
- Pružalac usluga prikuplja dokaze kojima se pokazuje da je primijenio standarde i, kada je spreman, Koordinator akreditacije pružalaca usluga raftinga šalje kompletiran *izvještaj o samoprocjeni*, uključujući dokaze, zajedno sa *naknadom za stručni pregled*.

3. Stručni pregled:

- Koordinator akreditacije pružalaca usluga raftinga određuje Komisiju za stručni pregled, koja se sastoji od stručnjaka iz sektora i koja je zadužena za datog pružaoca usluga.
- Komisija za stručni pregled pregleda *Izvještaj o samoprocjeni* pružaoca usluga i procjenjuje njegov rad u odnosu na standarde akreditacije pružalaca usluga raftinga. Komisija ili odobrava terensku posjetu ili pružaocu usluga raftinga nudi mogućnost postupanja po dobijenim povratnim informacijama.
- Ukoliko se odobri terenska posjeta, pružalac usluga dobija status *privremene akreditacije*.

4. Terenska posjeta:

- U roku od dvije godine nakon dobijanja statusa *privremene akreditacije* obučeni ocjenjivač za akreditaciju pružalaca usluga raftinga dolazi u posjetu pružaocu usluga kako bi se uvjerio da je pružalac usluga realizovao politike, procedure i prakse vezane za standarde. Pružalac usluga je odgovoran za troškove terenske posjete, koji obuhvataju putne troškove ocjenjivača i plaću za dva dana.
- Nakon terenske posjete, Komisija za stručni pregled pregleda *Izvještaj o terenskoj posjeti* i potom ili odobrava akreditaciju ili pružaocu usluga daje mogućnost postupanja po dobijenim povratnim informacijama.
- Ako se akreditacija odobri, i kada se primi prva uplata *godišnje članarine*, pružalac usluga dobija status *pune akreditacije*.

5. Održavanje akreditacije:

- Akreditacije pružalaca usluga raftinga važi tri godine od datuma dobijanja prve akreditacije, odnosno pet godina za svaki sljedeći ciklus akreditacije.
- U okviru ostalih ciklusa akreditacije od pružalaca usluga se traži da održavaju usklađenost sa standardima što potvrđuju *Godišnjim izvještajem*, kao i nastavak plaćanja godišnje članarine.
- Na kraju perioda akreditacije, pružaoci usluga trebaju izvršiti samoprocjenu u odnosu na ažurirane standarde kao i novu terensku posjetu, što se može izvršiti i na daljinu.

Akreditacija pružalaca usluga raftinga

Standardi

1. Osnovni standardi:

- 1.1. **Licenciranje:** Pružalac usluga posjeduje neophodne licence za rad.
- 1.2. **Dozvole:** Pružalac usluga je obezbjedio dozvolu za korištenje privatnog zemljišta za pristup ili je obezbjedio odgovarajuće dozvole za javno zemljište.
- 1.3. **Poštivanje nacionalnih i lokalnih propisa:** Pružalac usluga može dokazati da je poduzeo korake u cilju poštivanja primjenjivih nacionalnih i/ili lokalnih propisa.
- 1.4. **Osiguranje:** Pružalac usluga održava odgovarajuće vrste i nivoe pokrića osiguranja.

2. Sprječavanje nesreća i postupanje u slučaju nesreća:

2.1. Oprema:

- 2.1.1. **Čamci:** Čamci pružaoca usluga su ispravni za rad, adekvatno opremljeni i pogodni za ture koja pružalac usluga nudi.

2.1.2. Oprema klijenata:

- 2.1.2.1. **Kacige:** Kacige koje obezbjeđuje pružalac usluga su ispravne za korištenje i pogodne za ture koja pružalac usluga nudi.
- 2.1.2.2. **Prsluci za spašavanje (plutanje):** Prsluci za spašavanje (plutanje) koje obezbjeđuje pružalac usluga su ispravni za korištenje, ispravno označene kategorije i pogodni za ture koje pružalac usluga nudi. Godišnje se provjerava uzgon svakog prsluka.
- 2.1.2.3. **Vesla:** Vesla koja obezbjeđuje pružalac usluga su ispravna za korištenje i pogodna za ture koje pružalac usluga nudi.
- 2.1.2.4. **Toplotna zaštita i zaštita od sunca:** Pružalac usluga obezbjeđuje odgovarajuću toplotnu zaštitu i/ili zaštitu od sunca za okruženje u kojem radi ili se stara da klijenti donesu odgovarajuća odjela.
- 2.1.2.5. **Obuća:** Obuća koju obezbjeđuje pružalac usluga je ispravna za nošenje i pogodna za ture koje pružalac usluga nudi ili se pružalac usluga stara da klijenti donesu odgovarajuću obuću.

- 2.1.3. **Oprema vodiča:** Vodiči ili instruktori koji rade za pružaoca usluga su opremljeni prema standardima sistema obuke i edukacije vodiča (GTE).

2.1.4. Oprema za pružanje prve pomoći, oprema za hitne slučajeve i spašavanje:

- 2.1.4.1. **Komunikacija:** Pružalac usluga ima odgovarajuća sredstva komunikacije za okruženje u kome radi i uređaji za komunikaciju su ispravni.
- 2.1.4.2. **Komplet za prvu pomoć:** Pružalac usluga ima odgovarajući komplet za prvu pomoć za okruženje u kome radi i komplet je odgovarajuće sadržine.
- 2.1.4.3. **Oprema za spašavanje:** Pružalac usluga ima odgovarajuću opremu za spašavanje za okruženje u kome radi i oprema je ispravna.
- 2.1.4.4. **Pribor za popravke:** Pružalac usluga ima odgovarajući pribor za popravke za okruženje u kome radi i pribor za popravke je u ispravnom stanju.
- 2.1.4.5. **Rezervni dijelovi:** Pružalac usluga nosi odgovarajuće rezervne dijelove za okruženje u kome radi i rezervni dijelovi su u ispravnom stanju.

- 2.1.5. **Održavanje:** Pružalac usluga opremu odlaže na adekvatan način, održava je čistom i suhom, te vodi dnevnik održavanja opreme.

2.2. Prevoz:

- 2.2.1. **Vozila i prikolice:** Vozila i prikolice pružaoca usluga su ispravni za rad i imaju dozvole u skladu sa lokalnim propisima.
- 2.2.2. **Vozačka dozvola:** Vozači koji rade za pružaoca usluga posjeduju odgovarajuće vozačke dozvole za upravljanje vozilima i prikolicama.
- 2.2.3. **Održavanje:** Pružalac usluga vodi evidenciju o održavanju vozila i prikolica.

2.3. Kvalifikacije vodiča/instruktora:

- 2.3.1. **Certifikacija Međunarodne rafting federacije:** Vodiči ili instruktori koji rade za pružaoca usluga su u datom trenutku certificirani od strane Međunarodne rafting federacije (IRF) (ili su certificirani od strane organizacije koju je odobrila IRF).
- 2.3.2. **Certifikat o osposobljenosti za pružanje prve pomoći:** Vodiči ili instruktori koji rade za pružaoca usluga posjeduju odgovarajuće i važeće certifikate osposobljenosti za pružanje prve pomoći, uključujući i osposobljenost za primjenu tehnika oživljavanja.
- 2.3.3. **Obuka na terenu:** Vodiči ili instruktori koji rade za pružaoca usluga su upoznati sa turama koje pružalac usluga nudi, kao i sa politikama, procedurama i praksama rada.
- 2.3.4. **Mentorstvo:** Pružalac usluga ima sistem za procjenjivanje i nadziranje vodiča ili instruktora.
- 2.3.5. **Preopterećenost:** Pružalac usluga vodi računa o uticaju dužeg rada na terenu na učinkovitost rada vodiča ili instruktora.

2.4. Planiranje tura:

- 2.4.1. **Pojedinosti o turi:** Pružalac usluga ima pregled svake ture koju nudi sa informacijama koje uključuju najmanje naziv ture, odnosno naziv dionice ture, trajanje, lokaciju (start, cilj i mjesta za evakuaciju) i stepen težine.
- 2.4.2. **Procjena rizika:** Pružalac usluga je za svaku turu koju nudi izvršio procjenu rizika, uključujući utvrđivanje opasnosti, analizu rizika i strategije smanjivanja opasnosti.
- 2.4.3. **Politike, procedure i smjernice (Standardni operativni postupci):**
 - 2.4.3.1. **Konzumiranje opojnih droga i alkohola:** Pružalac usluga ima politiku zabrane rada i učešća osoblju i učesnicima pod dejstvom opojnih droga i alkohola.
 - 2.4.3.2. **Provjera učesnika:** Pružalac usluga ima sistem kojim se obezbjeđuje da učesnici ispunjavaju zahtjeve ture (npr. najniža starosna dob, fizička sprema, plivačke sposobnosti, odgovarajuće iskustvo, itd.).
 - 2.4.3.3. **Informacije o učesnicima:** Pružalac usluga prije svake ture prikuplja odgovarajuće podatke o učesnicima (kontakt osobe za hitne slučajeve i medicinske informacije).
 - 2.4.3.4. **Odnos broja osoblja i broja učesnika:** Pružalac usluga ima odgovarajući odnos broja osoblja i broja učesnika za svaku turu koju pružalac usluga nudi.
 - 2.4.3.5. **Zahtjevi u pogledu osoblja:** Pružalac usluga ima odgovarajuće zahtjeve u pogledu osoblja za svaku turu koju pružalac usluga nudi.
 - 2.4.3.6. **Sigurnosni zahtjevi za plovila:** Pružalac usluga ima odgovarajuće sigurnosne zahtjeve za plovila za svaku turu koju pružalac usluga nudi.
 - 2.4.3.7. **Zahtjevi u pogledu opreme:** Pružalac usluga ima odgovarajuće zahtjeve u

pogledu opreme za svaku turu koju pružalac usluga nudi.

2.4.3.8. **Uputstva o sigurnosti i pravila ponašanja:** Učesnici tura koje realizuje pružalac usluga su na odgovarajući način pripremljeni za njihovu ulogu u sprječavanju i postupanju u slučaju nesreće.

2.5. Postupanje u slučaju nesreće:

2.5.1. **Plan postupanja u slučaju nesreće:** Pružalac usluga ima plan postupanja u slučaju nesreće u kojem su navedeni koraci koje treba poduzeti u hitnim situacijama. Plan je predan osoblju i redovno se vježba njegovo izvršavanje.

2.5.2. **Komunikacioni protokoli:** Pružalac usluga ima komunikacione protokole za osoblje kako bi znali koga kontaktirati u hitnim slučajevima.

2.5.3. **Izveštaji o nesrećama:** Pružalac usluga ima sistem za praćenje i analizu nesreća do kojih je došlo kao i nesreća koje su izbjegnute.

2.6. **Izveštaji o turi:** Pružalac usluga ima sistem za prikupljanje i pohranjivanje izvještaja prije i nakon ture.

3. Iskustvo učesnika:

3.1. Komunikacija:

3.1.1. **Prije rezervacije:** Ture koja organizuje pružalac usluga raftinga su tačno opisane tako da potencijalni učesnici mogu donijeti informisanu odluku o učešću.

3.1.2. **Informacije prije odlaska na turu:** Prije dolaska učesnicima ture koju vodi pružalac usluga date su odgovarajuće informacije o turi.

3.1.3. **Preuzimanje/odricanje od rizika:** Učesnici ture koju vodi pružalac usluga su informisani, prihvataju i pristaju na rizike koji su svojstveni i rizike koji su povezani sa turom u kojoj učestvuju.

3.1.4. **Povjerljivost:** Pružalac usluga poštuje povjerljivost informacije učesnika i pohranjuje ih na odgovarajući način.

3.1.5. **Povratne informacije od klijenata:** Pružalac usluga ima sistem za prikupljanje, analizu i postupanje po dobijenim povratnim informacijama od učesnika.

3.2. **Sadržaji:** Za učesnike ture koju vodi pružalac usluga obezbjeđeni su odgovarajući toaleti i prostori za presvlačenje ili postoji sistem za zadovoljavanje datih potreba.

3.3. **Hrana i piće:** Pružalac usluga osigurava da učesnici imaju ili da im se obezbjedi odgovarajuća hrana i voda kako bi se zadovoljile fizičke potrebe tokom tura koje nudi.

3.4. **Higijena:** Pružalac usluga poduzima odgovarajuće mjere da na najmanju mjeru svede širenje bakterija ili bolesti tokom trajanja ture, a naročito u slučaju ture koja uključuje noćenje i ukoliko se u sklopu ture obezbjeđuje hrana.

4. Društvena i ekološka odgovornost:

4.1. **Očuvanje okoliša:** Pružalac usluga slijedi smjernice i principe kao što su „ne ostavljaj traga“ kako bi se na najmanju mjeru sveo uticaj njegovog rada na okoliš.

4.2. **Edukacija o okolišu:** Pružalac usluga svojim turama obuhvata znanja i svijest o značaju riječnog okoliša.

4.3. **Upravljanje otpadom:** Pružalac usluga sprječava, upravlja i odlaže otpad na odgovarajući način tokom trajanja ture.

4.4. **Kulturna svijest:** Pružalac usluga osmišljava i realizuje svoje ture uz primjenu znanja i vodeći računa o kontekstu i kulturi u kojoj radi.



4.5. **Zadržavanje osoblja:** Pružalac usluga osigurava da vodiči ili instruktori primaju odgovarajuću naknadu i pomaže im u daljem razvoju u datoj oblasti.

5. **Jednake mogućnosti:** Pružalac usluga nudi jednake i poštene mogućnosti za osoblje i klijente bez obzira na rasu, boju kože, spol, nacionalno porijeklo, vjeroispovijest, dob, fizički ili mentalni invaliditet, seksualnu orijentaciju, itd.