



ПРОЦЕС ПО СЕРТИФИЦИРАНЕ



Новостите в управлението на марката „Автентична България“ засягат и процеса по оценяване и сертифициране на обекти от туристическата индустрия. Марката днес е с по-широк тематичен обхват, като, освен местата за настаняване, обект на доброволно сертифициране могат да бъдат винарски изби, туристически атракции, маршрути, населени места и дестинации.

Наред с актуализацията на критериите за оценка, „Автентична България“ използва международен опит, за да оптимизира процеса по сертифициране на обектите. Новият подход не само улеснява кандидат-носителите на марката по отношение на времето и усилията, необходими за предоставяне на информация – благодарение на внедрената система за самооценка всеки кандидат може в рамките на броени минути без чужда помощ да получи обективна картина за обекта спрямо критериите и да добие ясна и точна информация кои области имат нужда от допълнителни внимание и ресурс, така че да допринесат за развитието и по-доброто позициониране на обекта и дестинацията.

Основните етапи по сертифицирането са:

- **Заявление** – попълва се електронно на страницата на „Автентична България“, като в него се предоставя обща информация за обекта, кандидатстващ за удостояване с марката;
- **Самооценка** – извършва се посредством електронна платформа на страницата на „Автентична България“. След обработка на заявлението - обикновено в рамките на не повече от 48 часа, се предоставя достъп до електронната платформа. В нея кандидат-носителите на марката предоставят надеждна информация по критериите, разпределени в 6 области: *Обслужване на клиентите, Материална база и оборудване, Управление на околната среда, Управление на персонала, Културни аспекти, Бизнес устойчивост*. Резултатите от самооценката се генерират и обявяват от системата моментално след приключване на работата с платформата;
- **Предварително сертифициране** – при успешно преминал етап по самооценка кандидатите заплащат годишна такса и получават временни сертификати, удостоверяващи качеството на предоставяните от тях услуги. С това кандидатстващият обект става член на партньорските мрежи на „Автентична България“. В рамките на 72 часа „Автентична България“ изпраща по куриер на сертифицираните кандидати временните сертификати заедно с елементите на визуална идентичност – стикери с логото на марката, достъп до системата с графични средства, които обектът може да използва при изработката на рекламни и други материали, както и договор за ползване поддържане на марката за качество „Автентична България“;
- **Експертна оценка** – в рамките на три месеца след предварителното сертифициране екип от професионални оценители на „Автентична България“ посещава обектите и извършва техническа експертна оценка съобразно критериите на марката. Това е ключов етап от завършването на процеса по сертифициране – удостоверява се предоставената в етапа на самооценка информация и се предоставя индивидуална консултация на база на постигнатите резултати, след което се изготвя цялостен технически доклад с оценка и препоръки;



- **Официално сертифициране** – след задоволително приключване на предходните етапи „Автентична България“ организира специална церемония, на която се връчват официалните сертификати на удостоените с марката обекти.
-

- **Годишен одит и „таен клиент“** – качеството на обслужването в сертифицираните обекти е ключово за облика на дестинациите и туристическата индустрия на страната ни като цяло, а присъдената марка за качество „Автентична България“ е гаранция за това, че партньорите ѝ отговарят на съвременните тенденции и иновациите в сферата на туристическото обслужване и устойчивото развитие. Затова, „Автентична България“ провежда периодични одити на носителите на Марката, включително и чрез „таен клиент“, и поддържа непрестанен контакт с партньорите си – подпомага и подкрепя развитието им чрез регулярни оценки, консултации и доклади, предоставя насоки и обучения, развива партньорските си мрежи както в страната, така и в чужбина.

