



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд за регионално
развитие



Оперативна програма “Регионално развитие” 2007-2013

www.bgregio.eu

Инвестираме във Вашето бъдеще!



Проектът се финансира от Европейския фонд за регионално развитие и от държавния бюджет на Република България

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ПРЕСКОНФЕРЕНЦИЯ

Проект „Стимулиране на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия”

Схема за безвъзмездна финансова помощ BG161PO001/3.3-01/2008
„Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване”
Договор № BG161PO001/3.3-01/2008/001-09 „Стимулиране на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия”

Резултати от проекта

Десислава Михалкова

Ръководител на проекта, МИЕТ

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА

„Стимулиране на
качеството и
устойчивото развитие
на туристическите
предприятия”

*Схема за безвъзмездна финансова помощ
ВГ 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за
ефективен национален маркетинг на
туристическия продукт и подобряване на
информационното обслужване”*

› ДОГОВОР №:

- ВГ161PO001/3.3-01/2008/001-09,
подписан на 17.09.2009 г.

› В СИЛА ОТ:

- 07.12.2009 г.

› БЕНЕФИЦИЕНТ:

- Министерство на икономиката,
енергетиката и туризма

› ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ:

- 36 месеца

› СТОЙНОСТ НА ПРОЕКТА:

- 494 028,00 лева

› ФИНАНСИРАНЕ:

- ОП „Регионално развитие“ 2007-2013

Информация за проекта



Да повиши конкурентоспособността на българския туристически продукт, да подобри пазарните му позиции и ефективността на националния и регионалния маркетинг чрез създаване на предпоставки за повишаване на качеството и съблюдаване на принципите на устойчивото развитие

Информация за проекта

КОНКРЕТНА ЦЕЛ:

Да проучи, популяризира и създаде предпоставки за внедряването на инструменти за насърчаване на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия, и по-специално:

- Система за **доброволно сертифициране на качеството** и национален знак за качество
- Система за **доброволно сертифициране на устойчивото развитие** и национален знак за устойчиво развитие
- Възможности за **сравнение (benchmarking)** с подобни предприятия в България и други европейски страни

Информация за проекта

› ЦЕЛЕВИ ГРУПИ:

- Туристически сдружения;
- Хотелиери и ресторантьори;
- Туроператори и туристически агенти;
- Доставчици на допълнителни туристически услуги;
- Туристически атракции.

› КРАЙНИ БЕНЕФИЦИЕНТИ:

- Туристи;
- Заети в туризма;
- Местни общности в местата, където се развива туризъм.

Дейности

1	Организация и управление на проекта
2	Изготвяне на тръжна документация и провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки
3	Проучване на нагласите и готовността на туристическите предприятия за участие в доброволни системи за сертифициране на качеството и устойчивото развитие
4	Разработване на проект (предложение) за национална система за сертифициране на качеството на туристическите услуги
5	Разработване на проект (предложение) за национална система за сертифициране на устойчивото развитие на туристическите предприятия
6	Провеждане на информационна кампания за разясняване и популяризиране на предложенията за национални системи за сертифициране на качеството и устойчивото развитие
7	Независим финансов одит
8	Дейности за информация и публичност

1: Организация и управление на проекта

- › Екип от 4 експерта
- › Редовни срещи за организация и изпълнение на дейностите
- › Непрекъснат мониторинг на изпълнение на дейностите
- › Непрекъснатата комуникация с изпълнителите на дейности по проекта
- › Непрекъснато следене на актуалните изисквания на УО на ОПРР

2: Процедури за избор на изпълнители

- › Организиране на събития за информация и публичност
- › Извършване на одит по изпълнение на дейностите и отчитане на разходите по проекта
- › Изработване на документация за възлагане на обществена поръчка по реда на Закона за обществените поръчки
- › Изготвяне и разпространение на нискобюджетни рекламни материали
- › Проучване на нагласите на туристическите предприятия, разработване на предложения за национални системи за доброволно сертифициране на качеството и устойчивото развитие, и тяхното популяризиране

3: Проучване на нагласите

ПЛАНИРАНО

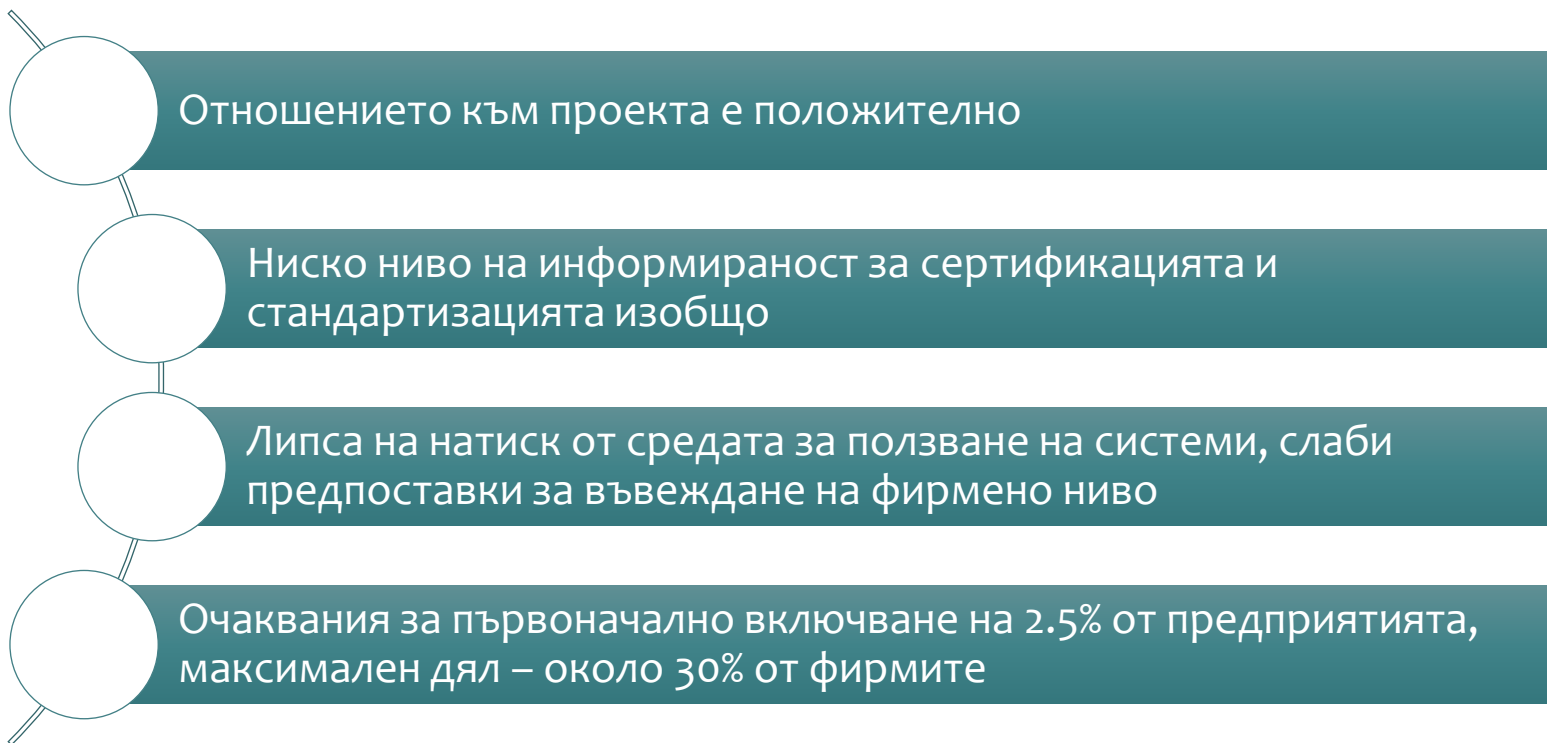
- › Анкетно проучване сред минимум 50 туристически сдружения и не по-малко от 600 представители на туристическия отрасъл
- › Аналитичен доклад за нагласите на туристическия бизнес в България към въвеждането на доброволни системи за сертифициране на качеството и устойчивото развитие с изводи и препоръки

ИЗПЪЛНЕНО

- › Проведени са:
 - **Изследване сред 54 туристически сдружения** (онлайн анкета)
 - **Национално представително изследване сред 600 предприятия в туризма** (телефонно интервю)
 - **Качествено изследване сред ключови фигури** в частния и публичния сектор (дълбочинно интервю)
- › Изготвен е **аналитичен доклад** с приложения

3: Проучване на нагласите

› Основни изводи



4: Система за сертифициране на качеството в туризма

ПЛАНИРАНО

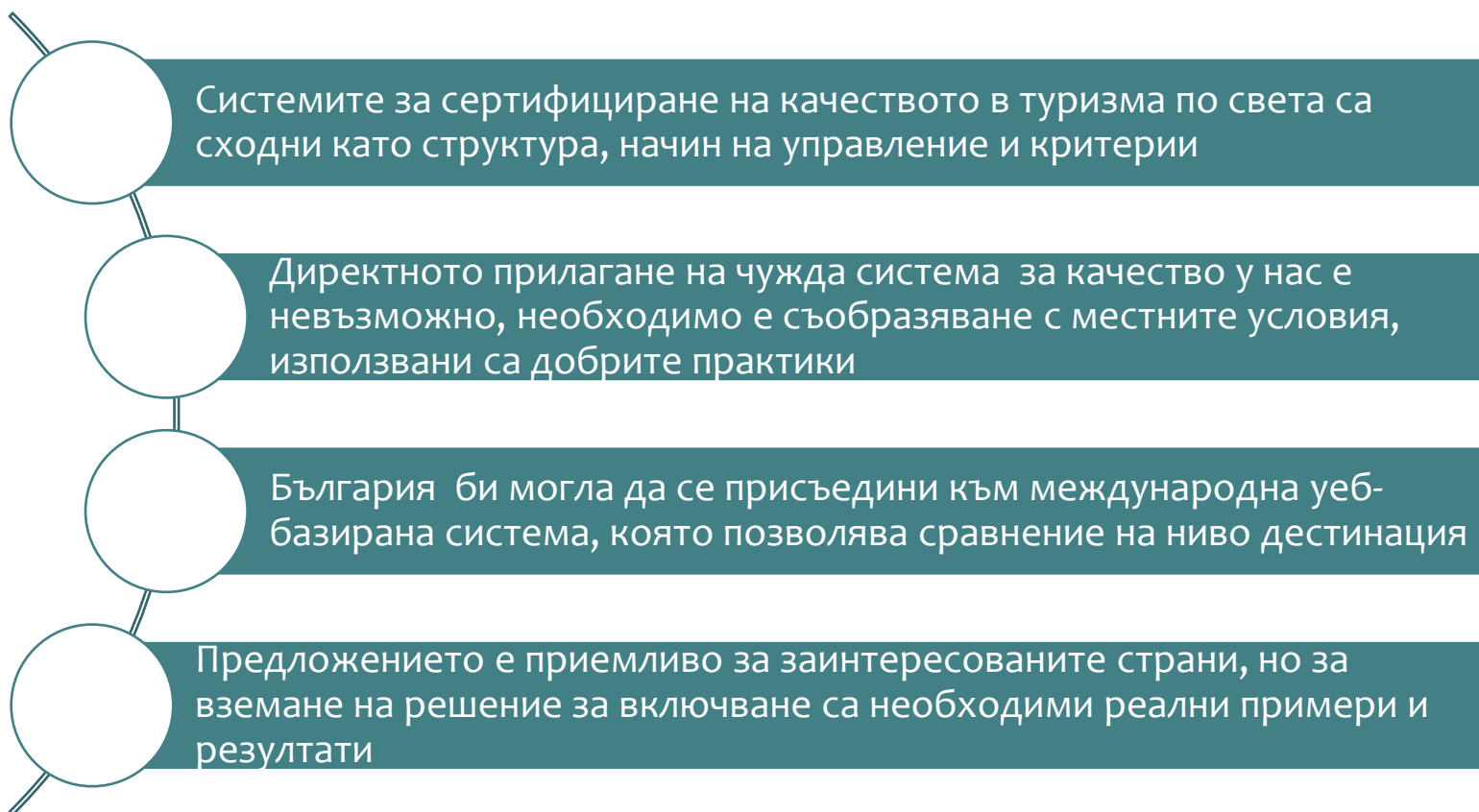
- › Преглед на системите за качество в туризма
- › Изработка на предложение за създаване и администриране на национална система за доброволно сертифициране на качеството
- › Проверка на уместността, приемливостта и приложимостта на предложението чрез фокус групи
- › Идентифициране на уеб-базирани системи за оценка на качеството на базата удовлетвореност на туристите
- › Създаване на предпоставки за въвеждане

ИЗПЪЛНЕНО

- › Изучени са **11 системи** за качество във водещи дестинации
- › Проведени са **12 фокус групи** в цялата страна за проверка на приемливостта
- › Прегледани са **8 уеб-базирани системи** за оценка на качеството на база на мненията на потребителите
- › Изработено е **предложение за национална система за сертифициране на качеството**, в което са изведени необходими действия за въвеждане

4: Система за сертифициране на качеството в туризма

› Основни изводи



5: Система за сертифициране на устойчивото развитие в туризма

ПЛАНИРАНО

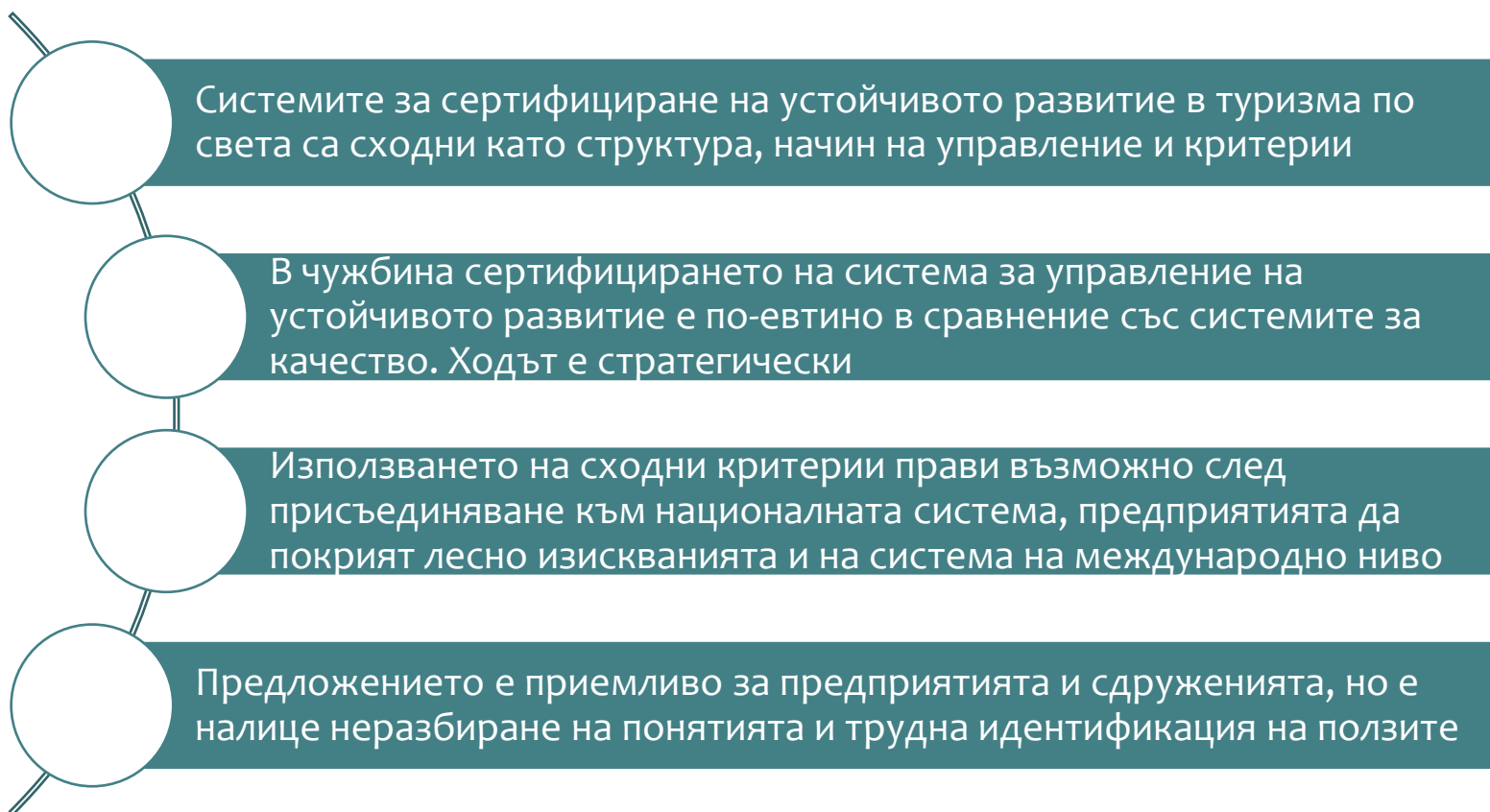
- › Преглед на системите за устойчиво развитие в туризма
- › Изработка на предложение за създаване и администриране на национална система за доброволно сертифициране на устойчивото развитие
- › Проверка на уместността, приемливостта и приложимостта на предложението чрез фокус групи
- › Създаване на предпоставки за въвеждане

ИЗПЪЛНЕНО

- › Изучени са **51 системи** за устойчиво развитие на регионално, национално и международно ниво
- › Проведени са **12 фокус групи** в цялата страна за проверка на приемливостта
- › Изработено е **предложение за национална система за сертифициране на устойчивото развитие**, в което са изведени необходими действия за въвеждане

5: Система за сертифициране на устойчивото развитие в туризма

› Основни изводи



6: Информационна кампания

ПЛАНИРАНО

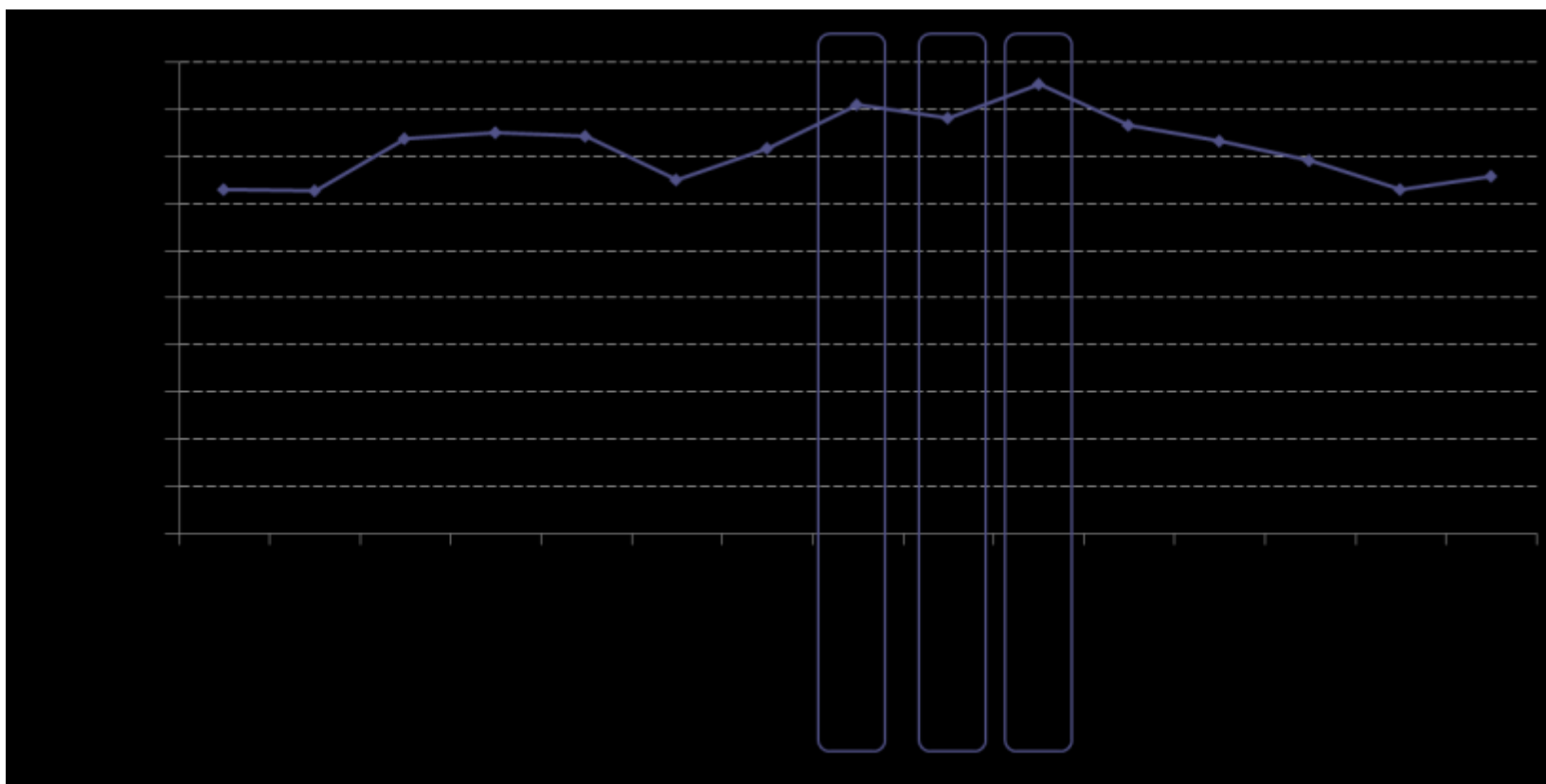
- › Отпечатване и разпространение на:
 - брошура с тираж 5000 бр.
 - 1000 бр. CD с брошурата
 - два вида листовки, всяка с тираж 5000 бр.
- › Публикуване на инфо материалите на сайта на МИЕТ
- › Провеждане на 12 прояви за обсъждане и популяризиране
- › Създадени положителни нагласи за въвеждане на национални системи

ИЗПЪЛНЕНО

- › Отпечатани общо:
 - 5 000 брошури; 1 000 CD с брошурата; 10 000 листовки
- › Разпространени общо:
 - 878 брошури и CD; 96 листовки
- › Проведени 15 регионални срещи и заключителна пресконференция
 - Общо 636 участника:
 - › 536 представители на заинтересованите страни
 - › 100 представители на медиите
- › Медийно отразяване:
 - 177 материала

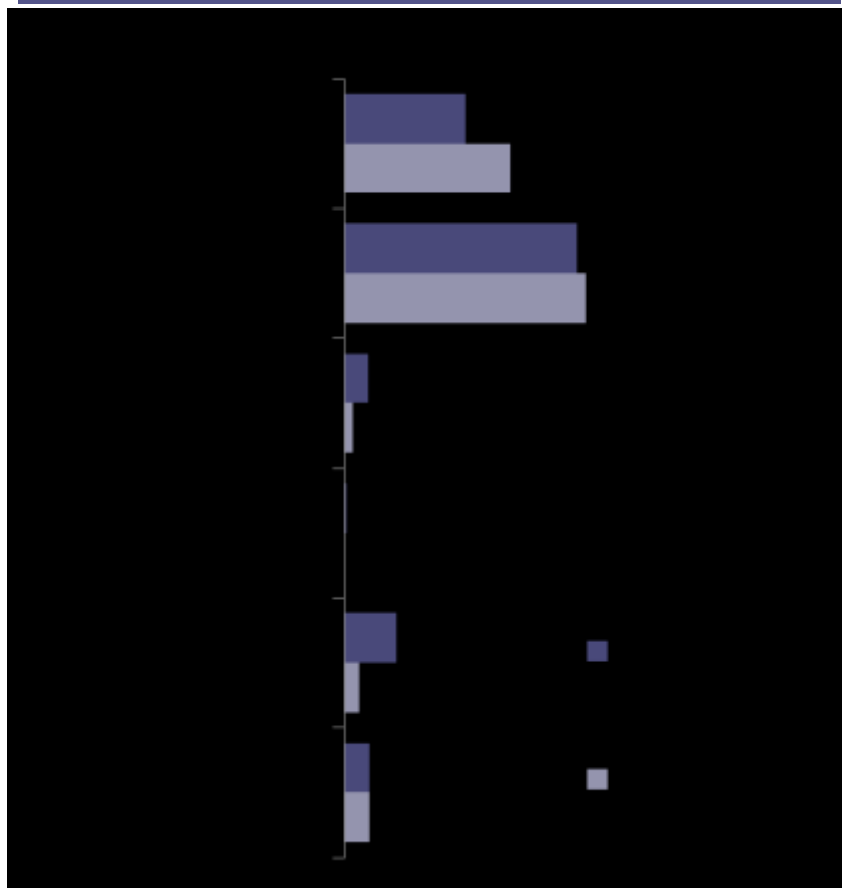
6: Информационна кампания

Дял на удовлетворените: между 73% и 96%



6: Информационна кампания - ефект

ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПРОЕКТА



ПРОМЯНА В ОТНОШЕНИЕТО

- › Обсъждането на темата повишава интереса и положителното отношение към нея :
 - С 38% нараства дялът на крайно положително настроените
 - Дялът на участниците без отношение намалява близо 3 пъти

7: Независим финансов одит

- › Успешно проведена процедура за избор на одитор

- › **ПРЕДСТОИ:**
 - Изготвяне на одиторски доклади
 - Одобрение на окончателен финансов отчет по проекта и получено окончателно плащане

8: дейности за информация и публичност

ПЛАНИРАНО

- › Провеждане на встъпителна пресконференция
- › Изработка на информационни материали
- › Провеждане на заключителна пресконференция

ИЗПЪЛНЕНО

- › Проведена встъпителна пресконференция (07.12.2010):
 - Участници: 75 души, сред които 40 журналисти
 - Материали в медиите: 74 бр.
- › Изработени рекламни материали:
 - Листовки
 - Папки
 - Банери
- › Проведена заключителна пресконференция (29.10.2012)

Изпълнение на основната дейност

Обществена поръчка „Проучване на нагласите на туристическите предприятия, разработване на предложения за национални системи за доброволно сертифициране на качеството и устойчивото развитие, и тяхното популяризиране“

Яна Спасова, експерт, Обединение „Консултанти за сертифициране на качеството в туризма“

РАБОТНА ДЕФИНИЦИЯ

Какво представлява
националната
система за
сертифициране?

*Схема за безвъзмездна финансова помощ
BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за
ефективен национален маркетинг на
туристическия продукт и подобряване на
информационното обслужване”*

- › Национална система за доброволно сертифициране на качеството и устойчивото развитие



- › Модел за:
 - Изграждане на системи за управление във фирмите на база на специализирани национални стандарти за качество и устойчиво развитие в туризма,
 - Сертифициране на системите на туристическите предприятия във всички подсектори
 - И управление на процесите, свързани с сертификация и контрол

Сертифициране на качеството

НА ФИРМЕНО НИВО

- › Управленски инструмент, позволяващ на фирмите да:
 - Контролират, поддържат и оптимизират сами качеството на туристическите услуги, т.е. предоставят услуги, съобразени с изискванията на потребителите
 - Повишават конкурентоспособността си

НА ДЪРЖАВНО НИВО

- › Инструмент за синхронизиране на усилията, резултиращ в:
 - Общо повишаване на качеството на туристическата услуга
 - В дългосрочен план – подобряване на имиджа на дестинацията

Сертифициране на устойчивото развитие

НА ФИРМЕНО НИВО

- › Управленски инструмент за:
 - Оптимизиране на оперативните разходи и подобряване на общата икономическа ефективност
 - Привличане на лоялни и социално ангажирани потребителски сегменти
 - Подобряване на пазарната позиция

НА ДЪРЖАВНО НИВО

- › Система, предоставяща възможност за:
 - Стимулиране на местната икономика и насърчаване на местното производство
 - Промяна в имиджа на дестинацията
 - Подобряване цялостната устойчивост на туристическата оферта

Стартът на процесите

› Изграждането на национални системи за качество и устойчиво развитие стартира през 90-те години на ХХ в.

- **Качество:**

Швейцария (1990)

Испания (2000)

Словения (2000)

Финландия (2001)

Франция (2005)

Мароко (2007) ...

- **Устойчиво развитие:**

Скандинавски държави (1989)

Италия (1997)

Франция (1999)

Великобритания (2000)

САЩ/ Северна Америка (2002)

Испания (2005) ...

Брой сертифицирани предприятия

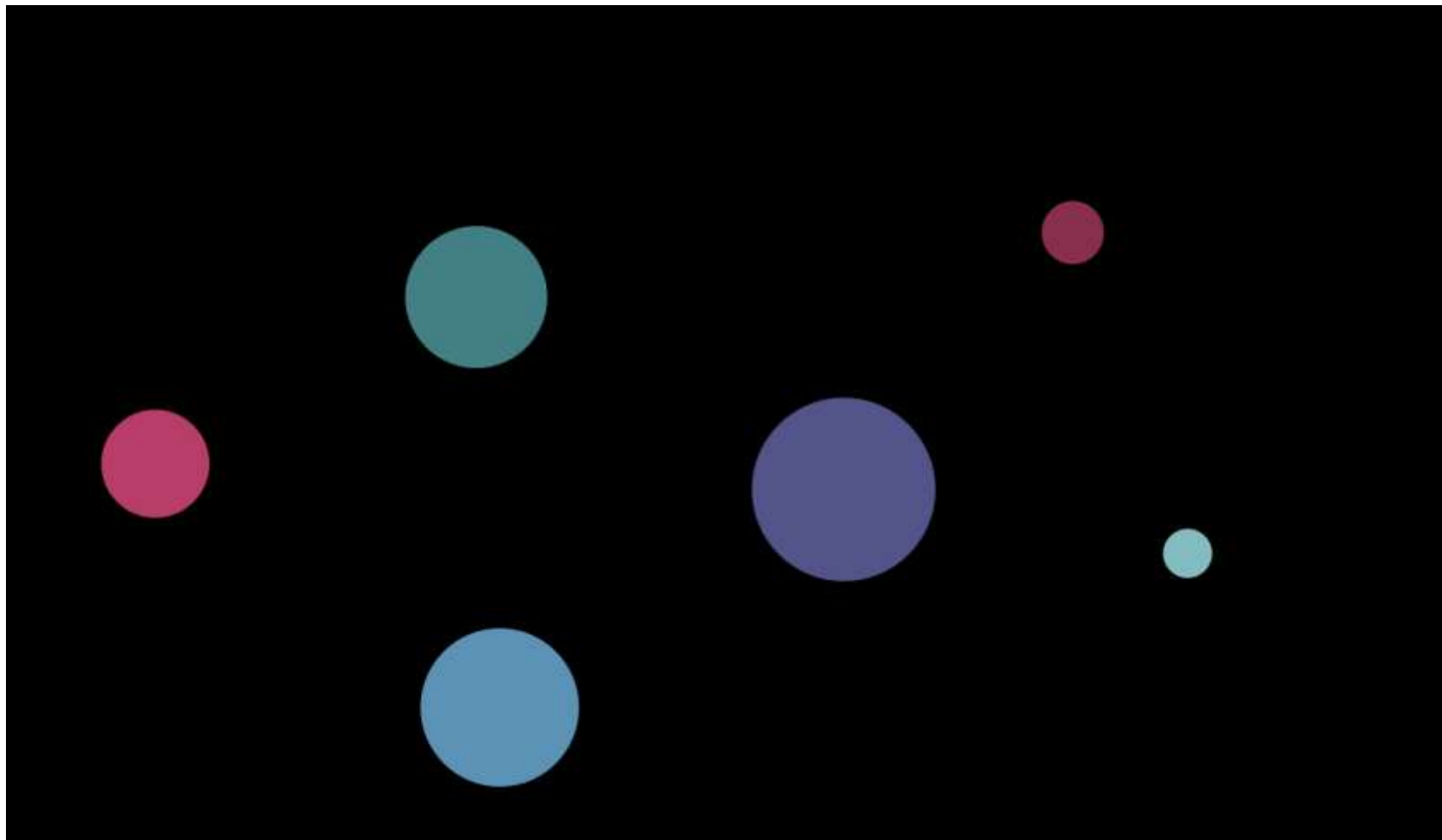
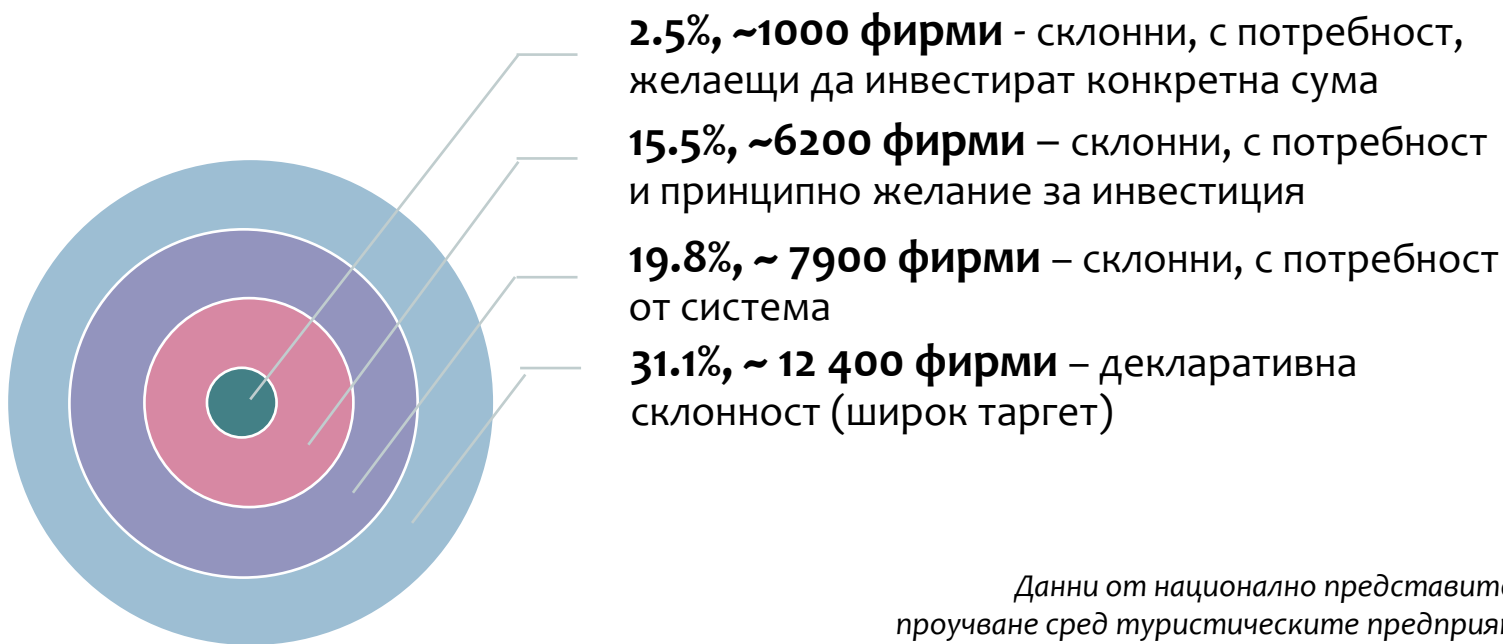


Схема за безвъзмездна финансова помощ ВГ 161РО001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване”

Очаквания за България

Реалистично е да се очаква да се включат около **1000 предприятия**



Данни от национално представително проучване сред туристическите предприятия, август – септември, 2012, база: 400 фирми

Разлика: ISO - специализирани стандарти

› Стандарти на ISO:

- Общи и приложими за всички видове фирми
- Не отчитат спецификите на секторите и конкретните дейности

› Специализирани стандарти в туризма:

- Съобразени с особеностите на сектора като цяло, подсекторите и конкретните дейности
- Съобразени с българските условия
- Подлежащи на вътрешно усъвършенстване при необходимост
- С опция за разработване на стандарти за други дейности

Разлика: категоризация - специализирани стандарти

› Категоризация:

- Нормативно изискване
- Ограничен обхват - средства за подслон, места за настаняване и заведения за хранене и развлечения
- Изисква наличие на условия, не задава критерии за степен на изпълнение

› Специализирани стандарти в туризма:

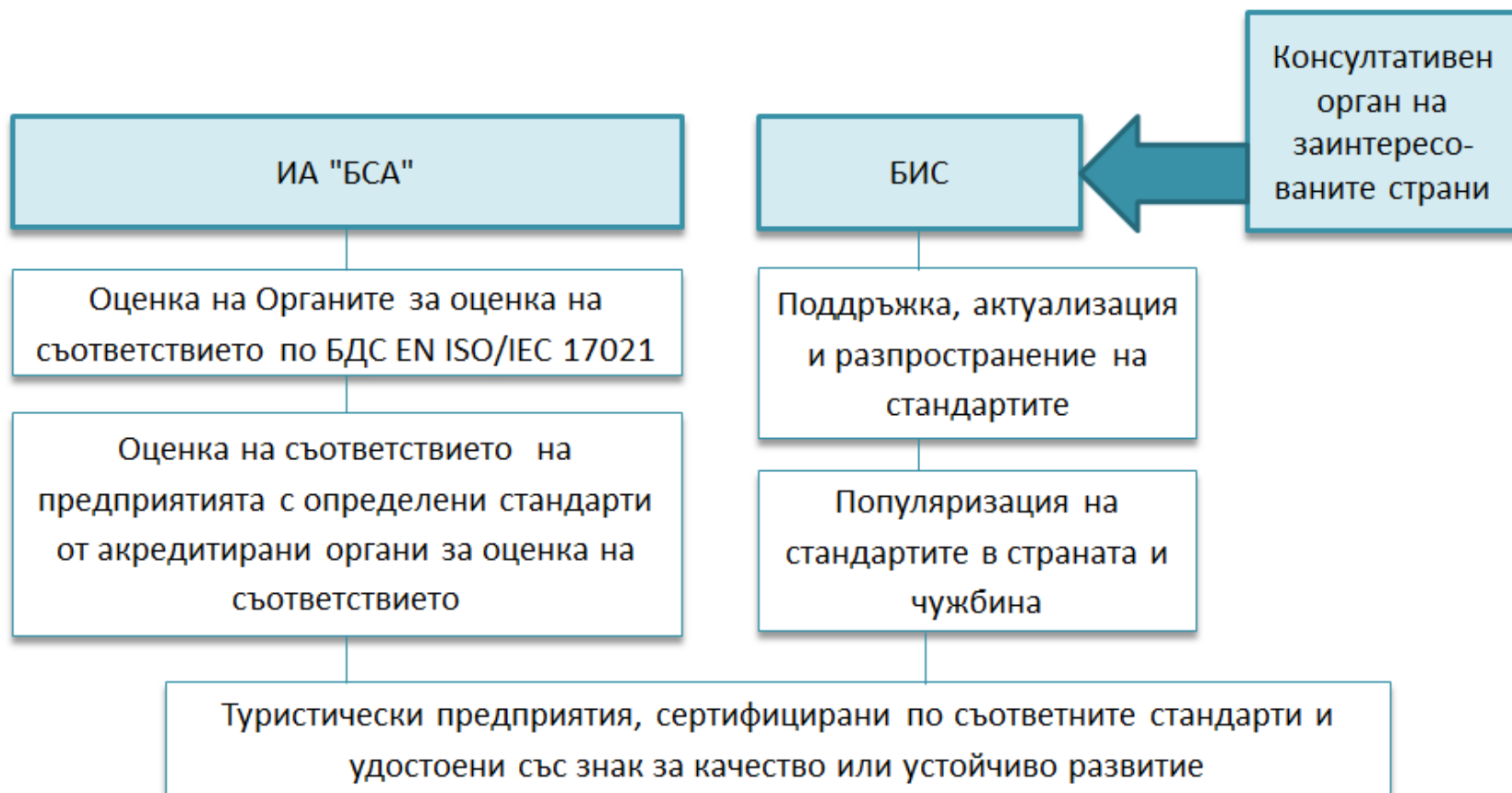
- Доброволен акт
- Обхващат всички предприятия в туризма
- Задават рамки, в които предприятието да изработи свои правила, не фиксират конкретни изисквания
- Включват всички елементи, които формират преживяването на туриста

Българските национални системи



- › Две национални системи за сертифициране на:
 - Качеството
 - Устойчивото развитие
- › С единен модел на управление
- › Набор от общо 14 стандарта /по 7/
- › Обхващащи всички подсектори

Препоръчителен модел на управление



Изисквания на стандартите

- › Стандартите са **ПРОЦЕСНО** ориентирани

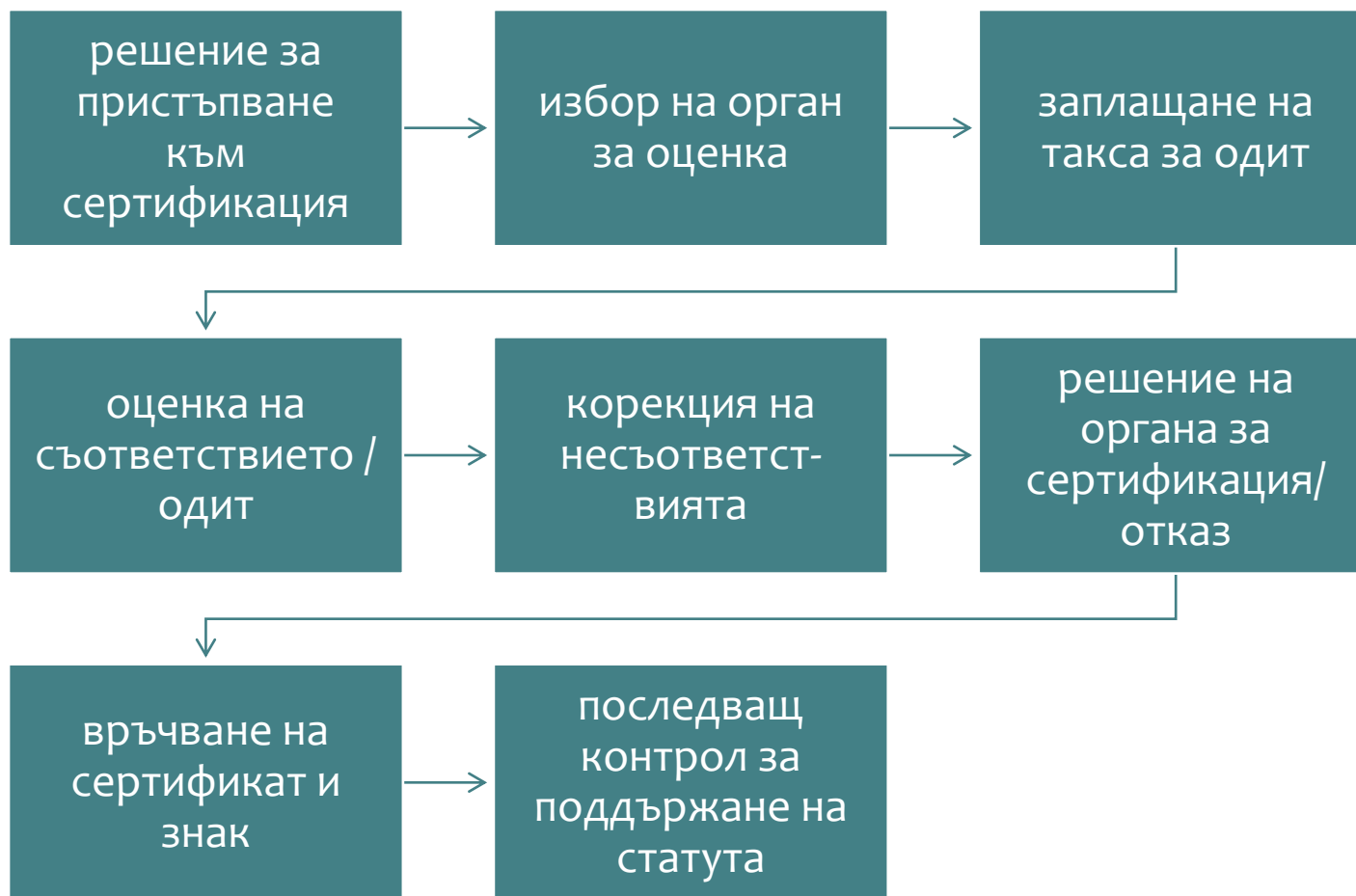


- › Ръководството на фирмата определя правила за поведение и работа на персонала:
 - При посрещане на гостите и презентиране на предлаганите услуги и
 - При предоставяне на услугите
 - При събиране на обратна информация за задоволеност на клиента
 - За осигуряване на социално-икономическа устойчивост на предприятието
 - За опазване на околната среда
 - При посещение и представяне на културно-исторически и природни обекти

Въвеждане на система на фирмено ниво



Процес на сертификация



Кой може да се сертифицира?

- › Всички предприятия в туризма, разделени в **7 категории:**
 - хотели и други места за настаняване
 - ресторанти и други заведения за хранене и развлечения
 - туроператори и туристически агенти
 - оператори на специализирани туристически услуги
 - туристически атракции и места за посещение
 - транспортни компании
 - други туристически предприятия и организации, в т.ч. туристически информационни центрове

Разходи за фирмите

- › Разходи по изграждането на системите:
 - в зависимост от:
 - › размерите на обекта, количеството обхванати процеси и наличието на системи по базовите стандарти
 - **очаквани стойности: 1000 – 20000 лева**

- › Разходи по оценка на съответствието:
 - в зависимост от:
 - › наличието или отсъствието на акредитирана сертификация на базовите стандарти в обектите
 - **ако няма система по ISO: 1000 – 20000 лева**
 - **ако има система по ISO: между 15 и 30% над цената за сертификацията по ISO стандартите**

Национални знаци (латиница)



› за качество



› за устойчиво развитие

Национални знаци (кирилица)



› за качество



› за устойчиво развитие

Перспективи пред системите

- › Процесът по въвеждане и утвърждаване на националните системи за сертифициране ще е труден, продължителен, не много масов, с реален ефект най-малко след 3 до 5 години
- › Натоварен е с позитивни очаквания в дългосрочна перспектива

Дял очакващи значително подобрене по показатели:

В срок до:	Брой туристи	Приходи от туризъм	Имидж
2 години	12.3%	11.3%	16.0%
5 години	26.5%	26.5%	29.3%
10 години	41.5%	41.3%	43.3%

Данни от национално представително проучване сред туристическите предприятия, август – септември, 2012, база: 400 фирми

Следващи стъпки

Десислава Михалкова

Ръководител на проекта, МИЕТ

КАКВО ПРЕДСТОИ?

Общ минимален срок
за осъществяване:

~ 2 ГОДИНИ

*Схема за безвъзмездна финансова помощ
BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за
ефективен национален маркетинг на
туристическия продукт и подобряване на
информационното обслужване”*

- › Внасяне на проектите за стандарти в БИС:
 - Обосновано предложение за разработване на нови български стандарти на национално ниво
 - Оценяване и приемане на предложението от страна на ТС на БИС
 - Работа по стандарта – целева работна група от представители на различни ТК на БИС
 - Провеждане на обществено допитване до постигане на консенсус (не по-малко от 2 месеца)

- › Приемане на проекта на стандарти от ТС на БИС

- › Одобряване и издаване на стандарта

/минимум 6 месеца/

КАКВО ПРЕДСТОИ?

Общ минимален срок
за осъществяване:

~ 2 ГОДИНИ

*Схема за безвъзмездна финансова помощ
BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за
ефективен национален маркетинг на
туристическия продукт и подобряване на
информационното обслужване”*

- › Препоръчителни дейности по популяризация на стандартите:
 - **Обща комуникационна кампания**, вкл. сред населението – за популяризация на националните системи за сертификация и знаците за качество и устойчиво развитие
 - **Кампания за потенциални кандидати** - за комуникиране на предимства и възможности
 - **Кампания за сдруженията** – за привличането им в процеса
 - **Специализирани обучения за кандидатите** – конкретно за разработката, внедряването и поддръжката на системите за управление в предприятията

/минимум 6 месеца/

КАКВО ПРЕДСТОИ?

Общ минимален срок
за осъществяване:

~ 2 ГОДИНИ

*Схема за безвъзмездна финансова помощ
BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за
ефективен национален маркетинг на
туристическия продукт и подобряване на
информационното обслужване”*

› Въвеждане на системите за
управление на фирмено ниво:

- Изграждане
- Внедряване
- Обучения на персонала

/минимум 6 месеца/

› Действие на системите за
управление

› Процес на сертификация:

- Избор на сертифициращ орган
- Одитиране
- Присъждане на статут

/минимум 6 месеца/



www.bulgariatravel.org

Този документ е създаден в рамките на договор № BG161PO001/3.3-01/2008/001-09 „Стимулиране на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия”, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Регионално развитие” 2007 – 2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от изпълнителя – Обединение „Консултанти за сертифициране на качеството в туризма, и от бенефициента – Министерство на икономиката, енергетиката и туризма, и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Министерство на икономиката, енергетика и туризма

България, 1052 София, ул. "Славянска" 8

тел. центр.: +359 2 940 7001, факс: +359 2 987 2190

e-mail: e-docs@mee.government.bg

www.mee.government.bg