



Европейски съюз  
Европейски фонд  
за регионално развитие



Оперативна програма "Регионално развитие" 2007-2013  
[www.bgregio.eu](http://www.bgregio.eu)

Инвестираме във Вашето бъдеще!  
Проектът се финансира от Европейския фонд за регионално развитие и  
от държавния бюджет на Република България

## СИСТЕМИ ЗА ДОБРОВОЛНО СЕРТИФИЦИРАНЕ НА КАЧЕСТВОТО И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ В ТУРИЗМА

Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161P0001/3.3-01/2008  
„Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия  
продукт и подобряване на информационното обслужване“  
по договор № BG161P0001/3.3-01/2008/001-09 за проект „Стимулиране  
на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия“

# Системи за управление на качеството, системи за сертифициране на качеството на туристическите продукти и услуги, етикети за качество

## Какво представляват по-популярните системи за управление и системи за сертифициране на качеството в областта на туризма?

Приложението на високи стандарти, норми и изисквания чрез въвеждането на различни системи за управление и системи за сертифициране на качеството са все **стратегически подходи за развитието на туристическите предприятия и дестинации**. Всички те осигуряват интегритета на националния туристически сектор, гарантират устойчивостта на туристическите практики и налагат дългосрочни приоритети. Независимо от начина, по който са въведени, подобни системи изискват синхронизация и добра координация, както и участие на всички заинтересовани страни в туристическия сектор.

**Най-общо, отделните съществуващи схеми за управление, оценка и сертифициране на качеството в областта на туризма дават възможност на туристическите бизнеси да контролират, поддържат и оптимизират желаното ниво на обслужване, както и да повишават цялостно качеството на предлаганата от тях услуга, в т.ч. и да разработват висококачествени туристически продукти и услуги, съобразени с изискванията и очакванията на потребителите.**

Преобладаващ брой подобни схеми за управление и оценка на качеството са създадени специално за туристическия сектор и са базирани почти изцяло на международния стандарт ISO 9001. Сами по себе си, тези системи представляват един аспект от далеч по-мощни и всеобхватни процеси по **интегриран мениджмънт на качеството (Integrated Quality Management)**, осъществявани в туристическите дестинации. По своята същност, такъв интегриран подход е функция от много и взаимосвързани компоненти (като удовлетвореност на потребителите, удовлетвореност сред заетите в сектора, оценка на качеството на живот на местните жители и оценка на природната среда). Неговата цел е да даде по-ясна представа за състоянието на сектора, както и за качеството и устойчивостта на предоставяните от страна на туристическия бизнес продукти и услуги.

Най-общо, съществуващите системи за управление на качеството и по-разпространените етикети за качество в туризма са от полза както за самите дестинации, така и за отделните туристически предприятия с конкретните пакети от услуги и продукти, предлагани от тях. Те имат за цел да:

- измерват и проследяват непрекъснато нивото на предлагано качество във времето (чрез набор от предварително съгласувани индикатори) на територията на туристическите дестинации;
- предоставят възможност за „нагледно“ картиране на аспектите и елементите, участващи в процеса по управление на качеството;
- промотират „добри бизнес практики“ и наложени стандарти за качество, като едновременно с това подпомагат подобряването на бизнес резултатите и бизнес възможностите;
- служат като интегриран работен инструмент, благодарение на който стават възможни подобрения в областта на планирането, управлението, оценката на резултатите и анализа на постигнатото;
- осигуряват платформа, чрез която се улесняват детайлните съпоставки (benchmarks) с конкурентни бизнеси и/или дестинации;
- подобряват осведомеността на потребителите по отношение на успешно приложени стратегии от страна на туристическите предприятия за цялостно повишаване на предлаганото качество;
- информират своевременно за редицата маркетингови предимства, които тези практики носят след себе си, както и промотират поетапното разработване на високоефективни модели на управление сред представителите на бранша.



## Защо да подкрепим въвеждането и прилагането на системи за управление на качеството и системи за сертифициране на качеството?

Въвеждането на системи за управление и сертифициране на качеството допринася за растежа и просперитета на туристическите бизнеси, като най-общо подпомага привличането на повече и по-удовлетворени клиенти, което на свой ред се отразява положително върху приходите и дългосрочната икономическа рентабилност на сектора.

**Системите за управление и сертифициране на качеството имат редица ползи за отделните туристическите предприятия, сред които:**

- Подобри бизнес резултати и достъп до интегрирани управленски модели, които дават трайно отражение върху качеството на продуктите и, на свой ред, повишават общата оперативна ефективност и конкурентоспособност на туристическите бизнес единици;
- Достъп до специализирани обучителни програми, адаптирани за нуждите на бизнеса;
- Възможност за запознаване с широко наложили се управленски системи, процеси и инструменти във връзка с дългосрочното поддържане на високо качество на туристическия продукт/ услуга;
- Възможност за качествено обучение и (пре) квалификация на ангажираните в процеса по предоставяне на висококачествени продукти и услуги персонал на туристическите предприятия;
- Високо ниво на обща потребителска удовлетвореност;
- Възможност за проследяване и мониторинг на конкретни клиентски очаквания, мнения, намерения и възприятия за качество в реално време, в т.ч. регистриране на потребителски оплаквания, предложения и препоръки;
- Висока разпознаваемост на отличените предприятия в очите на потребителите;
- Безпрепятствена съпоставка с конкурентни бизнеси и възможност за трайно усъвършенстване на туристическите предприятия;
- Повишена прозрачност на отделните бизнес практики, реклама и други маркетингови ползи (в т.ч. подобрени търговски отношения с доставчици, изграждане на мрежа от бизнес партньори, привличане на предприемачески интерес и др.);
- Привличане на лоялни/ целеви клиентски сегменти и разширяване пазарния обхват на индивидуалните туристически предприятия, и др.

## Уеб-базирани системи за оценка и сравнение на качеството на предоставяните туристически услуги на основата на удовлетвореност на клиентите: същност, предназначение и ползи

С все по-широкото навлизане на технологиите в редица управленски стратегически ходове на компании от различни отрасли и, в частност, в сектора на услугите и туристическите предприятия, онлайн платформите за управление на качеството придобиват голямо значение за успеха на всяка бизнес единица. Били те неразделна част от по-мощни програми за управление и сертифициране на качеството, или съществуващи под формата на самостоятелни онлайн/ мобилни инициативи, по своята функция, **голям брой съществуващи уеб-базирани инструменти за оценка и управление на качеството в туризма представляват комбинация от няколко и различни на брой приложения, които включват:**

- системи за проследяване и отразяване на мненията и общата удовлетвореност на посетителите;
- системи за отразяване на оплаквания и инциденти;
- рейтинг-системи, измерващи репутацията на туристическите предприятия (най-често, хотели и други места за настаняване);
- системи за измерване на имиджа и възприетото качество на обслужване;
- системи, допитващи се до удовлетвореността и мненията на персонала на туристическите предприятия;
- системи, проследяващи специфични бизнес индикатори и измерващи маркетинговата ефективност на отделните туристически предприятия, и други.

Независимо от основните си функции и предназначение обаче, **всички подобни онлайн-базирани платформи за оценка и управление на качеството на предоставяните туристически услуги и продукти повече или по-малко се основават на елемента за цялостна потребителска удовлетвореност и представляват ефективен механизъм за директна съпоставка (benchmarking) на туристическите бизнеси по ред компоненти, пряко участващи в процеса по гарантиране на висококачествено туристическо обслужване.**

Уеб-базираните системи за оценка на качеството най-често служат като мощен маркетингов инструмент, позволяващ на потребителите лесно да съпоставят и избират дестинации или конкретни туристически предприятия и пакети. Подобни програми допринасят и за промотирането на определени елементи от обслужването, както и за по-широкото разпространение на брандирани продукти и услуги.



Онлайн платформите за управление на качеството представляват и най-масовия и достъпен начин за комуникиране на предимства и изграждане на репутация, особено в случаите, когато подобна информация липсва или е недостатъчна/трудно достъпна. Тези инструменти често са в помощ и на отделни представители на бизнеса, мениджъри и други заинтересовани страни, които имат директно отношение към поддържането на високо качество на обслужването и усъвършенстването на различни управленски и маркетингови практики.

## Системи за оценка на устойчивото развитие на туристическите предприятия

### Що е то устойчив туризъм и как се измерва най-ефективно?

Туризмът се счита за един от приоритетните сектори на българската икономика. Неговият потенциал се доказва от приноса му към брутния вътрешен продукт, износа и валутните приходи, както и от създаването на работни места. Високата териториална концентрация, пропуските в маркетинга на туристическите дестинации и липсата на практики сред предприятията за природосъобразно и насочено към спестяване на ресурси развитие, намаляват шансовете досегашния темп на растеж да продължи в средносрочна и дългосрочна перспектива. Настоящата тенденция на развитие крие значителни екологични, социални и икономически рискове за вече свръхразвитите курорти и дестинации. В тази връзка, наложилата се концепция за **устойчиво развитие** намира огромно приложение в туристическата индустрия, не на последно място, защото **развитието на отрасъла обикновено разчита на наличните социално-културни, икономически и природни фактори**, обуславящи неговото състояние, качество и бъдеща конкурентоспособност.

Най-общо, когато говорим за **устойчив туризъм**, имаме предвид такъв вид туристическа дейност, която се стреми да:

- Сведе до минимум всякакъв тип негативно влияние върху околната среда (флора, фауна, води, почви, и др.) и, същевременно, да действа в посока максимизиране на позитивните екологични ефекти (чрез съхранение, консервация и др.);
- Ограничи генерираните негативни въздействия в резултат от обичайната дейност на туристическите предприятия върху местната общност и цялостната социална структура на територията на приемащите дестинации, и стимулира ревитализирането и обогатяването на културната среда, в която се развива;
- Допринесе трайно за икономическата стабилност на местната общност и заетите в сектора, и да поддържа взаимно облагодетелстващи отношения с доставчици, персонал, потребители, и други заинтересовани страни.

**Сертифицирането е един от най-ефективните механизми, проследяващи степента на интегрираност на принципите на устойчиво развитие в процеса по разработване и предоставяне на туристически продукти и услуги, в т.ч. управление и изпълнение на оперативните дейности от страна на туристическите предприятия.**

Сертификацията (оценка на съответствието от трета независима страна) в световен мащаб представлява най-популярния начин за мониторинг, контрол и управление на устойчивото развитие на туристическия продукт. Тя налага специфични правила, критерии и стандарти, които гарантират придържането към устойчивите ценности за дългосрочно развитие на предприятията, приели я доброволно. Така, най-често, наличните международни системи за оценка и сертифициране на устойчивостта на туристическите предприятия целят да **измерят успеваемостта на отделните бизнеси в създаването и прилагането на отговорни туристически практики, както и да повишават ефективността на наличните системи за управление, политики и процедури в процеса по разработване на устойчиви форми на туризъм.**



## Какво представляват някои от най-разпространените системи за оценка и сертифициране на устойчиви туристически практики?

Предвид значението, отдавано на концепцията за устойчив туризъм в световен мащаб, броят на еко-етикетите и системите за оценка и сертифициране на устойчиви процеси в туристическите предприятия нараства драстично през последните две десетилетия. Въпреки многото си различия, най-популярните схеми се характеризират с наличието на няколко общи елемента:

- ✓ Вписването на конкретните бизнеси и предприятия се осъществява на доброволен принцип;
- ✓ Всички те притежават добре дефинирани стандарти и критерии;
- ✓ На някакъв етап от тяхното въвеждане присъства елемент на външно оценяване и одит;
- ✓ Голяма част от тези системи се радват на широка популярност;
- ✓ Финалният етап на процеса по оценка на устойчивото развитие се състои в отличаването на най-успешните бизнеси и предприятия с конкретно лого/сертификат/знак за устойчивост;
- ✓ Много системи са в процес на непрекъснато подобрене и мониторинг;
- ✓ Извършваните процеси по оценка и сертифициране се характеризират с висока прозрачност;
- ✓ Голям брой системи се консултират с мненията на потребителите и отделните представители на бизнеса, както и с други заинтересовани страни от бранша, с цел максимално доближаване до реалните нужди на сектора.

Най-общо, подобни схеми биха могли да бъдат представени като вид маркетингов инструмент, способстващ за редуцирането на негативните влияния на туристическите предприятия, продукти, услуги и процеси, и същевременно спомагащ за повишаване на качеството на предлагане, чрез подобрения в икономическата, социална и екологична среда.

Така изложени, принципите за устойчивост (и по презумпция, схемите за оценка и сертифициране на устойчивото развитие) могат да бъдат приложени както за всеки вид туризъм – масов или специализиран, градски, морски, планински или друг, така и за всички отделни туристически дейности – настаняване, атракции, туроператорска дейност, транспорт и пр.

Важно е да се отбележи специалното присъствие на екотуризма и екотуристическите практики в процеса по промотиране и разпространение на отговорния и устойчив туризъм. По своята същност, **екотуризмът е сред видовете туризъм, които се доближават в най-голяма степен до концепцията за съхранение на околната среда и подпомагане на социалния и икономически живот на местното население.** Най-често, спекулациите за валидността на принципите за устойчивост в различните форми екотуризъм налагат и **дефинирането на системи, отговорни за сертифицирането конкретно на такива предприятия, с цел осигуряването на високо качество и постигането на висока степен на съгласуваност по отношение на едни от най-разпространените стандарти за устойчивост.**

Така, **съществуващите схеми за сертифициране на устойчивото развитие в туризма задават необходимите стандарти и спомогат за разграничаването на оригинални екотуристически и устойчиви практики, което, на свой ред, поддържа интегритета на тези концепции.** Въпреки това обаче, все по-често ставаме свидетели на разработването на **холистични програми за измерване цялостната устойчивост на туристическата оферта**, съобразно установени международни изисквания за дългосрочно развитие, екосъобразност и социална отговорност на туристическите предприятия, балансиращи успешно основните аспекти, участващи в концепцията за отговорен, устойчив и екотуризъм.

## Защо да подкрепим създаването на национална система за оценка на устойчивото развитие на туристическите предприятия?

**Ползите за бизнеса от въвеждането и прилагането на схеми и програми за оценка и сертифициране на устойчивото развитие на туристическите предприятия са:**

✓ Възможност за трайно преориентиране на бизнес моделите на управление, с оглед разработване и осигуряване на висококачествени туристически продукти и услуги и повишаване цялостната устойчивост на туристическите предприятия;

✓ Възможност за дългосрочно и ефективно интегриране на трите основни принципа на устойчиво развитие в системите за управление на отделните предприятия чрез опции за специализирано обучение на персонала по теми, свързани с опазването и съхранението на природната среда, местното културно-историческо наследство, и др.;

✓ Стабилизиране на общата конкурентоспособност и подобряване на пазарната позиция на отделните бизнеси;

✓ Оптимизиране на оперативните разходи и повишаване икономическата ефективност на отделните предприятия, на база редуциране консумацията на енергия, вода и други природни ресурси, в т.ч. цялостни подобрения в оперативния процес, без това да въздейства негативно върху качеството на предоставяните продукти и услуги;

✓ Възможност за мониторинг на ефективността на оперативните процеси и подобряване на предоставяното качество на обслужване;

✓ Възможност за подобряване оригиналността на туристическата оферта, на свой ред гарантираща дългосрочния икономически просперитет на отделните туристически бизнеси;

Възможност за (целево) идентифициране на управленските системи и процеси, най-пряко обвързани с повишаване общата устойчивост на туристическата оферта;

Възможност за приоритетно развитие на определени аспекти, участващи в процеса по управление на туристическите предприятия, с цел свеждане до минимум отрицателните екологични, културни и социално-икономически въздействия, възникващи в резултат от обичайната дейност на отделните туристически бизнеси;

Възможност за създаване на трайни взаимоотношения с представители на местните общности, неправителствени организации, отделни потребители и граждански сдружения, както и други заинтересовани страни, ангажирани в процеса по управление на околната среда, културно-историческото наследство, и др.;

Повишаване удовлетвореността на отделните потребители и разработване на устойчиви форми на туризъм, съобразени с изискванията, желанията и очакванията на посетителите;

Подобряване на маркетинговата ефективност на туристическите бизнеси чрез разширени възможности за брандиране, ко-маркетинг и реклама на предлаганите туристически продукти и услуги, както и преференциално промотиране на отличените предприятия;

Възможност за подобряване имиджа и разпознаваемостта на туристическите бизнеси, както и създаването на положителна репутация на предлаганите от страна на туристическите предприятия продукти и услуги;

Привличане на лоялни клиенти и потребителски сегменти, в т.ч. разширяване на пазарния обхват на отделните туристически предприятия, и др.

## ВЪЗМОЖНИ МОДЕЛИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА НАЦИОНАЛНИТЕ СИСТЕМИ

В резултат на анализа на международния опит идентифицирахме два основни модела на управление, използвани при системите за доброволно сертифициране:

1 Първи модел: „Публично-частно партньорство“

2 Втори модел: „Акредитирана сертификация“.

**ВАЖНО: това са варианти на модели на управление, които се отнасят и за сертифицирането на качеството, и за сертифицирането на устойчивото развитие. И за двете системи може да бъде избран само един, еднакъв за двете, модел на управление.**

**Най-важното за двата модела:**

### ПЪРВИ МОДЕЛ: „ПУБЛИЧНО-ЧАСТНО ПАРТНЬОРСТВО“

**Кой управлява националните системи?**

При този модел националните системи се управлява от орган, включващ представители на всички заинтересовани страни в туризма, иницииран от Министерство на икономиката, енергетиката и туризма.

**Как функционира органът на управление?**

Функциите на органа са:

- да определя критериите за качество и/или устойчиво развитие в туризма;

- да създава, поддържа и популяризира документите, съдържащи критериите за качество и/или устойчиво развитие в туризма;

- да осъществява оценката и да сертифицира, ако са изпълнени критериите;

- да присъжда или отнема статут - връчва документ и знак за съответствие след оценката; обявява/ публикува на статута на предприятие покрило изискванията; обявява/ публикува отнемане на знака на предприятия, нарушаващи изискванията след получаването му;

- да определя механизмите за контрол и да осъществява контрол на изпълнението на критериите във времето.

**Каква може да бъде юридическата форма на органа за управление?**

- Новосъздадено юридическо лице, регистрирано по Закона за юридическите лица с нестопанска цел;

- Съществуваща структура, натоварена с тази функция от заинтересованите страни на база на консенсус.

## Какъв трябва да бъде съставът на органа?

Изграждането на органа ще бъде **съобразено с изискванията на Закона за публично-частното партньорство**. Органът може да се състои от представители на:

- Организации в туризма – туристически сдружения и туристически предприятия;
- Министерство на икономиката, енергетиката и туризма;
- Комисия за защита на потребителите;
- Българска агенция по безопасност на храните;
- Регионална инспекция по опазване и контрол на общественото здраве;
- Министерство на околната среда и водите;
- Изпълнителна агенция по горите /във връзка с горите и земите от горския фонд, националните и природни паркове/;

- Министерство на културата /във връзка с културния туризъм и специфичните обекти – музеи, резервати, културни ценности/;
- Министерство на физическото възпитание и спорта /във връзка със спортни обекти, част от предоставяните туристически услуги – ски писти, голф игрища, спортни съоръжения и други/.
- Други.

**ВАЖНО:** Органът трябва да обхваща широк кръг от заинтересовани страни. Общественото доверие към органа зависи изцяло от доверието към участващите организации.

## Как се финансира функционирането на органа?

В международната практика се наблюдават два основни варианта на финансиране:

✓ Самоиздръжка – сертифицираните фирми поемат сами разходите по изграждане на системата за управление и сертификация. При този вариант следва да бъдат определени принципи за формиране на цената на сертификацията (най-често тя варира в зависимост от броя на служителите и броя на обектите, в които трябва да бъдат провеждани одитите);

✓ Държавна издръжка – ресурсите за съществуването и функционирането на органа се поемат частично или изцяло от държавата, а тежестта върху предприятията е по-малка. Техен ангажимент е само да покрият разходите върху изграждането на системите.

Възможен е и смесен вариант – държавна издръжка в началото, самоиздръжка – впоследствие.

**ВАЖНО:** за правилното функциониране на органа е необходимо той да разполага с достатъчно ресурси за заплащане на експертни услуги.

## Как е структуриран моделът?

Образно представен, моделът изглежда по следния начин:





## Къде е фокусът на този модел?

Този модел е подходящ, когато акцентът е върху контрол на резултатите, а не върху процесите, тоест върху това какво се получава, а не по какъв начин се достига до него. Процесите, осигуряващи качество и устойчиво развитие, се управляват и контролират от самите изпълнители, мониторира се крайните резултати. Често, този модел дава добри резултати, ако е комбиниран с прилагането на международно признатите стандарти на ISO за системи за управление.

## Какви са предимствата на модела „Публично-частно партньорство“?

- Няма явно участие на държавата, критериите и решения се вземат с консенсус, а не се налагат административно.
- Насочен е повече към контрол на крайния продукт, а не към управление на процесите, което е по-осезаемо за потребителите.
- Съвместната работа на заинтересованите страни и постигането на консенсус по основните въпроси е предпоставка за по-лесно възприемане на системите за сертифициране и стимулиране на интереса на туристическия бранш.

## Какъв е статутът на критериите (правилата) в националните системи?

Критериите (правилата), които трябва да покриват туристическите предприятия, за да бъдат сертифицирани ще останат „браншови стандарти“. Те могат да придобият статут на „национални“, само при спазване на определени нормативни изисквания и друг модел на управление (виж модел „Акредитирана сертификация“ и ролята на БИС).

## Какви са недостатъците на този модел?

- Липсата на държавна намеса може да доведе до проблем с финансиране на дейностите на органа.
- Възможен е конфликт на интереси, тъй като всички дейности се извършват от един орган, който определя критериите, оценява и контролира.
- Вероятно ще бъде трудно разпознаваем от чуждестранните потребители и партньори, ще бъдат необходими дългосрочни последователни усилия за популяризация на системите.
- Степента на доверие е по-ниска.
- Критериите могат да бъдат лесно и често променяни, под натиска на една или друга заинтересована страна, което създава елемент на несигурност.

## ВТОРИ МОДЕЛ: „АКРЕДИТИРАНА СЕРТИФИКАЦИЯ“

### Кой управлява националните системи?

Има два основни органа на управление на националните системи, контролиращи основните процеси:

✓ съгласно изискванията на Закона за националната стандартизация, Българският институт за стандартизация управлява и популяризира критериите (правилата), които трябва да бъдат покривани от предприятията и които придобиват статут на „национални стандарти“;

✓ съгласно Закона за националната акредитация, Изпълнителна агенция „Българска служба по акредитация“ управлява процеса по акредитация на сертифициращи органи и контролира процеса на сертификация.

Към тях може да бъде създаден „Орган на заинтересованите страни“, който да подпомага управлението, поддръжката и популяризацията на стандартите, или заинтересованите страни да се включат с експерти в работата на Техническите комитети на БИС по актуализацията на стандартите.

### Кой извършва сертификацията?

Сертификацията се извършва от акредитирани сертифициращи органи – юридически лица, спазващи международно признати правила. Лицата, извършващи акредитация и сертификация, трябва да притежават необходимата квалификация и опит, съгласно изискванията на ISO 19011 (Указания за одит на системи за управление), ISO/IEC 17011 (Оценяване на съответствието. Общи изисквания за органи, извършващи акредитация на органи за оценяване на съответствието), ISO/IEC 17021 (Оценяване на съответствието. Изисквания към органите, извършващи одит и сертификация на системи за управление).

### Каква е връзката на този модел с международните стандарти на ISO?

- Предприятията, които НЕ СА сертифицирани по международните стандарти на ISO, могат да извършат едновременна сертификация – и по ISO, и по националните стандарти в туризма.
- Предприятията, които СА сертифицирани по международните стандарти на ISO, ще надградят системите си, така че да постигнат съответствие със специфичните за туристическия бранш изисквания.

Извършването на цялостната сертификация от един орган е възможно, защото тя се осъществява от акредитирани органи за оценка на съответствието.



## Как се финансира този модел?

Институциите нямат нужда от допълнително финансиране – дейностите, които ще извършват са нормативно определени.

Разходите по изграждането на системите и сертификациите ще се поемат от сертифицираните предприятия и ще варират в зависимост от броя на служителите и броя на обектите, в които се извършват одитите. Тоест – ще бъдат възприети принципите за заплащане, препоръчани от Международния акредитационен форум (IAF) и ISO.

## Каква е структурата на този модел?

Образно представен, моделът изглежда по следния начин:



## Къде е фокусът на този модел?

Този модел е подходящ, когато акцентът е върху контрол на процесите, тоест върху начина, по който се достига до съответния резултат.

## Какви са предимствата на модела „Акредитирана сертификация“?

- Функциите на отделните органи са ясно разграничени и съществуват отработени механизми за изпълнение и контрол;
- Ползва се с високо доверие в повечето развити страни;
- Съществува стройна система за информиране за разработката, въвеждането и актуализацията на националните стандарти, съгласно международни спогодби;
- Улеснява интеграцията на изискванията към световно признатите и познати стандарти от типа (ISO 9001 /за управление на качеството/, ISO 14001 /за управление на околната среда/, ISO 22000 /за управление на безопасността на храните/, ISO 26000 /социална отговорност/ и други);
- Има точно определени ред и инструменти за промяна на критериите, което създава увереност в стабилността на системите;

- Изискванията към изпълнителите от всички нива са международно регламентирани и те са доказани експерти в съответните области (ISO 17011, ISO 17021 и др.);
- Не натоварва финансово държавата, сертификацията е доброволна и е в ръцете на заинтересованите предприятия;
- Подлагането на проекта на стандарт на обществено допитване, чиято цел е обсъждане, модифициране и приемане на критериите за съответствие от заинтересованите страни с консенсус.

## Какви са недостатъците на този модела?

- След доброволния акт на сертификация предприятията са по-ограничени във възможностите си да въвеждат промени в процесите - има строги правила как да се документират промените, които служат за осигуряване на определена степен на доверие (процесите се изпълняват по един и същи начин във времето);
- Относителната тежест при управлението е към процесите, а не към продукта, което е важно и разпознаваемо за големите партньори туристически оператори и туристически агенти, но неосезаемо за техните потребители.

## КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

• Дава възможност за по-опростена сертификация за съответствие с националните критерии, в случаите когато има сертифицирани системи по световно признатите стандарти.

• Процесът на превръщане на набор от критерии в национален стандарт (БДС), съгласно Закона за българската стандартизация и Вътрешните правила на Българския институт по стандартизация, включва поредица от етапи, които могат да отнемат по-дълго време. Най-важният сред тях – общественото допитване е с минимален срок 2 месеца.

## ТИПОЛОГИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТИТЕ ЗА ИЗРАБОТКА НА СТАНДАРТИТЕ

Прегледът на международния опит показва, че при системи за сертифициране на качеството и устойчивото развитие често се използва **широко групиране на предприятията в туристическия бизнес**, като за всяка група се изработва отделен стандарт. Групирането се налага, тъй като е неефективно всяка отделна специфична дейност да се управлява от собствен документ.

Групирането се осъществява на **база на сходство в процеси при създаването и предлагането на услугата**. Отчетени са и най-често срещаните групи в международните системи.

Групите, за които ще бъдат разработени стандарти и в българските национални системи са:

- ✓ хотели и други места за настаняване;
- ✓ ресторанти и други заведения за хранене и развлечения, вкл. питейни заведения;
- ✓ туроператори и туристически агенти;
- ✓ оператори на специализирани туристически услуги - свързани с упражняване на специализирани видове туризъм, спорт, спортна анимация, развлечения и приключение, екскурзоводска дейност и други);
- ✓ туристически атракции и места за посещение, вкл. музеи и културно-исторически обекти;
- ✓ плажове към естествени и изкуствени водни обекти; ски-писти; природни територии (паркове, защитени територии);
- ✓ транспортни компании (автобусни и таксиметрови фирми, коли под наем, круизни и корабни компании и др.);
- ✓ други туристически предприятия, в т.ч. туристически информационни центрове, конферентни и бизнес центрове и други.

Стандартите ще включват **две групи критерии**:

- ◆ **общи** – за всички туристически предприятия, независимо от групата, в която попадат;
- ◆ **специфични** – в зависимост от процесите, характерни за отделната група.

В някои случаи туристическите предприятия ще трябва да покриват изискванията на повече от една категория – например, хотелските комплекси, които предлагат настаняване, хранене и специализирани туристически услуги, в други – част от критериите няма да бъдат покривани, тъй като съответното предприятие не осъществява конкретния процес.

**Специфичните критерии ще бъдат разделени в три групи** – задължителни, препоръчителни и незадължителни (по избор). Разделянето е необходимо, защото спазването на някои от критериите изискват значително по-големи ресурси, чието отделяне е възможно за големите и трудно или невъзможно за малките и средни предприятия. Ще бъде осъществено по следния начин:

- ◆ **задължителни** - заимствани от добрите практики на международните стандарти за управление на системи:

### в областта на качеството

- ISO 9001 /качество/;
- ISO 22000 /безопасност на храните, HACCP/;

### в областта на устойчивото развитие

- ISO 14001 /околна среда/;
- ISO 26000 /социална отговорност/.

Например: документиране, планиране, управление на материални и човешки ресурси, инфраструктура и работна среда, осигуряване на безопасност, оценки на риска, проследяване на потребителската удовлетвореност и оплакванията и други.

- ◆ **препоръчителни** – с акцент върху продуктивния елемент:

### в областта на качеството

- комуникация и информация – изисквания, свързани с предоставянето на навременна и адекватна (точна и пълна) информация (както по телефона, така и на място);
- гостоприемство и посрещане – изисквания, свързани с осигуряването на топло и приятелско посрещане на посетителите и любезност на персонала;
- компетенции на персонала – изисквания, свързани с обслужването и квалификацията на персонала;
- уют и комфорт – изисквания, свързани с поддръжката на туристическите обекти, озеленяването и обзавеждането;

- чистота – изисквания, свързани с хигиената и доброто състояние на ползваните помещения (тоалетни, бани, кухни и др.).

### **в областта на устойчивото развитие**

- управление на околната среда – мерки за спестяване на вода, енергия, опазване на природата, намаляване на производството на отпадъци;
- дългосрочни политики по отношение на клиентите;
- политиките за управление, мотивиране и обучение на персонала;
- насърчаване на взаимодействието на фирмата и клиентите с местната общност, включително развитие и ползване на местните ресурси.

### **Цитирани са елементи от френския модел *Qualité Tourisme*, но тези категории са аналогични и при другите модели.**

- ◆ **незадължителни (по избор)** – свързани с допълнителни удобства за посетителите, свързани с техните очаквания към качеството (като басейн, фризьорски салон, спортни съоръжения и др.) или към устойчивото развитие (самостоятелна пречиствателна станция, когенерация и др.)

В системите е предвиден механизъм за разширяване, прецизиране и осъвременяване на критериите, с цел подобряване на резултатите от работата на системите за сертифициране в годините, без да се променя организацията.

## **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ УСЛОВИЯ ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕТО НА СИСТЕМИТЕ**

Националните системи за сертифициране на качеството и устойчивото развитие се нуждаят от подкрепа от:

### **Туристическите предприятия**

- ✓ за разработката на стандартите (критериите за съответствие), за тяхната актуализацията и усъвършенстване;
- ✓ за изграждането на национални марки за качество и устойчиво развитие, разпознаваеми сред чуждестранните партньори и клиенти;

### **Държавата**

- ✓ за повишаване на информираността за националните системи и ползите от сертификацията;
- ✓ за стимулиране на туристическите предприятия да участват в процеса на доброволна сертификация;
- ✓ за популяризация на националните марки за качество и устойчиво развитие у нас и в чужбина.

## **ПОЛЗИ НА НАЦИОНАЛНИТЕ СИСТЕМИ ЗА БЪЛГАРСКИЯ БИЗНЕС**

- **Образователни:** ; повишаване и управление на информираността и инициативността сред персонала, доставчиците, партньорите и потребителите;
- **Екологични:** ефективно ползване на природните ресурси и инкорпориране на концепцията за екологична устойчивост в интегрирани бизнес модели за контрол и управление на качеството;
- **Икономически:** намаляване на оперативните разходи на предприятието и привличане на по-голям брой посетители, респективно увеличаване на приходите и чистата печалба;
- **Социални:** добри условия на труд за персонала и взаимодействие с местната общност.

В допълнение, системата представлява надежден инструмент за:

- **Продуктова диференциация** на национално и международно ниво;
- **Маркетинг и комуникация на добри практики** в областта на отговорния туризъм;
- **Развитие на прогресивен подход за управление** на качеството и устойчивото развитие.



## 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  
www.bulgariatravel.org



Съдържанието на тази брошура е създадено в рамките на проект „Стимулиране на качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия“, договор № BG161PO001/3.3-01/2008/001-09, 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 брошурата се носи от изпълнителя и бенефициента и при никакви обстоятелства не може да се счита, че това съдържание отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.