



БИЗНЕС ПЛАН

БИС/ТК 89 ТУРИСТИЧЕСКИ ДЕЙНОСТИ

1 БИЗНЕС СРЕДА НА БИС/ТК

1.1 Описание на бизнес средата

Следните политически, икономически, технически, регулаторни, социални фактори описват бизнес средата на сектора, свързан с областта на БИС/ТК 89 *Туристически дейности*, които могат да повлияят значително на процеса на разработването и на съдържанието на стандартите:

България разполага с широк спектър от биоклиматични и хидроминерални ресурси, които са обективна предпоставка за развитие на здравно-ориентиран ваканционен туризъм (балнео, СПА и уелнес туризъм) като приоритетно направление на туристическата ни индустрия.

Биоклиматичният потенциал на България се определя от разнообразния планински релеф, обширната ивица морски бряг, близостта до Средиземно море и не на последно място географското положение на страната ни. Редица научно-изследователски разработки показват значителните предимства на България, в сравнение с традиционно-възприетите курортно-туристически страни на Балканите, Западна Европа и Средиземноморието, а именно: средногодишният брой на слънчевите дни е по-голям с 18-20 % от този на страните от Централна, Северна и Северозападна Европа.

България е известна и с богатия си хидроминерален потенциал. Страната ни се нарежда на едно от челните места на Балканите, Европа и Средиземноморието по изобилие и многообразие на термоминерални води и калолечебни суровини. Известни са над 520 минерални извори с различен физико-химичен състав, но, за съжаление, пълноценно се използват не повече от 25 %.

Голямото богатство и разнообразие на минерални води, калолечебни суровини, биоклиматичен потенциал, както и развитието на България като туристическа страна даде тласък в развитието на балнеотуризма през последните години като предпочитан отрасъл. Реновирането на съществуващите и изграждането на нови все повече и повече балнеологични центрове стана предпочитан поминък за много инвеститори. Все по-често изникват по-нови и модерни балнео-, СПА и уелнес центрове и хотели.

Важна характеристика на сегашната структурна промяна в икономиката и обществото е нарастващото значение на сектора на услугите по отношение на конкуренцията и пазара на труда. Това е резултат от нарастващия дял на услугите в брутният национален продукт и заетостта в световен мащаб. Услугите ще продължат да бъдат важен фактор за международната конкуренция за пазари и места. Глобализацията и регионализацията описват един процес, в който глобалното присъствие е свързано с индивидуалното предоставяне на услуги съобразно изискванията на клиента.

В основата на актуализираната стратегическа рамка за развитието на българския туризъм в дългосрочен план стои анализ на позицията на България на туристическия пазар в региона, в Европейския съюз и на глобално ниво, на състоянието, тенденциите и факторите, влияещи върху развитието на туризма у нас, на политическия, икономическия и социалния контекст, в който ще се осъществява изпълнението на стратегията.

В тази връзка се налага тенденцията стандартизацията да разширява своя обхват извън традиционните технически области и да включва все повече и сектора на услугите, какъвто е туристическия бранш.

Днес в глобалния и бързо променящ се пазар представата за качество на туристическия продукт включва осигуряване на безопасност и сигурност като основен фактор. При голямата конкуренция на туристическия пазар, в условията на завишените изисквания на обществото за качество, сигурност, доверие на потребителя, опазване на околната среда и устойчиво туристическо развитие все повече нараства и се засилва значението на стандартите. Потребителите на услуги могат да оценят ползата от използването на стандартите като сравняват нивото на полученото обслужване на различните доставчици.

Членството в ЕС също е фактор с положително влияние върху туристическото развитие на България. Свободното движение на хора, стоки и капитали благоприятства не само туристическия обмен, но стимулира и европейската експанзия на туристическия бизнес и частното предприемачество.

Като благоприятен за страната може да се отчете и постигнатият напредък в процесите по облекчаване на визовите режими, в т.ч. чрез подобряване на достъпността и надеждността на информацията за визовите формалности, по-широкото приложение на съвременните технологии, сключените регионални споразумения и други.

Положително въздействие върху развитието на националната туристическа политика оказва обвързаността на страната с политиките на влиятелни международни туристически организации. Основна роля има UNWTO, на която България е пълноправен член от 1976 г.

Като хоризонтален сектор туризмът взаимодейства с множество други сектори на българската икономика и попада в обхвата на разнообразие от правни норми за регулиране на обществените отношения, в т.ч. политически, икономически, социални и други. От тази гледна точка благоприятна за развитието на сектора е синхронизацията на българското законодателство с това на ЕС, в рамките на която са приети специализирани и общи закони с положително влияние върху туристическото развитие (напр. Закон за данъка върху добавената стойност, Закон за защита на потребителите, Закон за опазване на околната среда, Закон за културното наследство и други).

Област на дейност на БИС/ТК 89

БИС/ТК 89 „Туристически дейности” обхваща стандартизация на терминология и спецификации на основните и допълнителни туристически услуги и дейности.

Заинтересовани от дейността на услугите, предлагани от туристическия сектор, което осигурява възможности за вземане на информирани решения, са доставчици на туристически услуги, регулаторни органи, органи за оценяване на съответствието, потребители, в това число:

- туроператорски и туристически агенции;
- хотелиери;
- ресторантьори;
- екскурзоводи;
- предоставящи на услуги за спорт и др.
- предоставящи допълнителни туристически услуги (туризъм – морски, ски, културен, балнео, СПА, уелнес, селски, винен, еко, конгресен, детски и младежки, приключенски, спортен, ловен, голф и др.)
- министерства и органи на законодателната власт;
- крайни потребители.

Като национален технически комитет БИС/ТК 89 е огледален на европейските и международни технически комитети в областта на туристическите дейности и участва в разработването, съгласуването и въвеждането на всички европейски стандарти на международни стандарти, от които има интерес, на следните технически комитети:

Участие на европейско ниво

CEN/TC 329 *Tourism services [Туристически услуги]*

CEN/TC 394* – *Services of chiropractors [Услуги в областта на мануална терапия]*

* CEN/TC 394 е обявен за закрит.

Участие на международно ниво

ISO/TC 228 – *Tourism and related services [Туризм и свързаните с него услуги]- член*

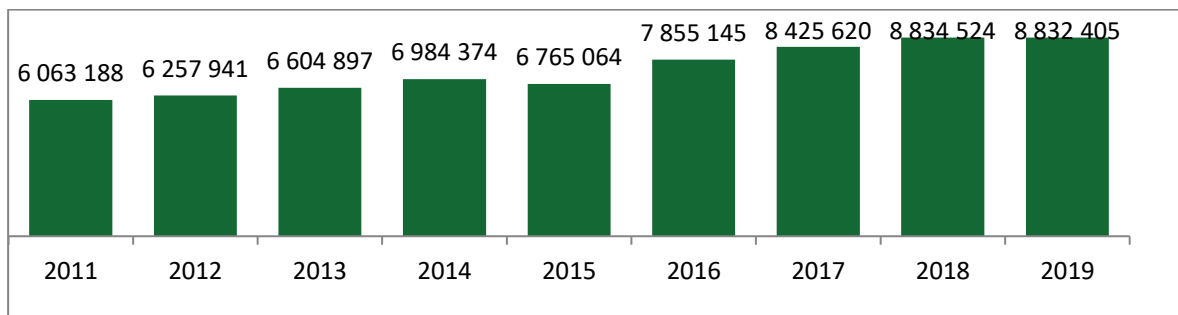
ISO/TC 312 – *Excellence in service [Съвършенство при обслужването]- наблюдател*

1.2 Количествени индикатори на бизнес средата

Следните количествени индикатори описват бизнес средата с цел да се даде подходяща информация в подкрепа на дейностите на БИС/ТК 89 „Туристически дейности”.

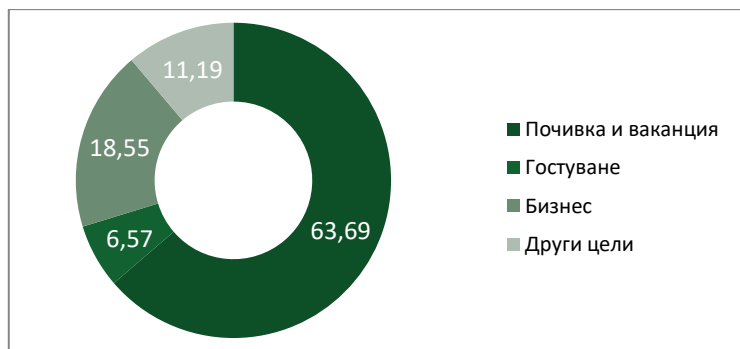
Туризмът е ключов отрасъл на българската икономика – през 2018 г. 11,7 % е дялът от БВП, който се формира в туризма и свързаните с него подотрасли (над 12,6 млрд. лв.) и над 346 хил. са заетите лица в туризма и свързаните с него подотрасли (11 % е дялът на заетите)¹.

По данни, предоставени на Министерството на туризма от Националния статистически институт, през периода януари – ноември 2019 г. общият брой туристически посещения на чужденци в България е 8 832 405.



Туристически посещения на чужденци в България през периода януари – ноември (брой)

Източник: НСИ



Структура на туристическите посещения на чужденци по цели през периода

януари – ноември 2019 г. в % *Източник: НСИ*

През периода януари – ноември 2019 г. страните от Европейския съюз продължават да са най-важният генериращ пазар за международен туризъм на България с относителен дял 60,9% и общ обем от 5 378 757 туристически посещения (спад от 0,9 %).

¹ По данни на Световния съвет за пътувания и туризъм (WTTC -The World Travel & Tourism Council).

За периода януари – ноември 2019 г. приходите от входящ туризъм възлизат на над 3,6 млрд. евро, като ръстът спрямо периода януари – ноември 2018 г. е 0,02 %.

През периода януари – ноември 2019 г. българските граждани са реализирали общо 6 477 287 пътувания в чужбина по всички видове цели. Увеличението спрямо периода януари – ноември 2018 г. е 4,1 %.

2 ПОЛЗИ, ОЧАКВАНИ ОТ ДЕЙНОСТТА НА БИС/ТК 89

Ползи от стандартите в областта на туристическите дейности

Стандартите относно дейностите, свързани с предоставянето на туристически услуги, ще са в полза на реалния бизнес с оглед на:

- подобряване качеството на туристическия продукт или услуга, оттук повишаване на удовлетвореността на потребителите;
- привличане на нови клиенти;
- повишаване на конкурентоспособността на предприятието;
- затвърждаване на доверието в предприятието;
- намаляване вероятността от грешки;
- намаляване на разходите;
- създаване на конкурентни продукти.

Стандартите ще са в полза на потребителя с оглед на:

- повишаване доверието на потребителите в качеството на продуктите и услугите;
- по-голяма сигурност, по-високо качество и по-ниски цени.

Подкрепа на националното законодателство

Подкрепата на националното законодателство се изразява най-вече чрез въвеждане на европейски и международни стандарти като БДС стандарти с превод на български език, които са в подкрепа на националното законодателство в областта на туристическите дейности.

- Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар
- Наредба № 2 от 26.10.2015 г. за единните стандарти и за организацията на дейността на туристическите информационни центрове (ТИЦ) и националната мрежа на туристическите информационни центрове
- Наредба № 3 от 7 март 2016 г. за образованието, практическата подготовка и професионалната квалификация, необходими за придобиване на правоспособност за упражняване на професията „Планински водач“
- Наредба № 04-14 от 09 октомври 2019 г. за условията и реда за сертифициране на „Балнеолечебен (Медикъл СПА) център“, „СПА център“, „Уелнес център“ и „Таласотерапевтичен център“
- Наредба № 1 от 5 януари 2016 г. за образованието, практическата подготовка и професионалната квалификация, необходими за придобиване на правоспособност за упражняване на професията „Екскурзовод“

3 УЧАСТИЕ В ДЕЙНОСТТА НА БИС/ТК

Всички юридически лица, заинтересовани от областта на туризма, имат право да номинират упълномощени представители и експерти, които да участват пряко в дейността по стандартизация на БИС/ТК 89. От създаването през 2007 г. в дейността на БИС/ТК 89 до настоящия момент участват представители на различни групи.

4 ЦЕЛИ НА БИС/ТК И СТРАТЕГИИ ЗА ТЯХНОТО ПОСТИГАНЕ

4.1 Определяне на целите на БИС/ТК

Основни цели, значение и перспектива

За да се насърчи стандартизацията в областта на туристическите дейности и услуги, свързани с тези дейности, БИС/ТК 89 поставя следните цели:

- Въвеждане на европейски и международни стандарти в областта на туристическите услуги като български стандарти чрез потвърждаване и въвеждане на приоритетни стандарти от областта с превод на български език – *терминологични стандарти, стандарти за предоставяне на различни видове туристически услуги и др.*
- Привличане за участие на заинтересовани (организации и експерти) в БИС/ТК 89.
- Популяризиране на дейността на БИС/ТК 89 чрез осъществяване на срещи/разговори и изпращане на писма за привличане на заинтересовани организации за участие в дейността на БИС/ТК 89, както и активно използване на други комуникационни канали.
- Продължаване на активното участие в работните органи – **ISO/TC 228 и CEN/TC 329**.
- Активно участие на експертите от ТК 89 при разработването и съгласуването на международни стандарти и стандартизационни документи в областта на туристическите дейности:

ISO/TC 228/WG 2	<i>Health tourism services</i>
ISO/TC 228/WG 13	<i>Sustainable tourism</i>
ISO/TC 228/WG 14	<i>Accessible tourism</i>
ISO/TC 228/WG 15	<i>Accommodation</i>
ISO/TC 228/WG 16	<i>Restaurants</i>

Цели, които ще се постигнат с въвеждането на стандартите

В тази обществена и технологична среда БИС/ТК 89 си поставя допълнителни **цели** за бъдеща дейност:

- Да участва активно в дейността на международните технически комитети (ISO/TC 228 и CEN/TC 329) при разработването на стандарти в работните групи към него.
- Да осигурява съвместимост и последователност между стандартите в национален и международен мащаб.

4.2 Идентифициране на стратегиите за постигане целите на БИС/ТК

- Идентифициране на нови лица или институции за потенциално включване в работата на комитетите, като привлича експерти от съответните области на стандартизация;
 - Изготвяне на списък с потенциални заинтересовани за участие в дейността на БИС/ТК 89.
 - Провеждане на срещи/разговори за представяне на дейността на БИС/ТК 89 и популяризиране на стандартите и приложението им в практиката.

- Установяване на контакти с упълномощени институции (министерства, агенции и др.) с предложения за включване на изисквания за прилагане на определени стандарти при участие във финансирани от тях програми и проекти.
 - Изпращане на писма-покани до заинтересованите за привличане на нови членове.
- Насърчаване на участниците в работните групи към развиване на проактивност в комуникацията с групите, разработващи международни стандарти;
 - Насърчаване на ползването на приетите стандарти чрез популяризирането им сред заинтересуваните професионални среди;
 - Планиране на финансови средства и експертни ресурси за въвеждане на международни и европейски стандарти с превод на български език като приоритетни в следните области:
 - Балнеолечение (медикъл СПА);
 - Водолазни услуги за развлечение;
 - Система за устойчиво управление на обекти за настаняване (ISO 21401:2018);
 - Организиране на процеса за ефективно участие на експертите от БИС/ТК 89 при разработването и съгласуването на европейските стандарти и стандартизационни документи в областта на дейност на БИС/ТК 89;
 - Активно участие при разработването на стандарти в работните групи към ISO/TC 228, в които има номинирани експерти от БИС/ТК 89;
 - Осъществяване на сътрудничество с други технически комитети: БИС/ТК 34 *Управление на качеството и оценяване на съответствието* и БИС/ТК 94 *Опазване на културното наследство*

4.3 Аспекти на околната среда

Работната програма на БИС/ТК 89 е различна с това, че не е специфична за определен продукт или система, но предоставя инструменти, които да подпомогнат процесите по опазване на околната среда за бъдещите поколения.

Безопасността е друг елемент, който е от значение, за всеки един потребител на туристическа услуга.

Примерите за екологични аспекти, които трябва да бъдат разгледани и сведени до минимум, включват:

- Въздух в различните туристически обекти.
- Вредители.
- Наличие на физични и химични агенти във водата и др.

5 ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РАБОТНАТА ПРОГРАМА НА БИС/ТК

Проблемът с осигуряване на финансиране и планирането на бюджети за различните дейности е един от основните рискове за развитието на стандартизационна дейност в областта на туристическите дейности. Финансовите средства за осъществяване на политика по въвеждане на планираните за въвеждане приоритетни стандарти от областта на туристическите услуги с превод на български език към момента са достатъчни, но не и за участие в пленарни и работни заседания на ISO/TC 228 и CEN/TC 329.

Забелязва се и динамика при участието на организациите в дейността на БИС/ТК 89. Разширява се участието в дейността на БИС/ТК 89 на нови организации. Понякога, поради различни фактори, организациите, които са членове на БИС/ТК 89, се налага да номинират нови експерти.

Ограниченията във финансирането на институти, които са основните ползватели на стандартите в тематичната област на БИС/ТК 89, принуждава някои от тях да се въздържат от участие в техническия комитет. Това се

отразява върху въвеждането на все повече стандарти с превод на български език и запознаването с тях на по-голям брой специалисти.

Друг важен фактор, изискващ внимание, е свързан с все по-високите изисквания за подготовката на експертите за участие в работата по стандартизация. Поддържането на стандартите в актуално състояние и работата на европейско и международно ниво изисква постоянни усилия за повишаването и поддържането на квалификацията на експертите в областта на стандартизацията, за да може тяхната дейност да бъде ефективна както за институциите, така и за защита на националните интереси.