EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO

Bryssel 13.11.2001
KOM(2001) 665 lopullinen

**KOMISSION TIEDONANTO NEUVOSTOLLE,
EUROOPAN PARLAMENTILLE, TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE
SEKÄ ALUEIDEN KOMITEALLE**

Yhteistyöhön perustuva toimintatapa Euroopan matkailun tulevaisuutta varten

KOMISSION TIEDONANTO NEUVOSTOLLE, EUROOPAN PARLAMENTILLE, TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE SEKÄ ALUEIDEN KOMITEALLE

Yhteistyöhön perustuva toimintatapa Euroopan matkailun tulevaisuutta varten

I. Johdanto ... 3

II. Matkailualan merkitys Euroopan unionissa ... 4

1. Tilastotietoja ja suuntauksia ... 4

2. Matkailualan erityispiirteet ... 5

III. Euroopan matkailun uusi toimintaympäristö ... 7

1. Matkailua ja työllisyyttä koskeva prosessi ... 7

2. Muita Euroopan matkailualaan liittyviä tärkeitä kysymyksiä ... 8

IV. Strateginen lähestymistapa ja toimintaehdotukset ... 9

A. Strateginen lähestymistapa ... 9

B. Toimintaehdotukset ... 10

a) Uutta dynaamisuutta luova johdonmukainen ja integroitu menettely ... 10

b) Annetaan tarvittavat tiedot ja työkalut kaikkien toimijoiden käyttöön ... 13

c) Luodaan erityistoimien ja teknisten toimenpiteiden täytäntöönpanemiseksi tarvittavat keinot ... 15

V. Päätelmä ... 19

Liite 1: Työryhmät ... 21

Liite 2: Viiden työryhmän pääasialliset tulokset ja suositukset ... 23

I. JOHDANTO

Matkailu on merkittävä talouden ala Euroopan unionissa (EU). Se käsittää monia erilaisia tuotteita ja matkailukohteita sekä suuren määrän yksityisen ja julkisen sektorin toimijoita, joiden valtuudet on pitkälti hajautettu ja jotka toimivat usein alueellisella ja paikallisella tasolla. Matkailualalla on huomattavia mahdollisuuksia edistää EU:n päätavoitteiden saavuttamista. Näitä tavoitteita ovat kestävä kehitys, talouskasvu ja työllisyystilanteen koheneminen sekä taloudellinen ja sosiaalinen yhteenkuuluvuus. Aihetta käsitellään lähemmin tämän tiedonannon osassa II. Kyseiset tekijät yhdessä sen kanssa, että monilla yhteisön politiikoilla on suuri vaikutus erilaisiin matkailualaan liittyviin toimiin, antavat aiheen EU:n tärkeimpien toimielinten poliittisen päätöksenteon uudelleentarkasteluun.

Äskettäinen terrori-isku Yhdysvaltojen alueella ja sen suorat vaikutukset, kuten lentomatkojen pelko, sekä sen välilliset vaikutukset koko matkailualaan ovat osoitus tästä alttiudesta erilaisille vaikutteille. Tämä tiedonanto ei tarjoa pikaista vastausta näille äskettäisille tapahtumille. Se heijastaa ennemminkin pidemmän aikavälin ajattelua ja keskustelua, mikä on tähdännyt uuden lähestymistavan muotoiluun EU:n matkailulle.

Kesäkuun 21 päivänä 1999 aiheesta "matkailu ja työllisyys" annettujen neuvoston päätelmien seurantaprosessi, jota myös muut toimielimet tukevat [1], on saanut aikaan uutta dynaamisuutta asiaankuuluvien tärkeimpien toimijoiden välille (joita ovat jäsenvaltiot, ammattialajärjestöt, kansalaisyhteiskunta ja komissio). Prosessissa on voitu osassa III selostettua yhteistyöhön ja kumppanuuteen perustuvaa toimintatapaa noudattaen tunnistaa painopisteet ja toimet, joita tämän alan julkisen ja yksityisen sektorin toimijat voivat toteuttaa omien kykyjensä ja tehtäviensä asettamissa rajoissa.

Tiedonannon tavoitteena on lujittaa uutta dynaamisuutta ehdottamalla osan IV mukaisesti:

– toimintapuitteita, jotka perustuvat Lissabonin Eurooppa-neuvostossa luonnosteltuun, kaikkien asianomaisten toimijoiden väliseen avoimeen koordinointiin. Nämä puitteet ovat myös äskettäin hyväksytyn eurooppalaista hallintotapaa koskevan valkoisen kirjan [2] suuntaviivojen mukaiset. Matkailuala soveltuu hyvin suuntaviivojen toteutukseen, mikä edellyttää myös alan korkean tason vastuuhenkilöiden sitoutumista;

– tiettyjä toimenpiteitä, joita matkailualan eri toimijoiden on määrä ottaa käyttöön laajentaakseen tietopohjaa toimialalla, parantaakseen yritystensä kilpailukykyä ja edistääkseen tällä tavoin matkailualan kestävää kehitystä EU:ssa sekä uusien työpaikkojen syntymistä.

---

1 Euroopan parlamentin päätöslauselma, 18.2.2000, A5-0030/2000.
Talous- ja sosiaalikomitean lausunto, 26.1.2000, CES 93/2000 – EYVL 2000 C 75, 15.3.2000, s. 37.
Alueiden komitean lausunto, 15.6.2000, CdR 291/99 lopullinen.

2 KOM(2001) 428 lopullinen, 25.7.2001.

II. MATKAILUALAN MERKITYS EUROOPAN UNIONISSA

1. Tilastotietoja ja suuntauksia

Taloudellinen merkitys ja yleiset suuntaukset

Matkailuelinkeino käsittää Euroopan unionissa noin kaksi miljoonaa yritystä, jotka ovat pääosin pk-yrityksiä ja joiden osuus BKT:stä ja työllisyydestä on noin 5 prosenttia. Luku vaihtelee eri jäsenvaltiossa 3–8 prosentin välillä. Lisäksi matkailuala synnyttää huomattavan määrä toimintaa muilla aloilla, kuten kaupan ja erikoisvarusteiden aloilla. Tämä volyymi on noin puolitoistakertainen varsinaisen matkailun synnyttämään volyymiin verrattuna.

Vaikka alalla on runsaasti pk-yrityksiä, on havaittavissa toiminnan keskittymistä, mikä lujittaa matkailupalvelujen yhdentymistä vertikaalisesti. Tämä koskee etenkin majoituspalveluja sekä matkanjärjestäjä- ja kuljetuspalveluja.

Liikevaihdossa mitattuna yli 80 prosenttia eurooppalaisten matkailusta on yksin tai perheen kanssa matkustamista. Jäljelle jäävä osuus on liikematkailua laajassa merkityksessä. Osuus vaihtelee maittain 15 ja yli 30 prosentin välillä kokonaisvolyymista. Osuus on suurin Pohjoismaissa. EU:n kotitalouksissa varataan noin kahdeksasosa henkilökohtaisista menoista matkailuun liittyvään kulutukseen. Tämä osuus vaihtelee suhteellisen vähän eri maissa.

Matkailu on enimmäkseen EU:n sisäistä matkailua. Tilastoidusta matkailutoiminnasta 87 prosentissa kohteena ovat EU:n kansalaiset ja ainoastaan 13 prosentissa muiden maiden kansalaiset. EU:n kansalaisten matkailusta kolme neljäsosaa suuntautuu johonkin 15 EU-maasta ja yksi neljäsosa Euroopan muille alueille ja muihin maanosiin.

Matkailu on toimiala, jonka tulevaisuudennäkymät ovat parhaimpia Euroopassa. Matkailun ennustetaan kasvavan jatkuvasti, ja kasvun odotetaan olevan suurempaa kuin keskimääräinen talouskasvu. Tämä johtuu muun muassa vapaa-ajan lisääntymisestä ja sen sosiaalisen merkityksen kasvusta sekä maailmanlaajuisesta talouskasvusta. Menojen ja työpaikkojen absoluuttisena volyymina ilmaistuna sekä nykyisin että viime vuosikymmenen aikana vuotuinen kasvu on ollut yli 3 prosenttia, ja luku on vieläkin suurempi matkailutoiminnan liitännäisaloilla. Syynä tähän on matkailijoiden kysyntä, joka suuntautuu yhä monipuolisempiin ja kattavampiin palveluihin sekä aiempaa aktiivisempaan vapaa-ajan viettoon. Viime vuosina yksinään majoitus- ja ravintolapalvelujen alalla Euroopassa on luotu noin 100 000 työpaikkaa vuodessa.

Koska Euroopan matkailukohteet ovat monipuolisimpia ja niitä on eniten, Eurooppa on maailman suosituin matkailualue. Vaikka matkailun kasvu on maailmanlaajuista keskiarvoa ja etenkin tiettyjen merentakaisten alueiden keskiarvoa pienempi, Euroopan matkailuvolyymin ennakoidaan kaksinkertaistuvan tulevien 20–25 vuoden aikana. Kasvun nettovaikutus menojen ja tuoton osalta on noin 3 prosenttia vuodessa. Työllisyysluvut kasvavat noin 15 prosenttia seuraavien 10 vuoden aikana. Jos tällä hetkellä havainnoitu kehityssuunta jatkuu, edellä mainittu kasvuvaikutus on edelleen entistä suurempi matkailusta hyötyvien liitännäistoimintojen alalla kuin itse matkailualalla. Vaikutuksen suuruus vaihtelee tietenkin huomattavasti Euroopan eri maissa.

Väestörakenteen vaikutus ja kehitys

Euroopan väestörakenteen kehityksellä on huomattava vaikutus vapaa-ajan matkailuun. Vuonna 2020 65 vuotta täyttäneen väestön osuus on kasvanut 17 miljoonalla nykytilanteeseen verrattuna. Luku kasvaa edelleen, koska väestön terveys on parantunut, elinajanodote on

entistä korkeampi ja varoja on käytettävissä enemmän kuin aiemmilla sukupolvilla. Matkailumarkkinoiden kasvavan ryhmän muodostavat 50–65-vuotiaat, joilla ei yleensä ole enää perhettä huollettavanaan, jotka ovat hyvin liikkuvaisia ja joiden taloudellinen tilanne on yleensä hyvä.

Matkailun huomattavan kasvun lisäksi on odotettavissa, että tiettyjen matkailumuotojen kysyntä muuttuu. Kulttuuri- ja luontomatkailun kysynnän kasvun odotetaan olevan suurin. Lisäksi useilla matkailijoilla on erityistarpeita, joiden täyttäminen on onnistuneen matkailuelämyksen edellytys. Sen lisäksi, että 10 prosentilla väestöstä on jonkinasteinen vamma, yhä useampi matkailija on toimintarajoitteinen tilapäisen vamman tai korkean iän vuoksi.

Yksi vapaa-ajan matkailun suurimmista ongelmista Euroopassa on matkailun keskittyminen vuoden aikana tietyille lyhyille ajanjaksoille. Tämä on johtanut huonoihin työskentelyolosuhteisiin ja työvoimatilanteeseen, minkä myötä henkilöstön pätevyys, palvelujen laatu ja yritysten kilpailukyky kärsivät sekä matkailijoille tarjottavien palvelujen ja viestinnän infrastruktuuri kuormittuvat äärirajoille. Odotettavissa oleva yli 50-vuotiaiden väestönosan kasvu johtaa todennäköisesti siihen, että matkailutoiminta ei enää keskity niin voimakkaasti etenkin koulujen loma-aikoihin ja että matkailusesonki jakautuu tasaisemmin pitemmälle ajalle.

Kuljetuspalvelujen ja liikenneverkoston vapauttaminen, yhtenäismarkkinoiden tehokkuuden paraneminen sekä tietoyhteiskunnan välineiden entistä parempi saatavuus lisäävät matkailuun liittyvien toimintojen ja palvelujen kysyntää, jolloin kansalaisten liikkuminen paikasta toiseen lisääntyy ja matkailu kansainvälistyy. Yhtenäisvaluutta parantaa hinnoittelun avoimuutta kolmansista maista tulevien matkailijoiden kannalta ja tekee Euroopasta entistäkin houkuttelevamman matkailukohteen. Tämä on samalla uusi myynninedistämiskeino.

Tärkeimmät haasteet

Euroopan matkailulla, alan yrityksillä ja matkailukohteilla on edessään suuria haasteita, jotka ovat samalla sekä mahdollisuuksia että uhkia. Ensisijassa on kyse matkailun kysynnän huomattavan kasvun jatkumisesta ja eri matkailumuotojen kehittymisestä eri suuntiin. Näihin kehityssuuntiin voidaan vastata asianmukaisesti luomalla uusia matkailumuotoja.

Tietyt osatekijät ovat keskeisessä asemassa muodostaen todellisen haasteen: työvoiman riittämättömyys tietyissä tehtävissä ja tietyillä pätevyystasoilla etenkin työskentelyn edellytysten vuoksi; kuljetuspalvelujen kehittyminen ja kehityksen vaikutus matkustusvirtoihin, palvelujen laatuun, kestävään kehitykseen ja ympäristönsuojeluun; uuden tieto- ja viestintätekniikan käyttöönotto ja integrointi kilpailukykyyn vaikuttavana tekijänä.

2. Matkailualan erityispiirteet

Matkailu on palveluala, jonka tuote on erityisen monimuotoinen ja sidoksissa hyvin pirstaleiseen tarjontaan. Ketjun muodostavat toimijat (matkatoimistot, matkanjärjestäjät, kuljetusyritykset, majoitus- ja ravintolapalvelujen tuottajat ym.) tarjoavat kukin yhtä tuotteeseen kuuluvaa palvelua. Matkailijan saama yleisvaikutelma ja tämän arvio palvelun laadusta syntyvät näiden osatekijöiden yhteisvaikutuksesta. Matkailupalveluja käytetään pääasiallisesti matkailukohteessa, joka on siis matkailuyritysten sijainti- ja toimipaikka. Matkailija liittää tuotteen mielessään yritykseen, joka tarjoaa palvelun, sekä matkailukohteeseensa.

Koska matkailulla ei yleensä vastata elintärkeisiin tarpeisiin, matkailijan käyttäytyminen on erityisen altis psykologisille ja yhteiskunnallisille vaikutteille, henkilökohtaisille mieltymyksille ja reagointiin lyhyellä aikavälillä.. Ketjun yhteen lenkkiin kohdistuvat vaikutukset johtavat siihen, että koko matkailuketju kärsii seurauksista. Suu- ja sorkkatautiepidemia sekä jokin aika sitten sattunut öljylauttojen ajautuminen Euroopan rannikoille olivat osoitus ajankohtaisten tapahtumien kielteisistä vaikutuksista matkailijoiden suosimiin kohteisiin ja alueisiin sekä välittömästi myös matkailualan toimijoihin.

Matkailutuote on hyvin monimuotoinen. Luonto ja kulttuuri, matkailijoille tarjottavien palvelujen ja viestinnän infrastruktuuri sekä majoitus- ja ravintolapalvelut ovat matkailukohteen perusresursseja. Paikalliset matkailuresurssit yhdessä tarjottujen palvelujen kanssa määräävät kohteen kuulumisen tiettyyn matkailumuotoon. Kyseessä voi olla esimerkiksi ranta- tai vuoristolomakohde, urheilulomakohde tai uskonnollinen matkailukohde, kylpylälomakohde, gastronominen matkailukohde tai liikematkailu.

Myös yritysten välisiä vertikaalisia suhteita on enemmän matkailualalla kuin useimmilla muilla toimialoilla. Nämä suhteet voivat olla myös maailmanlaajuisia, ja ne ovat syntyneet toisinaan monimutkaisten kaupallisten suhteiden rakenteen ja suuntausten myötä. Yritysten ja niitä edustavien organisaatioiden lisäksi tärkeässä asemassa ovat myös matkailukohteet, joiden erilaisissa toiminnoissa yhdistyvät julkiset ja yksityiset intressit.

Monimuotoisuuden ja osatekijöidensä pirstaleisen luonteen vuoksi matkailualalla ei ole selkeästi erottuvaa identiteettiä. Tämä voi olla osaltaan syynä siihen, että matkailun näkyvyys on poliittisella tasolla ollut vähäinen tai ei ainakaan taloudellisen ja yhteiskunnallisen merkityksensä veroinen.

Matkailualan yrittäjien sekä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden monimuotoisuus, matkailun vaikutus moniin muihin toimialoihin, sen laaja sosiaalinen ja emotionaalinen ulottuvuus ja tuotteen maantieteellisesti hajanainen ja hyvin vaihteleva kulutus tekevät matkailusta horisontaalisen alan. Hyvin monet, jopa lähes kaikki politiikat, kuten yritys-, liikenne- ja aluekehityspolitiikka, voivat vaikuttaa matkailuun suoraan ja hyvin voimakkaasti. Komissio on valmistellut tämän tiedonannon kanssa rinnakkain vuosikertomuksen matkailuun vaikuttavista yhteisön toimenpiteistä (2000) [3]. Vuosikertomuksessa tätä aihetta käsitellään lähemmin.

Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 3 kohdan u alakohdan mukaan yhteisön toimintaan sisältyy perustamissopimuksen 2 artiklassa mainittujen tavoitteiden toteuttamiseksi toimenpiteet matkailun alalla. Näitä tavoitteita ovat etenkin kestävä kehitys ja kasvu, korkea työllisyysaste, taloudellinen ja sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja talouden tulosten lähentyminen sekä elämänlaadun parantaminen ja Euroopan yhdentyminen.

Matkailun avulla edistetään suuressa määrin varsinkin yrityspolitiikan tavoitteita. Tuotteiden ja palvelujen monimuotoisuus, vaihteleva maantieteellinen sijainti ja markkinoiden kehityssuunta kohti kestävää ja kaikille avointa matkailualaa johtavat uusien markkinoiden syntymiseen innovatiivisille yrityksille ja erityisesti pk-yrityksille. Alan tarjoamat monet erilaiset työpaikat voivat olla houkuttelevia nuorille ensimmäisenä kosketuksena työelämään

---

[3] Yhteisön toimintaohjelmasta matkailun edistämiseksi 13 päivänä heinäkuuta 1992 tehdyn neuvoston päätöksen 1992/421/ETY 5 artiklan mukaisesti, EYVL L 231, 13.8.1992, s. 26, komissio on julkaissut vuodesta 1994 alkaen joukon kertomuksia matkailualaan vaikuttavista yhteisön toimenpiteistä: KOM(1994) 74 lopullinen, 6.4.1994, KOM(1996) 29 lopullinen, 5.2.1996, KOM(1997) 332 lopullinen, 2.7.1997 ja KOM(2001) 171 lopullinen, 28.3.2001.

ja niiden avulla voidaan osaltaan torjua sosiaalista syrjäytymistä ja edistää yhtäläisiä mahdollisuuksia kaikilla vastuutasoilla.

Euroopan unionin kansalaisille matkailu on tärkeä osa elämänlaatua. Sitä voidaan entisestään parantaa edistämällä kestävää, laadukasta ja kilpailukykyistä eurooppalaista matkailua, ottaen huomioon kulttuuri- ja luontokohteiden vastaanottokyky, erityisesti Natura 2000 alueiden osalta. Lisäksi matkailu lähentää Euroopan kansalaisia, kun nämä tulevat tietoisiksi yhteisistä eurooppalaisista arvoista.

Osassa IV suositeltavat toimet liittyvät strategiseen tavoitteeseen luoda Euroopan taloudesta maailman kilpailukykyisin ja dynaamisin osaamistalous (*e*Europe-ohjelma). Tietotekniikka ja viestintäpalvelujen käytössä matkailulla on keskeinen asema, sekä teollisuuden (vuorovaikutus asianomaisten tahojen kesken, uudet palvelut) että kuluttajien (tarvittavien sähköisenä siirtona toteuttavien palvelujen saatavuus) osalta.

III. EUROOPAN MATKAILUN UUSI TOIMINTAYMPÄRISTÖ

1. Matkailua ja työllisyyttä koskeva prosessi

Luxemburgissa järjestettiin marraskuussa 1997 konferenssi aiheesta "matkailu ja työllisyys" [4]. Konferenssi edelsi työllisyyttä käsittelevää Luxemburgin Eurooppa-neuvoston kokousta [5] ja 26. marraskuuta 1997 järjestettyä ministerineuvoston (matkailu) kokousta [6]. Neuvosto tunnusti Euroopan matkailun tasapuolisen ja kestävän kehityksen mukanaan tuomat edut ja kehotti syventämään Luxemburgin konferenssissa saavutettuja tuloksia. Vuonna 1998 komissio perusti matkailua ja työllisyyttä koskevan korkean tason työryhmän. Sen antamien, laajan hyväksynnän saaneiden suositusten perusteella [7] komissio esitti tiedonannon *Matkailuun liittyvän työllistämispotentiaalin tehostaminen* [8]. Tiedonantoa tuettiin parlamentin, talous- ja sosiaalikomitean sekä alueiden komitean kommenteissa, ja sen tuloksena annettiin 21. kesäkuuta 1999 neuvoston päätelmät. Päätelmissä komissiota ja jäsenvaltioita kehotettiin toimimaan tiiviissä yhteistyössä jotta matkailun mahdollista osuutta kasvuun ja työllisyyteen lisättäisiin etenkin neljällä aihealueella (*tiedotus, koulutus, laatu ja kestävyys*), joita käsittelemään perustettiin työryhmiä. (Ks. Liite 1)

Kunkin työryhmän tärkeimmät tulokset ja suositukset esitetään tiivistetysti liitteessä 2. Ne on yhdistettävissä seuraaviksi pääkohdiksi:

– Tiedon, osaamisen ja tiedonlevityksen keskeinen asema

– Pätevien ja motivoituneiden henkilöstöresurssien tarve keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä

---

4 Luxemburgissa pidetty työllisyyttä ja matkailua käsitellyt konferenssi: esitetyt toimet, 4.–5.11.1997.

5 Luxemburgin Eurooppa-neuvosto, 21. ja 22.11.1997.

6 Neuvoston (matkailu) päätelmät, 26.11.1997.

7 Euroopan matkailuala – yhteistyötä työllisyyden edistämiseksi: matkailua ja työllisyyttä käsittelevän korkean tason asiantuntijaryhmän päätelmät ja suositukset, Euroopan komissio, lokakuu 1998.

8 Komission tiedonanto neuvostolle, Euroopan parlamentille, talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle - Matkailuun liittyvän työllistämispotentiaalin tehostaminen - Matkailua ja työllisyyttä käsittelevän korkean tason asiantuntijaryhmän päätelmien ja suositusten seuranta, KOM(1999) 205 lopullinen, EYVL C 178, 23.6.1999, s. 3.

- Matkailun liittäminen ympäristöpolitiikkaan ja kestävän kehityksen edistäminen matkailussa
- Palvelujen laadun ja matkailun infrastruktuurin yhdenmukaistamisen tarpeen tunnustaminen
- Tietoyhteiskunnan välineiden ja palvelujen integroinnin välttämättömyys kaikissa matkailualan toimissa ja yrityksissä, etenkin pk-yrityksissä
- Toimijoiden verkottumisen ja kumppanuuksien tarve etenkin kentällä olevien toimijoiden välillä sen varmistamiseksi, että kaikki suositukset pannaan täytäntöön.

2. Muita Euroopan matkailualaan liittyviä tärkeitä kysymyksiä

Kuten edellä todettiin, neuvoston vuonna 1999 antamien päätelmien jälkeen on aloitettu entistä tiiviimmän yhteistyön vaihe ja käsiteltäväksi on noussut uusia ensisijaisia kysymyksiä.

Tätä työskentelymenetelmää täydennettiin ministerikonferensseilla, jotka Euroopan unionin puheenjohtajavaltiot järjestivät seuraavissa kaupungeissa: Vilamoura (P), Lille (F) ja Brygge (B). Konferenssit olivat avoimia kaikille Euroopan matkailualan toimijoille. Ne avataan vähitellen myös ehdokasmaiden edustajille. Konferenssien tuloksena on yleensä laadittu puheenjohtajavaltion asiakirja, joka on esitetty sisämarkkina-, kuluttaja- ja matkailuneuvoston kokouksessa [9]. Asiakirjoissa on tuettu ja kannustettu tätä yhteistyömenettelyä.

Ensisijaisesti on pantava merkille ministerikonferensseissa käydyt keskustelut ja niiden tuloksena esille nousseet kysymykset. Vilamourassa 11. toukokuuta 2000 toivottiin parempaa koordinointia kansallisten politiikkojen välille sekä matkailun aseman tunnustamista poliittisella tasolla.

Lillen konferenssissa 22. marraskuuta 2000 puheenjohtajamaa suositti matkailualan neuvoa-antavassa komiteassa aloitetun työn tehostamista ja esitti yhteensä 15 kohtaa, joiden osalta yhteistoimintaa voitaisiin lujittaa. Näistä kohdista keskeisimpiä olivat kokeellisen alueverkon perustaminen, kestävä matkailu, tiedonvaihto, matkailualan parempi tuntemus ja koulutus.

Sen varmistamiseksi, että kaikilla on mahdollisuus matkailuun, puheenjohtajamaa korosti Bryggessä 2. heinäkuuta 2001 mahdollisuutta tarjota matkailutoimintoja tietyille kohderyhmille ja varsinkin nuorille, ikääntyneille, vähävaraisille, työttömille ja vammaisille. Viimeksi mainittuja varten toivottiin etenkin merkkijärjestelmän yksinkertaistamista ja yhdenmukaistamista, jotta infrastruktuuri ja palvelut olisivat helposti käytettävissä. Kokouksen tuloksena annettiin puheenjohtajan päätelmät aiheesta "matkailu kaikkien ulottuville", ja nämä päätelmät vahvistettiin neuvoston kokouksessa 27. syyskuuta 2001.

Ammattialajärjestöjen ja asianomaisten kansalaisjärjestöjen kanssa käytyjen tiiviiden keskustelujen jälkeen kyseisten järjestöjen edustajia kutsuttiin jäseniksi työryhmiin ja edustajien näkemykset otettiin laajalti huomioon lopullisissa suosituksissa. Tässä yhteydessä järjestöt toivat esiin tarpeen hallinnoida ja edistää Euroopasta saatavaa kuvaa matkailukohteena etenkin yleiseen turvallisuuteen liittyvien tapahtumien aiheuttamien

---

[9] Puheenjohtajavaltion tiedote, Euroopan unionin neuvosto, 24.11.2000, asiak. 13832/00; Euroopan ministerikonferenssin "Matkailu kaikkien ulottuville" tulokset - Puheenjohtajavaltion laatima yhteenveto, 18.9.2001, asiak. 11897/01; Puheenjohtajan päätelmät, Euroopan unionin neuvosto, 18.9.2001, asiak. 11894/01.

kielteisten vaikutusten tasaamiseksi. Toive esitettiin jo ennen Yhdysvaltoihin kohdistuneita iskuja. Lisäksi korostettiin kestävyyttä ja työntekijöiden intressejä.

On myös tuotu esille kysymyksiä, jotka liittyvät muihin yhteisön politiikanaloihin, joita ovat liikenne (kestävä liikkuvuus, matkustajien oikeudet ja turvallisuus, liikenteen laatu), kilpailu (yrityskeskittymät, yritysten välinen vertikaalinen integraatio ja valtiontuet), sisämarkkinat (matkailualan palvelujen tarjoamisen vapaus), yhtäläiset mahdollisuudet, kuluttajansuoja (matkailijoiden asema valtioiden rajat ylittävillä markkinoilla), aluepolitiikka ja rakennepolitiikan välineet matkailun edistäjinä, kansainväliset suhteet (GATS-sopimus) ja laajentuminen.

Esimerkiksi palveluiden sisämarkkinoita koskevassa strategiassa pyritään kansallisten esteiden poistamiseen ja palveluiden vapauttamiseen EU:n alueella, jotta palveluiden tarjonta rajojen yli olisi yhtä helppoa kuin jäsenvaltion sisällä. Tämä strategia koskee myös matkailua ja siinä on kaksi vaihetta. Ensiksi tunnistetaan olemassa olevat esteet ja seuraavaksi ehdotetaan jo saavutettujen tulossa valossa asianmukaisia ratkaisuja. Lisäksi valkoisessa kirjassa "Eurooppalainen liikennepolitiikka vuoteen 2010: valintojen aika" [10] esitetään suuntaviivoja, joiden avulla matkailuun liittyvää liikenteen tehokkuutta, kestävyyttä ja laatua voidaan parantaa. Valkoisessa kirjassa esitetty siviili-ilmailua koskeva analyysi on päivitetty niin, että siinä otetaan huomioon Yhdysvalloissa 11. syyskuuta 2001 tapahtuneiden hyökkäysten jälkeinen tilanne [11].

Ehdotetuista toimenpiteistä suurimman osan onnistumiseksi edellytetään, että kaikilla toimijoilla, myös komissiolla, on oltava käytössään entistä paremmat perustiedot. Tämä puolestaan edellyttää muun muassa parempia tilastotietoja. Nykyisin saatavilla olevien tietojen volyymi ja laatu eivät ole riittäviä. Matkailualan monimutkaisen rakenteen vuoksi tehdään parhaillaan perusteellista alakohtaista selvitystä tulevien toimien kohdentamisen edellyttämistä tiedoista.

Lyhyen aikavälin tapahtumista on syytä mainita seuraavat: kansainvälinen ekoturismin teemavuosi 2002, vuoden 2002 syyskuussa Johannesburgissa järjestettävä kestävän kehityksen huippukokous sekä Euroopan vammaisten teemavuosi 2003.

IV. STRATEGINEN LÄHESTYMISTAPA JA TOIMINTAEHDOTUKSET

A. Strateginen lähestymistapa

Matkailua ja työllisyyttä koskevan prosessin tavoitteena on luoda edellytykset ja tarvittavat osatekijät kestävälle, laadukkaalle matkailulle ja kilpailukykyisille matkailualan yrityksille Euroopassa. Tavoitteen saavuttamiseksi laadittu strategia perustuu moniin osatekijöihin, joista tärkeimmät ovat:

– Noudatetaan osaamiseen perustuvaa lähestymistapaa, jonka tavoitteina ovat nykyisten tietojen hyödyntäminen entistä paremmin, taitotiedon kehittäminen, innovaatiotoiminta ottamalla käyttöön uusia menettelyjä sekä parhaiden toimintatapojen hyödyntäminen. Tämä edellyttää lisäksi perehtymistä toimijoiden organisaatioon, toimijoiden välisiin suhteisiin ja keskinäiseen riippuvuuteen toimijoiden välillä.

---

[10] KOM(2001) 370, 12.9.2001.
[11] KOM(2001) 574, 10.10.2001.

- Autetaan alaa ja sen yrityksiä mukautumaan markkinoiden kehitykseen. Mukautuminen edellyttää matkailualan tarjonnan, tuotteiden laadun, pätevien henkilöstöresurssien saatavuuden ja yritysten ajantasaisten johtamismenetelmien kehittämistä etenkin pk-yrityksissä.

- Käytetään eri tasoilla kaikkia politiikanaloja ja välineitä, joilla voi olla vaikutusta matkailuun. Tämä edellyttää matkailuun kohdistuvien vaikutusten seurantaa, arviointia ja hallinnointia sekä matkailukysymysten liittämistä näihin eri politiikanaloihin.

- Pannan täytäntöön tietyt toimenpiteet, säännöt ja keinot, jotka vastaavat ensisijaisiksi nostettuja aihealueita.

- Määritellään kaikkien toimijoiden kanssa edellä mainittujen toimenpiteiden osalta saavutettavat tavoitteet, toteutusaikataulut ja kustannukset.

- Vauhditetaan alan organisaatioiden, viranomaisten ja yritysten siirtymistä tietoyhteiskuntaan sekä edistetään tieto- ja viestintätekniikan välineiden ja palveluiden käyttöä, myös toimijoiden verkottumista.

Toimien on täytettävä seuraavat vaatimukset:

- Toimien on oltava osa jäsenvaltioiden lähentymisprosessia, joten niissä on sovellettava avointa, yhteistyöhön perustuvaa koordinointimenetelmää, jossa kaikki toimijat ovat mukana.

- Toimien on perustuttava mahdollisimman pitkälti nykyisiin toimenpiteisiin ja rakenteisiin sekä niiden parantamiseen, kehittämiseen ja yhdenmukaisuuden lisäämiseen, jotta vastataan tunnistettuihin toimia koskeviin tarpeisiin, sen sijaan, että luotaisiin uusia toimia.

- Noudatetaan tiukasti toissijaisuusperiaatetta, joka ohjaa eri toimijoiden vastuualueiden jakautumista.

- Hyödynnetään julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuuksia sekä politiikan, hallinnon, ammattialajärjestöjen ja asiaan liittyvien kansalaisjärjestöjen eri tasojen ja intressien välisiä yhteyksiä, jotta toimijat sitoutuisivat prosessiin sekä ehdotettuihin ja sovittuihin toimiin.

- Käytetään hyödyksi lisäarvo yhteistyöstä, jonka avulla helpotetaan ja edistetään toimien täytäntöönpanoa yhteisön tasolla.

B. Toimintaehdotukset

a) Uutta dynaamisuutta luova johdonmukainen ja integroitu menettely

1. Matkailun liittäminen osaksi yhteisön politiikanaloja ja toimia

Monissa yhteisön politiikanaloissa ja toimissa on mukana matkailualan toimijoita, joihin näillä poliittisilla päätöksillä on suora vaikutus. Vuodesta 1992 alkaen on noussut esiin tarve arvioida ja seurata kaikkia näitä toimia. Työryhmissä esitetyissä kannoissa ja käydyissä keskusteluissa vahvistettiin matkailuun liittyvien toimien keskeinen merkitys ja vaikutus

yhteisön useisiin eri politiikanaloihin. Koska näihin toimiin sovelletaan useimmiten toissijaisuusperiaatetta, komission ja jäsenvaltioiden on toimittava koordinoidusti.

Ehdotettavista toimenpiteistä ensimmäisen tavoitteena on tiivistää suhteita näistä yhteisön politiikanaloista ja aloitteista vastuussa olevien tahojen välillä. Kyseessä on jäljempänä kuvattavia toimenpiteitä 2 ja 3 valmisteleva ja tukeva toimi.

Toimenpide 1: Komissio perustaa koordinoidusti ja yhteistyössä jäsenvaltioiden ja matkailualan ammattikuntaa edustavien tahojen kanssa järjestelyn, jonka tavoitteena on edistää kaikkien matkailualan toimijoiden intressien liittämistä niihin yhteisön politiikanaloihin ja aloitteisiin, jotka vaikuttavat matkailualaan.

Järjestely toteutetaan ensisijassa kahdella tavalla, jotka ovat yhteisön toimenpiteiden matkailualaan kohdistuvien vaikutusten järjestelmällisempi arviointi, jotta matkailualan intressit ja tarpeet voidaan ottaa täysimääräisesti huomioon toimenpiteiden laadinnassa ja täytäntöönpanossa. Lyhyellä aikavälillä etusijalle asetetaan kuudennen puiteohjelman ja aihepiirin valmistelu tietoyhteiskunnan teknologiasta.

2. Matkailualan toimijoiden väliseen yhteistyöhön perustuvan uuden lähestymistavan lujittaminen avoimen koordinointimenetelmän avulla

Neuvoston 22. joulukuuta 1986 tekemässä päätöksessä matkailualan neuvoa-antavan komitean tehtävänä on tiedonvaihdon, konsultoinnin ja tarvittaessa yhteistyön edistäminen. Viimeaikaisissa keskusteluissa ja etenkin ministerikonferensseissa käydyissä keskusteluissa on tuotu esiin tarve jatkaa ja tukea neuvoa-antavan komitean työskentelyä.

Toimenpide 2: Vahvistetaan matkailualan neuvoa-antavan komitean asemaa.

Komiteassa voitaisiin keskustella komission aloitteesta tai jäsenvaltioiden pyynnöstä mistä tahansa jäsenvaltioita kiinnostavista matkailuun liittyvistä kysymyksistä. Komission yksiköiden edustajien lisäksi asioiden käsittelyä varten voitaisiin pyytää lausuntoja ja kuulla asiantuntijoita, jotka edustavat ammattialan toimijoita ja muita matkailualan ryhmiä.

Jo vuonna 1999 annetussa tiedonannossa mainittiin tilaisuudesta tarkastella uudelleen eurooppalaisten matkailun ammattialajärjestöjen kuulemismenettelyä. Uusi ammattialajärjestöjen ja kansalaisyhteiskunnan kanssa käytävä vuoropuhelu, joka on perustettu osana matkailua ja työllisyyttä koskevaa prosessia, on osoittautunut tehokkaaksi. Kaikkien toimijoiden mukanaolo matkailua koskevien ehdotusten määrittelyn ja niistä käytävien keskustelujen hyvin varhaisessa vaiheessa osaltaan parantaa ehdotuksia, vauhdittaa niiden soveltamista ja helpottaa edistymisen seurantaa.

<u>Toimenpide 3</u>: Lisätään matkailualan ammattikunnan ja muiden toimijoiden vuorovaikutusta.

Tämä olisi toteutettava etenkin järjestämällä vuosittain Euroopan laajuinen matkailualan foorumi. Vuotuisen tapaamisen rakenne ja sisältö määräytyisivät valmisteilla olevien ehdotusten ja muiden toimien perusteella, jolloin elinkeinon edustajille tarjoutuu mahdollisuus tuoda esiin omaa alaa koskevia tärkeimpiä aiheita ja keskustella niistä. Foorumi koostuisi matkailuelinkeinon ja kansalaisyhteiskunnan korkean tason vastuuhenkilöistä sekä EU:n, kansallisen ja alueellisen tason virkamiehistä, jotka vastaavat matkailualasta. Keskusteluissa keskityttäisiin yhteen tai kahteen elinkeinon kannalta tärkeimpään aiheeseen.

Komissio voisi osallistua tämän toimenpiteen käynnistämiseen järjestämällä ensimmäisen foorumin tiiviissä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tämän jälkeen Euroopan matkailuelinkeinon edustajat voisivat järjestää tulevat tapaamiset yhteistyössä yhteisön toimielinten ja jäsenvaltioiden kanssa. Foorumin onnistumiseksi edellytetään alan edustajien päättäväistä ja kestävää sitoutumista.

3. Matkailukohteiden ja niitä edustavien tahojen välisen vuorovaikutuksen lujittaminen

Matkailutoiminnan olennaiset tekijät keskittyvät matkailukohteeseen, joka muovaa matkailusta saatavaa mielikuvaa. Se on myös julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden välisen vuorovaikutuksen keskuspaikka, jossa sijaitsevat myös lähes kaikki matkailualan pk-yritykset. Kaikki työryhmät toivat jossakin muodossa esiin tarpeen edistää matkailukohteiden lähentymistä kumppanuusverkostojen kautta varsinkin silloin, kun matkailuun liittyy rajatylittävää ja/tai alueiden välistä toimintaa. Tiiviimpi vuorovaikutus on mukana edellä kuvatun strategisen lähestymistavan useissa osatekijöissä ja vaatimuksissa. Vastedes ehdotettavista toimenpiteistä osa on sellaisia, että niiden onnistuminen ja toivottavien vaikutusten saavuttaminen edellyttävät matkailukohteiden ja asianomaisten toimijoiden aktiivista panosta.

On todettu, että ensisijaisesti tarvitaan tiedonvaihtoa sekä hyvien toimintatapojen ja pilottihankkeiden vaihtoa, yhteisten ratkaisujen hakemista sekä toimijoiden lähentymisen ja matkailukohteiden verkottumisen tukemista. Näillä toimilla parannetaan matkailukohteiden hallinnointia ja edistämistä, matkailumahdollisuuksien tarjontaa ja kulttuuriperinnön järkevää hyödyntämistä sekä paikallisen matkailun asemaa uusien työpaikkojen luojana ja yritysten kilpailukyvyn lisääjänä. Niiden avulla voidaan myös lisätä tukea pk-yrityksille, ratkaista turvallisuuteen liittyviä ongelmia sekä parantaa palvelujen laatua ja saatavuutta.

Jo nyt on meneillään muutamia maantieteellisesti keskittyneitä kumppanuushankkeita, jotka usein kuuluvat yhteisön taloudellista tukea saaviin hankkeisiin. Toimien yleistä johdonmukaisuutta ei tavallisesti varmisteta, vaikka se olisi välttämätöntä uusien kumppanuuksien syntymiseksi. Matkailukohteiden ja kentällä olevien toimijoiden huomio olisi kiinnitettävä näihin mahdollisuuksiin, ja toimintaa olisi kehitettävä aihepiirikohtaisesti.

<u>Toimenpide 4</u>: Lisätään toimijoiden ja matkailukohteiden välistä vuorovaikutusta ja helpotetaan kumppanuushankkeiden käynnistämistä kentällä olevien toimijoiden välillä (matkailukohteet/maat/alueet; yksityisen sektorin, järjestöjen ja julkisen sektorin taloudelliset ja yhteiskunnalliset toimijat).

Verkottumisen ansiosta tällä toimenpiteellä edistetään Euroopan laajuista yhteistyötä laadukkaan ja kestävän matkailun sekä kilpailukykyisten yritysten hyväksi. Lisäksi sen avulla kohennetaan mielikuvaa Euroopasta matkailukohteena. Komission tehtävänä on ainoastaan antaa alkusysäys verkkojen ja kumppanuuksien luomiselle. Tämä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa ja siinä vastuut jaetaan julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden sekä järjestöjen kesken.

Asianomaisten toimijoiden aloitteellisuutta voitaisiin edistää komission, kansallisten ja alueellisten viranomaisten sekä yksityisen sektorin toimijoiden ja yhdistysten tarjoamalla muulla kuin rahoitustuella. Rahoittajina sen sijaan olisivat verkon tai kumppanuushankkeen osanottajat/edunsaajat. Alkuvaiheen erityistoimia tai EU:n politiikanalojen ensisijaisia tavoitteita vastaavia toimia varten voitaisiin käyttää rahoitusvälineitä, joita on saatavilla asianomaisilla yhteisön eri politiikanaloilla.

Toimenpiteiden 1–4 täytäntöönpanon avulla lujitetaan uutta dynaamisuutta, joka perustuu avoimeen koordinointimenetelmään. Menetelmä mainitaan eurooppalaista hallintotapaa koskevassa valkoisessa kirjassa. Toimenpiteiden onnistumiseksi edellytetään vastuuhenkilöiden päättäväistä sitoutumista ja aktiivista osallistumista.

b) Annetaan tarvittavat tiedot ja työkalut kaikkien toimijoiden käyttöön

4. Käytetään nykyisiä osaamis- ja tukikeskuksia matkailualan tietämyksen ja seurannan kehittämiseen

Lähes kaikissa jäsenvaltioissa on kansallisella ja/tai alueellisella tasolla toimivia matkailualan asiantuntijaorganisaatioita tai -keskuksia. Niiden tehtävänä on toimittaa infrastruktuuri ja antaa perustukea, joita matkailualan eri toimijat tarvitsevat etenkin matkailukohteissa vastatakseen paremmin matkailualan toimijoiden tarpeisiin sekä arvioidakseen ja mitatakseen alan kehittymistä. Näyttää siltä, että nykyiset yhteisön rakenteet ja välineet ovat riittäviä sen tuen antamiseksi, jota tarvitaan työryhmän suositusten täytäntöönpanoa varten [12].

Matkailualan kannalta hyödyllisten toimintojen ja palvelujen verkottuminen kasvattaa merkittävästi yhteisön tasolla saavutettavaa lisäarvoa. Verkottuminen on välttämätöntä suunniteltujen eri toimien onnistumiseksi, koska tällöin

– asianomaisilla paikallisilla ja alueellisilla keskuksilla on mahdollisuus saada laajalti ja entistä helpommin Euroopassa käytettävissä olevia matkailualan tietoja, ja keskuksilla on suora yhteys Euroopan parhaimpiin asiantuntijoihin eri aloilla,

– tarjoutuu mahdollisuus kiinnittää erityistä huomiota yhteisön ja Euroopan tasolla tärkeisiin aiheisiin sekä yksinkertaistaa koordinointia, jotta julkisen ja yksityisen

[12] Viimeaikaiset ehdotukset, jotka on esitetty vastauksena EAKR:n innovatiivisia toimia (2001–2006) koskevaan ehdotuspyyntöön, sisältävät enimmäkseen ehdotuksia osaamiskeskusten sekä alueellisen ja paikallisen tukitoiminnan kehittämisestä ja käytöstä. Koulutustarpeet, verkottuminen, pk-yritysten tukeminen sekä innovaatiotoiminnan seuranta muodostavat keskeisen osan näiden keskusten toimintaa, jossa matkailu on usein nostettu nimenomaisesti etusijalle.

sektorin toimijat saavat tarvitsemansa tiedot toimiakseen kestävän, laadukkaan ja kilpailukykyisen matkailualan hyväksi Euroopassa.

<u>Toimenpide 5</u>: Yhdistetään verkoksi yhden tai useamman kyseisen toimenpiteen ja siitä/niistä (esimerkiksi toimenpiteistä 7-10) johtuvan toiminnan kannalta välttämättömät tukipalvelut ja -toiminnot. Matkailualan toimijoiden mahdollisuudet käyttää kyseisiä palveluja ja toimintoja varmistetaan kansallisten, alueellisten ja paikallisten osaamiskeskusten avulla (seurantakeskukset, tutkimuskeskukset tai muut vastaavat organisaatiot).

Toimintatapa perustuu keskusten avoimeen ja vapaaehtoiseen osallistumiseen. Ensimmäisessä vaiheessa jäsenvaltioita pyydetään ilmoittamaan ne keskukset, jotka vastaavat vaadittua pätevyystasoa. Tarvittaessa komissio voisi ilmoittaa ylikansallisia tai kansainvälisiä alan pätevyysvaatimukset täyttäviä keskuksia. Verkottumisen käytännön toimista keskustellaan neuvoa-antavassa komiteassa, ja toimenpiteeseen 4 liittyvät toimijat voivat esittää näkemyksensä asiasta.

Yleensä verkottuminen voidaan toteuttaa ilman lisäkustannuksia. Joissakin tapauksissa on hankittava lisäresursseja ensisijaisesti julkisen ja/tai yksityisen sektorin toimijoilta kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla. Komissio voi helpottaa ja kannustaa toimenpidettä antamalla muuta kuin taloudellista tukea. Tarvittaessa toimenpiteisiin suoraan osallistuvien toimijoiden pyynnöstä voidaan antaa mahdollisuus hyödyntää asianomaisilla yhteisön eri politiikanaloilla käytettävissä olevia rahoitusvälineitä.

Verkossa olevien palvelujen ohjaamista ja koordinointia varten perustetaan elin, jossa ovat mukana asianomaiset, myös erityistoimintoja edustavat toimijat. Elimen on määrä toimia tällä hetkellä keskuksista vastaavien viranomaisten alaisuudessa.

5. Lisätään toimijoiden mahdollisuuksia käyttää yhteisön välineitä

Tavoitteena on yhteisön rahoitus- ja muiden välineiden asianmukainen käyttö matkailualan eduksi. Tämä edellyttää, että toimijoille tiedotetaan välineistä entistä paremmin etenkin päivittämällä säännöllisesti yrityksille ja matkailukohteille suunnattuja yhteisön toimenpiteitä koskevaa, Internetissä saatavilla olevaa opasta [13], että kokemusten kautta opitut asiat otetaan huomioon ja että tulevien ohjelmien ja toimenpiteiden ensisijaisten tavoitteiden suunnittelu olisi entistä onnistuneempaa. Tässä yhteydessä olemassa olevien komission tukemien verkostojen (Euroneuvonta- ja Innovaatiokeskukset) tulisi tarjota merkittävä panos [14].

Välineiden asianmukaisessa käytössä päävastuu kuuluu jäsenvaltioille ja niiden alueellisille yhteisöille, jotka koordinoivat toimiaan kaikilla tasoilla matkailun ammattialajärjestöjen kanssa. Yhteisön välineiden osalta erityistä huomiota on syytä kiinnittää yhteisön rakennerahastojen käyttöön rahastojen suuren taloudellisen merkityksen ja niiden puitteissa toteutettavien laaja-alaisten konkreettisten hankkeiden vuoksi sekä mahdollisuuksiin osallistua tutkimuksen ja kehityksen puiteohjelmaan.

---

13 http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourism-publications/documents/roadmap_en.pdf.

14 http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/index.htm.

<u>Toimenpide 6</u>: Jäsenvaltiot, niiden alueelliset yhteisöt ja ammattialajärjestöt ottavat käyttöön säännöt ja menettelyt, joiden avulla yhteisön rahoitus- ja muita välineitä käytetään asianmukaisesti ja matkailualaa hyödyttävällä tavalla.

Alaan läheisesti liittyvien toimijoiden ja etenkin matkailualan viranomaisten on komission toimintaa ja yhteistyötä hyödyntäen seurattava tiiviisti yhteisön välineiden täytäntöönpanoa kentällä ja näiden välineiden käyttöä matkailualan eduksi. Jäsenvaltiot voivat esimerkiksi perustaa työryhmiä tai järjestää seminaareja lisätäkseen mahdollisuuksia käyttää näitä välineitä (esim. Rakennerahastot sekä tutkimuksen ja kehityksen puiteohjelmat) matkailualalla sekä helpottaakseen vuoropuhelua alueiden ja matkailualaa edistäviin hankkeisiin osallistuvien muiden toimijoiden kanssa. Tällä tavoin kaikille toimijoille, myös komissiolle, tarjoutuu mahdollisuus oppia saaduista kokemuksista, ja alan toimijat voivat määritellä tulevat painopisteet ja säännöt entistä paremmin. Tämä toimenpide sekä saatujen kokemusten vaihto ja niistä oppiminen osaltaan lisäävät yhteistyötä, joka on toimenpiteiden 1–4 tavoitteena ja josta voidaan saada myös lisäetua.

c) Luodaan erityistoimien ja teknisten toimenpiteiden täytäntöönpanemiseksi tarvittavat keinot

Neljän ensimmäisen toimenpiteen mukaiset toimet perustuvat ensisijaisesti toimenpiteellä 5 käyttöön otettavan verkon toimintaan. Verkolla on käytettävissään riittävän yhdenmukaiset menetelmät ja tunnetut, kaikkien asianomaisten toimijoiden saatavilla olevat työkalut sellaisinaan tai palvelujen muodossa. Tämä pätee etenkin mittaus- ja arviointimenetelmiin, käsikirjoihin ja oppaisiin, tilastoihin ja yleensä tietämyksen lisäämiseen tähtääviin työkaluihin. Kyseessä on avoin luettelo, joka muuttuu meneillään olevissa toimissa saavutettavan edistyksen myötä sekä matkailualan toimijoiden havaitsemien uusien tarpeiden mukaisesti. Luetteloa päivitetään säännöllisesti.

6. Matkailualan satelliittitilinpito ja tilastot

Euroopassa tällä hetkellä käytettävissä olevat tilastotiedot eivät ole matkailualan toimijoiden tarpeisiin nähden riittäviä laadullisesti eivätkä määrällisesti. Ne eivät anna oikeaa kuvaa matkailualan vaikutuksista ja taloudellisesta merkityksestä.

Maailman matkailujärjestö (WTO), taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö (OECD) ja Eurostat ovat määritelleet yhdessä uuden indikaattorien kokonaisuuden eli matkailualan satelliittitilinpidon, jossa on tarkoitus aiempaa paremmin arvioida matkailualan toimintaa kansallisella tasolla sekä sen merkitystä maailmantalouteen. Eurostat aikoo esittää matkailualan satelliittitilinpidon täytäntöönpanoa käsittelevän teknisen käsikirjan vuoden 2002 alussa.

<u>Toimenpide 7</u>: Komissio ja jäsenvaltiot toteuttavat koordinoidusti ja julkisen ja yksityisen sektorin asianomaisten toimijoiden tuella tarvittavat toimet matkailualan satelliittitilinpidon täytäntöönpanemiseksi.

Jäsenvaltioiden ja komission on määriteltävä täytäntöönpanomenettelyt ja eri toimijoiden, myös matkailun ammattialan, vastuualueet sekä realistinen toteutusaikataulu. Lisäksi laaditaan rahoitussuunnitelma, jossa ovat mukana jäsenvaltiot, komissio ja ammattialajärjestöt. Ensimmäisessä vaiheessa (vuosina 2002 ja 2003) komissio ehdottaa rahoitustukea osana monivuotista ohjelmaa yritysten ja yrittäjyyden hyväksi (2001-2005) [15]. Tuki käytettäisiin toteutettavuustutkimukseen ja matkailualan satelliittitilinpidon laatimiseen halukkaissa jäsenvaltioissa.

Neuvoston direktiivissä 95/57/EY määritellään kerättävät matkailualan tilastotiedot [16]. Direktiivin täytäntöönpanoa säännellään päätöksellä 1999/35/EY [17]. Jotta varmistettaisiin entistä parempien tilastotietojen saatavuus tulevaisuudessa, on tarkasteltava uuden komission päätöksen ja/tai muutosdirektiivin tarvetta. Lisäksi tilastotietojen esittäminen on mukautettava matkailualan toimijoiden konkreettisiin tarpeisiin, jotta tiedot olisivat välittömästi käytettävissä.

7. Matkailualan Euroopan laajuinen Agenda 21-toimintaohjelma

Useaan otteeseen on pyritty kansainvälisesti, mutta myös alueellisella ja paikallisella tasolla mukauttamaan kestävän kehityksen periaatetta matkailualan erityispiirteisiin. EU:n tasolla on yhä suurempi tarve yksilöidä strategiset suuntaviivat ja tarvittavat toimenpiteet kestävään kehitykseen perustuvien mallien luomiseksi matkailualalle. Kestävän kehityksen periaatteiden noudattamisen matkailukohteissa ja matkailutoimintaan liittyvillä muilla sektoreilla katsotaan tuovan lisäarvoa matkailukohteille. Tämä edellyttää Euroopan matkailulle kestävän kehityksen strategiaa kattavan toimintaohjelman muodossa: kyseinen väline tunnetaan yleisesti Agenda 21-toimintaohjelmana.

---

15 EYVL L 333, 29.12.2000, s. 84.

16 Matkailualaa koskevien tilastotietojen keräämisestä 23 päivänä marraskuuta 1995 annettu direktiivi 95/57/EY. EYVL L 291, 6.12.1995, s. 32.

17 Matkailualaa koskevien tilastotietojen keräämisestä annetun neuvoston direktiivin 95/57/EY täytäntöönpanomenettelyistä 9 päivänä joulukuuta 1998 tehty päätös 1999/35/EY (EYVL L 9, 15.1.1999, s. 23).

<u>Toimenpide 8</u>: Edistetään matkailutoimintojen kestävää kehitystä Euroopassa määrittelemällä ja panemalla täytäntöön Agenda 21-toimintaohjelma.

Agenda-toimintaohjelma liittyy useisiin hyvin tärkeisiin tekijöihin, joita ovat erityisesti: luonnonvarojen suojelu, ympäristö- ja köyhyysongelmien liittäminen osaksi matkailupolitiikkaa, kaikkien toimijoiden osallistumisen edistäminen ja täytäntöönpanon seurannan tehostaminen sekä yritysten sosiaalinen vastuu. Ohjelma olisi sisällytettävä EU:n kestävää kehitystä koskevaan kokonaisvaltaiseen toimintatapaan.

Komissio aikoo laatia kestävyyttä käsittelevän työryhmän tulosten perusteella asiakirjan vauhdittaakseen Agenda 21-toimintaohjelman kehittämisprosessia Euroopassa. Komissio vastaa työn hallinnoinnista erityisryhmän välityksellä, jonka puheenjohtajana komissio toimii ja johon kuuluu komission asianomaisten yksiköiden ja jäsenvaltioiden viranomaisten edustajia sekä matkailualan toimijoita edustavia asiantuntijoita. Asiakirjan on määrä valmistua vuoden 2002 syyskuussa Johannesburgissa järjestettävään maailmanlaajuiseen kestävän kehityksen huippukokoukseen.

8. Ohjaavat asiakirjat

Yhteistyön tuloksena määritellyt yhteiset suuntaviivat edesauttavat Euroopan matkailualan laadun ja kilpailukyvyn kehittämistä. Ohjaavat asiakirjat on laadittava ilmenevien tarpeiden mukaan. Ensivaiheessa on yksilöity kaksi erityistarvetta.

Keskusteluissa ja seminaareissa on saavutettu laaja yhteisymmärrys tarpeesta laatia entistä parempi, Euroopan laajuisesti yhdenmukainen merkistö vammaisille matkailijoille. Merkkien avulla annetaan tietoa pääsymahdollisuuksista vierailukohteisiin sekä matkailualan infrastruktuurin käyttömahdollisuuksista. Tällä hetkellä on käytössä useita erilaisia merkkijärjestelmiä, mikä hankaloittaa todellisesti tarjolla olevien palvelujen laadun arviointia.

Työryhmät ovat lisäksi yksilöineet tarpeen kehittää kokonaisratkaisu, jossa pelkän koulutuksen lisäksi valmennettaisiin innovatiiviseen toimintaan tarvittavan pätevyystason omaavia matkailualan ammattilaisia. Tässä lähestymistavassa kiinnitetään huomiota tiettyihin pätevöitymisaloihin. Siinä tarjotaan yleiset puitteet tarvittavan pätevyystason määrittelemiseksi ja tämän lisäksi annetaan mahdollisuus hankittujen taitojen soveltamiseen tietyllä maantieteellisellä alueella (eli tietyssä matkailukohteessa). Aiheesta laadittava käsikirja toimii yleisoppaana, jossa luetellaan pätevöitymisalan kehittämisen perustekijät. Käsikirjassa otetaan huomioon innovaatiotoiminnan tarve, toimijoille annettava neuvonta, sopivien ratkaisujen hakeminen sekä täytäntöönpanon tuki ja täytäntöönpanon edellyttämä koulutus. Käsikirja annetaan paikallisten ja alueellisten osaamiskeskusten käyttöön ja sen tehtävänä on kannustaa keskuksia innovaatiotoimintaan pätevöitymisen kehittämisessä.

<u>Toimenpide 9</u>: EU:n ja sen jäsenvaltioiden viranomaiset sekä alueelliset ja paikalliset viranomaiset kannustavat ja tukevat ohjaavien asiakirjojen laatimista siten, että käsiteltävien aiheiden avulla edistetään yleisiä sosiaalis-taloudellisia etuja. Viranomaiset huolehtivat aiheen edellyttämästä teknisestä koordinoinnista. Aluksi laaditaan kaksi käsikirjaa. Niistä toisen aiheena ovat perusteet, joiden mukaisesti vammaisten pääsymahdollisuus vierailukohteisiin määritellään, ja toisessa käsitellään matkailualan pätevöitymisalojen kehittämistä.

Kuultuaan matkailun ammattialajärjestöjen ja vammaisten edustajia komissio aikoo käynnistää toimet sellaisten yhdenmukaisten perusteiden laatimiseksi, joiden avulla voidaan taata vierailupaikkojen ja matkailualan infrastruktuurin hyvät käyttömahdollisuudet vammaisille. Tarkoituksena on yksinkertaistaa asiaan liittyvää merkistöä ja valistaa toimijoita etenkin osana Euroopan vammaisten teemavuotta 2003.

Muun ohjausmateriaalin laadinnassa on toimittava tiiviissä yhteistyössä toimenpiteiden 1–4 mukaisesti. Myös Euroopan ammatillisen koulutuksen kehittämiskeskus voisi osallistua merkittävällä panoksella matkailualan pätevöitymisaloja koskevan käsikirjan kehittämiseen.

Komissio tulee edesauttamaan hyvien käytänteiden levittämistä ja soveltamista kestävän matkailun alalla ”Kestävä matkailu ja Natura 2000: eurooppalaiset suuntaukset, aloitteet ja hyvät käytänteet” –asiakirjassa esitettyjen suuntaviivojen mukaisesti. Rannikkokohteiden integroitua johtamista koskevien suositusten seuranta tarjoaa tärkeän perustan tämänkaltaisille hyville käytänteille.

9. Mittaus- ja arviointimenetelmät ja niissä käytettävät työkalut: indikaattorit ja esikuva-analyysi

Matkailualan rakenteiden ja toiminnan ymmärtämiseksi entistä paremmin ja alalla esiintyvien merkittävien ongelmien selvittämiseksi on tarpeen lisätä alaa koskevaa tietämystä. Esimerkiksi useaan otteeseen keskustelujen aiheeksi nousseella lomien porrastuksella on suora vaikutus työmarkkinoihin ja koulutukseen, palvelujen laatuun, yritysten kilpailukykyyn ja kestävään kehitykseen. Muun muassa uuden teknologian avulla voitaisiin osaltaan parantaa matkailualan infrastruktuurin käyttöä ja tällä tavoin vähentää matkailun ajallisesta keskittymisestä aiheutuvia kielteisiä vaikutuksia. Alalle ominaisten osatekijöiden seurantaa varten on oltava käytössä vertailuindikaattoreita ja -menetelmiä. Nämä samat osatekijät tulevat ilmi myös matkailuun liittyvien muiden tärkeiden kysymysten kohdalla.

<u>Toimenpide 10</u>: Luodaan matkailukohteiden ja matkailupalvelujen laadun seurantaa varten tarvittavat mittausmenetelmät ja työkalut (laatu indikaattorit ja esikuva-analyysi), sekä levitetään kyseisiä menetelmiä ja työkaluja.

Toimien tulee kohdentua menetelmiin ja välineisiin, joita matkailukohteet ja matkailupalveluyritykset voivat ottaa käyttöönsä. Toimien lähtökohtana on oltava nykyiset menetelmät ja työkalut, joita voidaan tarvittaessa mukauttaa. Niitä voidaan täydentää tutkimuksilla, joissa tarkastellaan ja yksilöidään sellaisia aiheita ja tarpeita, joita ei ole aiemmin käsitelty. Toimet perustuvat työryhmien ja toimenpiteellä 5 kehitettyjen eli Euroopan osaamiskeskusten kanssa yhteistyössä toimivien osaamis- ja tiedotuskeskusten esittämiin näkemyksiin. Tulosten levityksessä noudatetaan toimenpiteen 4 mukaista yhteistyötä.

Sen lisäksi, että toimiin osallistuu matkailun ammattialajärjestöjen ja matkailukohteiden edustajia, toimenpiteen toteuttamiseen voidaan tapauskohtaisesti myöntää kansallista ja/tai yhteisön rahoitustukea.

10. Laajentuminen ja kansainvälisyys

Euroopan unionin politiikanalojen ja matkailualan toimien strategiset puitteet ja toimintaympäristö sekä niitä koskevat toimenpiteet ovat voimassa niin Euroopan talousalueeseen kuuluvissa maissa kuin ehdokasmaissakin, jotka voitaisiin ottaa mukaan kyseiseen toimintaan.

Kaikissa edellä esitetyissä toimenpiteissä on otettava huomioon maailmanlaajuistumisen ilmiö, joka yleistyy koko ajan matkailualalla, ja toimenpiteiden avulla on edistettävä Euroopan matkailualaa kansainvälisesti. Yhteistoiminnan lisäämiseksi komissio suosii muiden kansainvälisten organisaatioiden kuulemista ja entistä tiiviimpää yhteistyötä esimerkiksi Maailman matkailujärjestön (WTO) ja taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön (OECD) kanssa. Jäsenvaltioita, matkailun ammattialajärjestöjä ja matkailualaan liittyviä kansalaisyhteiskunnan edustajia kohotetaan toimimaan samalla tavoin omien valtuuksiensa ja vastuidensa puitteissa.

Komissio varmistaa, että matkailualan intressit otetaan huomioon Maailman kauppajärjestössä kaupan vapauttamisesta käytävissä neuvotteluissa (GATT), mukaan lukien yhteydet kestävään kehitykseen. Lisäksi tulevissa toimissa otetaan huomioon Välimeren alueen maiden ja kehitysmaiden kanssa tehtävä yhteistyö.

V. PÄÄTELMÄ

Komissio ja jäsenvaltiot ovat toimineet tiiviissä yhteistyössä tämän tiedonannon kaikkien aihepiirien osalta. Yhteistyö on toteutettu työryhmissä, jotka ovat toimineet komission johdolla ja matkailualan neuvoa-antavan komitean ohjauksessa. Niiden tehtävänä on ollut jatkaa 21. kesäkuuta 1999 kokoontuneen neuvoston päätelmien mukaisia toimia. Matkailuun liittyvät ammattialajärjestöt ja kansalaisjärjestöt ovat osallistuneet työryhmien työskentelyyn.

Komissio esittää tässä asiakirjassa toimintapuitteet matkailualan toimien ja politiikanalojen seurannalle ottaen huomioon edellä mainittujen työryhmien päätelmät ja suositukset sekä muut Euroopan matkailualan kannalta tärkeät kysymykset. Puitteisiin sisällytetään joukko

toimenpiteitä, jotka alan eri toimijoiden on pantava täytäntöön. Niiden avulla voidaan lisätä matkailualan tietopohjaa, parantaa alan yritysten kilpailukykyä, edistää matkailualan kestävää kehitystä Euroopan unionissa sekä lisätä alan myönteistä vaikutusta uusien työpaikkojen syntymiseen.

Komissio kehottaa neuvostoa, Euroopan parlamenttia, talous- ja sosiaalikomiteaa sekä alueiden komiteaa tarkastelemaan niille toimitettua asiakirjaa. Komissio toivoo, että nämä ehdotukset osoittautuisivat hyödyllisiksi vuodesta 1999 alkaen luodun yhteistyöhön perustuvan uuden dynaamisuuden lujittamisessa, jota EU:n matkailutoiminnan vastuuhenkilöt aktiivisesti tukevat. Komissio pyrkii avoimen koordinointimenetelmän mukaisesti aloittamaan ehdotettujen toimenpiteiden asteittaisen täytäntöönpanon ennen vuoden 2002 ensimmäisen vuosineljänneksen päättymistä. Tämä toteutetaan yhteistyössä neuvoston ja muiden yhteisön toimielinten kanssa, ja toimiin osallistuvat aktiivisesti myös matkailun ammattialajärjestöjen ja kansalaisjärjestöjen toimijat.

Liite 1
Työryhmät

Komissio ja jäsenvaltiot perustivat matkailualan neuvoa-antavassa komiteassa tekemänsä yhteistyön tuloksena [18] täsmällisen toimeksiannon nojalla toimivia työryhmiä vuoden ***2000*** alussa. Työryhmät koottiin jäsenvaltioiden nimeämistä kunkin ryhmän toimivaltaan kuuluvan alan asiantuntijoista sekä käsiteltävän aiheen mukaan vaihtuvista komission yksiköiden edustajista. Jäsenvaltiot antoivat vapaaehtoisesti kunkin työryhmän käyttöön esittelijän [19].

Kun jokainen työryhmä oli kokoontunut kolme kertaa vuoden 2000 helmikuun lopun ja elokuun loppupuolen välisenä aikana ja kukin työryhmän esittelijä oli laatinut väliraportin, komissio esitti 7. marraskuuta 2000 kertomuksen 21. kesäkuuta 1999 annettujen neuvoston päätelmien jatkokäsittelyn edistymisestä [20].

Edistymiskertomuksen sisällöstä alettiin keskustella Vilamouran konferenssissa, ja keskusteluja jatkettiin Lillen ministerienvälisessä konferenssissa. Keskustelujen tulokset, joissa suositellaan aloitettujen toimien jatkamista ja lujittamista, esitettiin Ranskan puheenjohtajakaudella 30. marraskuuta 2000 pidetyssä sisämarkkina-, kuluttaja- ja matkailuneuvoston kokouksessa.

Keskusteluissa kävi ilmi kaksi tärkeää kehityssuuntaa:

– Työryhmiin voi osallistua matkailun ammattialajärjestöjen ja matkailuun liittyvien kansalaisjärjestöjen edustajia [21].

– Perustettiin viides työryhmä, jonka tehtävänä on tarkastella "tieto- ja viestintätekniikkaan perustuvien palvelujen vaikutuksia ja käyttöä matkailualalla" [22].

Käsiteltävillä aiheilla oli vaikutusta toisiinsa, joten oli tärkeää varmistaa työryhmien välinen koordinointi ja tiedonvaihto. Komissio järjesti vuonna 2001 kaksi valmistelevaa kokousta, joissa esittelijät ja komission koordinaattorit vaihtoivat keskenään tietoja, keskustelivat esillä olevien aiheiden parhaasta mahdollisesta käsittelytavasta sekä saatujen tulosten uudelleenkäytöstä siten, että vältetään päällekkäisyydet ryhmien työskentelyssä.

Vuoden ***2001*** alkupuoliskolla kukin työryhmä kokoontui kolme kertaa. Viides, myöhemmin perustettu työryhmä järjesti sen sijaan neljä kokousta. Työryhmissä käsiteltiin kuhunkin aiheeseen liittyvien ensisijaisten toimien päälinjoja ja määrittelyä. Koska työryhmät olivat avoimia kaikille Euroopan matkailualan toimijoille, Euroopan matkailun tulevaisuuden

---

18 Neuvottelu- ja yhteistoimintamenettelyn käyttöön ottamisesta matkailualalla 22 päivänä joulukuuta 1986 tehty neuvoston päätös 1986/664/ETY, EYVL L 384, 31.12.1986, s. 52.

19 Tiedotustyöryhmä: Portugali (2000), Italia (2001).
Koulutustyöryhmä: Tanska.
Laatutyöryhmä: Espanja.
Kestävyystyöryhmä: Ranska.

20 Komission kertomus neuvostolle, Euroopan parlamentille, talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle matkailua ja työllisyyttä koskevien neuvoston päätelmien jatkokäsittelyn edistymisestä, KOM(2000) 696 lopullinen.

21 Alueelliset yhtymät, yhdistykset ja yhteisöt, matkailijoiden yhdistykset ja ympäristöalan kansalaisjärjestöt.

22 Portugali antoi ryhmän käyttöön esittelijän.

päälinjojen ja niihin liittyvien toimenpiteiden määrittelyssä pystyttiin jo varhaisessa vaiheessa muodostamaan kokonaiskäsitys kaikkien asiaomaisten toimijoiden kannoista.

Nimetyt esittelijät laativat työryhmien loppuraportit ryhmän muiden jäsenten kannanottojen ja käytyjen keskustelujen perusteella. Raportit toimitettiin jäsenvaltioille sekä matkailun ammattialajärjestöille ja asianomaisille kansalaisjärjestöille vuoden 2001 heinäkuun puolivälissä. Matkailualan neuvoa-antavan komitean kokouksessa 5. syyskuuta 2001 kyseisille järjestöille tarjoutui mahdollisuus esittää kommenttejaan työryhmien tuloksista sekä ehdotetuista toimintalinjoista.

7. marraskuuta 2000 annetussa edistymiskertomuksessa yksilöidyistä sosioekonomisista toimijoista ainoastaan paikallisten ja alueellisten viranomaisten kanssa käydyssä keskustelussa todettiin, että edistystä ei ole tapahtunut riittävästi. Suositusten esittämisen nykyisessä vaiheessa komissio pitää ensisijaisena näiden keskustelujen käynnistämistä.

Liite 2:
Viiden työryhmän pääasialliset tulokset ja suositukset [23]

Työryhmä A- Miten edistetään erityisesti uuden tekniikan avulla tapahtuvaa tiedon vaihtoa ja levittämistä

Potentiaalisista toimijoista laaditun kattavan luettelon, **tietotyyppien** ja eri toimijoiden **tarpeiden** analysoinnin perusteella työryhmä tunnisti seuraavat kiireellisimmät tarpeet: matkailukysynnän määrä ja suuntaukset, koti- ja ulkomaisten matkailijoiden (tulevat/lähtevät) ominaispiirteet, matkailun taloudellinen merkitys, matkailutoimien alakohtainen rakenne ja ominaispiirteet, keskeisten resurssien kartoitus ja ominaispiirteet sekä matkailulainsäädännön ja säännöstön selvitystyö.

Suurimmassa osassa **käytettävissä olevista tiedon lähteistä ja välineistä** on käsitelty kattavasti sekä tarjonnan että kysynnän osalta matkailun taloudellista merkitystä ja vaikutuksia, henkilöstöresursseja, lainsäädäntö- ja rahoituselimiä sekä tietokantoja ja asiakirja-aineistoa. Kunkin osa-alueen konkreettinen käsittely vaihtelee huomattavasti jäsenvaltiosta toiseen. Kansallisten otantamenetelmien haittana on myös, ettei jäsenvaltioilla ole käytössä yhteistä laatustandardia, jonka mukaisesti tutkimusmenetelmiä voitaisiin tarkentaa. Sen vuoksi aineistoja ei voida yhdistää tai verrata tilastollisesti Euroopan unionin todennäköisen monivuotissuuntauksen selville saamiseksi. Lisäksi matkailualaa koskevien tilastotietojen keräämisestä annetun direktiivin 95/57/EY täytäntöönpanoa ja käytännön soveltamista on aina pidetty riittämättöminä.

Matkailuun liittyvien osa-alueiden **tiedonlevitykseen tähtäävä politiikka ja toimenpiteet** ryhmiteltiin **kahdeksaan luokkaan**: menetelmiä koskevat asiakirjat, matkailutilastoja ja matkailun sosiaalis-taloudellisia vaikutuksia esittelevät asiakirjat, suulliset esitykset, cd-rom, Internet, keskustelufoorumit, tietokannat, matkailun edistämiskeinot ja kohteiden hallinnointijärjestelmät ja matkailutuotteiden markkinointikeinot.

Kunkin luokan lähteitä ja välineitä koskevat vakavimmat **puutteet** kartoitettiin, minkä tuloksena päädyttiin seuraaviin **viiteen suositukseen**:

1. matkailun taloudellinen merkitys ja vaikutus on arvioitava paremmin
2. eri osapuolten välistä tiedonjakelua ja -välitystä on parannettava
3. Euroopan matkailukohteista saatavilla olevaa tietoa on lisättävä
4. matkailukysyntä on analysoitava, on suoritettava markkinatutkimus ja analysoitava kansallisia markkinoita
5. työmarkkinoista ja koulutusmahdollisuuksista on saatava lisää tietoa (työryhmä B).

---

[23] Tulokset ja suositukset edustavat työryhmissä toimineiden asiantuntijoiden näkemyksiä, eikä niitä voida pitää komission virallisena kantana. Viiden työryhmän raportit ovat kokonaisuudessaan saatavilla Internetissä osoitteessa: http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index.htm.

Edellä mainittuja suosituksia seuraa **kolme ensisijaistoimenpidettä**, jotka on toteutettava lyhyellä tai keskipitkällä aikavälillä:

- Erityisesti pk-yritysten tiedon saantia ja levitystä on parannettava yhdistämällä uusi tekniikka ja tavanomaiset keinot.

- Eri matkailukohteiden ja alueiden välisten kumppanuuksien syntymistä on kannustettava ja tuettava, jotta edistettäisiin tiedonvaihtoa ja hyviä käytänteitä.

- Matkailualan satelliittitilinpidon soveltamista on tuettava ja edistettävä.

Työryhmä B - Miten parannetaan koulutusta matkailualan ammattitaidon kohentamiseksi

Pääasialliset koulutustarpeet osoittavat, että matkailualalle on ominaista suhteellisen heikko ammattitaidon taso, mikä ilmenee useimmilla tärkeillä alasektoreilla ja etenkin pk-yrityksissä. Uusille taidoille, kuten tieto- ja viestintekniikan hallitsemiselle, on kuitenkin kysyntää. Taitojen parantamisessa on kohdattu etenkin seuraavia ongelmia: työvoimapula ja henkilökunnan suuri vaihtuvuus, heikko arvostus ja erityiset työehdot, kuten työn kausiluonteisuus, parannettavan perusammattitaidon heikkous, pienyritysten heikko kilpailukyky, minkä seurauksena ammatilliset valmiudet eivät kehity. Päätoimijoilla eli suurimmilla yrityksillä on käytössään keinot kyvykkään henkilöstön palkkaamiseksi.

Strategiat ja toimenpiteet, joilla pyritään matkailuelinkeinon ammattitaidon tason kohottamiseen, osoittavat suuntausta kokonaisvaltaisiin ratkaisuihin, jotka perustuvat koulutuslaitosten, matkailuelinkeinon ja muiden, kuten julkista valtaa käyttävien osapuolten, väliseen kumppanuuteen ja vuoropuheluun. Niissä ei tyydytä pelkkään koulutukseen, vaan oppiminen ja ammattikokemus liitetään selkeästi toisiinsa. Koska koulutus, työllisyys ja työehdot liittyvät selkeästi yhteen, ammattitaidon kohentamisessa on huomioitava sosiaalis-taloudelliset tekijät. Edellä mainitut periaatteet on yhdistettävissä oppimista koskevaksi yhteiseksi lähestymistavaksi, jota kutsutaan **"pätevöitymisalojen kehittämiseksi".** Se liittää aktiivisen yhteistyön ja verkoistumisen avulla kaikki matkailualan ja koulutuksen sidosryhmät mukaan koulutus- ja innovaatioprosessiin.

Yhteisön politiikoilla ja ohjelmilla vaikutetaan ensisijassa koulutukseen (LEONARDO DA VINCI, SOCRATES, TEMPUS), työllisyyteen (EQUAL) ja koulutusorganisaatioiden verkoistumiseen (ALFA). Rakennerahastoja voitaisiin käyttää paremmin uusien ratkaisujen käytännön toteuttamiseen.

Työryhmän päätelmien muotoilu perustuu **kolmeen tavoitteeseen**: ***ammattitaitoisten työntekijöiden houkutteleminen alalle, työntekijöiden pysyminen alalla ja ammattitaidon nostaminen, mikroyritysten tukeminen alueellisella ja paikallisella tasolla kilpailukyvyn parantamiseksi.*** Matkailualan EUROPASS-todistuksen[24] käyttöönottoa koskevan suosituksen lisäksi määriteltiin tarkemmin **kaksi toimenpidettä,** jotka tulisi toteuttaa:

– ***Matkailualan oppimisen, työllisyyden ja työympäristön pysyvä seurantakeskus*** kerää, seuraa, tuottaa ja toimittaa ajankohtaisia tietoja sekä herättää keskustelua avainkysymyksistä sellaisen (kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen) tiedon ja strategioiden lisäämiseksi, joilla on tarkoitus turvata matkailualan kestävä kilpailukyky.

– ***Käsikirja "matkailuelinkeinon pätevöitymisaloista"***: käytännön ohjeet, joiden avulla siirrytään koulutuksesta innovaatioihin ottaen huomioon henkilöstöresurssien "herkkyys" (sosiaalis-taloudellinen näkökohta), etsitään ratkaisu (yhdistelmä strategioita, koulutusta ja neuvoja) koulutusprosessille, joka on klassista koulutusta moninaisempi tapahtuma ja jossa hyödynnetään erisuuntaisia lähestymistapoja, kumppanuuksia ja kaikkien osapuolten välistä yhteistyötä.

Työryhmä C - Miten parannetaan matkailutuotteiden laatua

Työryhmä on valinnut matkailun laadun määritelmäksi Maailman matkailujärjestön laatiman määritelmän, jossa korostetaan laadun ja matkailijan saaman mielikuvan välistä yhteyttä ja tuotteen ostaneen matkailijan tyytyväisyysastetta. Laatua ei pitäisi rinnastaa ylellisyyteen, vaan se pitäisi olla kaikkien matkailijoiden saatavilla, myös niiden, joilla on erityistarpeita. Matkailutuotetta on pidettävä kokonaisuutena, johon sisältyvät kohde ja matkasta saatu kokonaisvaikutelma. Tärkeimmät sidosryhmät ovat: poliittiset päätöksenteko-organisaatiot, kohdepäälliköt ja laadunvalvojat, matkailutuotteiden tarjoajat ja kaupalliset välittäjät, koulutuksesta vastaavat sekä vastaanottavan maan isännät ja väestö.

Jäsenvaltioissa hyväksytyistä laadunvarmennustoimenpiteistä ja -menetelmistä suoritetussa analyysissa tunnistettiin seuraavat asianmukaiset strategiat ja toimenpiteet: ISO 9000:n ja 14000:n sarjat, EOQ-menetelmät, tähtiluokitus ja monet kansalliset laadunvarmistusmenetelmät.

Arvioitaessa poliittisten toimenpiteiden ja yhteisön ohjelmien vaikutusta matkailun laatuun kävi selväksi, kuinka tärkeitä seuraavat osa-alueet ovat laadun kehittämiselle: rakennepolitiikka, kuluttajasuoja, ympäristöpolitiikka, liikennejärjestelyt ja yrittäjyys. Edellä mainituista osa-alueista rakennerahastot antavat parhaan mahdollisuuden vaikuttaa suoraan matkailun laadun parantamiseen.

---

[24] "EUROPASS-todistuksen" hyväksymistä koskevan komission aloitteen toteuttaminen (neuvoston päätös 1999/51/EY, tehty 21 päivänä joulukuuta 1998, EYVL L 17, 22.1.1999, s. 45) mainittiin jo matkailun työllistävän vaikutuksen lisäämistä koskevassa tiedonannossa välineenä, jolla voidaan lisätä vuorottelu- ja erityisesti oppisopimuskoulutuksen liikkuvuutta ja jonka avulla ammattitaito ja hankittu kokemus on helpommin näytettävissä ja todistettavissa silloin, kun vuorottelukoulutus on hankittu toisessa maassa.

Työryhmä tunnisti **neljä tärkeintä osa-aluetta,** joissa vaaditaan Euroopan unionin erityistoimia, ja päätyi seuraaviin lopputuloksiin ja suosituksiin:

- ***Laadun parantamista mittaavat indikaattorit***: laadun parantaminen on syklinen ja jatkuva prosessi, jota sinänsä on pystyttävä mittaamaan ja arvioimaan. Ryhmä on laatinut eri käyttäjille tarkoitetun kehyksen ja ohjeellisen luettelon soveltuvista indikaattoreista.

- ***Euroopan tasolla tapahtuva arviointi***: kohteiden arvioinnilla on laatua parantava vaikutus. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna edellä määriteltyjä indikaattoreita. Arvioinnin on perustuttava vapaaehtoisuuteen ja se on suoritettava itse kohteissa tiedonvaihtoverkon tuella.

- ***Muu kuin rahoitustuki laadunvarmistusjärjestelmiä toteuttaville matkailualan pk-yrityksille***: esimerkiksi järjestöjen tai liike-elämän neuvontaa, foorumeita jne. on parannettava, jotta edistettäisiin mieluummin kvalitatiivista lähestymistapaa kuin suoraa rahallista tukea, jonka riskinä on vääristää paikallista kilpailua.

- ***Rakennerahastojen intensiivisempi käyttö matkailutuotteiden laadun parantamiseksi***: rakennerahastojen olisi suunnattava varojaan mieluummin yleiseen matkailun kehittämiseen kuin yksittäisiin yrityksiin ja kohteisiin (esimerkiksi koulutukseen, infrastruktuurin parantamiseen, yrityksille annettavaan muuhun kuin rahoitustukeen). Kaikkien jäsenvaltioiden matkailuviranomaisten olisi osallistuttava ohjelman toteuttamiseen. Rakennerahasto-ohjelmien toiminnasta on levitettävä tietoa koko matkailuelinkeinolle.

Työryhmä D - Miten edistetään matkailualan ympäristönsuojelua ja kestävää kehitystä

Ottaen huomioon taloudelliset, yhteiskunnalliset ja ympäristönsuojelulliset näkökohdat työryhmä laati Maailman matkailujärjestön innoittamana seuraavan matkailun kestävän kehittämisen määritelmän: "*Matkailun kestävä kehittäminen tyydyttää matkailijoiden ja vastaanottavien alueiden tämänhetkiset tarpeet varmistaen ja parantaen samalla tulevaisuuden näkymiä. Se nähdään keinona yhdistää kaikkien resurssien hallinta siten, että sosiaalis-taloudelliset ja esteettiset tarpeet tyydytetään samalla kun kulttuurin koskemattomuus, ekologinen kehityskulku, luonnon monimuotoisuus ja ekosysteemit säilytetään.*"

Kaikkien **toimijoiden** aktiivisella osallistumisella oman alansa kestävän matkailun periaatteiden soveltamiseen on olennainen merkitys. Tämä koskee erityisesti kohdepäälliköitä, matkanjärjestäjiä ja itse matkailijoita. Asiantuntijat yksilöivät **strategiat ja toimenpiteet, joilla edistetään matkailun kestävää kehitystä,** kuten Välimerta ja Itämerta koskevat Agenda 21 -toimintaohjelmat, kohde 21 Tanskassa ja Calvián (Espanjan Baleaarit) Agenda 21 -paikallisohjelma.

Yhteisön eri politiikkojen ja ohjelmien puitteissa hyväksytään yhä enemmän kestävyyttä parantavia toimenpiteitä. Niitä ovat esimerkiksi Euroopan kestävän kehityksen strategia, kuudes ympäristön toimintasuunnitelma, Cardiffissa tehtyjen päätösten ja muiden alakohtaisten, kuten energian ja liikenteen, strategioiden yhdistäminen. Vaikka ympäristöperiaatteiden tärkeyden ratkaiseva merkitys myönnetään, erityisesti sen vaikutuksen osalta, mikä niillä voi olla kestävää kehitystä koskevaan yhteiseen strategiaan, niiden

sisällyttämisestä kaikkiin politiikan aloihin säädettyä velvoitetta ei vielä sovelleta matkailualalla.

Työryhmä on laatinut **päätelmänsä ja suosituksensa** seuraten **Euroopan matkailualan Agenda 21 -toimintaohjelmaa.** Tässä asiassa matkailuliikenteen kestävää kehitystä koskevilla strategisilla suuntaviivoilla on erittäin tärkeä merkitys. Ryhmä on työskennellyt Euroopan matkailun Agenda 21 -ohjelmaa koskevan menettelytavan laatimiseksi. Tavoitteena on kiinnittää kaikkien osapuolten huomio yhteisen sitoutumisen välttämättömyyteen sellaisen lähestymistavan luomiseksi, joka ei ole kuitenkaan osapuolia velvoittava.

Saavutettavat tavoitteet ovat: *ennakoida ja minimoida matkailun vaikutus ympäristölle ja kohdealueille, hallita liikenteen kasvu, edistää elinkeinon paikallistason kiinnostusta ja matkailun vastuuta yhteiskunnalliseen ja kulttuurin kehitykseen vaikuttavana tekijänä.* Kaikilla tasoilla toteutettavaa koordinointi- ja kumppanuustoimintaa, tiedonvaihtoa ja vapaaehtoisuuteen perustuvaa lähestymistapaa sekä eurooppalaisten yritysten kilpailukyvyn nostamiseksi suunniteltuja toimenpiteitä pidetään oleellisina edellytyksinä. Asiantuntijoiden näkemyksen mukaan komissiolla on täytäntöönpanossa tärkeä rooli. Ehdotettuja keinoja ovat:

– ***Poliittinen yhteistyö ja kumppanuuselin***, jotka perustuvat yhteisymmärrykseen ja joiden tarkoituksena on tunnistaa ja määritellä ensisijaiset tavoitteet, joilla kestävän matkailun periaatteet toteutetaan.

– ***Tekninen elin*** *("matkailualan seurantakeskus")* välittää osaamista ja asiantuntemusta. Se seuraa säännöllisesti tilannetta luotettavien indikaattoreiden avulla ja laatii kertomuksia.

Työryhmä E - Miten hallitaan matkailualan tietotekniikka- ja viestintäpalvelujen käyttöä

Ryhmä laati seuraavan määritelmän tietotekniikkaan ja viestintään perustuvien palvelujen tunnistamiseksi sen perusteella, mikä merkitys niillä on matkailun julkisille ja yksityisille toimijoille: *"Tietotekniikka- ja viestintäpalvelujen käsitteellä tarkoitetaan sellaisten sähköisten ja digitaalisten menetelmien ja välineiden käyttöä, joiden avulla kerätään, käsitellään ja välitetään tietoa tärkeille matkailuketjuille. Digitaalisia menetelmiä ja välineitä ovat esimerkiksi: sovellukset, ohjelmat, tiedot, muotoa koskevat eritelmät, standardit tai laitteet, jotka soveltuvat tiettyihin matkailuun liittyviin kaupallisiin prosesseihin".*

Tunnistettiin **kolme palvelujen lajia,** jotka vaikuttavat matkailualaan: verkkohallintapalvelujen kehittäminen, järjestelmien vuorovaikutus ja yhdentyminen ja liikkeenjohtoa ja sähköistä kauppaa koskevat uudet sovellukset. Arvioitaessa sitä, miten halukkaita, valmiita ja aktiivisia eri asianosaistoimijat ovat käyttämään palveluita, saatiin selville, että tietotekniikan ja viestinnän käyttö vaihtelee esimerkiksi perustaitojen, kokoluokan ja sen aseman mukaan, joka käyttäjällä on matkailuketjussa. Halukkuus- ja valmiustaso riippuu kumppanuuslajista (tavanomaiset jakelukanavat, majoituspalvelut, kuluttajat, kohteiden hallinnointiorganisaatiot, matkailu- ja liikennehallinto).

Euroopan, kansallisen ja alueellisen tason strategista ja toimenpidetukea on saatavissa. **Asiallisen tiedon puuttuminen erityisesti pk-yrityksiltä** nähtiin pääasiallisena esteenä, johon matkailualan kumppanuuksilla voidaan vaikuttaa (esimerkiksi IST-ohjelma, aluepoliittiset toimenpiteet, *e*Europe-ohjelman mukaiset toimet kuten Go Digital -aloite). Määriteltiin **kolme puutetta**. Ensimmäinen koskee tarvetta vauhdittaa lainsäädännön ja

verotuksen Euroopan laajuista lähentämistä, jonka on tapahduttava yhteystyössä muiden asianosaistoimijoiden kanssa ja jonka on tähdättävä maailmanlaajuisen pysyvän säännöstön aikaan saamiseen. Toinen koskee sisällön kehittämisen riittämätöntä arvostusta ja tiedonsaannin vaikeutta kaikilla tasoilla. Kolmas tyyppi liittyy pk-yritysten tarvitsemiin uusiin lähestymistapoihin ja ratkaisuihin, joita on löydettävä niiden liittämiseksi tietotekniikka- ja viestintäpalvelujen maailmaan.

Laadittiin seuraavat toimenpidesuositukset:

- ***On toteutettava tietoverkosto***, joka perustuu jo käytössä oleviin eurooppalaisiin, kansallisiin ja alueellisiin keskuksiin. Jälkimmäiset toimivat ***"tietojen arviointikeskuksina"***, jotka ovat tarpeeksi lähellä eri toimijoita edistääkseen matkailutiedon saantia ja keräämistä.

- ***On perustettava kaksi erityistyöryhmää***. Ensimmäisen toimialana ovat *"sähköisenä siirtona tapahtuvan kaupankäynnin palvelut",* ja se arvioi uusien palvelujen tarvetta ja ehdottaa edistettäviä matkailupalveluja ja matkailupalveluin edistettäviä toimenpiteitä. Toisen toimialana on *"lainsäädännön ja verotusjärjestelmän arviointi"* niiden soveltamiseksi digitaalisessa matkailuympäristössä.

- ***On perustettava resurssikeskus***, jonka avulla vahvistetaan pk-yritysten ja markkinakohteiden yhdentymistä ja edistetään kohteiden hallinnointiin liittyvien järjestelmien ja palvelujen kehittämistä pk-yritysten kannalta.