



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 20.2.2014 г.
COM(2014) 85 final

2014/0043 (NLE)

Предложение за

ПРЕПОРЪКА НА СЪВЕТА

относно европейски принципи за качество на туризма

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

1.1. Контекст

По отношение на приноса към БВП и заетостта туризмът е третата по важност социално-икономическа дейност в ЕС след сектора на търговията и дистрибуцията и сектора на строителството. Той е един от малкото стопански сектори, които бележат непрекъснат растеж, независимо от икономическите и финансовите трудности, като по този начин показва голям потенциал за принос към „Европа 2020“ — стратегията за растеж на ЕС за интелигентна, устойчива и приобщаваща европейска икономика.

Със своите около 1,8 милиона предприятия, предимно МСП, този сектор¹ осигурява заетост приблизително на 3,3 % от активното население в ЕС (около 8 милиона работни места) и създава около 2,9 % от неговия БВП. Предвид свързаните с него сектори², непрекият му принос е дори още по-голям. Счита се, че той осигурява около 8,5 % от всички работни места (приблизително 18,8 милиона заети лица) и генерира около 7,9 % от БВП на Европейския съюз³. Въпреки нарастващата конкуренция от други региони в света, ЕС е водеща световна туристическа дестинация с 384,8 милиона посещения на международни туристи през 2011 г.⁴

С приемането на Договора от Лисабон на ЕС се предоставя компетентността да допълва действията на държавите членки в сектора на туризма, по-специално чрез насърчаване на конкурентоспособността на предприятията в Съюза в този сектор⁵.

В отговор на предоставените ѝ нови правомощия и на необходимостта от нови мерки за стимулиране на растежа на ЕС, през 2010 г. Комисията прие съобщение относно *нова политическа рамка за европейския туризъм*⁶. Тази рамка очертава амбициозна съвкупност от действия, които имат за цел: а) насърчаване на конкурентоспособността на туристическия сектор в Европа; б) насърчаване на развитието на устойчив, отговорен и качествен туризъм; в) утвърждаване на реномето и образа на Европа като съвкупност от устойчиви и качествени дестинации; и г) оптимално използване на потенциала на политиките и финансовите инструменти на ЕС за развитието на туризма.

Действие 13 от съобщението ясно *предвижда разработването на европейско обозначение за качество на туризма* „въз основа на съществуващия национален опит с цел повишаване на сигурността и на доверието на потребителите в туристическите продукти и за възнаграждаване на положените сериозни усилия от страна на

¹ Традиционни доставчици на пътувания и туристически услуги (хотели, ресторанти, туристически агенции, автомобили под наем, чартърни авиокомпани, туристически автобуси, кораби за круизи и т.н.), които предлагат стоки и услуги директно на посетителите.

² По-специално дистрибуторския и строителния сектор, предприятията за транспортни услуги като цяло (въздушен, железопътен, морски, автобусен транспорт и т.н.), както и културния сектор (културните и развлекателните индустрии).

³ WTTC 2012 г., http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/european_union2012.pdf

⁴ Световната организация по туризъм към ООН, Барометър на световния туризъм (World Tourism Barometer), май 2012 г.

⁵ Член 6, буква г) от Договора за функционирането на Европейския съюз. В допълнение към това, в член 195 от ДФЕС се предвижда следното за ЕС: „За тази цел дейността на Съюза е насочена към: а) насърчаване на създаването на благоприятна среда за развитието на предприятията в този сектор; б) насърчаване на сътрудничеството между държавите членки, по-специално чрез обмен на добри практики“.

⁶ Европа — водеща световна туристическа дестинация — нова политическа рамка за европейския туризъм, COM(2010) 352 окончателен.

професионалистите в туристическия сектор за постигане на качествени туристически услуги в полза на клиента“.

В отговора си на това съобщение Европейският парламент призова Комисията „[...] в сътрудничество със заинтересованите лица от туристическия сектор, да оцени доколко е осъществим един „европейски етикет за качество на туризма“ [...], за да се създаде наднационален етикет, допълващ националните етикети и признат от държавите членки по техен избор“⁷. В проучването на конкурентоспособността на туристическата индустрия в ЕС от 2009 г. се посочва, че макар общият брой посещения на международни туристи да продължава да нараства, Европа напоследък губи пазарни дялове спрямо новите, бързо развиващи се дестинации в света. Освен това глобализацията, интернет и бързо променящите се интереси на потребителите, както и нарастващата загриженост относно отпечатъка на туристическите дейности върху околната среда, оказват силно въздействие върху сектора⁸.

В условията на този все по-конкурентен пазар качеството става все по-важно за туристическите предприятия, които осъзнават повече от всякога значението на качеството като източник на конкурентно предимство. Поради това достъпът до надеждна, актуална, точна и подходяща информация относно качеството на конкретна туристическа услуга е от съществено значение за туристите, така че те да могат да разграничават конкуриращите се продукти и да правят информиран избор.

Това важи особено в случаите, когато туристи, пристигащи от друга държава — членка на ЕС, изпитват подчертана несигурност, породена от езикови затруднения, когато отсъства информация на език, който потребителят разбира.

Освен това, предвид настоящата икономическа криза, ЕС трябва да направи всичко по силите си за привличане на посетители от трети държави. Гаранцията, че тези посетители могат да разчитат да получат определено ниво на качество на услугата в целия ЕС, е от първостепенно значение.

Предоставяната на потребителите информация относно качеството на туристическите услуги играе важна роля за привличане на посетители от трети държави, което има огромен и неизползван досега потенциал за увеличаване на броя на туристите в европейските дестинации и повишаване на конкурентоспособността на туризма в ЕС. През 2011 г. приходите от чуждестранни посетители възлизаха на 330,44 милиарда евро. Според последните прогнози през 2022 г. този показател вероятно ще достигне 427,31 милиарда евро и съответно 20,4 милиона работни места⁹.

Поради това настоящата инициатива трябва да се разглежда в контекста на инициативата на Комисията за представянето на Европа като марка в трети държави¹⁰ и в рамките на инициативата „Дестинация Европа 2020“¹¹, както и на визовата политика

⁷ P7_TA-PROV(2011)0407: Резолюция на Европейския парламент от 27 септември 2011 г. относно Европа — водеща световна туристическа дестинация — нова политическа рамка за европейския туризъм.

⁸ Ecorys (2009 г.), стр. 2.

⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1177_bg.htm

¹⁰ В COM(2010) 352 окончателен се предвижда създаването на „марка Европа“, която да допълни усилията за популяризиране на национално и регионално равнище и по-добре да разграничи европейските дестинации от другите световни дестинации (действие 18).

¹¹ Осъществява се с безвъзмездна помощ *ad hoc* в сътрудничество с Европейската туристическа комисия, като общата цел на инициативата е да се определи стратегията за обозначаването и маркетинга за „Дестинация Европа“
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index_en.htm.

на ЕС¹², която улеснява пътуването в ЕС на лица, които не са негови граждани¹³, за да може Европа да остане водеща световна туристическа дестинация.

1.2 Актуално състояние

Понастоящем няма конкретно законодателство на равнище ЕС, което да регламентира предоставяната на потребителите информация относно качеството на туристическите услуги¹⁴.

Някои съществуващи информационни инструменти, като например сайтове за оценка и сравнение, могат да помогнат на потребителите при вземането на решения, при условие че предоставят прозрачна и достоверна информация.

Някои държави членки прилагат национални, поднационални или регионални публични схеми за качество на своите територии на доброволна основа. Съществува също и широк спектър от инициативи на регионално, национално или транснационално равнище, насочени предимно към аспектите на качеството на услугите, характерни за съответните подсектори на туризма или за съответната географска област.

Както се потвърди от анализа на пазара, извършен в контекста на оценката на вариантите на политика, придружаваща настоящото предложение¹⁵, тези схеми за качество се отличават със значително разнообразие и следователно много ниска степен на съгласуваност, при сравняване на секторния и географския им обхват, управлението, методологията за оценяване и критериите за оценка.

Големият брой и разнообразието на съществуващите частни и публични схеми за качество водят до силно фрагментиран пазар по отношение на оценката на качеството на туристическите услуги.

Вследствие от тази фрагментираност трансграничните туристи не получават съгласувана информация, така че да разберат лесно какво представляват различните схеми за качество и да направят разграничение между конкуриращите се услуги. Това води до объркване, което от своя страна ограничава възможностите на схемите за качество ефективно да информират потребителите за нивото на качество на предлаганите туристически услуги и не позволява на потребителите да направят информиран избор, особено когато пътуват до друга държава членка или от трети държави. Следователно туристите не възнаграждават (евентуално с по-предпочитан избор или по-добра репутация) предприятията, които инвестират в качеството. Тази ситуация обезсърчава сектора, по-конкретно МСП, които са с ограничени финансови

¹² COM(2012) 649 final.

¹³ Понастоящем не се нуждаят от виза, за да пътуват в ЕС, гражданите на 42 държави и териториални единици. Скоро следва да могат да пътуват в Шенгенското пространство, без да им е необходима виза, гражданите на 16 карибски и тихоокеански островни държави. Целта е за гражданите на тези държави да се улесни пътуването в Шенгенското пространство, както и до Кипър, България и Румъния. В предложението на Комисията се предвижда освобождаването от изискването за виза да бъде реципрочно, като със споразумения за премахване на визите ще се осигури безвизов режим за всички граждани на ЕС, които желаят да пътуват до тези държави. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1179_bg.htm.

¹⁴ Общо законодателство на ЕС за защита на потребителите вече съществува, като например Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите.

¹⁵ Estimated Impacts of possible Options and Legal Instruments of the Umbrella European Tourism Quality Label, (Очаквано въздействие на възможните варианти и правни инструменти на общия европейски туристически знак за качество), Център за европейски политически проучвания (CEPS), септември 2012 г. Документът е на разположение онлайн на: http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/_getdocument.cfm?doc_id=7655, наричан по-долу за краткост „CEPS (2012)“.

ресурси, да правят такива инвестиции. В резултат туристическият сектор в ЕС не може да се възползва в пълна степен от конкурентното си предимство, свързано с качеството на услугите, и да реализира икономическия си потенциал чрез повишаване на популярността на качеството на своите услуги. Заинтересованите страни от туристическия сектор досега не са успели да постигнат сътрудничество на равнището на ЕС, за да се намали липсата на съгласуваност в целия ЕС между съществуващите или бъдещите схеми за качество, и няма никакви признаци за възникване на каквато и да било частна или публична инициатива, която да подобри това положение. Поради това е необходимо незабавно да се предприемат мерки на няколко нива срещу фрагментацията на пазара. Съществуващата фрагментация в системите за оценка на качеството създава объркване и може да има отрицателно въздействие върху конкурентоспособността на европейския туризъм.

2. РЕЗУЛТАТИ ОТ КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОТ ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

2.1 Процес на консултации

След приемането на съобщението от 2010 г. Комисията започна да събира информация за съществуващите схеми за качество с помощта на държавите членки и заинтересованите страни от сектора. През 2011 г. бяха организирани два семинара за обмен на информация за съществуващия опит и за споделяне на идеи относно възможните общи принципи за качество на туристическите услуги. В началото на 2011 г. Комисията създаде неформална експертна група с участието на лица, управляващи съществуващите публични и частни схеми за качество, и на представители на потребителите, за да се окаже помощ при разработването на проектоконцепция. Голяма част от заинтересованите страни, участващи в семинарите, и неформалната експертна група се споразумяха, че инициативата на ЕС следва да възприеме подход „отдолу нагоре“, като се доразвият и признаят съществуващите и бъдещите инициативи от страна на държавите членки и сектора. По отношение обаче на това, какво трябва да включват общите принципи, заинтересованите страни изразиха разнопосочни мнения. Освен това включването в принципите на въпроси, свързани с устойчивостта на околната среда, също породиха някои различни мнения сред заинтересованите страни.

В периода септември—октомври 2011 г. беше проведена целенасочена консултация, чрез която да се потърси мнението на по-широк кръг заинтересовани страни, включващ основните европейски туристически асоциации и федерации, свързани с туризма секторни асоциации, потребителски организации, както и органите на държавите членки. Тази консултация доведе до същите резултати като при предварителните семинари, описани по-горе, по отношение на становищата на заинтересованите страни.

Консултации с държавите членки бяха проведени и по време на редовните срещи на Консултативния комитет по туризъм на Комисията, където прозвучаха разнопосочни становища. Някои държави членки изразиха силна подкрепа за инициативата, но се противопоставиха на задължението за участие на публичните администрации в управлението на тази инициатива на ЕС, обосновавайки се главно с несъответствието с принципа за субсидиарност и с ограниченията на правното основание, както и с ограничените ресурси на националните органи.

С цел разширяване на консултациите със заинтересованите страни и събиране на експертен опит, през януари 2012 г. Комисията организира открита конференция, документацията и докладът от която са публикувани на интернет страницата на

Комисията¹⁶. Обсъжданията по време на конференцията не доведоха до никаква промяна на мненията и становищата на частните и публичните заинтересовани страни.

Между май и юли 2012 г. беше проведена обществена консултация посредством главния уебпортал „Твоят глас в Европа“, интернет страницата на ГД „Предприятия и промишленост“ в официалния уебсайт на Европейския съюз и чрез електронни съобщения, изпратени до голям брой частни и публични заинтересовани страни, както и до представители на държавите членки. 90 % от над 150-те анкетирани бяха професионални асоциации и федерации и публични администрации. Останалите 10 % бяха туристически предприятия, две трети от които участват в схеми за качество. Туристическите професионални съюзи и представителите на потребителите също бяха включени активно в консултативния процес. Повечето анкетирани се съгласиха с определението на проблема, направено от Комисията, както и с необходимостта от инициатива от страна на ЕС в тази сфера. Резултатите от обществената консултация са публикувани на уебсайта на Комисията¹⁷.

В рамките на оценката на вариантите на политика беше проведено проучване от общ характер относно опита на предприятията от участие в схеми за качество, където отговорите на управляващите съществуващи схеми за качество от представителната извадка и предприятията — техни членове, предоставиха полезна информация за оценката на въздействието на предложената инициатива¹⁸.

2.2 Оценка на вариантите на политиката

Комисията извърши оценка на различни варианти на политиката с оглед подобряване на съгласуваността между съществуващите и бъдещите схеми за качество и предоставяната информация на потребителите в резултат на това.

Бяха обсъдени общо седем варианта на политиката, като на оценка бяха подложени четири от тях. Те включват вариант без промяна на политиката, вариант за саморегулиране, организирано от сектора, и два варианта, включващи намесата на ЕС. При последните два варианта беше разгледано въздействието на възможността от включване в концепцията на определени принципи, като например тези, свързани с аспектите на устойчивостта на околната среда. Очакваното икономическо, социално и екологично въздействие на всеки от вариантите беше оценено въз основа на тяхната ефективност за изпълнение на целите на политиката, икономическата им ефективност и съгласуваността им с други политики на ЕС.

При оценката бе обърнато особено внимание на факта, че участието от страна на сектора както във варианта, предлагащ саморегулиране, така и в този, отнасящ се до намесата на ЕС, следва да е доброволно. Задълбочено беше разгледано и опазването на уникалността и разнообразието на предлагането в европейския туризъм, по-специално с оглед на голямото разнообразие от подсектори на туризма, към които биха могли да бъдат приложени европейските принципи за качество на услугата.

В оценката не се съдържа заключение за един-единствен благоприятен вариант, тъй като сравняването на вариантите показва еднаква ефективност, ефикасност и съгласуваност както за варианта, който включва само свързани с качеството принципи, така и за този, разширяващ информацията към други аспекти, като например устойчивостта на околната среда.

¹⁶ http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=5642

¹⁷ http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/public-consultation-etq/index_bg.htm

¹⁸ CEPS (2012).

3. ПРАВНИ ЕЛЕМЕНТИ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

3.1 ПРАВНО ОСНОВАНИЕ

Предложението се основава на членове 195 и 292 от ДФЕС.

3.2 ПРИНЦИПИ НА СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

В член 195 от ДФЕС се посочва, че ЕС „допълва действията на държавите членки в сектора на туризма, по-специално чрез насърчаване на конкурентоспособността на предприятията в Съюза в този сектор“. В съответствие с принципа на субсидиарност предложеното действие от страна на ЕС ще има доброволен характер. Предложената инициатива не премахва никоя съществуваща инициатива, въведена от държавите членки или от сектора.

Основанието за действие от страна на ЕС произтича от транснационалното естество на проблема. То се проявява в трансгранични условия, когато туристическата услуга се предоставя в държава, където туристът е чуждестранно лице, като се ограничава добавената стойност, която схемите за качество могат да осигурят за трансграничните туристи, още повече, когато туристите пристигат от държави извън ЕС.

Настоящата ситуация (описана в точка 1.2) по отношение на оценката на качеството на туристическите услуги в Европа е неблагоприятна за създаване на подходящи, еднакви за всички условия в туристическия сектор в ЕС. Несъгласуваността на схемите за оценка на качеството за туристическите услуги на национално и регионално равнище обръква потребителите и създава пречки за вътрешния пазар.

Отделните държави членки имат ограничени възможности и поле за действие в опитите си сами да подобрят съгласуваността на качеството на туристическите услуги, предлагани в целия ЕС. Досега държавите членки не са поставили начало на никаква трансгранична координация на принципите за качество на туризма и няма никакви признаци, че ще направят това в бъдеще. Предвид малкия брой съществуващи публични схеми на национално равнище към момента, такова сътрудничество във всички случаи не би довело до широкомащабно трансгранично сътрудничество. Освен това отделните държави членки в момента не са в състояние да подобрят съгласуваността между *частни* схеми от други държави членки. Поради това действието от страна на ЕС е необходимо и обосновано.

Действията, предприети от сектора макар и на трансгранично равнище, се ограничават до конкретен подсектор (или, може би, до няколко свързани подсектора), но нямат реален хоризонтален обхват. Това води до предлагане на несъгласувана информация на потребителите и до ограничения на осведомителната сила на схемите за качество и на предприятията, които участват в тях, както в трансграничен контекст в рамките на ЕС, така и спрямо пътниците от трети държави. Промяна в тази ситуация не се очаква, поради което е необходимо действие на равнище ЕС.

Предвид мащаба, ЕС е в по-добра позиция да се справи с проблемите на секторната и географската фрагментация, описани по-горе. Една рамка на равнището на ЕС, насочена към постигане на общия интерес от насърчаване на конкурентоспособността на туризма в Съюза, ще бъде по-резултатна от гледна точка на трансграничната популярност и доверие. Това може да се постигне чрез допълване на започнатата вече работа от публичните и частните туристически предприятия, като се насърчава и създава благоприятна за тях среда за обединяване на усилията им. Европейските

принципи за качество на туризма могат да се насърчат по-добре чрез действие от страна на ЕС както в държавите членки, така и спрямо пътниците от трети държави, като част от общата стратегия на ЕС за насърчаване на туризма. Добавената стойност на едно широкомащабно действие, координирано на равнището на ЕС, се потвърждава от сериозно мнозинство от заинтересованите страни.

Накрая, предложението съответства на принципа на пропорционалност. Инициативата беше разработена с оглед ограничаване на нейните разходи до необходимото за постигане на целите на политиката. Прилагането на предложените принципи за качество изисква главно организационни промени, свързани с ограничени инвестиции, които се очаква да бъдат балансирани от ползите, произтичащи от повишеното удовлетворение на потребителите и от допълващите действия от страна на ЕС.

За да се гарантира, че се зачитат компетентностите на държавите членки, препоръчва се те да координират, наблюдават и популяризират прилагането на европейските принципи за качество на туризма в съответните си територии в сътрудничество с Комисията. С тези мерки предложението надлежно спазва принципа на субсидиарност.

3.3 ОПИСАНИЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

3.3.1 Предмет и цели

Европейските принципи за качество на туризма, посочени в настоящото предложение, се прилагат към туристическите услуги, предлагани пряко на потребителите в Съюза, и се препоръчва да бъдат спазвани от публичните и частните организации, които предоставят услуги в областта на туризма.

Целта на инициативата е да се подобри информацията за потребителите, по-специално за тези, които пътуват до друга държава членка или от трета държава, относно качеството на туристическите услуги, като се даде възможност на онези от тях, които отдават особено значение на качеството, да правят по-добре информиран избор. Това от своя страна повишава стимулите за предприятията на ЕС в областта на туризма, особено за МСП, да продължат да инвестират в качеството. За целта следва да се подобри съгласуваността по отношение на качеството на туристическите услуги на равнище ЕС посредством установяване на европейски принципи за туристическите организации, които те да спазват. Тези принципи произхождат от критериите, предложени от заинтересованите страни, и подложени на оценка в рамките на откритата консултация.

В оперативен отношение целта е, докато се стигне до преразглеждането на инициативата, да е постигнат значителен брой туристически организации в ЕС, които спазват европейските принципи за качество на туризма.

Добавената стойност на инициативата ще бъде многостранна: а) туристическите организации, които спазват тези принципи, ще могат да се възползват от действието за популяризиране и повишаване на осведомеността, осъществявано от Комисията. Това ще доведе до повишена популярност, което ще повиши капацитета им за достигане до потребителите и ще им предостави възможност да разширят дейностите си на пазари, до които иначе не биха достигнали, по-конкретно в трети държави; б) добавената стойност за потребителите ще е увереността, че ще бъдат спазени определени европейски принципи за качество, независимо коя държава членка посещават. Накрая, подчертаването и акцентирането върху високото качество на европейските туристически услуги ще допринесе за общата стратегия на ЕС за подобряване на

туристопотока в рамките на Европа и от трети държави към Европа, допълвайки усилията за облекчаване на визовите изисквания за туристи от трети държави и обозначавайки Европа като съвкупност от устойчиви и качествени дестинации.

В крайна сметка това ще допринесе за подобряване на конкурентоспособността на сектора и за повишаване на капацитета му за създаване на икономически растеж и работни места в полза на държавите членки и на цялата икономика на ЕС.

3.3.2 Прилагане на европейските принципи за качество на туризма

Секторен и географски обхват

За да се постигне съгласуваност на качеството на туристическите услуги в целия ЕС, европейските принципи за качество на туризма могат да се прилагат, без ограничение на подсекторите, във всички публични или частни туристически организации, които функционират на национално, регионално, местно или трансгранично равнище и предлагат туристически услуги на потребителите в Съюза.

Координация, наблюдение и популяризиране

Съгласно принципа на субсидиарност държавите членки ще бъдат поканени да координират, наблюдават и популяризират европейските принципи за качество на туризма по отношение на своите територии.

На държавите членки ще се препоръчва и да си сътрудничат по отношение на транснационалните туристически организации. Те ще бъдат поканени и да си сътрудничат с Комисията в рамките на Консултативния комитет по туризма с цел улесняване на наблюдението и оценката на инициативата, което може да бъде извършено, наред с другото, чрез специални проучвания сред държавите членки, представителите на сектора и потребителите.

В Програмата за конкурентоспособност на предприятията и за МСП (COSME) 2014—2020 г. се поставя конкретната цел за подобряване на рамковите условия на конкурентоспособността и устойчивостта на предприятията на Съюза в туристическия сектор. С цел подобряване на реномето и образа на Европа като устойчива, отговорна и качествена дестинация Комисията ще предприеме информационни, комуникационни и рекламни действия, включително създаване на специален уебсайт, предоставящ информация относно европейските принципи за качество на туризма. Комисията също така ще улеснява обмена на добри практики и опит.

3.3.3 Оценка

Предвижда се оценката на прилагането на настоящата препоръка да бъде извършена три години след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*. Комисията ще прецени и дали са необходими допълнителни мерки за повишаване на съгласуваното качество на услугите в туризма.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

За популяризиране на европейските принципи за качество на туризма биха могли да се предвидят бюджетни средства чрез Програмата за конкурентоспособност на предприятията и за МСП (COSME)¹⁹.

¹⁹ Регламент за създаване на Програма за конкурентоспособност на предприятията и за малките и средните предприятия (2014—2020 г.), Регламент (ЕС) № 1287/2013, ОВ L 347, стр. 33.

Предложение за

ПРЕПОРЪКА НА СЪВЕТА

относно европейски принципи за качество на туризма

СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално членове 195 и 292 от него,

като взе предвид предложението на Европейската комисия,

като има предвид, че:

- (1) В своето съобщение от 30 юни 2010 г. „Европа — водеща световна туристическа дестинация — нова политическа рамка за европейския туризъм“²⁰ Комисията признава необходимостта от насърчаване на развитието на устойчив, отговорен и качествен туризъм като част от общата цел Европейският съюз да се популяризира в трети държави като съвкупност от качествени дестинации.
- (2) Насърчаването на високи екологични характеристики на местата за настаняване на туристи и къмпингите, както и на най-добрите практики за управление на околната среда в туристическия сектор, вече е специално застъпено на равнището на Съюза чрез прилагането на Регламент (ЕО) № 66/2010 на Европейския парламент и на Съвета²¹ и Регламент (ЕО) № 1221/2009 на Европейския парламент и на Съвета²².
- (3) В Съюза вече съществува голямо разнообразие от публични и частни схеми за качество, чиято цел е осигуряване на информация за потребителите относно качеството на туристическите услуги и предоставяне на насоки на професионалистите в туристическия сектор. Тези схеми показват значително разнообразие на обхвата, управлението, методологията и критериите. Освен това функционирането им се ограничава до определени подсектори или географски райони, което води до силно фрагментирана среда по отношение на оценката на качеството на туристическите услуги.
- (4) Поради тази фрагментация и липсата на съгласувана оценка в рамките на всички съществуващи схеми за качество потребителите, осъществяващи трансгранични пътувания в рамките на Съюза или до него от трети държави, може да срещнат затруднение при сравняване на услугите, обхванати от различните схеми за

²⁰ COM(2010) 352 окончателен.

²¹ Регламент (ЕО) № 66/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно екомаркировката на ЕС (ОВ L 27, 30.1.2012 г., стр. 1).

²² Регламент (ЕО) № 1221/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2009 г. относно доброволното участие на организации в Схемата на Общността за управление по околна среда и одит (EMAS) и за отмяна на Регламент (ЕО) № 761/2001 и на решения 2001/681/ЕО и 2006/193/ЕО на Комисията (ОВ L 342, 22.12.2009 г., стр. 1).

качество. Липсата на съгласуваност ограничава възможностите на потребителите да правят напълно информиран избор.

- (5) Поради липсата на съгласувана оценка в рамките на всички съществуващи схеми за качество засега туристическите предприятия имат ограничени възможности да придобият популярност сред потребителите и да се възползват от координирани действия. Това важи особено за микропредприятията и малките предприятия, които често не разполагат с подходящи инструменти и ресурси да популяризират както себе си, така и висококачествените услуги, които предоставят.
- (6) За да се насърчи конкурентоспособността на туристическата индустрия, е необходимо туристическите предприятия в ЕС да станат привлекателни за граждани от трети държави.
- (7) С оглед на това е целесъобразно да се определи съвкупност от европейски принципи за качество на туризма, признати от потребителите и от сектора.
- (8) За да се обхване възможно най-широк спектър от подсектори на туризма и в същото време да се запази разнообразието на предлагането в туризма на Съюза, европейските принципи за качество на туризма следва да са от общ характер, но да предлагат добавена стойност в съответствие с очакванията на потребителите за висококачествени туристически услуги.
- (9) За да се гарантира удовлетворително предоставяне на туристически услуги, е необходимо да се осигури подходящо обучение на съответните служители във връзка с възложените им задължения. Поради същата причина се налага преминатото обучение да бъде вписвано в регистър на обучението.
- (10) За да се съдейства за непрекъснато повишаване на качеството на туристическите услуги с цел задоволяване на изискванията на потребителите, е важно да се извършват проучвания на удовлетвореността на потребителите и да се гарантира, че се отговаря на оплакванията.
- (11) За да се популяризират автентичността и разнообразието на предлагането в туризма на Съюза, е необходимо на потребителите да се предоставя актуална информация за местните обичаи, културно наследство, традиции, услуги и продукти.
- (12) За да се повиши осведомеността относно европейските принципи за качество на туризма и така да се спечели доверието на потребителите, от основно значение е туристическите организации да предоставят на потребителите информация и насоки относно тези принципи.
- (13) Държавите членки следва да координират, наблюдават и популяризират европейските принципи за качество на туризма по прозрачен начин, за да улеснят прилагането им на своите територии.
- (14) За да се гарантира, че европейските принципи за качество на туризма се прилагат на доброволен принцип от туристическите организации, които функционират в повече от една държава членка (транснационални организации), от съществено значение е държавите членки да си сътрудничат с оглед на прилагането на европейските принципи за качество на туризма от тези организации.
- (15) За да се спомогне за съгласуваното прилагане на европейските принципи за качество на туризма и тяхната координация, наблюдение и популяризиране в

целия Съюз, държавите членки се приканват да обменят информация и опит. Комисията следва да улеснява този обмен на информация.

- (16) За да се допълнят действията на държавите членки за насърчаване на конкурентоспособността на туристическия сектор, е важно потребителите да се информират и осведомеността им за европейските принципи за качество на туризма да се повишава чрез подходящи рекламни и информационни дейности в рамките на Съюза, както и по-специално в трети държави, предвид целта за популяризиране на Съюза като съвкупност от висококачествени дестинации. Освен това, за да се насърчи създаването на благоприятна среда за развитието на туристическия сектор, е необходимо европейските принципи за качество на туризма да бъдат привлекателни за туристическите организации. За целта е важно държавите членки и Комисията да си сътрудничат в това отношение.
- (17) Държавите членки имат важна роля за улесняване на наблюдението и оценката на прилагането на европейските принципи за качество на туризма, като информират Комисията, по-конкретно в рамките на срещите на Консултативния комитет по туризма, за прилагането на тези принципи на своите територии.
- (18) За да отговори на бързо променящите се пазарни условия в сферата на туризма и да гарантира добавената стойност на европейските принципи за качество на туризма в дългосрочен план, Комисията следва да наблюдава тяхното прилагане и да извърши оценка на изпълнението на настоящата препоръка три години след публикуването ѝ в *Официален вестник на Европейския съюз*. По същата причина Комисията следва да прецени дали са необходими допълнителни мерки, за да се гарантира постигането на целите, посочени в настоящата препоръка.

ПРЕПОРЪЧВА:

1. ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

С настоящата препоръка се установява съвкупност от европейски принципи за качество на туризма (наричани по-долу за краткост „принципите“), които да бъдат прилагани от туристическите организации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

За целите на настоящата препоръка се прилагат следните определения:

- а) „туристическа организация“ означава публична или частна организация, установена в Съюза и предлагаща услуги на потребителите в сферата на туризма на местно, регионално, национално или транснационално равнище;
- б) „транснационална туристическа организация“ означава туристическа организация, която извършва дейности на територията или на части от територията на повече от една държава членка.

3. ЕВРОПЕЙСКИ ПРИНЦИПИ ЗА КАЧЕСТВО НА ТУРИЗМА

Когато това е целесъобразно за размера и концепцията на стопанската дейност, на туристическите организации се препоръчва в своята дейност да прилагат следните принципи:

- а) осигуряване на обучение на служителите, включително:
 - i) обучение на всички служители, които участват в прякото предоставяне на услуги на потребителите, за да се гарантира удовлетворително изпълнение на възложените им задачи;
 - ii) вписване на преминатото от служителите обучение в създаден за целта регистър на обучението;
 - iii) определяне на координатор по качеството с цел гарантиране на съгласуван подход за управление на качеството на предоставяните услуги и на участието на съответните служители в процеса на осигуряване на качеството;
- б) прилагане на политика за удовлетворяване на потребителите, включително:
 - i) създаване на механизъм за обработване на оплаквания на потребители на мястото на предоставяне на услугата или чрез интернет;
 - ii) гарантиране на своевременен отговор на оплакванията;
 - iii) извършване на проучвания относно удовлетвореността на потребителите и вземане предвид на резултатите от тях с цел подобряване на качеството на услугите;
- в) изготвяне и спазване на документиран план за почистване и поддръжка на обектите и оборудването, където това е целесъобразно;
- г) предоставяне на информация на потребителите, включително:
 - i) информация за местните обичаи, културно наследство, традиции, услуги и продукти;
 - ii) информация за достъпността по отношение на предоставяните услуги;
 - iii) информация за аспектите на устойчивостта по отношение на предоставяните услуги;
 - iv) информация за принципите;
- д) гарантиране, че тази информация е вярна, надеждна, ясна и достъпна поне на най-подходящия чужд език, ако това е целесъобразно с оглед на местоположението и концепцията на стопанската дейност.

4. ДЕЙНОСТИ ОТ СТРАНА НА ДЪРЖАВИТЕ ЧЛЕНКИ

4.1. Държавите членки следва да координират, наблюдават и популяризират прилагането на принципите в рамките на своите територии. За целта държавите членки се приканват:

- а) да наблюдават прилагането от страна на туристическите организации на принципите, посочени в точка 3;
- б) да координират с другите държави членки дейностите, свързани с принципите и тяхното прилагане;
- в) да популяризират принципите сред туристическите организации;

- г) да гарантират, в сътрудничество с другите държави членки, че на туристическите организации се предоставят адекватна информация и насоки относно принципите;
 - д) да си сътрудничат с цел да се улесни прилагането на принципите от транснационалните туристически организации;
- 4.2. Препоръчва се също така осъществяването на дейностите на държавите членки да гарантира прозрачност.

5. СЪТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ ДЪРЖАВИТЕ ЧЛЕНКИ И КОМИСИЯТА

Държавите членки се приканват да информират Комисията за посочените в точка 4 дейности и да си сътрудничат с нея с оглед на наблюдението и оценката на тези дейности, както и с оглед на своите инициативи за повишаване на осведомеността и популяризиране.

6. НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА

- 6.1. Комисията следва да извърши оценка на изпълнението на настоящата препоръка до *[датата ще бъде определена 3 години след публикуването на препоръката в Официален вестник на Европейския съюз]*.
- 6.2. Комисията следва също така да прецени дали следва да се предложат допълнителни мерки за подобряване на разгледаната в настоящата препоръка съгласуваност на качеството на туристическите услуги в държавите членки.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящата препоръка се публикува в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Съставено в Брюксел на [...] година.

*За Съвета
Председател*