



BULL  BROKERS

Международни стандарти в областта на туризма

Туризмът в България пред прага на ЕС

- Изправен пред предизвикателството да остане конкурентен на европейския пазар
- Развитие както на летен и зимен туризъм, така и предлагане на разнообразни възможности за провеждане на конференции, семинари, форуми със световно значение – привличане на бизнес туристи, т.е. на платежоспособни клиенти

Туризмът в България пред прага на ЕС

- Цел: България – новият конгресен център в Югоизточна Европа.
- Това означава, че необходимостта от спазване на международни стандарти в туризма, в това число изискванията на ЕС, е неоспорима.

Туризмът като сектор със световно значение

- Една от най-мащабните индустрии, които допринасят значително за формирането на световния брутен вътрешен продукт
- През 2010 г. броят на туристическите пътувания на земното кълбо ще надхвърлят 1 млрд. и туристите ще похарчат за пътешествия 1550 млрд. долара
- Ангажира голяма част от работоспособното население в света



Конкурентност на българския туризъм

- Много високо качество на услугите в индустрията на гостоприемството
- Въведените международни стандарти и европейски изисквания в сектора у нас ще повишат доверието в отрасъла и в България от страна на чуждите инвеститори

Чуждите инвеститори избират България като място за бизнес (причини):

- Прекрасен климат
- Природни забележителности
- Храна
- Гостоприемство

Европейски изисквания, с които българският туризъм трябва да се съобрази:

- **Имиджът на един хотел се гради от качеството на обслужване.**
- **Храненето (ресторант и рум сървиз) е неразделна част от комплексната хотелска услуга. Евентуални проблеми с храненето в ресторанта могат за секунди да разрушат общото добро впечатление от инфраструктурата и обслужването.**

Европейски изисквания, с които българският туризъм трябва да се съобрази:

- Законът за храните в България поставя изисквания за въвеждане на система за самоконтрол (НАССР) и добри производствени практики.
- Неспазването на това изискване води до парични санкции, отнемане на лицензи и в някои случаи до затваряне на съответния обект

НАССР

- Системата позволява на производители, дистрибутори, износители и всички други организации, работещи с хранителни продукти да оползотворят техническите си ресурси ефикасно и ефективно при осигуряване на безопасността на храните

НАССР

Ползи от внедряването на системата:

- Стимулира въвеждането на оборудване и практики за усъвършенстване на производствените процеси
- Намаляване или отстраняване на опасностите от наличието на патогенни микроорганизми в произвежданите продукти или в дейностите, свързани с боравене с хранителни продукти

НАССР

Ползи от внедряването на системата:



НАССР

- Намаляване на ресурсите, използвани за контрол
- Намаляване на разходите
- Лесно вписващ се елемент в система за управление, базирана на ISO 9001
- Подобряване на осъзнатостта на персонала чрез въвеждане на добри практики

Сертификацията е безспорен начин да се докаже внедряването на HACCP пред всички заинтересовани страни. Международните сертификати са показател за висок стандарт в обслужването и водят до следните предимства:

- **Удоволетворяване на изискванията на туроператорите**
- **Доказателство за внедрена HACCP система**

НАССР

- По-добър имидж пред чуждестранните контрагенти
- Избягване на санкциите от страна на контролните органи
- По-голямо доверие в очите на потребителите

НАССР

**Световните хотелски вериги IBIS (ACCOR),
Movenpick и Radisson, както и редица частни
хотели са сертифицирани по НАССР.**



ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- В туризма дейности като строителство, производство и приготвяне на храни, генериране на отпадъци, потребление на вода и енергия могат да въздействат негативно върху околната среда, ако не бъдат добре управлявани

ISO 14 001 – екологичен МЕНИДЖМЪНТ

- Организациите в сферата на туризма зависими от един изчерпаем ресурс – природните ресурси



ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Добрите практики на ISO 14001 са гарант, че организациите планират и управляват бизнеса си, като отчитат и контролират въздействието върху околната среда и опазват природните ресурси
- Ако туризмът се управлява правилно в защитени територии, той е ефикасен инструмент и икономически ресурс за устойчиво развитие и опазване на природата

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Фактори, които налагат спазването на екологичния мениджмънт:

- **Околната среда – един от основните приоритети на ЕС.**
- **Европейските директиви са транспонирани в националното законодателство, където са залегнали редица ангажименти на бизнеса по отношение на екологията**

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Фактори, които налагат спазването на екологичния мениджмънт:

- Все по-високите изисквания на клиентите към качеството на услугата –
- Според проучване на Assog и INEI 90% от гостите в хотелите предпочитат да отседнат на места, където са въведени екологична политика и добри практики за опазване на околната среда

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Все повече компании в Европа и САЩ, когато организират вътрешнофирмени семинари или конференции, предпочитат събитието да се състои в т.нар. еко или “зелени” хотели
- През 1992 г. американската верига хотели Saunders, благодарение на действащи екологични практики, успяват да увеличат приходите само от конгресен туризъм с над 750 хил. щатски долара

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Ако туризмът се управлява правилно в защитени територии, той е ефикасен инструмент и икономически ресурс за устойчиво развитие и опазване на природата

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Принципи:

- Принос в опазване на околната среда – Принцип на трите R – (Reduce – Re-use – Recycling) – Намаляване – Повторно използване - Рециклиране
- Осъзнаване и обучение
- Ефективност при използването на ресурси (енергия, вода, генериране на отпадъци)
- Екомаркетинг

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Поставя се акцент върху създаването на система от мерки за подобряване на енергийната ефективност, намаляване на потреблението на вода и отпадъци, както и подобряване на качеството на околната среда в хотела и около него.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Системата се основава на практическо въвеждане на процедури в хотела за:

- Политика и програма по отношение на околната среда.
- Мерки за управление на потреблението на енергия и вода (използване на алтернативни източници на енергия, управление и намаляване на потреблението на вода).

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Поддръжка и обновяване.
- Управление и намаляване на отпадъците
- Опазване на естествените местообитания на местните биологични видове.
- Използване на естествени (немодифицирани, без консерванти и т.н.) хранителни продукти.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Примерно съдържание на програмите или процедурите:

- Управление на отпадъците и рециклиране:
 - Рециклиране по възможност на всички материали (стъкло, хартия, метал, пластмаси).
 - Компостиране на органичните отпадъци
 - Намаляване на количеството на опаковките (програма за повторно използване).

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Управление на отпадъците и рециклиране:

- Система за обмяна на повредени консумативи (закачалки, дюшеци, матраци и др.)
- Използване на рециклирана хартия.
- Използване на употребявана хартия (където е приложимо).
- Използване на негодните чаршафи и хавлии за чистене и др.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

**Потребление на вода и генериране на течни
отпадъци:**

- Програма за намаляване на излишното пране на спално бельо и хавлиени кърпи.
- Сензори в общите тоалетни.
- Бързо докладване на повреди във ВиК инсталацията.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Потребление на вода и генериране на течни отпадъци:

- Използване на естествени водоизточници.
- Въвеждане на дигитални дозираци устройства за миялните и пералните машини. Използване на миещи програми за пране, намаляващи разхода на вода.
- Използване за пране и почистване само на биологично разграждащи се препарати и др.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Потребление на енергия:
 - Въвеждане на програма за намаляване на енергопотреблението.
 - Използване на енергоспестяващи осветителни тела.
 - Въвеждане на картова система за заключване на стаите и автоматично изключване на ел. захранването.
 - Използване на ел. уреди с нисък разход на електроенергия.

ISO 14 001 – екологичен МЕНИДЖМЪНТ

- Потребление на енергия:
 - Намаляване на температурата на водата през летните месеци, с отчитане на хигиенните изисквани и норми.
 - Изключване на енергоемките уреди в пиковите часове на натоварване на ел. мрежата.
 - Използване на щадящи околната среда горива (пропан-бутан, природен газ) и др.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

- Въздух/емисии в атмосферата:
 - Обособяване на зони за непушачи.
 - Използване на хладилна и климатична техника, която не отделя вредни за озоновия слой газове.
 - Групов транспорт за гостите на хотела.
 - Превантивна поддръжка на оборудването и др.

ISO 14 001 – екологичен мениджмънт

Ползи:

- **Повишаване на ефективността:**
използване на по-малко ресурси за единица “продукт”.
- **Намаляването на отпадъците намалява разходите.**
- **Социални ползи– повишава доверието на клиенти, обществото и служителите.**

ISO 17799 – управление на сигурността на информацията

Туристическата индустрия изисква надеждно управление на информацията. Тя касае:

- Предоставянето на туристически услуги (резервации и нощувки по електронен път)
- Личните данни на гостите в хотели и обекти, където се предлага настаняване
- База данни за доставчиците на суровини и услуги, както и лични данни за служители

ISO 17799 – управление на сигурността на информацията

- Без тази важна информация надеждното предоставяне на туристически услуги и запазването на позиции на пазара би било почти невъзможно

ISO 17799 – управление на сигурността на информацията

- Използването на различни информационни канали и стремежът да се предостави надеждна информация на потребителите изисква инвестиции и умения при въвеждането и управлението на системи за управление на информационната сигурност

ISO 17799 (BS 7799)

Стандартът за управление на сигурността на информация се прилага за:

Софтуер и данни в електронен вид:

- данни- текстови или графични
- на информация, предоставена в електронен вид

Документи на хартиен носител:

- Печатни материали
- Ръкописи
- Снимки

Записи на видео или аудио-носител

ISO 17799 (BS 7799)

- Информация, предоставяна по комуникационни канали:
- Разговори:
 - телефонни разговори
 - разговори, проведени по клетъчни телефони
 - директни разговори
- Съобщения:
 - електронна поща и факсове
 - видео-съобщения
 - съобщения, предоставени чрез чат, messenger
 - съобщения, предоставени чрез преносител или посредник

ISO 17799 – управление на информацията

- Предаването на информация по електронен път позволява да се проследи и оцени ефективността при предоставянето на информация към клиенти или доставчици

ISO 17799 – управление на информацията

- Сертифицирането по изискванията на стандарта ISO 17799/ BS 7799 дава увереност на клиентите, че личните им данни действително се съхраняват надеждно и няма да попаднат в трети страни – конкуренти, които най-малкото могат да ги използват за рекламна цел.

ISO 17799 – управление на информацията

- *Прегледайте и оценете политиката си в областта на информационната сигурност:*
- Изяснете кой е отговорен за политиката по информационна сигурност
- Определете преглед на политиката по информационна сигурност, както и процеса на оценката ѝ.

ISO 17799 – управление на информацията

- Издавайте периодични информационни брошури по отношение на информационна сигурност.

ISO 17799 – управление на информацията

Етапи при въвеждането на стандарта:

1. Въведете политика по информационна сигурност:
 - *Разработете документ, в който ясно да се опише фирмената политика по информационна сигурност:*
 - Документирайте вашата организационна политика по информационна сигурност
 - Публикувайте политиката си по информационна сигурност

ISO 17799 – управление на информацията

- *Организирайте управленски форум за информационна сигурност*
- *Координирайте изпълнението на системата за информационна сигурност*
- *Определете отговорностите при боравене с информацията*

ISO 17799 – управление на информацията

2. Организирайте инфраструктура по начин, който подпомага информационната сигурност:
 - *Проверете техническите съответствия на системата*
 - Проверете системата, за да се уверите, че е в съответствие с техническите стандарти за сигурност.

ISO 17799 – управление на информацията

- Провеждайте тест за надеждност, за да се уверите, че не са възможни прониквания в системата, които застрашават сигурността на информацията.

ISO 17799 – управление на информацията

3. Планирайте одити на системата

- *Планирайте оперативни одити, за да сведете до минимум несъответствията при прилагането на системата.*
- *Въведете ключове за достъп в системата, за да отчитате продуктивността и да внушите на служителите, че носят отговорност за използването и обработването на данни в електронен вид.*

ISO 17799 – ефективно управление на информацията

4. Пазете системата си:

- *Пазете резултатите от одитите на системата, за да - предотвратите възможни злоупотреби.*
- *Отделете наръчника и резултатите от одита на системата от файловете с оперативна информация.*

Contact details:

- **Evgeni Borissov, Manager**
30 Osogovo str
fl. 5, office 503
Sofia 1303
phone: +359 2 920 02 46, + 359 887 741 682
or 0887741 682 if you dial from Bulgaria

www.bullbrokers-bg.com

E-mail: info@bullbrokers-bg.com

bullbrokers@abv.bg