



КОДЕКС EOS

Практическо ръководство за конкурентноспособно и устойчиво туристическо развитие



www.eoscode.eu



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



ECTAA
THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS
AND TOUR OPERATORS ASSOCIATION





КОДЕКС EOS*

Практическо ръководство за конкурентноспособно и устойчиво туристическо развитие

Безплатен и полезен инструмент за туроператори и туристически агенции, който ще помогне да повишите конкурентноспособността на Вашата фирма чрез:

- прилагане на принципите за развитие на устойчив туризъм;
- повишаване качеството на предлаганите от Вас продукти и услуги.

www.eoscode.eu

*Наименованието е инспирирано от името на гревногръцката богиня "Eos" (Ἠώς, Ἠώς, на латински "Aurora") Зора и символизира нова ера в пътуванията, чието начало поставя Кодекс EOS и в която устойчивостта е основен фактор на пътуванията въобще и пакетни екскурзии в частност.



Какво представлява Кодекс EOS?

Кодекс EOS е безплатен и полезен инструмент за туроператори и туристически агенции, който ще Ви помогне да повишите конкурентоспособността на Вашата фирма, чрез:

- прилагане на принципите на развитие на устойчив туризъм;
- повишаване качеството на предлаганите продукти и услуги.

Практическото ръководство е доброволен инструмент, специално разработен за малки и микро предприятия на туроператори и туристически агенции, които са основни организатори на пакетните пътувания, но не изключва и по-големите фирми.

Кодекс EOS ще подпомогне туроператорите и туристическите агенти да добавят нови перспективи в своята работа, да отговорят на очакванията на своите клиенти и в резултат, да повишат своята конкурентоспособност.



Кои са основните елементи на Кодекс EOS?

1. Приемане на принципите на Кодекса

Туроператорите и туристическите агенти, които се присъединяват към Кодекс EOS официално приемат и се задължават да спазват следните принципи, които са основополагащи при създаването и предлагането на устойчиви и висококачествени туристически продукти и услуги:

- Отговорно функциониране и управление на бизнеса;
- Мониторинг на природните, социалните, културните и икономическите въздействия от дейността и разработване и прилагане на ежегоден бизнес план за развитие на устойчив туризъм;
- Обучение и възпитание на персонала в уважение към природните и културни туристически ресурси, откритост към възможностите за алтернативен туризъм и избор на гоставчици, прилагащи програми за защита и опазване на природната среда;
- Повишаване на информираността и самосъзнанието на потребителите на туристически услуги за отговорно и устойчиво туристическо поведение;
- Подкрепа и участие в дейности, които подпомагат местните икономики и подобряват трудовата заетост на местно ниво;
- Използване на туристическия маркетинг за повишаване на осведомеността за природното, социалното и културно многообразие и богатство;
- Ангажираност с непрекъснатото повишаване на качеството на туристическия продукт и услуги чрез прилагане на добри бизнес практики по управление на качеството;
- Определяне на служител от фирмата, отговарящ за проектите и дейностите, свързани с устойчиво туристическо развитие;
- Обмяна на положителен опит и практики с останалите участници в Кодекс EOS.





2. Сборник на добрите практики

Сборник с примери на добри практики за устойчиво туристическо развитие ще бъде достъпен за туроператорите и туристическите агенти на Интернет страницата на Кодекс EOS (www.eoscode.eu).



Сборникът съдържа примери на добри практики, които вече са били приложени и са доказали своята ефективност в 6 сфери на фирмената дейност:

- Вътрешно фирмено управление
- Разработване и управление на туристически продукт
- Договаряне с доставчици
- Отношения с потребители на туристически услуги
- Отношения с дестинации
- Управление на качеството

Периодично Сборникът ще бъде актуализиран с нови примери на добри практики, които участници в Кодекс EOS са приложили в своята дейност и които желаят да споделят с останалите членове. Запознавайки се с реални успешни практики, те ще имат възможност да изберат измежду тях онези, които съответстват най-добре на тяхната дейност или вдъхновени от успешно действащи чужди инициативи, да създадат свой уникален продукт.





Кой ще може да се ползва от Кодекс EOS?

• Туроператори и туристически агенти

На първия етап, Кодекс EOS ще бъде достъпен за всички туроператори и туристически агенции на 5-те национални асоциации - партньори по проекта:

- АБТТА, България,
- FIAVET, Италия,
- НАТТА, Гърция,
- РІТ, Полша и
- УНРА, Хърватия.

На последващ етап, Кодексът ще бъде достъпен за туроператорите и туристическите агенти, членове на всички асоциации, представени в ЕКТАА, също партньор по проекта.

• Доставчици на туристически услуги

Местата за настаняване и доставчиците на други туристически услуги в типичния туристически пакет (транспортъори, ресторантьори, др) са индиректни бенефициенти на Кодекс EOS.

• Потребители

Потребителите на туристически услуги ще имат по-голям избор от устойчиви и качествени туристически продукти и услуги.

Какви са ползите от приемане на Кодекс EOS?

Всички фирми, прилагащи принципите на Кодекс EOS, ще бъдат представени на Интернет страницата на проекта. По този начин те ще получат допълнителна публичност и ще станат известни и разпознаваеми не само от клиенти в собствената си страна, а и във всички останали държави - членки на ЕС.

Фирмите-участници в проекта ще имат право да използват логото на Кодекс EOS като индикатор за своята обвързаност с принципите на устойчиво и отговорно туристическо развитие. Европейският Знак ще осигурява визуално и незабавно разпознаване на качествения туристически продукт и отговорното бизнес поведение от страна на потребителите на туристически услуги. Повече информация можете да намерите на www.eoscode.eu или като се свържете с една от петте асоциации, партньори в проекта.

Как да се присъединя?

Туроператори и туристически агенти подават заявка за присъединяване в компетентната асоциация на съответната държава. Заявката може да бъде изтеглена от Интернет страницата на Кодекс EOS.

След като бъдат одобрени, кандидатите получават парола за достъп до страницата на Кодекс EOS, преминават кратко обучение и могат да започнат да прилагат Кодекс EOS в една или всички сфери на своята дейност съгласно подадената заявка.

По време на първия етап на ЕОС Кодекса, само туроператори и туристически агенти, членове на петте партньори в проекта ще могат да кандидатстват за включване в проекта - АБТТА (България), FIAVET (Италия), НАТТА (Гърция), РИТ (Полша) и УНРА (Хърватия).

На следващия етап, Кодексът ще бъде отворен за присъединяване и за туроператори и туристически агенти от всички държави – членки на ЕС.

Обучение

Бързо и лесно обучение за поэтапно прилагане на принципите на Кодекс EOS ще бъде достъпно на Интернет страницата на проекта.

Въпроси?

Потърсете отговор на интересуващите Ви въпроси относно Кодекс EOS на страницата на проекта, секция често задавани въпроси (FAQ), а ако там не намерите интересуващата Ви информация, изпратете своя въпрос на английски език на адреси info@eoscode.eu и support@eoscode.eu.

В случай, че имате нужда от помощ на своя роден език, моля обърнете се към компетентната Асоциация във Вашата държава.

Партньори



Университет на Падова, Италия
Università di Padova – Dipartimento di Processi Chimici dell'Ingegneria

Via Marzolo, 9
35131 Padova, Italy
Email: cesqa@unipd.it
Web: www.dpci.unipd.it
тел.: +39 49 8275539
Fax: +39 49 8275785



ИТЕР, Гърция
Изследователски институт по туризъм

24 Stadiou Street
GR-105 64 Athens / Greece
Email: itep@grhotels.gr
Web: www.itep.gr
Тел.: +30 213 2169968
Fax: +30 210 3312033



ЕСТАА, Белгия
European Association of Travel Agents and Tour Operators

Rue Dautzenberg 36
B-1050 Brussels, Belgium
Email: secretariat@ectaa.eu
Web: www.ectaa.org
Тел.: +32 (0)2 644 34 50
Fax: +32 (0)2 644 24 21



АБТТА, България
Асоциация на Българските Туроператори и Туристически Агенти

Ул. Христо Белчев 1
1000 София, България
Email: info@abtta.com
Web: www.abtta.com
Тел.: +359 2 980 52 55
Fax: +359 2 980 52 55



FIAVET, Италия
Federazione Italiana Associazione Imprese Viaggi e Turismo

P.zza G.G. Belli, 2
00153 Roma, Italy
Email: fiavet.nazionale@fiavet.it
Web: www.fiavet.it
Тел.: +39 6 5883101
Fax: +39 6 5897003



НАТТА, Гърция – Координатор на проекта
Hellenic Association of Travel & Tourist Agencies

Iossif Rogon 11
GR-117 43 Athens, Greece
Email: hatta@hatta.gr
Web: www.hatta.gr
Тел.: +30 210 9223522
Fax: +30 210 9233307



РИТ, Полша
Polska Izba Turystyki Krakowskie

Przedmieście 64/7
00-322 Warszawa, Poland
Email: eos@pit.org.pl
Web: www.pit.org.pl
Тел.: +48 22 826 55 36
Fax: +48 22 826 55 36



УНРА, Хърватия
Association of Croatian Travel Agencies

I. Krsnjavoga 1/II
10000 Zagreb, Croatia
Email: uhp@uhpa.hr
Web: www.uhpa.hr
Тел.: +385 1 2304992
Fax: +385 1 2360655

КОДЕКС EOS

Практическо ръководство за конкурентноспособно и устойчиво туристическо развитие



Проект EOS Кодекс е част от Европейска Програма Рамка за конкурентноспособност и иновации, чиято цел е да насърчава конкурентноспособността на Европейските предприятия.

<http://ec.europa.eu/cip/>