



Стопански
факултет

Социално- икономическа анализа

Книга 1/2021 (19)

Десислава Вараджакова*

СИГУРЕН ТУРИЗЪМ ЧРЕЗ СЕРТИФИЦИРАНЕ: ДОБРИ ПРАКТИКИ НА ВОДЕЩИ РЕЦЕПТИВНИ ДЕСТИНАЦИИ

Desislava Varadzhakova

SAFE TOURISM THROUGH CERTIFICATION: GOOD PRACTICES IN LEADING RECEPTIVE DESTINATIONS

Abstract: The COVID-19 pandemic has led to many changes in people's lives and has had a negative impact on a number of economic sectors, including tourism. The new reality has also led to new specifics in tourist demand. Building the image of safe destinations is imperative for the development of international tourism. Therefore, the article examines the best practices in leading receptive destinations and in Bulgaria in terms of the certification process to ensure safe tourism in the aftermath of the COVID-19 pandemic. Conclusions are made about the advantages and disadvantages of the different approaches in the development and implementation of safe travel certificates.

Keywords: destination; safe tourism; label; certificate; COVID-19.

Въведение

Развитието на пандемията от COVID-19 доведе до безпрецедентен срив в световния туризъм. Страхът от непознатия вирус и неяснотата около неговото лечение са причина за анулиране на резервации от страна на туристите и за отказ от пътувания още в първите месеци на 2020 г., когато болестта с бързи темпове засегна почти всички държави. От друга страна, ограничителните мерки за намаляване на разпространението на коронавирусната инфекция също имаха сериозни последици за икономиката като цяло и в частност за туристическите дейности. Затварянето на държавни граници, спирането на полети, преустановяването на работата на заведенията за хранене и развлечения в много страни причиниха почти пълен колапс на туристическия сектор и го превърнаха в една от най-силно засегнатите икономически дейности от пандемията¹. Новата реалност в туризма наложи редица промени на всички нива – международно, национално, локално, фирмено. Възникна необходимост от включване на лечението от COVID-19 в здравните застраховки по време на международните пътувания, разработване на стандарти за хигиенна и здравна безопасност на всички етапи от туристическите пътувания, промениха се нагласите на туристите по отношение на избора на дестинация, транспортните средства за пътуване и т.н. Промените в ежедневието на хората, ценностната система и необходимостта им от пътувания доведоха до необ-

* Десислава Вараджакова – д-р по икономика на туризма, доц. по направление „Науки за Земята“ на Националния институт по геофизика, геодезия и география на Българската академия на науките и доцент по направление „Туризъм“ на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, e-mail: dvaradzhakova@gmail.com

¹ Naumov, N., D. Varadzhakova & Al. Naydenov (2021) Sanitation and hygiene as factors for choosing a place to stay: perceptions of the Bulgarian tourists. *Anatolia*, 32:1, 144–147, DOI: 10.1080/13032917.2020.1771742

ходимостта от разработване и въвеждане на процедури и сертификати, които да осигуряват възможност за „сигурен“ туризъм в дестинациите. Поради тази причина основната цел на статията е да разгледа добрите практики във водещи европейски рецептивни дестинации, в България и преките ѝ конкуренти на туристическия пазар по отношение на сертификационния и стандартизационния процес за гарантиране на сигурен туризъм вследствие на пандемията от COVID-19. По данни на Евростат² преди развитието на пандемията през 2019 г. сред десетте водещи рецептивни европейски дестинации са Испания и Португалия. Преките конкуренти на България в областта на туризма – Гърция и Хърватия, са съответно на четвърто и седмо място. Освен споменатите държави обект на анализ по отношение на добрите практики в сертифицирането на дестинациите като „сигурни“ за туристически посещения е и Турция, която има водеща роля в туристическо отношение в регионален план и също е пряк конкурент на България.

На базата на дескриптивен анализ са изведени препоръки за прилагането на чуждестранния опит в България.

Сертификация и качество в туризма

Според Международната стандартизационна организация (ISO) сертифицирането представлява процес на предоставяне от независим орган на писмено уверение (сертификат), че даден продукт, услуга или система отговаря на определени специфични изисквания³. В областта на туризма по-широко разпространените сертификати могат да се обобщят като сертификати за устойчивост, социална отговорност, качество на предлаганите услуги, сигурност и други.

Стремежът към сертифициране може да се определи като търсене на начин за заявяване на качеството на предлаганата услуга и повишаване на конкурентоспособността на туристическата фирма или на дестинацията. Преди възникването на пандемията от COVID-19 сертификатите за сигурност в туризма са насочени предимно към пътната безопасност, безопасността на храните, на условията на труд, информационната сигурност и запазването на личните данни. С разрастването на пандемията се появи необходимостта от т.нар. сертифициране на „сигурни“ дестинации и на отделни предлагани услуги (напр. настаняване, хранене, транспорт и др.) с цел предоставяне на условия за „сигурен“ туризъм по отношение на COVID-19. Още в първите месеци на разпространение на пандемията, много хотелски вериги разработват процедури, които намират израз в сертификационни протоколи. Разработените стандарти са разпространени и приложени във всички техни обекти. По този начин те повишават своето конкурентно предимство и създават у туристите усещане за сигурност и високо качество на предлаганата услуга. Подобни практики се наблюдават и в дейността на заведенията за хранене и развлечение, на авиокомпаниите, летищата и т.н. За много туристи обаче сигурността в отделен обект не е достатъчна. Водещата причина за избор на място за почивка при много хора е сигурността в дестинацията като цяло. Именно поради тази причина възниква необходимостта от издигането на сертификационния процес в национална политика и от разработване и прилагане на сертифицираща марка за „сигурна“ дестинация в редица държави, за които туризмът е водеща икономическа дейност.

Добри практики в сертифицирането на „сигурни“ дестинации Турция

През 2019 г. преди пандемията от COVID-19 в Турция е отбелязан рекорден брой посещения от туристи, а именно 51 747 000⁴. Поради голямото значение на туризма за турската икономика това е една от малкото държави, разработили собствени стандарти и сертификати за „сигурна“ дестинация по отношение на коронавируса. Сертификационната програма за сигурен туризъм

² Евростат, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics посетена на 14 април 2021 г.

³ ISO, <https://www.iso.org/certification.html>, посетена на 13 април 2021.

⁴ Световна туристическа организация към ООН (UNWTO), <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.5555/unwtotfb0792010020152019202011>, посетена на 14 април 2021.

(Safe Tourism Certification Program⁵) е разработена в началото на лятото на 2020 г. от турското Министерство на културата и туризма съвместно с Министерството на здравеопазването, Министерството на вътрешните работи и Министерството на външните работи на Турция, както и в сътрудничество с всички заинтересовани от сферата на туризма. Този сертификат е задължителен от 1 януари 2021 г. за всички места за настаняване с капацитет 30 и повече стаи. За по-малките обекти и всички други туристически дейности неговото прилагане е по желание на собствениците.



Фигура 1. Знак за сертифициран обект по сертификационната програма за безопасен туризъм в Турция.

Източник: Турска агенция за промотиране и развитие на туризма⁶

Популяризиране на сертифицираните обекти по програмата

Популяризирането на обектите, които са сертифицирани по програмата, се осъществява чрез списък, публикуван и обновяван на интернет страницата на Министерството на културата и туризма на Турция. Всеки сертифициран бизнес по програмата получава стикер, който трябва да бъде поставен на видимо място.

Осъществяване на контрол

Сертифицирането е еднократно, но въпреки това се предвиждат ежемесечни неочаквани проверки от сертифициращия орган и чрез таен клиент за установяване на евентуални отклонения от зададените в сертификата критерии. На всеки стикер с логото на сертификационната програма има QR код, чрез сканирането на който туристите могат да получат актуална информация за последната инспекция на обекта от сертифициращия орган. При откриване на несъответствия с критериите на сертифициращата програма се предвиждат предписания за тяхното отстраняване, а при липса на предприети мерки от обекта сертификатът се анулира.

Изисквания към сертифициращите фирми

Акредитиращите органи по сертификационната програма за сигурен туризъм⁷ трябва да бъдат квалифицирани, компетентни и одобрени от Турската акредитационна агенция. Сред основните изисквания към сертифициращите фирми са самите те да бъдат сертифицирани по стандартите ISO 17020 и ISO 17021 за институциите, които предоставят инспекционни услуги и които предлагат системни сертификационни услуги; да представляват бранд, който обслужва поне 50 международни сертификата, регламентирани в стандартни норми в минимум 5 различни държави (с изключение на Турция) и др.

Критерии за оценка на сертифицираните места

Критериите за оценка⁸ са насочени към седем различни дейности – за места за настаняване; за заведения за хранене и развлечение; за превозни средства, с които се правят трансфери или

⁵ Турска агенция за промотиране и развитие на туризма, <https://www.tga.gov.tr/about-safe-tourism-program/>, посетена на 12 април 2021.

⁶ Турска агенция за промотиране и развитие на туризма, <https://tga.gov.tr/wp-content/uploads/2020/08/COVID-Situation-Report-EN.pdf>, посетена на 24 април 2021.

⁷ Турска агенция за промотиране и развитие на туризма, <https://www.tga.gov.tr/about-safe-tourism-program/>, посетена на 12 април 2021.

⁸ Турска агенция за промотиране и развитие на туризма, <https://www.tga.gov.tr/verified-safe-tourism-program-criterias/>, посетена на 12 април 2021.

турове; за конгресни и изложбени центрове, музеи, театри и кина; за брегови и морски туристически съоръжения; за тематични паркове и за ски лифт съоръжения.

Испания

Испания е водеща рецептивна дестинация в Европа. Преди пандемията туризмът генерира 12% от БВП на страната, а броят на международните туристи през 2019 г. достига 83 509 000⁹. Стремещът към намаляване на негативния ефект от пандемията от COVID-19 води до разработването на спецификации, приложими към основните туристически дейности. През пролетта на 2020 г. Испанската асоциация по стандартизация (UNE/AENOR) и Испанският институт за качество в туризма публикуват серия от спецификации, които очертават насоките и препоръките за намаляване на разпространението на COVID-19 в туризма.

Разработени са от работни групи, съставени от представители на Испанския институт за качество в туризма, на Държавния секретариат по туризъм, на всички автономни области в страната, на Испанската федерация на общините и провинциите, на най-утвърдените синдикати в страната, на асоциациите за предотвратяване на трудови злоупотреби, експерти, излъчени от бранша. Първоначално са публикувани 12 спецификации, включващи следните туристически подсектори: заведения за хранене и развлечения; места за настаняване, разделени в зависимост от типа на обекта – хотели и апартаменти, отдавани с туристически цели, хостели, къмпинги и ваканционни селища, места за настаняване в селски райони или за извънградски туризъм; предоставяне на екскурзоводски услуги; голф игрища; музеи и обекти на културното наследство; СПА центрове; туристически информационни центрове, практикуване на активен и екотуризъм и туристически агенции¹⁰. Към края на 2020 г. спецификациите вече са 22, като обхващат и посещенията на винарни, природни ресурси и културно-исторически обекти; обекти за нощни забавления; плувни и спортни съоръжения; защитени природни зони; фирми за автомобили под наем, трансфери, туристически превози, лифтове и воден транспорт; развлекателни паркове; МІСЕ туризъм; плажове; уникални туристически обекти и планински и ски курорти.

Кандидатстването за получаване на знака за сертифициран обект за безопасен туризъм („Safe Tourism Certified“) е на доброволен принцип.



Фигура 2. Знак за сертифициран обект за безопасен туризъм „Safe Tourism Certified“ в Испания
Източник: ISO Cataluña¹¹

⁹ Световна туристическа организация към ООН (UNWTO), <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.5555/unwtotfb0724010020152019202011>, посетена на 14 април 2021.

¹⁰ Специализирано издание на Испанския институт по качество в туризма, <https://www.calidaturisticahoy.es/ESP/m/7/1393/general/Inicio/Publicadas-las-Especificaciones-UNE-para-reducir-riesgos-frente-al-COVID-19-en-el-turismo> посетена на 14 април 2021

¹¹ ISO Cataluña, <https://iso.cat/es/safe-tourism-certified-health-risk-prevention-system/>, посетена на 24 април 2021.

Популяризиране на спецификациите

Разработените спецификации са представени публично, с безплатен достъп на интернет страниците на Испанската асоциация по стандартизация и сертификация (UNE/AENOR¹²) и на специализираното онлайн издание на Испанския институт по качество в туризма „Calidad turística hoy“.

Изисквания към сертифициращите фирми

Сертифициращите фирми, които имат право да предоставят знака за сигурен туризъм по посочените спецификации в Испания, са одобрени от Испанския институт по качество в туризма и осъществяват одита на Испанската система за качество в туризма. Те са общо седем и имат правото да покриват всички 22 туристически подсектора на територията на Испания. Целта на знака за сертифициран обект за безопасен туризъм („Safe Tourism Certified“) е да се приеме от целия туристически сектор в Испания и да гарантира прилагането на системата за превенция от здравния риск, предизвикан от пандемията от COVID-19¹³.

Португалия

Португалия е сред десетте водещи европейски дестинации по брой нощувки от чужденци, реализирани в местата за настаняване в страната¹⁴. През 2019 г. са регистрирани 17 174 000 нощувки от чуждестранни граждани¹⁵. През април 2020 г. е разработен стандарт и е наложен знакът „Чист и безопасен“ за туристически обекти в Португалия, които отговарят на хигиенните и санитарните изисквания за превенция и контрол на заразата от COVID-19 и други възможни инфекции. Тези изисквания са изготвени от Генералната дирекция по здравеопазване (DGS) и официалният публичен орган в областта на туризма – Turismo de Portugal към Министерството на икономиката на Португалия. Стандартът изисква прилагането на вътрешен протокол, който да осигурява необходимите хигиенни мерки за избягване на рискове от заразяване и да гарантира безопасни процедури за извършване на туристически дейности. Обект на сертифициране със знака „Чист и безопасен“ са местата за настаняване, заведенията за хранене и развлечения, доставчиците на развлекателни услуги, туристическите агенции, казината, конгресните центрове и компаниите за организация на събития, голф игрищата, летищата, паркингите за мобилни домове, рент а кар компаниите и тези за отдаване под наем на мобилни домове, туристическите информационни центрове, геопарковете, СПА центровете, общинските културни обекти, музеите, археологическите обекти¹⁶.

За придобиването на знака туристическите компании подават декларация за спазване на регламентираните хигиенни и санитарни изисквания. Те получават правото да го притежават в период от една година както във физическите си обекти, така и в електронните канали, които използват¹⁷. Кандидатстването за този знак е доброволно и безплатно. В рамките на периода, в който обектите притежават сертификата, се правят неочаквани проверки от одитиращите институции.

Одитиращи органи

Одита на туристически фирми, кандидатствали за знака „Чист и безопасен“, се извършва от Turismo de Portugal, Агенцията по икономика и безопасност на храните и отбраншовите туристически асоциации.

¹² Испанската асоциация по стандартизация и сертификация (UNE/AENOR) [https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas?k=\(i:0320001\)](https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas?k=(i:0320001)), посетена на 15 април 2021.

¹³ Туристически клъстер Галисия, <https://clusterturismogalicia.com/tag/ictel/>, посетена на 15 април 2021.

¹⁴ Евростат, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics, посетена на 24 април 2021.

¹⁵ Световна туристическа организация към ООН (UNWTO), <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.5555/unwtotfb0620010020152019202007>, посетена на 24 април 2021.

¹⁶ Официален сайт на сертификационната програма за чист и безопасен туризъм в Португалия, <https://portugalcleanandsafe.com/en/stamp>, посетена на 24 април 2021.

¹⁷ Официален туристически сайт на Португалия, <https://www.visitportugal.com/en/node/421983>, посетена на 24 април 2021.



Фигура 3. Знак за безопасен туризъм „Чист и безопасен“, в Португалия

Източник: Официален туристически сайт на Португалия <https://www.visitportugal.com>¹⁸

Популяризиране на сертификационната програма

Сертификационната програма за безопасен туризъм в Португалия се популяризира посредством официалния туристически сайт на страната <https://www.visitportugal.com> и специално разработения сайт <https://portugalcleanandsafe.com>, където може да се получи информация за всички сертифицирани обекти чрез търсачка по вид обект.

Гърция

Гърция е традиционно предпочитана от българските туристи лятна туристическа дестинация. Преди пандемията туризмът генерира до 30% от БВП на страната¹⁹. Тя обаче няма разработени национални стандарти за безопасен туризъм, а още от началото на пандемията съсредоточава усилията си върху разработването на протокол за безопасно влизане в страната. Отделни хотелски вериги и места за настаняване прилагат протоколи за безопасен туризъм, както и има подобни, разработени за останалите туристически подсектори.

Глобалните протоколи на Световния съвет за пътувания и туризъм като алтернатива на и допълнение към националните сертификационни програми

Множество туристически държави нямат самостоятелно разработени национални стандарти. Сертификацията за сигурна дестинация след разпространението на пандемията от COVID-19 обаче е необходима за развитието на туризма. Алтернативата за тези дестинации са разработените протоколи от Световния съвет за пътувания и туризъм (WTTC). Знакът „Безопасни пътувания“ („Safe Travels“) на Съвета е първият в света, гарантиращ спазването на определен минимум от хигиенни и санитарни изисквания, прилагани за справяне с COVID-19 и други заразни заболявания. За разлика от предходните сертификати за сигурен туризъм, разгледани като национални добри практики, този знак е безплатен, доброволен и се основава на самооценка. Приложим е както на ниво дестинация, така и от отделни туристически фирми. С използването на знака те гарантират, че отговарят на изискванията, заложи в протоколите на Съвета и Международната организация за гражданска авиация (ICAO). Тъй като той се базира на самооценката на заинтересованата страна, не се определя като сертификат и няма оторизирани одитиращи органи, които да проверяват съответствието му с изискванията. Въпреки това съответните органи на обществените власти в държавите членки на Съвета, както и браншовите организации, които са негови членове, трябва да следят за и да гарантират постоянното спазване на протоколите и условията, заложи в тях.

От Съвета са разработени протоколи за девет туристически подсектора – места за настаняване, фирми за краткосрочно отдаване под наем на места за настаняване, въздушен транспорт, лети-

¹⁸ Официален туристически сайт на Португалия, <https://www.visitportugal.com/en/node/421983>, посетен на 24 април 2021.

¹⁹ Greek Travel Pages, <https://news.gtp.gr/2019/05/29/insete-tourism-drives-growth-creates-jobs-2018/>, посетен на 27 април 2021.

ща, компании за отдаване на автомобили под наем, туристически агенции, атракционни, търговия на дребно на открито, конгресни центрове. Протоколите са съставени от четири основни точки – „Оперативна готовност и подготвеност на персонала“, „Осигуряване на безопасно изживяване“, „Изграждане на доверие“ и „Прилагане на разработените политики“. Изготвени са от членове на Световния съвет за пътувания и туризъм, водещи браншови асоциации и международни организации, като са взети предвид актуалните насоки на Световната здравна организация (СЗО) и Центровете за контрол и превенция на заболяванията (CDC) в САЩ²⁰. Препоръката на Съвета е глобалните протоколи да не се прилагат директно, а да бъдат съобразени със специфичните санитарни условия в отделните държави и да отразяват актуалната епидемична обстановка. За целта националните туристически власти, които желаят да използват знака за безопасни пътувания, трябва да подготвят своите протоколи на базата на глобалните и да ги изпратят за одобрение.

Изискванията на Съвета се прилагат частично или напълно в 76 държави по целия свят, показани в таблица 1.

Таблица 1. Държави със сертификат за безопасен туризъм от Световния съвет за пътувания и туризъм (WTTC)

Регион	Държава с валиден сертификат за безопасен туризъм (бр.)	Държави, в които само отделни региони са със сертификат за безопасен туризъм (бр.)
Европа	13	3
Северна и Южна Америка	25	5
Африка	14	1
Близък изток	2	1
Азиатско-Тихоокеански регион	11	1

Източник: WTTC²¹

Сред държавите, които прилагат протоколите на Съвета, е и България, както и прекият ѝ конкурент на туристическия пазар – Хърватия.

Хърватия

Хърватия участва в Съвета чрез Министерството на туризма и спорта, но няма хърватски туристически браншови организации, които да са негови членове. За промотирането на страната като безопасна туристическа дестинация местните власти модифицират глобалните стандарти на Световния съвет за пътувания и туризъм и в началото на 2021 г. започват да популяризират националния знак за сигурност „Безопасен престой в Хърватия“ („Safe stay in Croatia“)²².

Популяризиране на знака за безопасен престой в Хърватия

Министерството на туризма и спорта разработва специализиран сайт, посветен на кампанията за безопасен престой в страната, където са публикувани протоколите, които трябва да се спазват от всички участници в туристически дейности – при превоз с воден транспорт, на пристанища, при екскурзии с малки плавателни съдове, при практикуване на бизнес, здравен и приключенски туризъм, гмуркане, в аквапаркове, плавни басейни, плажове, културни атракции и парко-

²⁰ Световен съвет за туризъм и пътувания, <https://wttc.org/Portals/0/Documents/SafeTravels%20Documents/WTTC%20Safe%20Travels%20Stamp%20Guide.pdf?ver=2021-02-25-203248-887> посетен на 26 април 2021

²¹ Световен съвет за туризъм и пътувания WTTC <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>, посетен на 26 април 2021.

²² Официален сайт на програмата „Безопасен престой в Хърватия“, <https://www.safestayincroatia.hr/en/about-project>, посетен на 26 април 2021.

ве, в туристически информационни центрове, в туристически агенции, от екскурзоводи, при предоставяне на транспортни услуги, на летища, жп гари, при акостиране на плавателни съдове, при предоставяне на автомобили под наем, в места за настаняване, в заведения за хранене. В този сайт всеки турист може да провери туристическата фирма или мястото за настаняване, което желае да ползва, дали е сертифицирано или да избере партньор, който работи в съответствие с актуалните препоръки на Съвета и Хърватския институт за обществено здраве.

Осъществяване на контрол

Знакът за безопасен престой в Хърватия се присъжда на заинтересованите страни в туристическия сектор от Министерството на туризма и спорта. Контролът по изпълнение на предписаните протоколи се осъществява периодично посредством непредвидени инспекции от негови представители, както и браншовите организации в страната. Туристите също са приканени да информират за забелязани нередности²³.

България

От юни 2020 г. България използва знака „Безопасни пътувания“ на Съвета. Страната е представена в Съвета от Министерството на туризма, което заедно със здравните власти извършва проверките за спазването на хигиенните и санитарни мерки в туристическия сектор. Тяхното стриктно спазване е от голямо значение за овладяване на епидемичната обстановка и за запазване на знака за безопасна дестинация, издаден на България. Популяризирането на България като безопасна туристическа дестинация се осъществява чрез кампании за всеки туристически сезон, като най-актуалната е под наслов „Безопасно лято 2021“. Тази кампания се популяризира на четири езика – български, английски, немски и иврит²⁴.

Изводи и препоръки

Направеният преглед на добрите практики в областта на сертифицирането на сигурния туризъм по отношение на безопасността от разпространението на COVID-19 показва някои предимства и недостатъци. Наблюдават се три подхода за идентифициране на дестинациите като безопасни за пътувания в зависимост от предоставяните санитарни и хигиенни условия:

- разработване на самостоятелни национални стандарти за сигурен туризъм и предоставяне на знак за удостоверяване на определени минимални хигиенни и санитарни изисквания;
- прилагане и/или модифициране на разработените от Световния съвет за пътувания и туризъм глобални протоколи в отделни дестинации;
- смесен подход – прилагат се самостоятелни национални стандарти и знак за сигурен туризъм, но се приемат и стандартите и знакът на Световния съвет за пътувания и туризъм.

Заклучение

Подходът за разработване на национални стандарти за безопасен туризъм категорично повишава конкурентоспособността на дестинацията и подобрява нейния облик на международния туристически пазар. Невинаги обаче националната политика в областта на сигурността в туризма се възприема като достатъчна от чуждестранните туристи поради различни съображения, свързани с политическия и икономическия имидж на дестинацията. Поради тази причина въвеждането на международни стандарти би могло да бъде определено от немалка част от туристите като знак за независима оценка за качеството. Начинът, по който се възприема дестинацията, зависи до голяма степен и от системата за сертифициране, осъществяването на одит над сертификационния процес и следсертификационния контрол. От тази гледна точка прилагането само на международните протоколи на Световния съвет за пътувания и туризъм не би бил достатъчен атестат

²³ Официален сайт на програмата „Безопасен престой в Хърватия“, <https://www.safestayincroatia.hr/en/about-wttc>, посетен на 26 април 2021.

²⁴ Министерство на туризма, <https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/novini/ministerstvo-na-turizma-startira-reklamna-kampaniya-pod-nadslov-bezopasno-lyato>, посетен на 27 април 2021.

за сигурност на туристическата дестинация за всички туристи, тъй като неговото приложение е доброволно, не във всички държави се води регистър на обектите, които притежават знака за безопасен обект, и не във всяка дестинация има ясни правила за контрол.

Като оптимален по отношение изграждането на имиджа на безопасна дестинация може да бъде разглеждан смесеният подход, при който от националните власти се разработва набор от протоколи за хигиенните и санитарните изисквания при предоставяне и практикуване на туристически дейности и се следва строг процес на сертифициране и следсертификационен контрол; прилагат се международните стандарти като независим гарант за безопасност на дестинацията, но международните протоколи се съобразяват с местните специфики и се създава стриктна организация за издаване на необходимите знаци, води се актуален регистър на сертифицираните обекти и се осъществява непрекъснат следсертификационен контрол.

ЛИТЕРАТУРА

1. Eurostat, retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics, accessed at April, 14, 2021.
2. UNE/AENOR, retrieved from: [https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas?k=\(i:0320001\)](https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas?k=(i:0320001)), accessed at April, 24, 2021.
3. Ministry of tourism, retrieved from: <https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/novini/ministerstvo-na-turizma-startira-reklamna-kampaniya-pod-nadslov-bezopasno-lyato>, accessed at April, 27, 2021.
4. Certification program for clean and safe tourism in Portugal, retrieved from: <https://portugalcleanandsafe.com/en/stamp>, accessed at April, 24, 2021.
5. Official tourism site of Portugal, retrieved from: <https://www.visitportugal.com/en/node/421983>, accessed at April, 24, 2021.
6. “Safe stay in Croatia” program, retrieved from: <https://www.safestayincroatia.hr/en/about-project>, accessed at April, 26, 2021.
7. World Travel & Tourism Council, retrieved from: <https://wttc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>, accessed at April, 26, 2021.
8. World Tourism Organization at UN (UNWTO), retrieved from: <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.5555/unwtotfb0792010020152019202011>, accessed at April, 14, 2021.
9. Instituto para la Calidad Turística Española, retrieved from: <https://www.calidadturistica.es/ESP/m/7/1393/general/Inicio/Publicadas-las-Especificaciones-UNE-para-reducir-riesgos-frente-al-COVID-19-en-el-turismo>, accessed at April, 24, 2021.
10. Clúster Turismo de Galicia, retrieved from: <https://clusterturismogalicia.com/tag/ict/>, accessed at April, 15, 2021.
11. Türkiye Tourism Promotion and Development Agency, retrieved from: <https://www.tga.gov.tr/about-safe-tourism-program/>, accessed at April, 12, 2021.
12. Greek Travel Pages, <https://news.gtp.gr/2019/05/29/insete-tourism-drives-growth-creates-jobs-2018/>, accessed at April, 27, 2021.
13. ISO, <https://www.iso.org/certification.html>, accessed at April, 13, 2021. ISO Cataluña, <https://iso.cat/es/safe-tourism-certified-health-risk-prevention-system/>, accessed at April, 24, 2021.
14. **Naumov, N., D. Varadzhakova & Al. Naydenov.** Sanitation and hygiene as factors for choosing a place to stay: perceptions of the Bulgarian tourists, *Anatolia*, 32:1, 144-147, 2021, DOI: 10.1080/13032917.2020.1771742.