

Сигурност и безопасност на туристическия продукт на дестинация България

д-р Златина Караджова
Университет
„Проф. Д-р Асен Златаров „ Бургас

По своята същност туризмът е глобална и силно конкурентна индустрия. Въпреки че, е уязвим от природни бедствия и епидемии, международният туризъм показва забележителна гъвкавост при възстановяване и преодоляване на негативните им последици.

Съвременният турист, обаче, става все по-взискателен към сигурността и безопасността на дестинацията, която посещава. Именно тези два аспекта от качеството на туристическия продукт започват да играят все по-решаващо значение при избора за предприемане и осъществяване на туристическо пътуване. Съвременният туризъм се развива в глобален мащаб като една силно динамична сфера на дейност, където желанията и предполагаемите очаквания на клиентите са изведени в култ, както и гарантирането на тяхната сигурност. Всяка верига хотели, авиолинии, туроператори, ресторантьори и всички обслужващи по веригата звена използват различни методи и средства, за да прогнозират и максимално точно да доближат своите услуги до изискванията на гостите по отношение на тяхната сигурност и безопасност. Факт е, че който успява в това, успява и в бизнеса, с който се занимава.

Световната организация по туризъм (WAT) прогнозира ръст на международния туризъм в Европа с 3.1 % годишно в периода до 2020 г. Цените на туристическите пътувания продължават да падат, а в същото време относителният дял на разходите за туризъм на

домакинствата се увеличава. Схемите на почивка се променят, хората пътуват по-често, престоят е по-кратък и е на места, които са по-близки до дома. Някои рядко посещавани в миналото страни, предимно в Централна и Източна Европа, стават все по-привлекателни в резултат на икономическия преход, отварянето на границите и огромния, но неоползотворяван до сега потенциал за развитие на туризма.

Предмет на изследване в настоящата статия са аспектите на сигурността и безопасността на туристите, потребяващи български туристически продукт.

Обект на изследване е отрасъл Туризмъ.

Целта, която съм си поставила е да аргументирам необходимостта от въвеждането на стандарти и сертифициране на българските туристически предприятия по тях, с оглед гарантиране сигурността и безопасността на туристите, потребяващи роден туристически продукт.

Ползваните методи и средства са преглед на: основните стандарти, засягащи дискутираната тематика, научни статии на водещи специалисти, данни от проведени проучвания по проект „Обучение по сигурност и безопасност в туризма“ и собствените ми наблюдения.

С развитието на туристическия бизнес, изискванията на туристите се увеличават. Те стават по-взискателни и предпазливи, когато избират мястото за своето пътуване. Предприемането на туристическо пътуване включва някои елементи на риск болест, заболяване, несигурност относно съотношението качество/цена на оферирания продукт. Рискът е и фактор, който оказва влияние върху начина на резервиране на почивката. Има данни, че нежеланието на голяма част от туристите да търсят информация и да резервират on-line се дължи отчасти на липсата на контакт „face to face“ с надежден туристически агент. [11] Това се доказва от резултатите на осъществения проект "Обучение по безопасност и сигурност в туризма" (Training Safety and Security in Tourism), финансиран по програма "Леонардо да Винчи", по който е направено проучване - интервюирана е извадка от 30 експерти - както пряко ангажирани в практиката специалисти на различни ръководни длъжности (мениджъри на хотели)Ш, маркетинг

мениджъри на хотели и мениджъри по продажбите), така и академични кадри от няколко висши училища и колежи по туризъм. Проучването показва, че според 70% от респондентите най-важните аспекти на безопасността в туризма са включени в договорите между туроператора и хотела и между туроператора и туриста. Почти 90% от интервюираните специалисти са отбелязали, че туристите трябва да са информирани много добре относно условията и ситуацията в страната домакин: правна среда, криминална обстановка в страната, жизнен стил и специфични обичаи, състояние на сигурността на граждани и туристи, предпазни мерки и т.н. Преобладаващата част от респондентите - почти 2/3 отбелязват, че туристите проявяват все по-голям интерес и изисквания към всички аспекти на безопасност: физическа безопасност, пътнически формалности, безопасност за здравето, безопасност по време на екскурзии из страната и дори безопасност в смисъл на гаранция, че няма да бъдат измамани при обмяна на валута.

Според 2/3 от интервюираните ръководни кадри и специалисти са налице много причини, поради които е необходимо да се дефинират нови приоритети за безопасността на туристите, но основно поради факта, че безопасността в туризма е важна и неделима част от качеството на туристическия продукт, което я поставя сред първите 5 най-важни ценности за туриста по време на ваканцията му. Причините за важноста на тази ценност за туристите са следните:

Нарастваща заплахата от терористични актове;

Сравнително висока степен на престъпност в региона;

Нови болести: свински грип, птичи грипидр.;

Строителство с ниско качество;

Повишаващи се изисквания на туристите; [1]

Все по-голяма част от тях разпознават успешно наложилите се туристически марки, които са доказателство за качество на предлаганите услуги и гаранция, че ще останат доволни от обслужването им.

Българският туристически бизнес претърпя интензивно развитие през последните

петнадесет години. За този период се построиха много нови хотели и друг туристически обекти, навлязоха нови туроператорски фирми и известни франчайзингови вериги, които донесоха със себе си своето ноу-хау в туризма. Разработиха се нови туристически маршрути. Резултатът от това е ежегодният ръст на чуждестранни туристи в България, главно от Германия, Великобритания, Скандинавските страни и Русия, а в последните две години и от бившите централноевропейски социалистически републики.

На сайта на МИЕТ всеки може да види данните от статистиката за туризма приходи, разходи по години и ежегодния ръст на преминалите чужденци през България. За този период нашите конкурентни предимства бяха: красива природа, прекрасни планини, море и морско крайбрежие, ниски цени на услугите, относително дълъг сезон и задоволително обслужване на гостите. Нека прибавим и сравнително нова и непозната дестинация за много от европейските ни гости.

Дълги години България се свързваше с понятието „low cost destination“ и всички последици от това, а именно нископлатежоспособни туристи, непотребяващи допълнителни услуги, обслужвани от ниско квалифициран персонал. Имиджът на българския туризъм, който, обаче следва да извоюваме в следващите години е редно да се свързва не с нискобюджетен туристически продукт, а с такъв, който гарантира високо качество и разнообразие на нашите услуги и сигурността и безопасността на потребяващите продукта на дестинация България.

Когато се оферира българския туристически продукт на международния пазар следва да се има предвид, че продуктът на туристическата дестинация се състои от средства за подслон, хранене и спорт, услуги и възможности за развлечения и опит, които общо формират комплексното изживяване на туристите в дадената дестинация. Всеки от тези отделни компоненти е важен сам по себе си, но общият туристически опит и изживяване не е прост сбор от тях, а комплексен резултат, зависим в голяма степен от личните очаквания и ранжирането на ценностите по време на туристическото пътуване. [2] Именно

сигурността и безопасността заемат все по-челни места в йерархията на личните ценности на съвременния турист. Те рефлектират директно и върху имиджа на туристическата дестинация.

От своя страна, определението за имидж гласи: "единство на всички представи и емоционални възприятия, които едно или група лица свързват с някой предмет, търговска марка, опаковка, производство, предприятие или обществена институция", а конкретно насочено към туристическия продукт се дефинира като „набор от очаквания, идеи и впечатления, които се приписват на конкретен туристически продукт". [4]

Извоюването на положителен имидж на туристическия продукт на дестинация БЪЩария може да се постигне само ако предоставим един интегриран туристически продукт, съчетаващ в себе си атрактивни позитивни преживявания, добра материално-техническа база, адекватни на пазара цени, професионален туристически мениджмънт, гарантирано качествено обслужване и сигурност на личността. Това може да стане чрез сертифициране в туристическия бранш спрямо международните стандарти ISO 9001 за качество, ISO 14001 за околна среда, HACCP за безопасност на хранителните продукти и BS 7799 2 за информационна сигурност. Пътят на модерния БЪЩарски туристически бизнес, гарантиращ сигурността и безопасността на туриста, неминуемо минава през сертификация на 4 основни системи за:

- качество, защото това е най-важното условие;
- околна среда защото тя става все по-значим фактор за този бизнес;
- сигурност на хранителните продукти заради нормативните изисквания, които го правят задължителен и отговорността, която носим пред своите клиенти;
- сигурност на информацията защото в този бранш се борави с лични данни и ние носим отговорност за нашите гости, за техния живот издраве.

Международният стандарт ISO 9001:2008 [10] е основният, поставящ изискванията към системите за управление, като дадена организация трябва да демонстрира способността си да предоставя непрекъснато продукт или услуга, които да отговарят на

клиентските и приложимите нормативни изисквания и да се стреми непрекъснато да повишава удовлетворението на клиента. Всяка туристическа организация, която се стреми към непрекъснато подобрене на управленската си дейност и процеса на работа и иска да увеличи ползите от непрекъснатото си усъвършенстване, трябва да внедри и сертифицира ISO 9001 :2008. Стандартът е приложим за всички икономически субекти, независимо от техния вид, размер и продукт, който предоставят или услуга, която оферират. Той се базира на осем основни принципа, които са гарант за успешно ръководене и функциониране на една организация, а именно: насоченост към клиента; лидерство; приобщаване на хората, работещи в организацията; процесен подход; системен подход за управление; непрекъснато подобряване; взимане на решение, основано на факти; взаимноизгодни отношения с доставчиците.

ISO 9001 е важен инструмент за БЪЩарските туристически предприятия, за да може да доказват на своите потребители, особено на международните такива, че са способни да произвеждат в съответствие с техните изисквания.

Съществуването на хотелски стандарти, създадени от големите хотелски вериги по света не обезсмисля сертифицирането на хотелите спрямо стандартите на ISO. Това е така, защото така наречените „хотелски стандарти" на международните хотелски вериги не са нищо друго, освен основата на една цялостна система за управление, която се стреми да обхване всички сектори на дейност Фронт мениджмънт, Резервационна система, Маркетинг мениджмънт, Оперативен мениджмънт, Хаускипинг и т. н. Това са правилата на работа и изискванията към всеки един от персонала на хотела, които трябва да се спазват. Тези стандарти обаче не са процесно ориентирани и се движат по-скоро успоредно един на друг. Всеки в туристическия бизнес в БЪЩария следва да осъзнае, че въвеждането на системите за управление може да донесе само и единствено ползи по-добра организация, по-висок контрол, по-голяма яснота за това, което се случва в хотела, ресторанта, туроператорския офис, по-високо мотивирани хора и в крайна сметка гаранция за добре обслужен гост. От друга

страна сертификатът за съответствие с изискванията на международните стандарти е безусловно доказателство по целия свят, че българският туризъм, спазва всички международни правила за качество, сигурност и безопасност.

Стандартът ISO 14001 [9] дава конкретните изисквания за система за управление, чрез която компанията може да контролира въздействието на своите дейности, продукти и услуги върху околната среда. Тази система за управление на околната среда е непрекъснат цикъл от планиране, внедряване, преглед и подобряване на процесите и действията, които компанията предприема, за да изпълни задълженията си спрямо околната среда. Такава система дава възможност много от проблемите, свързани с околната среда, да бъдат разрешени без влягане на огромни инвестиции в инсталирането на скъпа апаратура. Българските туристически предприятия се нуждаят от сертифициране по този стандарт, защото това ще им осигури конкурентно предимство, спазване на нормативните изисквания и тези на международните туроператори, намаляване на разходите от всякакво естество и на опасностите от инциденти и най-важното, повшено доверие и лоялност от страна на туристите и по-добър обществен имидж.

Макар широко дискутирана в общественото пространство, безопасността на храните остава актуална и наболяла тема. За осигуряване на тази безопасност е необходимо да има пълно проследяване на храните на всички етапи от тяхното производство: първична продукция, преработване, транспорт, дистрибуция, чак до продажбата или доставката на храната. За контрол на риска за безопасността на храните има разработени редица стандарти и спецификации, някои от които се изискват от законодателството, а други са продукт на частни схеми и се изискват за предлагане на продукцията на специфични пазари. Изключително важно за организациите, работещи в сектора на хранително-вкусовата индустрия, е да спазват като минимум законово регламентираните изисквания за безопасност на произведените или преработени храни. Още повече, в това отношение законодателството на европейско ниво е унифицирано и спазването му позволява свободното движение на безопасни и

пълноценни храни.

Първото ниво на осигуряване на безопасност на храните е производството на първична продукция. На това ниво изискванията за безопасност се поставят от стандарта EurepGAP. Сертификацията EurepGAP е продуктова сертификация, за разлика от сертификацията спрямо изискванията на ISO 9001:2000, ISO 22000:2005 [8] и HACCP, които са сертификации на системи за управление. EurepGAP е схема, контролирана от организацията Food Plus, която се налага все повече в глобален мащаб. Стандартът позволява гъвкавост на производителите, които могат да сравнят вече съществуващите местни схеми с изискванията на един общ стандарт, получавайки по този начин широко международно признаване. Eurep представлява Euro-Retailer Produce Working Group – работна група на Европейските производители и търговци на дребно, а GAP идва от добри селскостопански практики. Тези Добри селскостопански практики са набор от указания, признати от международната общност за осигуряване на безопасна работна среда за селскостопанските работници, защитата на околната среда от замърсители и гарантиране на производството на безопасни храни и сигурност за потребителите. Накратко, EurepGAP е стандарт за сертифициране на безопасни и устойчиви земеделски практики за получаване на качествена земеделска продукция.

EurepGAP е доброволен стандарт и решението за неговото въвеждане не се изисква от закона. През последните години, обаче, на Европейския пазар се наблюдава все по-голям натиск за въвеждане на стандарта. Това се наблюдава най-вече при повечето търговски вериги, които изискват от доставчиците си, производители на селскостопанска продукция да оповорят на изискванията на стандарта, тъй като и те от своя страна се явяват доставчици на средствата за подслон и местата за настаняване, осигуряващи изхранване на наши и международни туристи.

Сертификацията EurepGAP е важна за осигуряване на безопасността на суровините, които се използват на следващите етапи от производство на храни – преработка и производство на готова за консумация храна. Законодателството, приложимо към тази част от

веригата на производство на храни, както и към последващите транспорт, дистрибуция и продажба или доставка на храни, е унифицирано на европейско ниво. В България, Законът за храните [7] изисква от всички производители и търговци да внедрят Система за управление на безопасността на храните, като по отношение на изискванията към нея до скоро се позоваваше на спецификацията HACCP, с последното изменение на закона се позовава на стандарта ISO 22000:2005.

Съгласно изискванията на Закона за храните организациите, извършващи транспорт и логистика на храни, са задължени да внедрят Система за управление на безопасността на храните, изискванията към която се съдържат в стандарта ISO 22000.

В допълнение, организациите, които се занимават с транспорт и дистрибуция на храни, подлежат на сертификация BRC Global Standard - Storage and Distribution Складиране и дистрибуция. Този стандарт се отнася за организации, които се занимават със складиране и/или дистрибуция на храни, потребителски стоки и пакетиране. Стандартът се отнася за всички видове транспорт. Чрез сертификацията се демонстрира че организацията е разработила, внедрила и поддържа добрите практики за складирането и дистрибуцията на стоки и че притежава компетентност за поддържане на безопасността, законосъобразността и интегритета на продукта. Целта на стандарта е да се намалят разходите и да се внесе прозрачност в цялата международна логистична верига, което е основна цел на магазинните вериги и производителите.

За търговията на едро и дребно, ресторантьорство и кетъринг е приложима Системата за управление на безопасността на храните, спрямо изискванията на ISO 22000:2005. Целта на Международния стандарт ISO 22 000 е да хармонизира изискванията за безопасност на храните в глобален мащаб. Стандартът е създаден предимно за организации, които имат за цел да постигнат по-фокусирана, цялостна и интегрирана система за управление безопасността на храните, а не ограничена само в рамките на законовите изисквания. ISO 22 000 изисква от организациите да включат в своите системи за управление за безопасността на храните всички

приложими нормативни изисквания, т.е. изисква се пълно законово съответствие.

ISO 22 000 определя изискванията към Системи за управление безопасността на храните, като комбинира общоприети ключови елементи за осигуряване безопасност на храните по хранителната верига до крайния потребител. Ключовите елементи са ефективната комуникация, системата за управление, управлението на процесите. Осигуряването на безопасност на храните е сериозна задача, в която всички заинтересовани страни играят своята роля: консуматора, неправителствените организации, професионалните асоциации, търговските партньори и международните търговски организации. И все пак, на всеки етап от веригата законодателството за осигуряване на безопасността на храните се носи от производителя или преработвателя. В зависимост от целите, които си е поставил, той може да избере да изпълни законовите изисквания и да спре дотук или да продължи по-нататък, като изгради и сертифицира интегрирана система за управление на качеството и безопасността на храните, спрямо изискванията на ISO 9001:2000 и ISO 22000:2005.

За хотелите, които имат ресторанти оптималното решение е да изградят и сертифицират Интегрирана система за управление на качеството и безопасността на храните Система за управление на качеството, спрямо ISO 9001 :2000 за хотелската част и Система за управление на безопасността на храните, спрямо ISO 22000:2005 за ресторанта, баровете и мини-бара. Интегрираната система за управление ще помогне на хотелите да управляват цялостно различните си процеси за хотела доказва насоченост към клиента и удовлетворяване на всички негови изисквания, а за ресторанта, бара или мини-бара доказва, че всяка сервирана храна, пите и други са безопасни за здравето на клиента.

Сертификацията на Интегрирана система за управление на качеството и безопасността на храните носи редица предимства на хотелите с ресторантска част: подобрен имидж на хотела, улесняване на вътрешната проследимост и комуникацията, подобряване на документооборота.

Сертификацията е предимство и при работа с чужди туроператори, защото чрез нея се доказва, че хотелът е в състояние да удовлетвори максимално изискванията и нуждите на своите клиенти.

Глобализацията, свободното движение на хора, стоки и услуги, както и случилите се в недалечното минало щиденди, свързани с безопасността на хранителни продукти, дадоха нов тласък в отношението на правителствата, браншовите организации и на самите производители и търговци към безвредността на хранителните продукти и гарантирането на безопасност за потребителя.

НАССР концепцията, убедително наложила се в световен мащаб през последните години, е основен инструмент, гарантиращ безопасност на хранителните продукти. НАССР е система за управление, която се фокусира върху превантивността, посредством която да се гарантира производството на безопасни за консумация хранителни продукти. Тази система е базирана на едновременното общо прилагане на технически и научни принципи към процеса на производство на храни в най-широк аспект от фермата/полето до масата.

Безопасността на храните е пряко свързана с определено съдържание на елементи и вещества, опасни за крайния потребител. Тъй като безопасността на храните може да бъде нарушена във всеки един етап от хранителната верига, е необходим контрол на всички дейности по веригата.

От първостепенно значение е всички организации, които произвеждат, преработват, обработват или доставят хранителни продукти да спазват изискванията за безопасност на храните. Освен това тези организации трябва да успеят да докажат способността си да идентифицират възможността за нарушаване на безопасността на храните, както и да съумяват да контролират условията, които ѝ влияят.

Във всички етапи на хранителната верига от изключително важно значение е комуникацията. Тя гарантира, че всички значими опасности са идентифицирани и адекватно контролирани на всеки етап. Този процес обхваща комуникацията на организацията с другите организации по хранителната верига. Комуникацията с клиентите и доставчиците води до спазване на

изискванията им по отношение на продукта.

От изложеното следва, че производството на безопасни хранителни продукти изисква балансирано интегриране на двете категории пререквизитни програми и подробен НАССР план. Програмите за инфраструктурата и поддръжката се използват, за да посрещнат базовите изисквания за хигиена на храните и внедрените добри практики (производствени, хигиенни, фермерски); оперативните пререквизитни програми се използват за управление и намаляване на определено вредно съдържание в крайния продукт и производствената среда. НАССР планът се използва за контрол чрез определените критични контролни точки. Стандартът изисква от организациите да определят, наблюдават, контролират и да усъвършенстват пререквизитните програми и НАССР плана.

Международните стандарти за изграждане и сертифициране на Системи за управление на информационната сигурност са сравнително нови. Развиват се динамично, заедно, разбира се, с информационните технологии. Много малка част, обаче, от туристическите мениджъри у нас са запознати с тях, и повечето от тях не разполагат с достатъчно подробна информация за това какво може да даде на управляваното от тях предприятие, въвеждането и сертифицирането на СУИС. Факт е, че като средство за постигане на бизнес предимство СУИС са с доказани възможности. Освен това, въвеждането на СУИС дава възможност на мениджърите да покажат пред инвеститори, собственици, партньори, служители и клиенти, че са оценили и управляват адекватно активите на организацията, сред които информацията заема основно място. Туризмът е пряко свързан с надеждното управление на информацията. Тя касае предоставяне на туристически услуги и лични данни на потребителите, които са предимно посетителите на средства за подслон и места за настаняване. Управителите и собствениците на хотели и къщи за гости, винарни и ферми, в които се предлагат настаняване, хижи и други разполагат с голяма база лични данни на туристите, които в съответствие със ЗЗЛД [6] са класифицирана информация.

Сертифицирането по изискванията на Стандарт BS17799/ISO - 7799 дава увереност на клиентите, че ДЩЧиле и м данни действително се съхраняват надеждно и няма да попаднат в трети страни конкуренти, които могат да ги използват с корисна цел. Работата по изискванията на този стандарт е най-добрият начин да бъдат научени служителите, че информацията е ценност. На практика всяко туристическо или опериращо в друг отрасъл предприятие може да продължи дейността си единствено, ако разполага с необходимата информация.

За да се повиши сигурността и безопасността на българския туристически продукт несъмнено е необходимо и обучение на тези, които участват в неговото производство и предлагане. По линия на международния проект, озаглавен "TSST - Обучение по безопасност и сигурност в туризма", в който български партньор е БСУ е проведено проучване сред представителите на туристическата индустрия в няколко страни, включително и България. On line въпросникът е попълнен от 299 респонденти - хотелски персонал, служители в туристически агенции, чартърни компании и туристически информационни центрове. Какво показват резултатите? На така зададения въпрос: „Глобалните проблеми, свързани с безопасността, оказват ли влияние на бизнеса на Вашата туристическа компания?“ се оказва, че повече от 73% от респондентите считат, че дейността им е повлияна от глобалните проблеми по безопасността. Изключително голяма част от попълнените въпросника- повече от 95% смятат, че е налице необходимост от разработването на нови приоритети, които да определят основните аспекти на безопасността в туризма. За да се предостави качествен туристически продукт са необходими нови знания, както в предоставяното образование по туризъм, така и в туристическата практика. За съжаление резултатите, засягащи продължаващото обучение в съответствие със съвременната необходимост не са толкова добри. Само 23% от респондентите отговарят, че последващи семинари, свързани с обучение по безопасност в туризма са били организирани повече от един път в годината. А за да се осигури подготовката на високообразовани

професионалисти за туристическия пазар е необходимо да им се осигури достъп до модерни теоретични материали и научни разработки. [2]

Нараства усещането за несигурност, породено от терористичните атаки срещу туристи и известни туристически дестинации. Усещането за опасност е завишено от медиите и мерките за безопасност в родните места на туристите. Съществува необходимост от координация на информацията за влиянието на бедствията и създаването на механизъм за незабавно възстановяване. Също така е налице необходимост от гъвкаво планиране за справяне с възможни редукции в туристическите потоци.[5]

Налице са много причини, поради които е необходимо да се дефинират нови приоритети за безопасността на туристите, но основната е тази, че безопасността в туризма е важна и неделима част от качеството на туристическия продукт. Туристическа държава, която осигурява високо равнище на безопасност и сигурност на туристите, може да го превърне в конкурентно предимство пред останалите такива и по този начин да привлича и повишават платежоспособни туристи, туристи с културни интереси, с различни хобита, което значи, че ще се повиши посещаемостта на културните и историческите обекти и ще се регистрират по-добри икономически резултати от екскурзии, анимационни услуги и местни атракции и събития.

Литература/References :

1. Anastasova, L., M. Zheleva, Ya. Zhelev, "Bezopasnost i sigurnost v turizma", sp. "Khomeg", br.2/201 Q, str.16
2. Anastasova, L., "Imidzh na turisticheskata distinatchiya teoretichni i izsledovatelски aspekti" \ Yubileina konferentshiya na katedra Turizum, SU "Sv. Sv. Kiril i Metodi", Sofiya 2002g.
3. Zheleva, M., L. Anastasova, Ya. Zhelev. Obuchenieto po sigurnost i bezopasnost v turizma suvremenni tendentshii i problemi", Sbornik dokladi ot Mezhdunarodna nauchna konferentshiya ;Tendentshii v razvitiето na suvremenniya turizum, Smolyan, 2009, str.225-231.
4. Rakadzhiiska, Sv., Imidzhut kato konkurentno predimstvo na turisticheski destinatsii, III "Marketing v turizma", Sofiya, 2002g, str.6

с и з У, Р н о с т и б е з о п а с н о с т н а т У, Р ш с т а и д ж е т н а и .-----

5. Parusheva, T, Globalni tendentshii v razvitiето na evropeyskiya turizum, sp. "Ikonomicheski alternative", br. 5,2010,str.14

6. Zakon za zashtita na litchnite dannii, obn. DV, br.1, 04.01.2002g.

7. Zakon za hranite, obn. DV, br. 90, 15.10.1999 g.

8. ISO 22000:2005 "Sistemi za upravlenie na bezopasnostta na hranite iziskvaniya kam organizatshiite othranitelnata veriga".

9. ISO 14001:2004 "Sistemi za upravlenie na okolnata sreda. Iziskvaniya s ukazaniya za izpolzvane".

10. ISO 9001 :2008 (zameniya ISO 9001:2000 (BDS EN ISO 9001:2001)) "Sistemi za upravlenie na kachestvoto. Iziskvaniya" .

11. Holloway, J. Christopher, Taylor Neil, The Business of Tourism, VII edition, Prentice Hall, 2006,p. 77.