

SWOT-анализ на алтернативния туризъм в България (БААТ - 2001 г.)

Ориентири:

- Обща рамка, организационна структура - национални, регионални и местни сдружения. Макро проекти работещи в страната.
- Продукт - състояние на МТБ, качество на услугите, туристическа и обща инфраструктура
- Човешки ресурси
- Степен на устойчивост, екологосъобразност
- Цена на продукта
- Диверсификация на продуктите, иновационни процеси
- Организация на предлагането - ролята на ТО, ТА, обособеност на туристически пакети, продажби
- Реклама и връзки с обществеността

В анализа не се разглеждат формите на хоби-туризма: лов и риболов.

Силни страни на алтернативния туризъм в България

- Работата на национално представените и браншови организации БААТ и БАСЕТ обединиха усилията на ангажираните в този бизнес, допринесоха за формирането на активна гражданска позиция по отношение развитието на алтернативния туризъм в национален мащаб.
- Една част от регионалните и местни организации, там където са подкрепени от частния бизнес и държавните структури, функционират добре и се явяват основен стимул за развитие на алтернативните форми на туризъм (ПТФ, Стара планина, Съюза на Родопските Хотелиери и Ресторантьори). В тази роля се изявяват и редица демократични мрежи като дирекциите на Врачански Балкан, Парк Витоша, Сините камъни, Русенски Лом, Странджа. Съветите по туризъм се оказаха не толкова устойчиви структури.
- Основен фактор са и организации и програми като UNDP, ARD, Peace Corpus, Отворено общество, Beautiful Bulgaria, SAPARD, BSPCP, British Know How Found, TETRAKTYS и други, субсидиращи различни проекти в областта за обучение, институционално развитие, формиране на туристически продукт, проучвания и т.н. в областта на специализирания туризъм.
- За развитието си алтернативният туризъм в България не се нуждае от външни инвестиции.
- Многобройни и разнообразни природни и исторически и културни ресурси, с

регионална, европейска и дори световна значимост.

- Над 90% от местата за настаняване и останалите съоръжения в сферата на туристическите услуги са частна собственост. Средният и дребен бизнес има преимуществото да бъде по-гъвкав и по-бързо структуриращ се около непрекъснато променящите се изисквания и очаквания на клиентите.

- Предвид микроикономическата обстановка, България все още може да поддържа сравнително ниски цени на туристически пакети на специализиран пешеходен, селски, вело- или конен туризъм. Цената както на основните, така и на допълнителните услуги, също като при масовите морски и ски почивки, е основно конкурентно средство.

- Към момента има разработени туристически програми за пешеходен туризъм (в по-големите планини), обиколки с коне и колела, със снегоходки и ски. Качеството на този продукт е причина България да бъде водеща дестинация в Източна Европа в тази насока. Има предложения и за орнитологични турове, престои в селата с цел опознаване на занаятите, фолклора и бита (свързани са с големите фолклорни фестивали). Програми с историческа, археологическа и културна насоченост (пленери), както и "outdoor" практиките като пещери, скално катерене, пара и делта планеризъм, екстремни спортове, рафтинг са рядкост или почти липсват.

- Все по-чести са инициативите на местните предприемачи що се отнася до допълнителните и специализирани услуги - демонстрация на занаяти, предоставяне услугите на местен екскурзовод или планински водач, маршрути, обиколки с коне и колела, фолклорни програми, дегустации на вина т.н.

- Алтернативните форми на туризъм търсят своето място в Интернет пространството. Макар и все още непълна, информацията има относно ресурсите и отчасти тяхното обхващане в туристически пакети.

- Увеличава се броят на ТО и ТА, решили да се занимават с алтернативен туризъм. Наблюдават се процеси на специализация ("Одисея-Ин" е водеща в областта на пешеходния, селски и еко туризъм, ТА "Щастливеца" специализира в туровете с колело, ТА "Пандеон" и ТА "Експлор" - в орнитологията, ...), както и появата на ТО, които оперират даден район (ТО "Зиг Заг Холидейс" - в предложения за селски и екотуризм, адресирани към българския пазар, ТА "КИА" Турс - гр. Трявна).

- Организиран се рекламни турове за чуждестранни журналисти и туроператори. През 2001 за първи път започна провеждането на поредица PR-турове за български журналисти под надслов "Другата България", спонсориран от БААТ, Одисея-ИН и ЗИГ ЗАГ Холидейс.

- Има голям напредък в издаването на брошури за регионален и местен туристически продукт заслуга на регионалните. За отбелязване са и изданията-брошури на МИ като "По пътя на манастирите", "Българската Традиционна Кухня и Вина", ... Единствените национално представителни фирмени брошури в тази насока са издавани от ТА "Одисея-ин".

- Снимаха се поредица рекламни видео филми за България и ресурсите за специализиран туризъм.

- На българския медиен пазар се появиха нови и качествени издания ("На ръба", "Одисей"). Все по-често се дава гласност на проблемите и значението на алтернативните форми на туризъм.

Слаби страни на алтернативния туризъм в България

- Все още не е постигната съгласуваност на национално ниво относно стратегията за развитие на туризма като цяло и в частност алтернативния туризъм и приоритетните райони и видове дейности.
- На територията на страната различните чуждестранни фондове и програми финансират проекти от местно и регионално ниво, между които обаче липсва съгласуваност и синергия.
- Липса на комуникация между всички субекти. Култура на комуникационния процес в страната като цяло се гради в момента и предстои да се установява.
- Регионалните сдружения срещат проблем при активизиране на местното население.
- Недостатъчна ангажираност от страна на местната власт, на места напълно отсъства.
- Недостатъчно усвояване на ресурсите. Там, където степента на усвоеност е висока, не са спазени принципите на устойчивост и екологосъобразност.
- Голяма част от предприемачите нямат правилна ориентация при инвестиране на средства и усилия и не търсят консултация с експерти.
- Най-често срещан проблем на ангажираните в туризма е липсата на достъпен ресурс за краткорайно финансиране и инвестиции.
- Общата инфраструктура - пътища, указателни табели (само на кирилица), комуникации, е в окаяно състояние. Информационните центрове не функционират пълноценно. Изключително сложно е придвижването на туристи с обществен транспорт във вътрешността на страната, в районите отдалечени от основните артерии.
- Планинските и селски райони, където потенциалът за развитие на алтернативен туризъм е най-голям, са с влошена възрастова и образователна структура на населението.
- Приблизително 90% от пряко заетите в туристическия бизнес нямат необходимата квалификация. Слаби са познанията по чужди езици, не се познават основните бизнес механизми, липсва културата на обслужване, работещите с компютър са единици.
- Във висшите институти не се обръща достатъчно внимание на дисциплините свързани с алтернативните форми на туризъм, интерпретация на ресурсите.
- Липсват специализирани центрове за професионална квалификация в областта на професиите в планинския, еко- и селски туризъм. Няма и разработен модел на обучения, с изключение на обученията на планински водачи, проведени от БААТ и Асоциация "Планини и хора" към програма "Красива България".
- Сравнително ниската цена на продукта (както и имиджа на страната) е причина да преобладават туристи с ограничени финансови възможности.
- Ограничена гама на туристическите продукти.
- Малък на брой ТО и ТА, работещи в сферата.
- Промоциращите алтернативен туризъм ТА на вътрешния пазар са единици. Преобладаващата част от офертите и пакетите са ориентирани към чуждестранния турист.
- Съществуващите проучвания се ограничават до тези на чуждестранни пазари с

потенциал за масовия морски туризъм. Липсата на информация определя и хаоса при оформянето на туристическите пакети. Вътрешният пазар е изцяло пренебрегнат.

- Маркетингова стратегия също няма. Хаотично издаване на материали, посредствено участие в международни изложби и панаири, които не дават представа за България като дестинация за алтернативен туризъм.
- Провежданите в България туристически борси нямат свой адресат и отразяват липсата на съвременен отношение към вътрешния пазар.
- Планински карти, карти на местностите, пътеводители и рекламни издания (книги, албуми, филми), промоциращи алтернативния туризъм или няма, или ако има те не отговарят на изискванията на туристите. Изключение правят картите на Рила, Пирин, Централен Балкан и Средна гора, но те са с надписи само на кирилица.
- Липса на единен Интернет портал за българския туризъм.

Заплахи за алтернативния туризъм в България

- Задълбочаване на международните и регионални конфликти (войната в Афганистан, напрежението в Македония и Косово). От друга страна практиката показва, че потребителите на този продукт много по-трудно се поддават на масова психоза и участват много активно в своята ваканция, и следователно се влияят по-малко от процесите, които могат да въздействуват върху потребителите на масов продукт.
- Нестабилната вътрешна и външна обстановка, както и объркващата и неадекватна законова рамка са предпоставка за липсата на увереност и у предприемачите.
- Недостъпността на финансовия ресурс, както и липсата на професионална компетентност води до предоставяне на услуги с посредствено качество, което има вероятност да създаде негативна нагласа и очаквания у потенциалните туристи.
- Сравнително ниските ценови нива пък заплашват да изградят имидж на страната ни като на "евтина дестинация" и в областта на алтернативния туризъм.
- Информационна недостъпност вътре в страната води до по-краткотрайни престои и потенциална загуба на клиенти.
- Липсата на цялостна маркетингова стратегия може да попречи и забави въвеждането на този нов продукт - алтернативен туризъм в България, на международните пазари.
- Липсата на достатъчно предложения ориентирани към българският клиент ще задълбочи тенденцията към загуба на клиентела за сметка на съседни дестинации и в този туризъм.
- Прекомерното използване, пренатоварване и изчерпване на ресурсите в някои райони заплашва с екологични катастрофи районите на Банско, Добринище, Попина лъка (Пирин), Малъовица (Рила), Витоша.

Възможности пред алтернативния туризъм в България

- Основна възможност за развитието на българският алтернативен туризъм са все още неизползваните и непроучени природни и културно-исторически ресурси. Инвентаризации са направени единствено в селищата около природните паркове и районите работещи по програма JOBS).
- Редица програми и проекти финансират дейности пряко или косвено свързани с туризма. В областта на културния туризъм от следващата 2002 г. стартира програма PHARE със значителни ресурси.
- Провеждането на системни маркетингови проучвания и процесът на обучение на ангажираните в бранша, ще доведат до формирането на цялостен продукт в областта на алтернативния туризъм. (Министерството на икономиката вече е започнало такава дейност).
- Изграждането на тематични маршрути и паркове са основна перспектива за развитието на алтернативните форми на туризъм (такива са реализирания от ТА "Одисея - Ин" маршрут "По пътя на манастирите", идейния проект на БААТ "По пътя на родопските майстори занаятчии". Могат да се разработят тематични паркове с тема приключение и дива природа в изостанали райони като Източните Родопи и Сакар, към които никой не гледа досега сериозно.
- Въвеждането на единни стандарти на обслужване на туристи и налагането на система за категоризация на местата за посрещане на гости в планините и селата. Следва обединяването на тези обекти в единна мрежа и налагане на марка, гарантираща качество на туристическите услуги. (Идеи разработени в Национална харта "Български Дом").
- Трябва да се използва по-пълноценно потенциала на многобройните туристи, почиващи в морските курорти. Чрез удачни предложения за алтернативен туризъм може да се удължава или разнообразява техния престой в страната. Не се използват възможностите за яхтинг, подводна археология, разходки с каяци и катамарани около скалистите брегове, биоразнообразието в резерватите ни по крайбрежието на Черно море и брега на Дунава. Същото се отнася и за транзитните туристи.
- Възползване от географското ни положение и съседството ни с две утвърдени дестинации - Гърция и Турция. Трябва да се използват възможностите за разработване на общ регионален туристически продукт. Перспективни са туровете, обхващащи културните и исторически богатства на Балканските страни. В краткосрочен план Олимпиадата в Атина 2004г. може да генерира туристи специално за районите с развит планински туризъм в близост до границата с Гърция.
- Добра перспектива представлява дейността на дирекциите на националните и природни паркове, както и на редица екологични организации за формиране на продукт - екотуризм.
- Все още предстои дейността на многобройните спортни клубове да бъде преосмислена през призмата на туризма.

В заключение може да се каже, че алтернативният туризъм в България има потенциала

да се развие в краткосрочен план (5 год.) до отрасъл с национална значимост. Въпреки че в момента в у нас съществуват разородни проблеми, в обозримо бъдеще те могат да се разрешат и страната ни да се превърне във водеща дестинация в областта на алтернативния туризъм сред държавите от Източна Европа.

Проекти на БААТ

Проект за обучение на планински водачи - ПРООН "Красива България"3

В рамките на дейността на Програма "Красива България" 3 ПРООН и съвместно с Асоциация "Планини и хора" БААТ разработи и осъществи проект за професионално обучение на планински водачи. Обучението беше организирано с помощта на бюрата по труда в Карлово и Чипровци, като общия брой на участниците в двата курса беше 37 души, предимно младежи. Курсът беше насочен към безработните от двата региона като главната цел беше създаване на специфични умения и компетентност в участниците, създаване на алтернативна заетост и подпомагане на тяхната реализация на трудовия пазар.

Курсът се проведе на 2 части: първоначално в района на Карлово (28.05 - 2.06.2001г.), а в последствие и Чипровци (25-30.06.2001). Обучението беше в продължение на 6 дни и се състоеше от теоритична и практическа част. Теоритичната част включваше необходими познания в разнообразни области - безопасност в планината, придвижване по трудни терени, необходима екипировка, физиология на човека, оказване на първа помощ, планинска метеорология, поведение на водача в критични ситуации, както и специлаизирани лекции по биоразнообразие, история, етнография, анимация и други. Теоритичната част беше последвана от практически занятия на терен, които бяха проведени под формата на 3-дневен пешеходен преход в планината, в които участниците затвърдиха придобитите знания и придобиха нови умения необходими за качествено придружаване на туристи в планината. Лектори бяха представители на Асоциация "Планини хора", Председателят на БААТ - специалисти с голям практически опит във воденето на организирани и индивидуални туристи в планината, както и представител на НП "Централен Балкан" и "Природен Фонд".

Тези обучения се вписват в усилията на БААТ и Планини хора за създаване на критерии за придружаване на индивидуални и организирани туристи в планината. В този смисъл беше изработена професионална характеристика на планинския водач, която е в етап на съгласуване с Министерство на икономиката и предстои да бъде изпратена в Министерство на труда и социалната политика с оглед включването на професията в регистъра на професиите в България.

Национална харта за настаняване "Български дом" - първа в историята на България

(1998 година), отнасяща се за семейни хотели, селски къщи и манастири - е договор за качество и професионална етика, който определя изискванията към този вид настаняване и посрещане на туристи при заложените принципи на доброволност и общ интерес от спазването им.

Целите на *Харта "Български дом"* са :

- Да осигури спазване на единни вътрешни стандарти за посрещане и обслужване на туристи в селските и полупланински райони на страната с обща марка "Български дом";
- Да осигури допълнителен поминък и устойчиво развитие на селските и полупланински райони;
- Да насърчи предлагането на туристически услуги в райони с екологически съхранена среда;
- Да утвърди предлагането на качествени услуги и формирането на перспективен туристически продукт "аграрен и селски туризъм" на цялата територия на България;
- Да съдейства за опазване и популяризиране на културното и природно наследство;

чрез постигане на гаранции за качество на предлагането, посрещането, настаняването, изхранването, услугите, околната среда и избора на прекарване на свободно време.

GEC - Европейски младежки доброволчески корпус

Като своеобразно продължение на съвместния проект на БААТ и Асоциация Tetraktys (Франция) за проучване на възможностите за настаняване в селата в планински и полупланински райони в страната през 2002г. започва проект за инвентаризация на българските манастири като средство за настаняване. Проектът предвижда с помощта на 2 доброволци да бъде направена инвентаризация на около 30 български манастира, които са подходящи за настаняване на туристи. Целта на проекта е да бъдат оценени ресурсите на страната за развитие на религиозен туризъм и разработване на програми за тематични маршрути свързани с религията, културно-историческото наследство и традициите. Доброволците ще извършат проучвания на терен, които включват подробно описание на манастирите, тяхната привлекателност, капацитет и състояние на легловата база, нагласата за посрещане на туристи и др. Ще бъдат регистрирани в същото време и традиционната архитектура, обичаи и заобикалящ пейзаж. След обработка събрания снимков материал и информация (анкетни карти, лични впечатления) ще бъдат подготвени и ще послужат за създаване на специална страница към сайта на БААТ.

Подготвяне на нов План за управление на НП Пирин

По покана на Българо-швейцарската програма за опазване на биоразнообразието (БШПОБ) БААТ взе участие в проект за План за управление на Национален парк Пирин. За целта след преглед на по-значимите публикации, касаещи туризма в НП Пирин от представители на Асоциация БААТ беше извършено теренно проучване по основните маршрути и туристически обекти на територията на парка. Бяха описани съществуващите туристически маршрути, тяхната начална/крайна точка, категория, продължителност; наличие на хижи или заслони, опасни участъци, степен на информационна обезпеченост, капацитет на всички средства за настаняване и съоръжения и др. Събрана беше и информация и статистически данни от Централния Съвет на БТС, както и от регионалните дружества за броя на нощувките и тяхната динамика за последните 10 години. Направена беше оценка на местата с потенциал за практикуване на специфични видове спорт и туризъм - катерене, спелеология, конен спорт, планинско колело и др. Своето място в теренното проучване имаха и прилежащите територии като беше оценена материално-техническата база на туризма и информационното обслужване на туристите. Събраната информация и снимков материал беше обработена като беше дадена обобщена оценка на възможностите и условията за развитие на рекреационната дейност на територията на парка, за капацитетните възможности на съществуващите обекти и съоръжения, както и проектите и мероприятията предприети за осигуряване на безопасността и информираността на посетителите на парка.

Национална харта "Български дом"

Идеята за създаване на национална мрежа за настаняване в селски къщи "Български дом" съществува от няколко години. Заражда се веднага след учредяването на БААТ, която и до днес продължава да бъде националната организация обединяваща най-голям брой селски къщи, семейни хотели в селски, планински и полупланински райони (20 на брой). Хартата като теоретична разработка датира от ноември 1998 г и до днес са провеждани само подготвителни етапи - съставяне на текста, набиране на базова информация (проект на GEC / Европейско сдружение на Кампусите с финансиране на ЕО, 2000г.) и е извършвана разяснителна дейност чрез пресата.

Въвеждането на харта цели:

- Да предложи и гарантира на клиентите услуги с контролирано качество чрез спазване на единни вътрешни стандарти за посрещане на туристи в обектите, насещи

логото "Български дом". По този начин качеството на услугите, ще се доближи до европейските стандарти и ще отговаря на изискванията на туризма днес, базиращ се на търсенето на близък контакт с природата, тишина и спокойствие, желание за активно прекарване на свободното време, контакт с местните хора и опознаването на техните обичаи и традиции;

- Да свърже в национална мрежа за настаняване къщи, фамилни хотели, вили, отговарящи на новите потребности и стандарти в туризма;
- Да насочва и подпомага туристически престои в селски райони и формирането на цялостен туристически продукт "алтернативен туризъм";
- Да създаде динамика в българското село, да инициира гражданска активност за сдружаване и работа в единна национална мрежа;
- Да участва в устойчивото развитие на районите съхранени природни и културно-исторически ресурси, създаването на трудова заетост и подобряване на туристическата инфраструктура;

В своята същност харта Български дом налага основните критерии за обслужване на туристи в селски къщи. На първо място това са изискванията за *качество на посрещане на туриста* - персонално

отношение, внимание и гостоприемство към гостите. Следват критериите за качество на настаняване, на услугите, на вътрешното пространство, изисквания за сигурността на туристите, опазване на околната среда и устойчиво развитие на районите.

За цялостната реализация на проекта на национално ниво БААТ реши да потърси подкрепа от Програма ФАР АКСЕС. Програмата е инициатива на Европейската комисия, която цели да подпомога развитието на гражданското общество в десетте държави-кандидати за членство в Европейския съюз и да насърчи социалните и икономически реформи в Централна и Източна Европа.

За един твърде кратък срок бе детайлно разработен проект за осъществяването на Харта Български дом. Като основни партньори бяха привлечени 3-те най-големи регионални туристически сдружения - Пирински Туристически Форум, Асоциация на Родопските хотелиери и ресторантьори, Асоциация Стара планина. Въпреки заявената подкрепа от страна на г-жа Силвия Хинкова, в последния момент и без обективни причини ръководството на Асоциация Стара планина отегли документите си за партньорство по проекта.

Като целеви групи бяха определени : домакинствата, предлагащи настаняване в планински, полупланински и селски райони; представителите на местната власт и регионалните нестопански сдружения. Проектът предвиждаше следните основни стъпки:

1. Създаване на адаптирани към българските условия стандарти за настаняване в селска среда със специално внимание към качеството на услугите;
2. Провеждане на 3 квалификационни модула на обучение, провеждащи се на 3 места в страната (Алтернативен туризъм и съвременно търсене, Изисквания към обекта за настаняване, Въведение в английски език, Семинарно обучение на

представители на местната власт;

3. Инициране създаването на мрежа от средства за настаняване, отговарящи на изискванията на Харта Български дом измежду преминалите курсовете. Желаящи да участват в мрежата поемат ангажименти с договор и получават удостоверение, табела и отличителен знак;

4. Превръщането на мрежата в операционна под названието Харта Български дом;

5. Създаването на информираност за туроператори и крайни клиенти.

С общи усилия документите бяха внесени в срок. За съжаление проекта не бе сред одобрените. В писмо до БААТ г-жа Изабел Юрайб (съветник към Делегация на Европейската Комисия в България) определя силните и слаби страни на проекта. Като положителни са упоменати доброто познаване на материята, удачно подбраните дейности, работата с партньорите, реалистичния бюджет. Недостатчно ангажирана и стимулирана за действие е обаче основната целева група - домакинствата, посрещащи туристи. Местните власти също трябва да участват по-активно. В процеса на категоризация (съгласно Харта Български дом) на къщите и семейните хотели трябва да участват и държавните органи. Харта "Български дом" е проект с национална значимост. Ето защо БААТ ще продължи да търси партньорството на различни институции за неговата реализация. Приветстваме всички нови идеи и инициативи, подкрепящи и допълващи хартата.

Национална харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ»

за настаняване в селски къщи, вили и квартири

УВОД

България е страна с традиции в селското стопанство и занаятите, в производството на вино и на местни продукти с изключителни хранително-вкусови качества. В продължение на векове в полупланинските и селски райони на страната са се обособили редица самостоятелни етнографски области със свой почерк в текстила, керамиката, дървообработването, устройството на дома и неговата архитектура, иконите, музиката и танците, кухнята и посрещането. Този ресурсен потенциал налага утвърждаването на България като дестинация за аграрен, селски и други видове специализиран туризъм.

В този смисъл харта "БЪЛГАРСКИ ДОМ" поставя основата на професионалното

развитие на селския и алтернативен туризъм в нашата страна.

МИСИЯ НА ХАРТА “БЪЛГАРСКИ ДОМ”

“Български Дом” предлага една истинска алтернатива на типовите средства за настаняване, придава значимост на същности за алтернативния туризъм и български традиции, стойности. Съгласно визията за пълноценно изживяване на ваканцията, “Български дом” предлага онова, което не може да се купи с пари: автентичност, уют и топло посрещане, гостоприемство, пълноценност в общуването, непосредствен контакт с природата и културата на района - една безкрайна палитра от усещания и емоции, които ще накарат посетителите да преоткрият България, нейните жители и пейзажи.

ЦЕЛИ НА ХАРТА “БЪЛГАРСКИ ДОМ”

Марката «Български дом» има за цел:

- Да свърже в национална мрежа за настаняване къщи, фамилни хотели, вили, отговарящи на новите потребности и стандарти в туризма;
- Да предложи и гарантира на клиентите услуги с контролирано качество чрез спазване на единни вътрешни стандарти за посрещане и обслужване на туристи в обектите, носещи логото на “Български дом”;
- Да насочва и подпомага туристическите престои в селски райони и формирането на цялостен туристически продукт “алтернативен туризъм” на територия на България;

- Да отговори на изискванията и потребностите на съвременния туризъм, базиращ се на автентичност, близък контакт с природата, тишина и спокойствие, предразполагаща приятелска обстановка, желание за активно прекарване на свободното време, за контакти с местните хора и опознаването на техните обичаи и традиции...
- Да участва в популяризирането и опазването на културното и природно наследство, облика на българското село;
- Да участва в устойчивото развитие на районите със съхранени природни и културно-исторически ресурси, създаването на трудова заетост и подобряване на туристическата инфраструктура.

ОСНОВНИ СТАНДАРТИ В ХАРТА «БЪЛГАРСКИ ДОМ»

1. Качество на посрещане:

Топлото и персонализирано ПОСРЕЩАНЕ НА ТУРИСТА е от особено значение за «Български дом». То допринася в основна степен за популярността на хартата. Настаняването в «Български дом» предполага и гарантира персонално отношение и посрещане от страна на собственика. Внимание, гостоприемство, приятелско отношение, всеотдайност към клиента са ангажимент за собственика на «Български дом».

Той трябва да помага на гостите си да разкрият богатства на страната, предоставя информация относно забележителности, традиции, празници, възможности за практикуване на спорт и специализиран туризъм и да съдейства за пълноценно изживяване на ваканцията.

1. Качеството на настаняване:

Необходима е подходяща организация на пространството: стаи до 4 легла с подходящи места за подреждане на багаж, масички, столове; възможности за ползване на общи помещения в къщата - трапезария, място до огнището/ камината, кухня достъпна за ползване, места за съхранение на спортна екипировка и др. Топла вода в достатъчни количества, отопление на стаите, спално бельо и одеала са също част от основните изисквания за качествено настаняване.

3. Качеството на услугите:

- **Хранене:** Желателно е поднасянето на традиционни ястия от местни или домашно произведени продукти, също както и готвенето и храненето заедно с домакините. Собствениците приготвят за своите гости закуска, обяд, вечеря, пикник (кошница), сух пакет; или осигуряват достъп до кухня за самостоятелно ползване.

- **Допълнителни услуги,** предоставяне на богат избор на възможности за прекарване на свободното време: Специално табло с описание и цени на възможностите за спорт, други дейности (организирани от стопанина или от други лица

или фирми, ползващи се с неговите лични препоръки), разписания на транспортните средства; Информация с работното време на търговски обекти, аптеки и здравни заведения занаятчийски работилници, музеи; карти и маршрути, рекламни листовки за спектакли, местни събори, фестивали.

- Ценова листа, сложена на видно място, трябва да дава точност и яснота относно условията за настаняване, хранене и допълнителни услуги.

- Грижа за сигурността на клиентите: да се осигуряват всички необходими охранителни и обезопасяващи мерки. В случай на необходимост да се предвиди намесата на специализираните органи при опасност за здравето и сигурността на туристите;

4. Качество на външното пространство: Търсенето на автентичност от страна на туриста изисква сградата и нейното обзавеждане да са в хармония с местната/национална архитектура и традиции на вътрешно обзавеждане. Зоните, прилежащи към обекта и около него трябва да се поддържат от стопанина чисти и подредени, с цветя и т.н., да има свободна зелена площ. Слънчеви балкони с хубава гледка са препоръчителни. Стопанските сгради трябва да са достъпни и чисти.

Маркирането с табели на подходите към туристически маршрути и от такива маршрути и пътни артерии към селската къща/ вила/ хотел прави обекта лесно достъпен и е препоръчително.

От съществено значение е разположението на обекта:

- да се намира в райони със запазена природна среда;
- в близост до водни площи, морската ивица, природни феномени и екопътеки, на изходните пунктове към планини и паркове;
- в селища с характерна архитектура, запазени традиции;
- в близост до манастири, параклиси, светилища и местности известни с лечебните качества на въздух и извори;

5. Устойчиво развитие и опазване на околната среда. Каквато и да е категорията, базата за настаняване трябва да бъде поддържана в отлично състояние по отношение на хигиена и чистота, както в двора и къщата, така и околните пространства, стопанските постройки. При обзавеждане и декорация на обекта е препоръчително да се използват естествени материали. Домакините могат да предоставят информация на туристите относно опазването на околната среда.

Високо ще се оценява обзавеждането с уреди, пестящи електрическа енергия, вода.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящото категоризиране почива на договорна основа и може да обхваща и нечленове на Асоциация БААТ. Необходима е писмена молба до УС на БААТ .

2. С цел да се постигне единодействие в управлението и маркетинга, цените на услугите могат да бъдат съгласувани всяка година на регионално равнище на общо събрание при участие на стопани, предлагачи настаняване и други допълнителни услуги, на местни Съвети по туризъм, браншови туристически организации, туроператори.

1. Измежду подписалите харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ» се създава постоянна Комисия «БЪЛГАРСКИ ДОМ», която се ръководи от член на УС на Асоциация БААТ.

Комисията има следните задължения:

- разработва и осъществява програма за обучение на домакинства посрещащи туристи;

- категоризира домовете желаещи да се присъединят къмХартата;

- контролира за спазването на изискванията от регистрираните членове и измененията в стандартите на услугите там;

- поддържа и актуализира информационна база за домовете, членуващи в мрежата и предоставя информация;

- координира на национално ниво усилията в областта на маркетинга и рекламата на този вид настаняване и туризъм;

- издава ГИД СПРАВОЧНИК и поддържа ИНТЕРНЕТ САЙТ «БЪЛГАРСКИ ДОМ»;

- консултира членовете на мрежата и желаещите да се включат в нея за изискванията на пазара, за неговото развитие;

4. Всеки член на харта “Български дом” заплаща встъпителен членски внос и годишна вноска на БААТ, определена от Комисията. Членове на БААТ не заплащат такива, внасят встъпителен членски внос.

5. В голяма степен качеството на услугите зависи от квалификацията на посрещащите туристите. С тази цел се провеждат (на интервал от време, определен от Комисията) курсове за обучение на домакинства в следните области:

- Изисквания при настаняване - външно и вътрешно пространство, грижа за сигурността на клиента

- Качество на посрещане, допълнителни услуги, форми на алтернативен туризъм

- Екологични изисквания към обекта в селска среда, хигиена, опазване на околната среда

- Езикова подготовка

- Изработване на бизнесплан, контакти с туроператори, рекламни канали

6. Подписалите Харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ» собствениците или наемодателите се ангажират:

- да спазват изискванията на харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ» и нормативната уредба за настаняване на туристи в страната;

- да уведомяват Комисия «БЪЛГАРСКИ ДОМ» за изменения в интериора или общата уредба на квартирата или къщата и прилежащия двор;

- да сложат на видно място върху къщата, при входа и/или на нейните подстъпи указателен знак-табела на обекта с логото на «БЪЛГАРСКИ ДОМ и прилежащата категория;

- да слага върху всички информационни и рекламни материали, както и в интернет средата

Всеки член на хартата носи логото «БЪЛГАРСКИ ДОМ» (Приложение 1). Харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ» въвежда 3 категории за качество на настаняване в селски къщи, обозначаваща се със символа «слънце» (Приложение 2), както и допълнителна независима категория «Автентичност/ Уникалност» за най-добре запазен или пресъздаден облик на стара българска къща.

КРИТЕРИИ ЗА КАТЕГОРИЗАЦИЯ КЪМ ХАРТА «БЪЛГАРСКИ ДОМ»

Харта «БЪЛГАРСКИ ДОМ» въвежда 3 категории за качество на настаняване в селски къщи, обозначаваща се със символа «слънце» (Приложение 2), както и допълнителна независима категория «Автентичност» за най-добре запазен или пресъздаден облик на стара българска къща.

Категория ЕДНО СЛЪНЦЕ

Външно пространство, фасада

Указателни табели и знаци на подходите (на входа и в центъра на селището) и върху самия обект

Грижливо поддържано пространство около обекта – уличното пространство, осветление

Цветя и зеленина около къщата и вътрешния двор-градина.

Добре поддържана фасада и стопански постройки.

Вход

Изтривалка

Закачалки

Рафтове за обувки, раници, спортна и друга екипировка

Ценова листа на видно място

Леглова база – стаи до 4 легла

Легла с матраци или дюшеци с пружина

Етажерка и/или шкафчета, маса със столове

Закачалка, огледало, кошче за отпадъци

Отопление ако се посреща през зимата

Завеси

Комплекти бельо, одеала, кърпи за баня

Санитарен възел и баня, могат да бъдат в едно помещение

Един общ санитарен възел на максимум 6 легла

Мивка с поставка за сапун

Душ

Тоалетна чиния

Вентилация и влагоустойчиво осветление

Закачалка, огледало

Консумативи - тоалетна хартия, сапун

Препарати и пособия за почистване, леген

Трапезария и кухня (може и обща с домакините) / възможност за приготвяне на храна от домакините

Трапезарията е кът в кухнята или отделно помещение

Маса и столове (минимален брой, отговарящ на капацитета на обекта)

Кът за готвене на разположение на туристите

Мивка

Оборудване – котлон и/или фурна

Хладилник на разположение

Кухненски прибори, съдове и принадлежности

Консумативи – веро, гъбички за почистване, кърпа

Отопление ако се посреща през зимата

Друго оборудване

Сушилня за дрехи или простор

Категория ДВЕ СЛЪНЦА

Външно пространство, фасада

Указателни табели и знаци на подходите и върху самия обект

Грижливо поддържано пространство около обекта – уличното пространство, осветление

Украса с цветя и зеленина около къщата и вътрешния двор-градина.

Място за сядане на открито – пейка, маса със столове или беседка

Добре поддържана фасада и стопански постройки.

Вход

Изтривалка

Закачалки

Рафтове за обувки, раници, спортна и друга екипировка

Ценова листа на видно място и информационно табло

Леглова база – стаи до 4 легла

Легла с матраци

Етажерка и/или шкафчета, маса със столове

Закачалка, огледало, кошче за отпадъци

Отопление ако се посреща през зимата

Завеси

Комплекти бельо, одеала, кърпи за баня

Санитарен възел и баня, могат да бъдат в едно помещение

Един общ санитарен възел на максимум 4 легла

Мивка с поставка за сапун

Душ

Тоалетна чиния

Вентилация и влагоустойчиво осветление

Закачалка, огледало

Консумативи - тоалетна хартия, сапун

Трапезария и кухня, приготвяне на храна от домакините

Обособена трапезария с маси и столове (минимален брой, отговарящ на капацитета на обекта)

Кухня, достъпна за туристите

Оборудване – котлон и/или фурна

Мивка

Хладилник

Кухненски прибори, съдове и принадлежности

Консумативи – веро, гъбички за почистване, кърпа

Отопление ако се посреща през зимата

Друго оборудване

Ютия, пералня, сешоар, телефон на разположение на гостите срещу допълнително заплащане

Сушилня за дрехи или простор

УСЛУГИ

Смяна на спалното бельо, хавлии в стаите, консумативи за банята и санитарния възел на 3 дни

АНИМАЦИЯ

- Приготвяне на традиционни ястия; подготвяне на пакет суха храна, кошница за пикник.

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОСРЕЩАЩИТЕ

Основни познания по западен език от член на семейството-домакин, който участва в посрещане

Категория ТРИ СЛЪНЦА

Външно пространство, фасада

Указателни табели и знаци на подходите и върху самия обект

Грижливо поддържано пространство около обекта – уличното пространство, осветление

Украса с цветя и зеленина около къщата и вътрешния двор-градина.

Място за сядане на открито – пейка, маса със столове или беседка

Добре поддържана фасада и стопански постройки.

Тераси, веранди

Място за паркиране

Препоръка: барбекю на двора

Детска площадка, кът

Вход

Рецепционен кът

Изтривалка

Закачалки

Рафтове за обувки, раници, спортна и друга екипировка (колела на пример)

Ценова листа на видно място и информационно табло

Леглова база – стаи с 2 и 3 легла, апартаменти

Легла с матраци, възможност за допълнително легло

Етажерка и шкафчета, подходящи мебели – стол, масичка

Гардероб със закачки

Нощни лампи

Закачалка, огледало, кошче за отпадъци

Отопление ако се посреща през зимата

Плътни завеси или щори

Комплекти бельо, одеала, кърпи за баня

Ключ от стаята

Санитарен възел и баня, могат да бъдат в едно помещение

Санитарен възел за всяка стая

Мивка с поставка за сапун

Душ (кабина)

Тоалетна чиния с ароматизатор

Вентилация и влагоустойчиво осветление

Закачалка, огледало

Консумативи - тоалетна хартия, сапун

Трапезария и кухня, приготвяне на храна от домакините

Обособена трапезария с маси и столове (минимален брой, отговарящ на капацитета на обекта)

Камина /огнище

Кухня, достъпна за туристите

Оборудване – готварска печка

Мивка

Хладилник

Кухненски прибори, съдове и принадлежности

Консумативи – веро, гъбички за почистване, кърпа

Отопление ако се посреща през зимата

Препоръка: традиционни елементи в интериора

Всекидневна

Стая, може с мека мебел, масичка,

Телевизор, музикална уредба на разположение

Друго оборудване

Ютия, пералня, сешуар, телефон на разположение на гостите (може срещу допълнително заплащане)

Сушилня за дрехи или простор

УСЛУГИ

- Смяна на спалното бельо, хавлии в стаите, консумативи за банята и санитарния възел на гостите
- Предоставяне на рекламни брошури, продажба на карти, книги и пътеводители с информация за местността

АНИМАЦИЯ

- Приготвяне на традиционни ястия; подготвяне на пакет суха храна, кошница за пикник, напитки
- Библиотека, различни видове игри (топка, федербал, фрисби, дартс, шах, табла, карти)

- Посрещане на летище, автогара, организиране на едномдневни излети и екскурзии, фол
- Контакт на домакина с лица, предлагащи алтернативни и други форми на туризъм, дав
- Съхранение на ценности, пари на туристите

ПРЕПОРЪКИ КЪМ ПОСРЕЩАЩИТЕ / КВАЛИФИКАЦИЯ

Владеене на западен език от член на семейството-домакин, който участва в посрещането на ту