



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 13.11.2001
KOM(2001) 665 endgültig

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DEN RAT, DAS EUROPÄISCHE
PARLAMENT, DEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND DEN
AUSSCHUSS DER REGIONEN**

Zusammenarbeit für die Zukunft des Tourismus in Europa

**MITTEILUNG DER KOMMISSION AN DEN RAT, DAS EUROPÄISCHE
PARLAMENT, DEN WIRTSCHAFTS- UND SOZIALAUSSCHUSS UND DEN
AUSSCHUSS DER REGIONEN**

Zusammenarbeit für die Zukunft des Tourismus in Europa

I.	Einführung	3
II.	Stellenwert des Tourismus in der Europäischen Union	4
1.	Statistische Zahlen und Trends	4
2.	Besonderheiten des Tourismussektors	6
III.	das neue Umfeld des Tourismus in Europa.....	8
1.	Die Arbeit zum Thema „Tourismus und Beschäftigung“	8
2.	Weitere Fragen mit besonderer Relevanz für den europäischen Tourismus.....	9
IV.	strategischer Ansatz und Handlungsvorschläge.....	10
A.	Strategischer Ansatz.....	10
B.	Handlungsvorschläge	12
a)	Eine neue Dynamik für ein kohärentes und integriertes Vorgehen	12
b)	Verfügbarkeit des erforderlichen Wissens und der nötigen Hilfsmittel für alle Akteure	14
c)	Schaffung der für die Durchführung der spezifischen und technischen Maßnahmen erforderlichen Hilfsmittel.....	16
V.	Schlussfolgerungen	20
	Anhang 1: Arbeitsgruppen	22
	Anhang 2: Wichtigste Ergebnisse und Empfehlungen der fünf Arbeitsgruppen.....	24

I. EINFÜHRUNG

Der Tourismus stellt in der Europäischen Union (EU) eine Wirtschaftstätigkeit mit hohem Stellenwert dar. Er weist eine große Vielfalt von Produkten und Reisezielen auf und setzt sich aus äußerst unterschiedlichen öffentlichen und privaten Akteuren zusammen, deren Zuständigkeiten stark dezentraler Art - häufig auf regionaler oder lokaler Ebene - sind. Der Tourismus birgt ein hohes Potenzial in sich, zur Verwirklichung mehrerer wichtiger Zielsetzungen der Europäischen Union beizutragen, wie beispielsweise der nachhaltigen Entwicklung, des Wachstums von Wirtschaft und Beschäftigung sowie des wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhalts. Eine ausführlichere Darstellung dieser Aspekte ist in Kapitel II dieser Mitteilung enthalten. Aus diesen Gründen, aber auch weil zahlreiche Bereiche der Gemeinschaftspolitik gravierende Folgen für die einzelnen Tourismusaktivitäten haben, ist es berechtigt, dass sich das politische Augenmerk der wichtigsten Organe der Union erneut auf den Tourismus richtet.

In jüngster Vergangenheit haben die terroristischen Anschläge in den USA, ihre direkten Folgen wie die Angst vor Flugreisen und ihre indirekten Auswirkungen auf den Tourismus insgesamt gezeigt, wie sehr dieser Sektor Einflüssen von außen unterliegt. Es ist nicht die Absicht, mit dieser Mitteilung in aller Eile auf jene jüngsten Ereignisse zu reagieren. Sie ist vielmehr das Ergebnis von Überlegungen und Beratungen über einen längeren Zeitraum, um einen neuen Gesamtansatz für den Tourismus in der Europäischen Union zu erarbeiten.

Die Arbeit bezüglich der Folgemaßnahmen zu den Schlussfolgerungen des Rates vom 21. Juni 1999 zum Thema «Tourismus und Beschäftigung», die durch die Reaktion der übrigen Institutionen beflügelt wurde¹, ließ zwischen den wichtigsten beteiligten Akteuren (Mitgliedstaaten, Tourismuswirtschaft, Zivilgesellschaft und Kommission) eine neue Dynamik entstehen. Ausgehend von einem durch Kooperation und Partnerschaft geprägten Ansatz, wie er in Kapitel III beschrieben wird, konnte besonders in den vom Rat angeregten Themenbereichen eine Reihe von Prioritäten und Handlungsmöglichkeiten der verschiedenen öffentlichen und privaten Akteure des Sektors im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und Verantwortung ermittelt werden.

Ziel dieser Mitteilung ist es, diese neue Dynamik durch folgende - in Kapitel IV erläuterte - Vorschläge zu verstärken:

- Festlegung eines Handlungsrahmens, der auf dem offenen Verfahren der Koordinierung aller betroffenen Akteure aufbaut, das auf der Tagung des Europäischen Rates in Lissabon entwickelt wurde. Dieser Handlungsrahmen steht auch im Einklang mit den Grundsätzen des kürzlich verabschiedeten Weißbuchs über das Europäische Regieren², für deren Anwendung sich der Tourismus hervorragend eignet, da die Schaffung eines Handlungsrahmens hier die Mitarbeit der betroffenen hochrangigen Verantwortungsträger erfordert.
- Umsetzung einer begrenzten Reihe von Maßnahmen und Aktionen, die von den unterschiedlichen Akteuren des Tourismussektors zu dem Zweck zu ergreifen sind,

¹ Entschließung des Europäischen Parlaments vom 18.2.2000, A5-0030/2000.
Stellungnahme des Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 26.1.2000, WSA 93/2000 - ABl. 2000/C-75 vom 15.3.2000, S. 37. Stellungnahme des Ausschusses der Regionen vom 15.6.2000, AdR 291/99 endg.

² KOM(2001) 428 endg. vom 25.7.2001.

die Wissensgrundlagen über diese Wirtschaftstätigkeit zu erweitern, die Wettbewerbsfähigkeit seiner Unternehmen zu stärken und dadurch die nachhaltige Entwicklung des Tourismus in der Union zu fördern und seinen Anteil an der Schaffung von Arbeitsplätzen zu vergrößern.

II. STELLENWERT DES TOURISMUS IN DER EUROPÄISCHEN UNION

1. Statistische Zahlen und Trends

Wirtschaftliche Bedeutung und allgemeine Trends

In der Europäischen Union sind derzeit etwa 2 Mio. Unternehmen in der Tourismusbranche tätig, wobei es sich hauptsächlich um KMU handelt; ihr Anteil am BIP und an der Beschäftigung liegt bei circa 5 %. Je nach Mitgliedstaat kann diese Zahl zwischen 3 % und 8 % liegen. Darüber hinaus erzeugt der Tourismus in anderen Sektoren wie Handel und Spezialausrüstung ein beträchtliches Geschäftsvolumen, das etwa dem Zweieinhalbfachen des Tourismus selbst entspricht.

Ogleich den KMU eine besondere Bedeutung in diesem Sektor zukommt, ist eine wachsende Tendenz zur Konzentration festzustellen, was die vertikale Integration der Tourismusdienstleistungen verstärkt. Dies macht sich im Hotelbereich und bei den Dienstleistungen der Reiseveranstalter sowie im Verkehrsbereich besonders bemerkbar.

Gemessen am Umsatz, entfallen über 80 % des Tourismus der Europäer auf Einzel- oder Familienreisen. Der Rest besteht aus Geschäftsreisen im weitesten Sinn. Je nach Land kann dieser Anteil zwischen knapp 15 % und mehr als 30 % des Gesamtvolumens liegen, wobei er in den nordischen Ländern am höchsten ist. Die Haushalte der Union wenden etwa ein Achtel ihrer persönlichen Ausgaben für Konsum in Verbindung mit dem Tourismus auf; hier fallen die Schwankungen je nach Land relativ gering aus.

Beim Tourismus in der Gemeinschaft handelt es sich hauptsächlich um Binnentourismus. 87 % der verzeichneten Tourismusaktivität entfallen auf die Bürger der Union und lediglich 13 % auf Besucher aus Drittländern. Beim Tourismus der Unionsbürger ist festzustellen, dass drei Viertel auf dem Staatsgebiet eines der 15 Mitgliedstaaten bleiben, während das letzte Viertel in andere Teile Europas und der Welt reist.

Der Tourismus gehört zu den Sektoren der europäischen Wirtschaft mit den besten Zukunftsperspektiven. Den Prognosen zufolge weist der Tourismus in Europa ein anhaltendes Wachstum auf, das über dem durchschnittlichen Wirtschaftswachstum liegt. Dies ist unter anderem auf den Anstieg der Freizeit und ihren sozialen Stellenwert sowie auf das allgemeine Wirtschaftswachstum zurückzuführen. Das absolute Volumen der Ausgaben und der Beschäftigung weist derzeit, wie schon in den letzten zehn Jahren, ein Wachstum von mehr als 3 % jährlich auf, wobei der Prozentsatz bei den Tätigkeiten benachbarter Sektoren, die mit dem Tourismus im Zusammenhang stehen, noch höher liegt. Die Gründe dafür liegen in einer touristischen Nachfrage nach immer vielfältigeren und umfassenderen Dienstleistungen und einer Zunahme der aktiven Freizeitgestaltung. In den vergangenen Jahren wurden allein im Hotel- und Gaststättengewerbe in Europa jährlich etwa 100 000 neue Arbeitsplätze geschaffen.

Als Gebiet mit der größten Vielfalt und Dichte an touristischen Anziehungspunkten findet, ist Europa die meistbesuchte Tourismusregion der Welt. Obwohl die Wachstumsrate im europäischen Tourismus hinter dem weltweiten Durchschnitt zurückblieb, vor allem im

Vergleich mit manchen aufstrebenden Reisegebieten in Übersee, dürfte sich sein Volumen in den kommenden 20 bis 25 Jahren verdoppeln, was einer jährlichen Nettozunahme um 3 % bei den Ausgaben und Produkten entspricht. Das Beschäftigungswachstum wird in den kommenden zehn Jahren insgesamt bei 15 % liegen. Sollte sich der derzeit zu beobachtende Trend fortsetzen, wird sich das vorstehend beschriebene Wachstum in den benachbarten Tätigkeiten, die vom Tourismus indirekt profitieren, auch weiterhin positiver auswirken, als im Tourismussektor selbst. Natürlich schwanken diese Auswirkungen erheblich je nach Land.

Einfluss der Bevölkerungsstruktur und neuer Entwicklungen

Die Entwicklung der europäischen Bevölkerungsstruktur wird sich besonders stark im Freizeittourismus bemerkbar machen. Im Jahr 2020 wird die Bevölkerungsgruppe der über 65-Jährigen gegenüber heute um 17 Millionen angewachsen sein. Diese Zahl wird auch weiter wachsen, da die heutige Bevölkerung einen besseren Gesundheitszustand und eine höhere Lebenserwartung hat und über größere Mittel verfügt, als die Generationen davor. Außerdem wird sich der Anteil der Menschen zwischen 50 und 65 Jahren am Tourismusmarkt vergrößern, da sie weitgehend frei von familiären Pflichten und Belastungen und sehr mobil sind und häufig in gesicherten finanziellen Verhältnissen leben.

Ergänzend zu diesem erheblichen Anwachsen des Tourismus wird sich die Nachfrage nach bestimmten Formen des Tourismus wandeln. So werden der Kulturtourismus und der Natur- und Landschaftstourismus das deutlichste Wachstum aufweisen. Zudem müssen bei zahlreichen Touristen besondere Bedürfnisse erfüllt werden, damit sie ihr Reiseerlebnis voll genießen können. Etwa 10 % der Bevölkerung sind anerkanntermaßen in irgendeiner Weise behindert, aber darüber hinaus nimmt auch der Anteil der Touristen zu, die aufgrund einer vorübergehenden Behinderung oder ihres Alters nur eingeschränkt beweglich sind.

Eines der Hauptprobleme des Freizeittourismus in Europa ist seine Konzentration auf bestimmte begrenzte Jahreszeiten. Dies führt zu schlechten Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen mit negativen Folgen für die Qualifikation, die Dienstleistungsqualität und die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen sowie zu einer Überbeanspruchung der touristischen Betreuungs- und Kommunikationsinfrastruktur. Die voraussichtliche Zunahme der Bevölkerungsgruppe über 50 Jahren dürfte dazu beitragen, diese Konzentration der touristischen Aktivität in den Spitzenzeiten, vor allem während der Schulferien, abzubauen und eine bessere zeitliche Verteilung der Tourismussaison zu bewirken.

Die Liberalisierung des Verkehrswesens und der Ausbau der Verkehrsnetze, der immer effizienter funktionierende Binnenmarkt, die zunehmende Verfügbarkeit der Informationstechnologien werden die Nachfrage nach Aktivitäten und Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Tourismus ansteigen lassen, sie werden die Mobilität der Bürger erleichtern und eine zunehmende Internationalisierung der Touristenströme fördern. Besuchern aus Drittländern wird die gemeinsame Währung transparentere Preise bieten und dadurch Europa als Reiseziel noch attraktiver machen, was ein zusätzliches Werbeargument darstellt.

Kernaufgaben

Der europäische Tourismus, seine Unternehmen und Reiseziele haben wichtige Herausforderungen zu bewältigen, die Chancen bieten, aber auch Risiken bergen. An erster Stelle sind die fortgesetzte deutliche Zunahme der Tourismusnachfrage und des Tourismusvolumens in Europa zu nennen, dann auch unterschiedliche Entwicklungen der

verschiedenen Tourismusformen. Diesen Entwicklungen kann nur durch das Entstehen neuer Tourismusformen in geeigneter Weise begegnet werden.

Bestimmten Herausforderungen kommt entscheidende Bedeutung zu; dazu gehören der Mangel an Arbeitskräften für bestimmte Funktionen und Qualifikationen, vor allem aufgrund der Arbeitsbedingungen, aber auch die Entwicklung im Verkehrsbereich und ihre Folgen für die Verkehrsströme sowie die Dienstleistungsqualität, die nachhaltige Entwicklung und der Umweltschutz, die Übernahme und Integration der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) als Wettbewerbsfaktor.

2. Besonderheiten des Tourismussektors

Beim Tourismus handelt es sich um einen Dienstleistungssektor mit besonders komplexen Produkten und stark zersplitterter Angebotsstruktur. Die einzelnen Glieder der Kette (Reisebüros, Reiseveranstalter, Verkehrsbetriebe, Hotel- und Gaststättenbetriebe usw.) bieten jeweils nur einen Teil des Gesamtprodukts an. Die Erfahrung des Touristen und seine Bewertung der Dienstleistungsqualität hängt jedoch von der Gesamtheit aller dieser Einzelteile ab. Das Reiseziel ist der Ort, an dem die meisten Tourismusdienstleistungen in Anspruch genommen werden, und daher ist es auch der Ort, an dem die Tourismusunternehmen niedergelassen und tätig sind. Der Tourist identifiziert das Produkt sowohl mit den Unternehmen, die eine Dienstleistung für ihn erbringen, als auch mit dem Reiseziel, das er besucht.

Da durch den Tourismus zumeist keine lebenswichtigen Bedürfnisse gestillt werden, ist das Verhalten von Touristen besonders unstet und unterliegt psychologischen und gesellschaftlichen Einflüssen, persönlichen Vorlieben und Abneigungen und kurzfristigen Entscheidungen. Es genügt, dass das Image eines einzigen Glieds in der Kette beschädigt wird, um die gesamte Tourismuskette in Mitleidenschaft zu ziehen! Die jüngsten terroristischen Anschläge in den USA und zuvor die Maul- und Klauenseuche oder Ölteppiche an europäischen Küsten sind beredte Beispiele dafür.

Der Tourismus weist eine große Produktvielfalt auf. Die natürlichen und kulturellen Ressourcen, die touristische Betreuungs- und Kommunikationsinfrastruktur, die Hotels und Gaststätten stellen die Basisressourcen eines touristischen Reiseziels dar. Welcher besonderen Form des Tourismus ein Reiseziel angehört, hängt von der Kombination seiner touristischen Ressourcen vor Ort und seines Dienstleistungsangebots ab. Der Küsten- oder Gebirgstourismus, der Sporttourismus oder der religiöse Tourismus, der Kur- oder Gastronomietourismus und natürlich der Geschäftstourismus sind nur einige Beispiele dafür.

Zudem weisen die Unternehmen im Tourismus eine stärkere vertikale Verflechtung auf, als dies in den meisten anderen Sektoren der Wirtschaft der Fall ist. Diese Verflechtungen, die auch weltweit bestehen, sind das Ergebnis von häufig hochkomplexen Strukturen und Entwicklungen der Geschäftsbeziehungen. Wichtige Akteure sind neben den Unternehmen und ihren Vertretungsgremien auch die Reiseziele mit ihren unterschiedlichen Aktivitäten, in denen sich öffentliche und private Interessen verbinden.

Bedingt durch seine Vielfalt und die Zersplitterung seiner Teilbereiche entbehrt der Tourismus als Sektor einer klaren Identität. Dadurch lässt sich teilweise erklären, warum er politisch nur schwach bzw. nicht in der Weise in Erscheinung getreten ist, die seiner wirtschaftlichen und sozialen Bedeutung angemessen wäre.

Das breite Spektrum der Unternehmen und der öffentlichen und privaten Akteure im Tourismus, seine Bedeutung für zahlreiche andere Wirtschaftstätigkeiten, seine tiefe soziale und emotionale Dimension sowie die starke geographische Streuung und Wechselhaftigkeit der konsumierten Tourismusprodukte verleihen dem Tourismus ein äußerst ausgeprägtes Querschnittsprofil. Er wird von zahlreichen, wenn nicht sogar der Mehrzahl der politischen Bereiche direkt und äußerst stark beeinflusst, wie z.B. Unternehmens-, Verkehrs- und Regionalpolitik. Der Jahresbericht über die Gemeinschaftsmaßnahmen mit Auswirkungen auf den Tourismus (2000)³, den die Kommission zeitgleich mit dieser Mitteilung ausgearbeitet hat, enthält ausführliche Informationen zu diesem Punkt.

Gemäß Artikel 3 Buchstabe u des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft umfasst die Tätigkeit der Gemeinschaft im Sinne des Artikels 2 des Vertrags auch Maßnahmen im Bereich Fremdenverkehr. Dies betrifft vor allem die nachhaltige Entwicklung und das Wachstum, ein hohes Beschäftigungsniveau, den wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhalt, die Konvergenz der Wirtschaftsleistungen sowie die Hebung der Lebensqualität und die europäische Integration.

Der Tourismus trägt in hohem Umfang insbesondere zur Verwirklichung der unternehmenspolitischen Zielsetzungen bei. Die Vielfalt der Produkte und Dienstleistungen, ihre breite geographische Streuung und die Tendenz des Marktes hin zu einem nachhaltigen und für alle offenen Tourismus wird neue Märkte für innovative Unternehmen und vor allem für KMU entstehen lassen. Durch die große Vielfalt der angebotenen Arbeitsplätze kann der Sektor attraktiv für Jugendliche sein, die in den Arbeitsmarkt eintreten, er kann zur Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung beitragen und die Chancengleichheit auf allen Verantwortungsebenen fördern.

Für die Bürger der Europäischen Union stellt der Tourismus einen wichtigen Bestandteil ihrer Lebensqualität dar. Dies lässt sich durch die Unterstützung eines nachhaltigen, hochwertigen und wettbewerbsfähigen Tourismus in Europa noch verstärken, wobei die Tragfähigkeit der Naturgebiete und Kulturstätten, besonders der Natura 2000 Gebiete, zu berücksichtigen ist. Zudem leistet der Tourismus einen Beitrag zur Annäherung der Bürger Europas durch das Kennenlernen und Austauschen gemeinsamer europäischer Werte.

Die in Kapitel IV entwickelten Maßnahmen entsprechen der strategischen Zielsetzung, die europäische Wirtschaft auf der Grundlage des Wissens zur wettbewerbsfähigsten und dynamischsten der Welt zu machen (Aktionsplan *e-Europe*). Der Tourismus ist besonders für den Einsatz der IKT-Technologien sowohl durch die Wirtschaft (Kontakte zwischen Beteiligten, neue Dienstleistungen) als auch die Verbraucher (Zugang zu angepassten mobilen Dienstleistungen).

³ Gemäß Artikel 5 des Beschlusses 92/421/EWG des Rates vom 13. Juli 1992 über einen Aktionsplan der Gemeinschaft zur Förderung des Tourismus (ABl. L 231 vom 13.8.1992, S. 26) hat die Kommission seit 1994 eine Reihe von Berichten über die Gemeinschaftsmaßnahmen mit Auswirkungen auf den Tourismus veröffentlicht: KOM(1994) 74 endg. vom 6.4.1994, KOM(1996) 29 endg. vom 5.2.1996, KOM(1997) 332 endg. vom 2.7.1997 und KOM(2001) 171 endg. vom 28.3.2001.

III. DAS NEUE UMFELD DES TOURISMUS IN EUROPA

1. Die Arbeit zum Thema „Tourismus und Beschäftigung“

Im November 1997 wurde in Luxemburg eine europäische Konferenz zum Thema Tourismus und Beschäftigung veranstaltet⁴; sie fand im Vorfeld der Tagung des Europäischen Rates von Luxemburg⁵ zum Thema Beschäftigung und der Tagung des Ministerrates „Fremdenverkehr“ vom 26. November 1997⁶ statt. Dort wurde der Nutzen einer ausgewogenen und nachhaltigen Entwicklung des europäischen Tourismus anerkannt und zu einer eingehenden Beschäftigung mit den Ergebnissen der Konferenz von Luxemburg aufgerufen. Im Jahr 1998 richtete die Kommission eine hochrangige Expertengruppe für Tourismus und Beschäftigung ein. Ausgehend von deren Empfehlungen⁷, die auf breite Zustimmung trafen, legte die Kommission eine Mitteilung mit dem Titel *Das Beschäftigungspotenzial der Tourismuswirtschaft*⁸ vor. Diese Mitteilung fand nachdrücklich Unterstützung in den Reaktionen des Parlaments, des Wirtschafts- und Sozialausschusses sowie des Ausschusses der Regionen und führte zu den Schlussfolgerungen des Rates vom 21. Juni 1999, in denen die Kommission und die Mitgliedstaaten aufgefordert wurden, eng zusammenzuarbeiten, um einen möglichst weitreichenden Beitrag des Tourismus zu Wachstum und Beschäftigung insbesondere über vier Bereiche (*Information, Ausbildung, Qualität und Nachhaltigkeit*) zu ermöglichen, zu denen jeweils eine Arbeitsgruppe eingerichtet wurde (siehe Anhang 1).

Der Anhang 2 enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse und Empfehlungen der einzelnen Arbeitsgruppen. Darin zeichnen sich einige übereinstimmende Aussagen ab, und zwar insbesondere:

- Der Information, dem Know-how und seiner Verbreitung kommt entscheidende Bedeutung zu.
- Es besteht ein Bedarf an Humanressourcen, die kompetent und durch mittel- und langfristige Perspektiven motiviert sind.
- Die Umweltpolitik muss in den Tourismus integriert und es muss ein nachhaltiger Tourismus gefördert werden.
- Es muss anerkannt werden, dass die Qualität touristischer Dienstleistungen und Infrastruktur als Konzept aber auch ihre Messung und Überwachung europaweit harmonisiert werden müssen.
- Die Integration der Hilfsmittel und Dienstleistungen der Informationsgesellschaft in sämtliche touristischen Tätigkeiten und Unternehmen, insbesondere die KMU, muss beschleunigt werden.

⁴ Konferenz von Luxemburg, «Beschäftigung und Tourismus: Handlungsmaximen für Maßnahmen», 4.-5.11.1997.

⁵ Europäischer Rat von Luxemburg, 21.-22.11.1997.

⁶ Schlussfolgerungen des Rates «Tourismus» vom 26.11.1997.

⁷ «Tourismuswirtschaft in Europa - Neue Partnerschaften für Beschäftigung»: Wertungen und Empfehlungen der Hochrangigen Expertengruppe für Tourismus und Beschäftigung, Europäische Kommission, Oktober 1998.

⁸ Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen «Das Beschäftigungspotenzial der Tourismuswirtschaft», KOM(1999) 205 endg., ABl. C 178-03 vom 23.6.1999.

- Die Akteure müssen vernetzt und eine allgemeine Partnerschaft muss aufgebaut werden; dies gilt besonders für die Akteure vor Ort, damit die Umsetzung aller Empfehlungen sichergestellt ist.

2. Weitere Fragen mit besonderer Relevanz für den europäischen Tourismus

Wie vorstehend ausgeführt, entstand seit den Schlussfolgerungen des Rates von Juni 1999 eine Phase verstärkter Kooperation und wurden neue vorrangige Fragestellungen aufgeworfen.

Diese Arbeitsmethode wurde durch die Ministerkonferenzen von Vilamoura (P), Lille (F) und Brügge (B) ergänzt, die jeweils von dem Mitgliedstaat veranstaltet wurden, der den Vorsitz der Europäischen Union führte, und allen europäischen Akteuren aus dem Tourismusbereich offen standen. Schrittweise wurden diese Ministerkonferenzen auch für die Vertreter der Beitrittsländer geöffnet. Sie waren in der Regel Anlass für die Präsidentschaft, auf einer Tagung des Rates «Binnenmarkt/Verbraucherschutz/Fremdenverkehr»⁹ ein Papier zum Tourismus vorzulegen, und stellten eine erhebliche Förderung und Unterstützung dieses Kooperationsprozesses dar.

So war am 11. Mai 2000 in Vilamoura der Wunsch nach einer verbesserten Koordinierung der Politik der Mitgliedstaaten und einer politischen Anerkennung der Rolle des Tourismus zum Ausdruck gekommen.

Am 22. November 2000 in Lille wurde von der Präsidentschaft empfohlen, die Arbeit im Beratenden Ausschuss für Tourismus zu verstärken, und eine Liste von 15 Punkten vorgeschlagen, bei denen eine stärkere Konzertierung erfolgen könnte. Im Mittelpunkt der Überlegungen stand die Einrichtung eines Netzes von Pilotregionen, die Nachhaltigkeit im Tourismus, der Informationsaustausch, eine bessere Kenntnis des Tourismussektors und schließlich die Ausbildung.

Am 2. Juli 2001 in Brügge ging die Präsidentschaft auf das Erfordernis ein, touristische Aktivitäten bestimmten Zielgruppen, insbesondere Jugendlichen, älteren Menschen, Menschen, die unterhalb der Armutsgrenze leben, Arbeitslosen und Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen, um einen Tourismus für alle zu gewährleisten. Für behinderte Menschen wurde insbesondere angeregt, eine Vereinfachung und Vereinheitlichung der Ausschilderung für die Erreichbarkeit von Infrastruktureinrichtungen und Dienstleistungen anzustreben. Diese Erwägungen führten schließlich zu den Schlussfolgerungen der Präsidentschaft über den „Tourismus für alle“, die auf der Tagung des Rates vom 27. September 2001 gebilligt wurden.

Die intensivierten Gespräche mit den Branchenverbänden und den vom Tourismus betroffenen Verbänden der Zivilgesellschaft mündeten in einer Einbindung ihrer Vertreter in die Arbeitsgruppen; ihre Anliegen fanden dann auch weitgehend Eingang in die abschließenden Empfehlungen. In diesem Zusammenhang betonten die Verbände bereits vor den terroristischen Anschlägen in den Vereinigten Staaten, das Tourismusimage Europas müsse gezielt gestaltet und gefördert werden, um insbesondere die negativen Folgen von Problemen der öffentlichen Sicherheit auszugleichen. Sie legten zudem Nachdruck auf die Nachhaltigkeit und die Wahrung der Arbeitnehmerinteressen.

⁹ Informationsvermerk des Vorsitzes, Rat der Europäischen Union, 24.11.2000, Dok. 13832/00; Bericht des Vorsitzes über die Ministerkonferenz von Brügge, Rat der Europäischen Union, dd. 18.9.2001, Dok. 11897/01; Schlussfolgerungen des Vorsitzes, Rat der Europäischen Union, dd. 18.9.2001, Dok. 11894/01.

Offene Fragen von Bedeutung gibt es außerdem in folgenden Bereichen der Gemeinschaftspolitik: Verkehrspolitik (nachhaltige Mobilität, Rechte und Sicherheit von Fahrgästen und Qualität der Verkehrsmittel), Wettbewerbspolitik (Unternehmenskonzentration, vertikale Integration der Unternehmen und öffentliche Beihilfen), Binnenmarkt (Dienstleistungsfreiheit im Tourismus), Chancengleichheit, Verbraucherschutz (Touristen bewegen sich in einem weitgehend transnationalen Markt), Regionalpolitik und strukturelle Fördermaßnahmen für den Tourismus, Handel und internationale Beziehungen (GATS), Erweiterung.

Zum Beispiel zielt die für den Binnenmarkt im Dienstleistungsbereich beschlossene Strategie darauf ab, nationaler Schranken bei der Freizügigkeit der Dienstleistungen in der EU zu beseitigen, damit grenzüberschreitende Dienstleistungen ebenso einfach wie die innerhalb eines Mitgliedslandes sind. Diese Strategie schließt den Tourismus ein. Sie besteht aus zwei Schritten: erstens die Erkennung bestehender Hindernisse, und zweitens im Lichte der vorliegenden Ergebnisse angemessene Lösungen zu empfehlen. Außerdem zeigt das Weißbuch „Die europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“¹⁰ den Weg zu einem leistungsfähigeren, nachhaltigeren und höherwertigen Reiseverkehr auf. Die in diesem Weißbuch enthaltene Analyse des Bereichs der Zivilluftfahrt wurde aktualisiert, um dessen Situation nach den Anschlägen vom 11. September 2001 in den USA auf den neuesten Stand zu bringen¹¹.

Für eine erfolgreiche Durchführung der meisten vorgeschlagenen Maßnahmen benötigen alle Akteure, darunter auch die Kommission, jedoch besseres Basiswissen. Hierzu sind beispielsweise erst einmal bessere Statistiken erforderlich. Weder der Umfang noch die Qualität des derzeit vorliegenden Datenmaterials ist ausreichend. Um das nötige Wissen für eine zielgerichtete Konzeption der künftigen Maßnahmen zu erhalten, wird derzeit aufgrund der komplexen Struktur des Tourismussektors zudem eine eingehende sektorielle Analyse durchgeführt.

In nächster Zukunft sind einige Veranstaltungen geplant, die Beachtung verdienen: 2002 wird das Internationale Jahr des Ökotourismus, im September 2002 wird in Johannesburg der Gipfel für Nachhaltigkeit stattfinden und 2003 wird das Europäische Jahr der Menschen mit Behinderungen.

IV. STRATEGISCHER ANSATZ UND HANDLUNGSVORSCHLÄGE

A. Strategischer Ansatz

Mit dem Prozess „Tourismus und Beschäftigung“ wird das Ziel verfolgt, die Voraussetzungen und die Grundlagen für einen nachhaltigen hochwertigen Tourismus und wettbewerbsfähige Tourismusunternehmen in Europa zu schaffen. Die Strategie zur Verwirklichung dieses Ziels beruht auf einer Anzahl von Grundlagen, deren wichtigste wie folgt lauten:

- Verfolgung eines wissensgesteuerten Ansatzes, d. h. bessere Nutzung der vorliegenden Informationen, Erwerb und Ausbau von Know-how, Innovation durch Erarbeitung neuer Prozesse und Nutzung vorbildlicher Verfahren. Dies erfordert auch ein besseres Verständnis der Organisationsweise der Akteure, ihrer Verflechtung und gegenseitigen Abhängigkeit.

¹⁰ KOM(2001) 370 endg. vom 12.9.2001.

¹¹ KOM(2001) 574 endg. vom 10.10.2001.

- Erleichterung der Anpassung des Sektors und seiner Unternehmen an die Trends des Marktes: eine solche Anpassung setzt voraus, dass das Tourismusangebot, die Qualität der Produkte, die Verfügbarkeit von kompetentem Personal und moderne betriebswirtschaftliche Verfahren in den Unternehmen weiter entwickelt werden und das Augenmerk dabei besonders auf die Bedürfnisse der KMU gerichtet ist.
- Nutzung aller auf unterschiedlichen Ebenen bestehenden politischen Maßnahmen und Instrumente, die für den Tourismus relevant sein können: dazu ist es erforderlich, ihre Auswirkungen auf den Tourismus zu beobachten, zu beurteilen und zu lenken und die Belange des Tourismus in die verschiedenen Politikfelder, die davon betroffen sind, zu integrieren.
- Schaffung einer begrenzten Anzahl von Maßnahmen, Bestimmungen und Instrumenten, die sich mit den Themenschwerpunkten decken.
- Festlegung der zu erreichenden Zielsetzungen, der Zeitpläne für die Durchführung und der für die vorstehenden Maßnahmen zu veranschlagenden Kosten gemeinsam mit allen Akteuren.
- Beschleunigung der Umstellung aller Organisationen, Verwaltungsbehörden und Unternehmen im Tourismusbereich auf die Informationsgesellschaft und Förderung der Nutzung von IKT-gestützten Hilfsmitteln und Dienstleistungen, einschließlich ihrer Vernetzung.

Die Maßnahmen müssen folgende Kriterien erfüllen:

- Sie müssen sich in den Konvergenzprozess der Politik der Mitgliedstaaten durch das offene Koordinierungsverfahren eingliedern und alle Akteure über einen kooperativen Ansatz einbeziehen.
- Sie müssen möglichst weitgehend auf bestehenden Maßnahmen und Strukturen aufbauen, sie verbessern, weiter entwickeln und genauer auf den ermittelten Handlungsbedarf abstimmen, anstatt neue Maßnahmen hervorzubringen.
- Sie müssen das Subsidiaritätsprinzip streng einhalten, das die Verteilung der Aufgaben auf die einzelnen Akteure regelt.
- Sie müssen sich die uneingeschränkte Partnerschaft mit öffentlichen und privaten Akteuren sowie mit den unterschiedlichen Ebenen und Interessenlagen von Politik, Verwaltung, Berufsverbänden und Zivilgesellschaft, soweit sie davon betroffen ist, zunutze machen, um zu erreichen, dass sich alle Akteure mit dem Prozess und den vorgeschlagenen und vereinbarten Maßnahmen identifizieren.
- Sie müssen durch ihre Einbindung in einen Kooperationsrahmen, der die Umsetzung der Maßnahme auf Gemeinschaftsebene ermöglicht und vereinfacht, einen zusätzlichen Nutzen erbringen.

B. Handlungsvorschläge

a) *Eine neue Dynamik für ein kohärentes und integriertes Vorgehen*

1. Integration des Tourismus in die Politiken und Maßnahmen der Gemeinschaft

Zahlreiche Politikbereiche und Maßnahmen der Gemeinschaft berühren Akteure des Tourismus und beeinflussen unmittelbar deren Aktivitäten. Seit 1992 wurde deutlich, dass all diese Maßnahmen bewertet und beobachtet werden müssen. Die Arbeitsgruppen bestätigten in ihren Beiträgen und Gesprächen, dass die tourismusrelevanten Maßnahmen in zahlreichen Bereichen der Gemeinschaftspolitik von besonderer Bedeutung sind und weitreichende Folgen haben. Da diese Maßnahmen weitgehend dem Subsidiaritätsprinzip unterliegen, ist eine Koordinierung zwischen der Kommission und den Mitgliedstaaten vonnöten.

Ziel der ersten vorgeschlagenen Maßnahme ist es, die Beziehungen mit den Verantwortungsträgern dieser Politikbereiche und Initiativen der Gemeinschaft zu vertiefen. Durch sie werden die Maßnahmen 2 und 3 (siehe unten) vorbereitet und verstärkt.

Maßnahme 1: Einrichtung von Mechanismen durch die Kommission in Zusammenarbeit und Koordinierung mit den Mitgliedstaaten und der Tourismusbranche, um die Belange aller Akteure des Tourismus besser in die ihn betreffenden Politikbereiche und Initiativen der Gemeinschaft einzubeziehen.

Diese Mechanismen werden vorrangig zwei Fragen betreffen, und zwar eine systematischere Bewertung der Folgen von Gemeinschaftsmaßnahmen für den Tourismussektor und eine umfassende Berücksichtigung der Interessen und Bedürfnisse des Tourismussektors bei der Formulierung und Durchführung von Maßnahmen. Kurzfristig wird der Ausarbeitung des 6. Rahmenprogramms und der Thematik „Technologien der Informationsgesellschaft“ Vorrang eingeräumt.

2. Konsolidierung des neuen Ansatzes der Kooperation zwischen den Akteuren des Tourismus durch das offene Koordinierungsverfahren

In seinem Beschluss vom 22. Dezember 1986 beauftragte der Rat den Beratenden Ausschuss für den Fremdenverkehr damit, den Informationsaustausch, die Konsultationen und gegebenenfalls die Zusammenarbeit zu erleichtern. In den Gesprächen, die in jüngster Vergangenheit insbesondere anlässlich der Ministerkonferenzen geführt wurden, trat deutlich zutage, dass die vom Beratenden Ausschuss in Angriff genommenen Arbeiten fortzusetzen und zu intensivieren sind.

Maßnahme 2: Stärkung der Rolle des Beratenden Ausschusses für den Fremdenverkehr.

Auf Initiative der Kommission oder auf Antrag der Mitgliedstaaten kann der Ausschuss jegliches Thema erörtern, das die Mitgliedstaaten in Zusammenhang mit Fragen interessiert, die Auswirkung auf den Tourismus haben. Neben den Vertretern der betroffenen Kommissionsdienststellen können auch Akteure der Branche selbst sowie andere Gruppen von Akteuren an diesen Gesprächen teilnehmen, damit ihre Erfahrung und ihr Know-how genutzt werden können.

In der Mitteilung von 1999 wurde bereits gesagt, es sei zweckmäßig, die Bestimmungen zur Konsultation der europäischen Tourismusfachverbände zu überarbeiten. Der neuartige Dialog mit der Tourismusbranche und den Vertretern der Zivilgesellschaft, der sich im Zuge des Prozesses „Tourismus und Beschäftigung“ entwickelte, hat sich als wirksam erwiesen. Dadurch, dass sämtliche Akteure bereits äußerst früh in den Phasen der Ausarbeitung und Erörterung von tourismusrelevanten Vorschlägen einbezogen werden, lässt sich eine Verbesserung der Vorschläge, eine Beschleunigung ihrer Umsetzung und eine leichtere Beobachtung der erzielten Fortschritte erreichen.

Maßnahme 3: Verbesserung der Begegnung mit der Tourismusbranche und anderen Gruppen von Akteuren.

Dies dürfte vor allem durch die Veranstaltung eines jährlich stattfindenden Europäischen Tourismusforums erfolgen. Aufbau und Inhalt dieser Veranstaltung würden auf Vorschlägen und Vorarbeiten basieren, bei denen die Branche die Möglichkeit hätte, sie betreffende vorrangige Fragen anzusprechen und auf dem Forum diskutieren zu lassen. Dort würden hochrangige Verantwortungsträger aus der Tourismusbranche, der Zivilgesellschaft und den für den Tourismus zuständigen Behörden auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene zusammentreffen. Die Gespräche würden sich auf ein oder zwei Themenschwerpunkte der Branche konzentrieren.

Die Kommission kann den Anstoß zu dieser Maßnahme geben, indem sie in enger Zusammenarbeit mit den übrigen Akteuren das erste dieser Foren veranstaltet. Die Weiterführung würde anschließend der europäischen Tourismusbranche in Zusammenarbeit mit den Organen der Gemeinschaft und den Mitgliedstaaten obliegen. Soll dieses Forum erfolgreich sein, bedarf es eines starken und dauerhaften Engagements der Branche.

3. Verstärkte Interaktion mit den Reisezielen und ihren Vertretern

Das Reiseziel ist der Ort, an dem sich die touristischen Aktivitäten im Wesentlichen konzentrieren und der mit einem bestimmten Tourismusimage verbunden wird. Es ist eine Art Knotenpunkt, in dem die Interaktion der öffentlichen und privaten Akteure stattfindet und beinahe sämtliche KMU des Tourismussektors anzutreffen sind. Alle Arbeitsgruppen haben auf die eine oder andere Weise festgestellt, dass ihre Annäherung durch Partnerschaftsnetze erleichtert werden muss, was vor allem dann gilt, wenn grenzüberschreitende und/oder überregionale Aspekte zum Tragen kommen. Durch diese verstärkte Interaktion kann zahlreichen Elementen und Kriterien des vorstehenden strategischen Ansatzes entsprochen werden. Zudem ist bei bestimmten Maßnahmen, die in diesem Dokument vorgeschlagen werden, nur dann von einem Erfolg und einer deutlichen Wirkung auszugehen, wenn eine aktive Beteiligung der Reiseziele und ihrer Akteure erreicht wird.

Als zentrale Bedürfnisse wurden der Austausch von Informationen, bewährten Verfahren und Pilotversuchen, die Suche nach gemeinsamen Lösungen, die Förderung und Integration der Akteure und die Vernetzung der Reiseziele festgestellt. Dadurch lässt sich das Management und die Werbung der Reiseziele verbessern, ihr touristisches Potenzial aufwerten, eine vernünftige Nutzung ihrer Ressourcen erreichen und die Entwicklung eines lokalen Tourismus fördern, der Arbeitsplätze und wettbewerbsfähige Unternehmen schafft. Auch bei der KMU-Förderung, bei den Sicherheitsfragen und der Qualität der Dienstleistungen und ihrer Erreichbarkeit für alle lassen sich in diesem Zusammenhang Verbesserungen erzielen.

Es bestehen bereits einige geographisch begrenzte Partnerschaften, die häufig im Anschluss an ein Projekt entstanden sind, dessen Durchführung von der Gemeinschaft finanziell gefördert wurde. Obwohl eine übergeordnete Kohärenz solcher Aktivitäten für das Entstehen von Partnerschaften notwendig ist, wird diesem Aspekt kaum Beachtung geschenkt. Die Reiseziele und die vor Ort tätigen Akteure müssen verstärkt auf diese Möglichkeiten aufmerksam gemacht werden; eine thematische Ausrichtung ist anzustreben.

Maßnahme 4: Verstärkung der Interaktion der übrigen Akteure mit den Reisezielen und Förderung von Partnerschaften zwischen Akteuren vor Ort (Reiseziele/Gebiete/Regionen, wirtschaftliche und gesellschaftliche Akteure aus dem privaten und öffentlichen Bereich und Verbände).

Durch Vernetzung wird diese Maßnahme eine Zusammenarbeit auf europäischer Ebene zugunsten des nachhaltigen Tourismus und wettbewerbsfähiger Unternehmen ermöglichen. Sie kann dadurch das Image Europas als Reiseziel verstärken. Die Rolle der Kommission bleibt dabei darauf beschränkt, den Anstoß für die Bildung von Netzen und Partnerschaften zu geben. Dies wird in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten erfolgen und beinhaltet auch, dass die jeweiligen Zuständigkeiten durch die Akteure aus dem öffentlichen und privaten Bereich und aus den Verbänden anerkannt werden.

Eine nichtfinanzielle Unterstützung durch die Kommission, die nationalen und regionalen Behörden sowie die Akteure aus dem privaten Bereich und den Verbänden könnten die Voraussetzungen dafür fördern, dass die interessierten Akteure die Initiative ergreifen. Die Finanzierung der Maßnahme müsste allerdings überwiegend durch die Beiträge der Teilnehmer/Nutzer des Netzes bzw. der Partnerschaft sichergestellt werden. Finanzielle Hilfen, die im Rahmen verschiedener Bereiche der Gemeinschaftspolitik zur Verfügung stehen, könnten für spezifische Aktionen bereitgestellt werden, durch die ein Impuls gegeben wird oder die einer politischen Priorität der Gemeinschaft entsprechen.

Die Durchführung der Maßnahmen 1 bis 4 ist ein Beitrag zur Verstärkung der neuen Dynamik, die auf dem offenen Koordinierungsverfahren beruht, das in das Weißbuch „Europäisches Regieren“ aufgenommen wurde. Ein Erfolg dieser Maßnahme setzt ein starkes Engagement und eine aktive Mitarbeit aller Verantwortungsträger voraus.

b) *Verfügbarkeit des erforderlichen Wissens und der nötigen Hilfsmittel für alle Akteure*

4. Mobilisierung der bestehenden Kompetenz- und Unterstützungszentren für die Weiterentwicklung der Wissensgrundlagen und Beobachtung des Tourismussektors

In den meisten Mitgliedstaaten gibt es nationale und/oder regionale Gremien oder Fachzentren für den Tourismussektor. Sie bieten die erforderliche Basisinfrastruktur und -unterstützung für die verschiedenen Akteure in diesem Bereich, insbesondere an den Reisezielen; sie verfolgen den Zweck, die Bedürfnisse dieser Akteure angemessener zu decken und die Entwicklungen im Sektor zu bewerten und zu messen. Offensichtlich reichen

die bestehenden Strukturen und Instrumente der Gemeinschaft als Unterstützung bei der Umsetzung der Empfehlungen der Arbeitsgruppen aus¹².

Die Vernetzung der für die Tourismusakteure nützlichen Funktionen und Dienste wird auf Gemeinschaftsebene einen beträchtlichen zusätzlichen Nutzen bedeuten. Sie ist für den Erfolg der verschiedenen geplanten Maßnahmen unabdingbar.

- Allgemeiner und leichterer Zugriff der lokalen/regionalen Zentren auf alle in Europa verfügbaren tourismusrelevanten Informationen und direkter Zugang zu den besten europäischen Experten in den verschiedenen Sachgebieten,
- die Möglichkeit, auf Themen, die von gemeinschaftlicher oder europäischer Bedeutung sind, besonders aufmerksam zu machen, vereinfachte Koordinierung zur Verbesserung der Wissensgrundlagen, die öffentliche und private Akteure brauchen, um für einen nachhaltigen, hochwertigen und wettbewerbsfähigen europäischen Tourismus eintreten zu können.

Maßnahme 5: Vernetzung von Unterstützungsdiensten und -funktionen, die für eine oder mehrere dieser Maßnahmen und die sich daraus ergebenden Aktivitäten erforderlich sind (z. B. die der Maßnahmen 7 bis 10). Ihre Zugänglichkeit für die Tourismusakteure wird durch nationale, regionale und lokale Kompetenzzentren gewährleistet (Beobachtungsstellen, Studien- und Forschungszentren oder andere Einrichtungen dieser Art).

Der Ansatz beruht auf der offenen und freiwilligen Teilnahme der Zentren. In einer ersten Phase werden die Mitgliedstaaten gebeten, Zentren mit der erforderlichen Kompetenz anzugeben. Gegebenenfalls kann die Kommission entsprechend qualifizierte überstaatliche oder internationale Zentren benennen. Der konkrete Ansatz zur Vernetzung wird unter Beteiligung der in Maßnahme 4 einbezogenen Akteure im Beratenden Ausschuss erörtert.

Im Allgemeinen erfolgt die Vernetzung ohne zusätzliche Kosten. Falls erforderlich, müssen die zusätzlichen Mittel hauptsächlich auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene von den öffentlichen und/oder privaten Akteuren bereitgestellt werden. Die Kommission kann die Maßnahme durch eine nichtfinanzielle Unterstützung fördern. Gegebenenfalls kann auf Initiative der direkt einbezogenen Akteure auf Finanzinstrumente zurückgegriffen werden, die in den verschiedenen betroffenen Politikfeldern der Gemeinschaft zur Verfügung stehen.

Es wird ein Lenkungs-/Koordinierungsgremium für die vernetzten Dienste eingerichtet, dem die betroffenen Akteure und Vertreter der spezifischen Funktionen angehören. Die Verantwortung müsste bei den derzeit für die Zentren zuständigen Behörden verbleiben.

5. Erleichterung des Zugangs der Akteure zu Gemeinschaftsinstrumenten

Ziel ist ein guter Einsatz der finanziellen oder sonstigen Gemeinschaftsinstrumente zugunsten des Tourismussektors. Hierzu müssen die Akteure besser über diese Instrumente informiert

¹² Die meisten Vorschläge, die kürzlich auf den Aufruf zur Einreichung von Vorschlägen für innovative EFRE-Maßnahmen (2001-2006) vorgelegt wurden, schließen die Entwicklung oder die Nutzung von Kompetenz- und Unterstützungszentren auf regionaler oder lokaler Ebene ein. Ausbildungsbedarf, Vernetzung, Unterstützung für KMU sowie Begleitung der Innovation gehören zu den Kernaufgaben dieser Zentren, die in zahlreichen Fällen dem Tourismus ausdrücklich Priorität einräumen.

werden, insbesondere durch die regelmäßige Aktualisierung des Internet-Wegweisers über die Gemeinschaftsmaßnahmen für Tourismusunternehmen und Reiseziele¹³; außerdem müssen die Erfahrungen der Vergangenheit dazu genutzt werden, bei der Ausarbeitung der Prioritäten für künftige Programme und Maßnahmen Verbesserungen zu erzielen. Den von der Kommission eingerichteten und geförderten Netzwerken zur Unterstützung von Unternehmen (Euro Info Centren und Innovationszentren)¹⁴ fällt hierbei eine wichtige Aufgabe zu.

Die Hauptrolle für die gute Nutzung der Instrumente spielen die Mitgliedstaaten und ihre Gebietskörperschaften in Abstimmung mit der Tourismuswirtschaft auf allen Ebenen. Unter den Gemeinschaftsinstrumenten besitzen die gemeinschaftlichen Strukturfonds wegen ihres Finanzumfangs und ihrer Bedeutung für die Durchführung konkreter Projekte sowie der Zugang zum Rahmenprogramm für Forschung und Entwicklung ganz besondere Bedeutung.

Maßnahme 6: Vorkehrungen und Mechanismen der Mitgliedstaaten, ihrer Gebietskörperschaften und der Tourismuswirtschaft zur sinnvollen Nutzung der finanziellen und sonstigen Instrumente der Gemeinschaft durch die Tourismusbranche.

Die besonders betroffenen Akteure, darunter vor allem die für den Tourismus zuständigen Verwaltungen, müssen die Anwendung der Gemeinschaftsinstrumente vor Ort und deren Nutzung zugunsten der Tourismusbranche aufmerksam verfolgen, wobei sie die Vorarbeit der Kommission und Partnerschaft mit ihr nutzen können. Zum Beispiel können die Mitgliedstaaten Arbeitsgruppen einsetzen oder Seminare abhalten, um den Zugang der Tourismusbranche zu diesen Instrumenten (z.B. Strukturfonds und Forschungsrahmenprogramm) sowie den Dialog mit den Regionen und den anderen Akteuren zu erleichtern, die an Projekten zugunsten des Tourismus beteiligt sind. Hieraus können alle Akteure, einschließlich der Kommission, lernen, um ihre künftigen Prioritäten und Vorkehrungen besser festzulegen. Die Maßnahme sowie der Austausch und die Nutzung der gewonnenen Erfahrungen können zu der in den Maßnahmen 1 bis 4 vorgesehenen verstärkten Zusammenarbeit beitragen und auch daraus Nutzen ziehen.

c) Schaffung der für die Durchführung der spezifischen und technischen Maßnahmen erforderlichen Hilfsmittel

Die sich aus den ersten vier Maßnahmen ergebenden Aktivitäten werden sich in erster Linie auf die Leistungen des im Rahmen der Maßnahme 5 eingerichteten Netzes stützen. Dieses ist mit ausreichend einheitlichen Methoden und Hilfsmitteln ausgestattet, die allen betroffenen Akteuren direkt oder in Form von Dienstleistungen zugänglich sind. Dies betrifft zunächst die Mess- und Bewertungsverfahren, die Handbücher und Leitfäden, die Statistiken und allgemeiner die Hilfsmittel zur Verbesserung der Wissensgrundlagen. Diese Auflistung ist nicht erschöpfend und wird nach und nach entsprechend den Fortschritten der Aktivitäten und den von den verschiedenen Tourismusakteuren ermittelten neuen Bedürfnisse erweitert. Sie wird regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht.

¹³ http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourism-publications/documents/roadmap_de.pdf.

¹⁴ <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/index.htm>.

6. Tourismus- Satellitenkonten (TSA) und Statistiken

Die derzeit in Europa vorhandenen statistischen Informationen haben sich sowohl in qualitativer als auch quantitativer Hinsicht für die Bedürfnisse der Tourismusakteure als unzureichend erwiesen. Sie spiegeln Einfluss und wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus als Wirtschaftszweig nur mangelhaft wieder.

Die Welttourismusorganisation (WTO), die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und Eurostat haben gemeinsam eine neue Serie von Indikatoren - die Tourismus-Satellitenkonten (TSA) - entwickelt mit denen sich die touristischen Aktivitäten auf nationaler Ebene und ihre Bedeutung für die Weltwirtschaft besser einschätzen lassen dürften. Nach Abschluss der entsprechenden Vorarbeiten sieht Eurostat die Vorlage eines technischen Handbuchs für die Umsetzung der TSA für Anfang 2002 vor.

Maßnahme 7: Bemühungen der Kommission und der Mitgliedstaaten um die Einführung der Tourismus-Satellitenkonten (TSA) in Absprache mit den betroffenen öffentlichen und privaten Akteuren und mit ihrer Unterstützung.

Die Mitgliedstaaten und die Kommission müssen die Verfahren zur Einführung der Konten und die Zuständigkeiten der verschiedenen Akteure, einschließlich der Tourismuswirtschaft, festlegen und einen realistischen Zeitplan ausarbeiten. Es muss ein zwischen den Mitgliedstaaten, der Kommission und den Tourismusfachleuten aufzuschlüsselnder Finanzierungsplan aufgestellt werden. In einer Anfangsphase (2002 und 2003) wird die Kommission im Rahmen des Mehrjahresprogramms für Unternehmen und unternehmerische Initiative (2001-2005)¹⁵ eine finanzielle Unterstützung zur Prüfung der Durchführbarkeit und zur Ausarbeitung der TSA in den Ländern, die sich daran beteiligen wollen, vorschlagen.

In der Richtlinie 95/57/EG des Rates sind die statistischen Daten festgelegt, die im Bereich des Tourismus zu erheben sind¹⁶. Ihre Umsetzung erfolgt gemäß der Entscheidung 99/35/EG¹⁷. Damit für die Zukunft bessere statistische Daten gewährleistet werden können, sollte geprüft werden, ob Änderungen in der Rechtsgrundlage für die Tourismusstatistiken erforderlich sind. Darüber hinaus muss die Darstellung der statistischen Daten an die konkreten Bedürfnisse der Tourismusakteure angepasst werden, damit diese Informationen in stärkerem Maße direkt genutzt werden können.

7. Eine europäische Agenda 21 für den Tourismus

Auf internationaler, jedoch auch auf regionaler und lokaler Ebene hat es bereits mehrere Versuche gegeben, den Grundsatz der nachhaltigen Entwicklung an die spezifischen Gegebenheiten der Tourismusbranche anzupassen. Auf europäischer Ebene wird immer häufiger die Festlegung von strategischen Leitlinien und von Maßnahmen zur Verwirklichung von Ansätzen der nachhaltigen Entwicklung für den Tourismus gefordert. Die Umsetzung der Grundsätze der nachhaltigen Entwicklung in den Reisezielen und den verschiedenen Unterbereichen der Tourismuswirtschaft wird immer mehr als zusätzlicher Nutzen für das

¹⁵ ABl. L 333 vom 29.12.2000, S. 84.

¹⁶ Richtlinie 95/57/EG vom 23.11.1995 über die Erhebung statistischer Daten im Bereich des Tourismus. ABl. L 291 vom 6.12.1995, S. 32.

¹⁷ Entscheidung 99/35/EG der Kommission vom 9. Dezember 1998 zur Festlegung von Durchführungsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie 95/57/EG des Rates, ABl. L 9 vom 15.1.1999, S. 23.

Image der Reiseziele gesehen. Dazu ist es notwendig, für den Tourismus in Europa über eine Strategie der nachhaltigen Entwicklung in Form eines umfassenden Maßnahmenprogramms zu verfügen, für das allgemein der Begriff Agenda 21 verwendet wird.

Maßnahme 8: Förderung einer nachhaltigen Entwicklung der touristischen Aktivitäten in Europa durch die Erstellung und Umsetzung einer Agenda 21.

Diese Agenda betrifft mehrere besonders wichtige Aspekte, insbesondere: den Schutz der natürlichen Ressourcen, die Einbeziehung der Umwelt- und Armutprobleme in die Tourismuspolitik, eine verbesserte Beteiligung sämtlicher Akteure und Begleitung der Umsetzung sowie die soziale Verantwortung der Unternehmen. Die Agenda muss sich in den von den Vereinten Nationen festgelegten globalen Ansatz einer nachhaltigen Entwicklung einfügen.

Die Kommission wird die Ausarbeitung eines Papiers auf der Grundlage der Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Nachhaltigkeit“ veranlassen, um den Entwicklungsprozess einer Agenda 21 in Europa zu beschleunigen. Unter dem Vorsitz der Kommission wird eine Lenkungsgruppe, in der auch die Mitgliedstaaten sowie repräsentative Sachverständige anderer Branchenbeteiligter und von Umweltorganisationen vertreten sind, diese Arbeit verwalten. Das Ergebnis soll als Beitrag zum Weltgipfel für nachhaltige Entwicklung im September 2002 in Johannesburg vorliegen.

8. Handbücher und Arbeitshilfen

Die Vorgabe konkreter Hilfestellungen, die Ergebnis gemeinsamer Arbeit sind, tragen dazu bei, die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der Tourismusbranche in Europa zu verbessern. Handbücher und Arbeitshilfen werden je nach Bedarf erstellt. Zunächst geht es um zwei spezifische Bedürfnisse.

In den Diskussionen und Seminaren war ein breiter Konsens darüber festzustellen, dass eine bessere, auf europäischer Ebene harmonisierte und an die Bedürfnisse behinderter Touristen angepasste Ausschilderung nötig ist, um die Zugänglichkeit touristischer Stätten und Infrastruktur zu kennzeichnen. Heutzutage bestehen verschiedene Systeme nebeneinander, die eine Interpretation der Qualität der tatsächlich angebotenen Dienstleistungen schwierig gestalten.

Die Arbeitsgruppen haben außerdem festgestellt, dass es erforderlich ist, von der einfachen Ausbildung überzugehen auf eine globale Lösung, damit den Tourismusfachleuten sämtliche erforderlichen Kompetenzen für die Entwicklung von Innovationen in ihren Tätigkeiten zur Verfügung stehen. Hier besteht die Lösung in einem "Lernender Raum" bezeichneten Ansatz, der zum einen den allgemeinen Rahmen zur Ermittlung der erforderlichen Kompetenzen bieten und zum anderen ihre Umsetzung in einem bestimmten geografischen Raum (Reiseziel) ermöglichen muss. Ein Handbuch hierzu bestünde aus einem allgemeinen Leitfaden, in dem die Grundkomponenten eines Lernenden Raums festgelegt würden. Das Entstehen eines innovationsfreundlichen Umfelds, die Beratung der Akteure, die Suche nach maßgeschneiderten Lösungen, die für ihre Umsetzung erforderliche Unterstützung und Ausbildung würden darin berücksichtigt. Das Handbuch wird den lokalen und regionalen Kompetenzzentren zur Verfügung gestellt, um diese darin zu unterstützen, in ihrem eigenen Lernenden Raum innovativ tätig zu werden.

Maßnahme 9: Je nach Bedarf fördern und unterstützen die europäischen, nationalen, regionalen und lokalen Behörden die Erstellung von Handbüchern und Arbeitshilfen zu wichtigen allgemeinen sozio-ökonomischen Themen. Zu diesem Zweck sorgen sie für eine fachliche Zusammenarbeit. Zunächst werden zwei Handbücher erstellt. Das eine soll zur Vereinheitlichung der Kriterien der Zugänglichkeit touristischer Stätten für Behinderte beitragen, das andere genauere Hinweise zu Lernenden Räumen im Bereich des Tourismus geben.

Die Kommission beabsichtigt, nach Konsultation der Vertretungsorganisationen für die Tourismuswirtschaft und Behinderten die Erarbeitung vereinheitlichter Kriterien zur guten Zugänglichkeit touristischer Stätten und Infrastruktur für behinderte Touristen in die Wege zu leiten. Diese dürften eine Vereinfachung der entsprechenden Ausschilderung ermöglichen und könnten zu einer verstärkten Sensibilisierung der Akteure genutzt werden, insbesondere im Rahmen des Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen 2003.

Die Erstellung weiterer Handbücher und Arbeitshilfen muss auf der in den Maßnahmen 1 bis 4 vorgesehenen verstärkten Zusammenarbeit beruhen. In diesem Sinne könnte das Europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung (Cedefop) ein wichtiger Partner bei der Erarbeitung eines Handbuches zu Lernenden Räume im Bereich des Tourismus sein.

Die Kommission wird weiterhin die Verbreitung und Anwendung guter Praktiken zum nachhaltigen Tourismus entsprechend dem Dokument "Nachhaltiger Tourismus und Natura 2000: Leitlinien, Initiativen und gute Praktiken in Europa" fördern. Die Umsetzung der Empfehlungen zum integrierten Küstenzonenmanagement wird eine wichtige Grundlage für solche guten Praktiken liefern.

9. Methoden und Hilfsmittel zur Messung und Bewertung: Indikatoren und Benchmarking

Um Struktur und Funktionsweise der Tourismusbranche besser zu verstehen und den großen Problemen gewachsen zu sein, müssen wir unsere Wissensgrundlagen verbessern. So hat zum Beispiel die zeitliche Staffelung der Ferien - ein bereits häufig diskutiertes Thema - direkte Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und die Ausbildung, die Qualität der Dienstleistungen, die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und die nachhaltige Entwicklung. Der Einsatz neuer Technologien könnte unter anderem zur besseren Nutzung touristischer Infrastruktur beitragen und so die negativen Folgen dieses gehäuften Tourismus mindern. Indikatoren und Benchmarking-Methoden müssen verfügbar sein und genutzt werden, um die verschiedenen für die Branche charakteristischen Komponenten zu beobachten. Dieselben Komponenten trifft man bei der Untersuchung anderer für den Tourismus wichtiger Themen an.

Maßnahme 10: Ausarbeitung und Verbreitung der Messmethoden und -hilfsmittel (Qualitätsindikatoren und Benchmarking) für die Beobachtung der Qualität der Reiseziele und der touristischen Dienstleistungen.

Es handelt sich schwerpunktmäßig um Methoden und Hilfsmittel, die in voller Eigenverantwortung von den Reisezielen und touristischen Dienstleistungsunternehmen eingesetzt werden können. Zunächst einmal müssen die bereits bestehenden Methoden und Hilfsmittel genutzt und, falls erforderlich, angepasst werden. Diese Arbeit könnte durch Studien zur Analyse und Beschreibung noch nicht behandelte Themen und noch nicht gedeckter Bedürfnisse ergänzt werden. Sie stützt sich auf die Ergebnisse der Arbeitsgruppen und die im Rahmen der Maßnahme 5 entwickelten Kompetenz- und Know-how-Netze, nämlich in Zusammenarbeit mit den europäischen Kompetenzzentren. Die Ergebnisse werden im Rahmen der aus der Maßnahme 4 hervorgegangenen Zusammenarbeit verbreitet.

Zusätzlich zum Beitrag der Tourismuswirtschaft und der Reiseziele muss es möglich sein, dass die Arbeiten zur Durchführung dieser Maßnahme von Fall zu Fall auf nationaler bzw. gemeinschaftlicher Ebene finanziell unterstützt werden.

10. Erweiterung und internationale Ebene

Der strategische und strukturelle Rahmen für die Tourismuspolitik in der Europäischen Union und die entsprechenden Maßnahmen sind ebenso auf die Länder des europäischen Wirtschaftsraums wie die Beitrittsländer anwendbar. Diese können in die Arbeiten eingebunden werden.

Alle weiter oben beschriebenen Maßnahmen müssen die zunehmende Globalisierung berücksichtigen, die sich auch im Tourismusbereich zeigt, und zur Förderung der europäischen Tourismusbranche auf internationaler Ebene beitragen. Zur Synergiebildung befürwortet die Kommission einen Prozess der Konsultation mit anderen internationalen Organisationen und eine engere Zusammenarbeit mit Organisationen wie der Welttourismusorganisation (WTO) und der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD). Die Mitgliedstaaten, die Tourismuswirtschaft und die betroffenen Bereiche der Zivilgesellschaft sind dazu aufgerufen, Gleiches im Rahmen ihrer Kompetenzen und Zuständigkeiten zu tun.

Die Kommission wird bei den Verhandlungen über die Liberalisierung der Dienstleistungen (GATS) im Rahmen der Welthandelsorganisation (WTO) über die Wahrung der Interessen der Tourismusbranche wachen, wobei sie auch den Zusammenhang mit nachhaltiger Entwicklung beachten wird. Zudem werden im Rahmen künftiger Arbeiten die Kooperationsbeziehungen zu Mittelmeerländern und Entwicklungsländern berücksichtigt.

V. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Kommission und die Mitgliedstaaten haben sämtliche Themen dieser Mitteilung in enger Zusammenarbeit behandelt. Diese erfolgte insbesondere über Arbeitsgruppen, die unter der Schirmherrschaft der Kommission eingesetzt und vom Beratenden Ausschuss gelenkt wurden; auf diese Weise wurde den Schlussfolgerungen des Rates vom 21. Juni 1999 entsprochen. Die Berufsverbände und die vom Tourismus betroffenen Organisationen der Zivilgesellschaft wurden direkt einbezogen.

Unter Berücksichtigung der Schlussfolgerungen und Empfehlungen dieser Arbeitsgruppen sowie weiterer für den europäischen Tourismus wichtiger Fragen hat die Kommission mit dieser Mitteilung einen Handlungsrahmen für die Beobachtung der politischen Maßnahmen und der Aktivitäten im Bereich des Tourismus in der Europäischen Union vorgelegt. Dazu gehört eine Reihe von Maßnahmen, die von verschiedenen betroffenen Akteuren umzusetzen sind. Diese werden es ermöglichen, die Wissensgrundlagen über die Tourismusbranche zu verbessern, die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu stärken sowie die nachhaltige Entwicklung des Tourismus in der Europäischen Union und seinen Beitrag zur Arbeitsplatzschaffung zu verbessern.

Die Kommission fordert den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen auf, das ihnen vorgelegte Dokument zu prüfen. Sie hofft, dass diese Vorschläge dazu dienen können, die seit 1999 anhaltende neue Dynamik der Zusammenarbeit mit dem vorausschauenden Engagement der Verantwortlichen des Tourismus in der Europäischen Union zu konsolidieren. Sie wünscht, in Fortführung des offenen Verfahrens der Koordinierung mit der schrittweisen Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen vor Ablauf des ersten Halbjahres 2002 beginnen zu können. Diese erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Rat und den anderen Gemeinschaftsinstitutionen sowie unter aktiver Beteiligung der Tourismusakteure und der Zivilgesellschaft.

Anhang 1:

Arbeitsgruppen

Anfang des Jahres 2000 wurden von der Kommission und den Mitgliedstaaten, die innerhalb des Beratenden Ausschusses für Tourismus¹⁸ zusammenarbeiten, Arbeitsgruppen mit genauer Aufgabenstellung eingerichtet. Sie setzten sich aus je nach Thema unterschiedlichen Sachverständigen und Vertretern der Kommission zusammen, die von den Mitgliedstaaten bzw. der Europäischen Kommission benannt wurden. Für jede Arbeitsgruppe stellte jeweils ein Mitgliedstaat den Berichtersteller¹⁹.

Zwischen Ende Februar und Ende August 2000 fanden drei Sitzungen je Arbeitsgruppe statt, wonach die Kommission auf der Grundlage eines durch den jeweiligen Berichtersteller ausgearbeiteten Zwischenberichts am 7. November 2000 einen Fortschrittsbericht über die Folgemaßnahmen der Schlussfolgerungen des Rates vom 21. Juni 1999²⁰ vorlegte.

Die Erörterung der Aussagen dieses Zwischenberichts fand auf einer Konferenz in Vilamoura und während des interministeriellen Seminars in Lille statt. In den Ergebnissen dieser Gespräche, die die französische Präsidentschaft auf der Tagung des Rates „Binnenmarkt/Verbraucherschutz/Fremdenverkehr“ am 30. November 2000 vorstellte, wurde eine Fortsetzung und Intensivierung der begonnenen Arbeiten empfohlen.

Zwei wichtige Entwicklungen zeichneten sich in den Gesprächen ab:

- Die Arbeitsgruppen wurden für die Vertreter der Fachverbände der Tourismuswirtschaft und der vom Tourismus betroffenen Verbände der Zivilgesellschaft²¹ geöffnet.
- Zudem wurde eine fünfte Arbeitsgruppe mit folgendem Themenschwerpunkt eingerichtet: *„Bedeutung und Nutzung der IKT-basierten Dienstleistungen im Tourismussektor“*²².

Da die Themenbereiche ineinander übergreifen, wurde deutlich, dass für Koordinierung und Informationsaustausch zwischen den Gruppen gesorgt werden musste. Von der Kommission wurden im Jahr 2001 zwei Arbeitssitzungen veranstaltet, die es den Berichterstellern und den Koordinatoren der Kommission ermöglichten, diesen Austausch sicherzustellen und sich darüber abzustimmen, wie sich die Gesamtheit der Themen und die bereits vorliegenden Ergebnisse am besten erfassen bzw. einsetzen lassen, ohne dass es zu Überschneidungen in den Arbeitsgruppen kommt.

¹⁸ Beschluss 86/664/EWG des Rates vom 22. Dezember 1986 zur Einführung eines Verfahrens zur Konsultation und Zusammenarbeit im Bereich des Fremdenverkehrs, ABl. L 384 vom 31.12.1986, S. 52.

¹⁹ Arbeitsgruppe „Information“: Portugal (2000), anschließend Italien (2001).
Arbeitsgruppe „Ausbildung“: Dänemark.
Arbeitsgruppe „Qualität“: Spanien.
Arbeitsgruppe „Nachhaltigkeit“: Frankreich.

²⁰ Mitteilung der Kommission an den Rat, das Europäische Parlament, den Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen „Schlussfolgerungen des Rates über Tourismus und Beschäftigung - Stand der Umsetzung der Folgemaßnahmen“, KOM(2000) 696 endg.

²¹ Gewerkschaften, Verbände von Gebietskörperschaften, Touristenverbände, nichtstaatliche Umweltschutzverbände.

²² Portugal stellte den Berichtersteller für diese Arbeitsgruppe.

Während des ersten Halbjahres **2001** wurden von jeder Arbeitsgruppe drei Sitzungen abgehalten, außer von der fünften Gruppe, die zu vier Sitzungen zusammentraf, da sie ihre Arbeit später aufgenommen hatte. Innerhalb der Arbeitsgruppen wurden für jedes einzelne Thema Überlegungen zu den Leitlinien und zur Festlegung der Handlungsschwerpunkte angestellt. Durch eine Einbeziehung aller Akteure des europäischen Tourismus konnte bereits in einer sehr frühen Phase des Prozesses zur Festlegung von Leitlinien und Maßnahmen für die Zukunft des europäischen Tourismus der Standpunkt sämtlicher betroffener Akteure berücksichtigt werden.

Die Berichtersteller erarbeiteten die Abschlussberichte der Arbeitsgruppen anhand der Beiträge der übrigen Mitglieder der Arbeitsgruppe sowie der verschiedenen Gespräche. Diese Berichte wurden Mitte Juli 2001 den Mitgliedstaaten sowie den Fachverbänden des Tourismus und den betroffenen Verbänden der Zivilgesellschaft übermittelt. Auf einer Sitzung des Beratenden Ausschusses für Tourismus am 5. September 2001, die diesen Verbänden zur Teilnahme offen stand, konnten sie sich zu den Ergebnissen der Arbeitsgruppen und den vorgeschlagenen Leitlinien und Maßnahmen äußern.

Unter den sozio-ökonomischen Akteuren, die im Fortschrittsbericht vom 7. November 2000 genannt wurden, sind die lokalen und regionalen Behörden die einzigen, mit denen keine ausreichenden Fortschritte in den Gesprächen erzielt werden konnten. Die Eröffnung dieser Gespräche ist nach Ansicht der Kommission in der derzeitigen Phase, in der die Empfehlungen vorgelegt werden, vorrangig. Viele vorgeschlagene Maßnahmen können nur wirksam greifen, wenn ihre Umsetzung auch durch die lokalen und regionalen Behörden getragen wird.

Anhang 2:

Wichtigste Ergebnisse und Empfehlungen der fünf Arbeitsgruppen ²³

Arbeitsgruppe A - Förderung des Austauschs und der Verbreitung von Informationen, insbesondere mittels der neuen Technologien

Auf der Grundlage eines erschöpfenden Verzeichnisses der **potenziellen Akteure**, einer **Typologie der Informationen** und einer Analyse der **Bedürfnisse** der verschiedenen Akteure hat die Arbeitsgruppe als dringendste Bedürfnisse ermittelt: Volumen und Trends der touristischen Nachfrage, Merkmale der inländischen und ausländischen Besucher (Einreisen/Ausreisen), wirtschaftliche Bedeutung des Tourismus, Struktur und Charakteristika der touristischen Aktivitäten nach Branche, Inventar und Merkmale der Primärressourcen sowie Bestandsaufnahme der tourismusrelevanten Rechtsvorschriften.

Der größte Teil der **bestehenden Informationsquellen und -hilfsmittel** deckt sowohl das Angebot als auch die Nachfrage ab, die wirtschaftliche Bedeutung und ihre Auswirkungen, die Humanressourcen, die rechtsetzenden Organe und die Finanzierung wie auch die Datenbanken und die Dokumentation. Die konkrete Ausprägung der einzelnen Aspekte ist von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat sehr unterschiedlich. Was darüber hinaus die Stichprobenerhebung auf nationaler Ebene angeht, so verfügen die Mitgliedstaaten nicht über gemeinsame Qualitätsnormen für präzise Recherchemethoden. Die Daten können daher nicht zusammengefasst oder korreliert werden, um einen plausiblen Trend auf Ebene der Europäischen Union für einen Zeitraum von mehreren Jahren darzustellen. Außerdem werden die Umsetzung und die praktische Anwendung der Richtlinie des Rates 95/57/EG über die Erhebung statistischer Daten im Bereich des Tourismus immer noch als unzureichend betrachtet.

Die **Politik und die Maßnahmen im Zusammenhang mit der Verbreitung von touristisch relevanten Informationen** wurden in **acht Kategorien** eingeteilt: Methodik-Unterlagen, Unterlagen mit Tourismusstatistiken und den sozio-ökonomischen Ergebnissen des Tourismus; mündliche Präsentationen; CD-ROM; Internet, Diskussionsforen; Datenbanken; Plattformen zur Förderung des Tourismus und Managementsysteme für die Reiseziele; Plattformen zur Vermarktung touristischer Produkte.

In jeder dieser Kategorien wurden die offensichtlichsten **Mängel** in Bezug auf Quellen und Hilfsmittel dargestellt; daraus ergaben sich die folgenden **5 Empfehlungen**:

1. Bessere Bewertung der wirtschaftlichen Bedeutung sowie Analyse des Einflusses des Tourismus
2. Bessere Verbreitung und Kommunikation der Informationen zwischen den verschiedenen Parteien
3. Informationen über die europäischen Reiseziele
4. Analyse der Nachfrage im Tourismus, Marketingrecherchen und Analyse der Herkunftsmärkte

²³ Die enthaltenen Aussagen sind die der Experten, die an den Arbeitsgruppen beteiligt waren, und stellen keine offizielle Position der Kommission dar. Der vollständige Text der Berichte der fünf Arbeitsgruppen befindet sich auf <http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index.htm>.

5. Informationen über den Arbeitsmarkt und die Bildungsangebote (Arbeitsgruppe B)

Auf der Grundlage dieser Empfehlungen wurden die folgenden **3 Schwerpunktmaßnahmen** festgelegt, die kurz- bzw. mittelfristig umgesetzt werden sollten:

- Verbesserung und Intensivierung der Zugänglichkeit und der Verbreitung von Informationen, vor allem für die KMU, durch die Kombination von neuen Technologien und traditionellen Hilfsmitteln
- Erleichterung und Unterstützung der Einrichtung von Partnerschaften zwischen den verschiedenen Parteien der Reiseziele/Regionen für den Austausch von Informationen und bewährten Verfahren
- Unterstützung und Förderung der Anwendung von Tourismus- Satellitenkonten (TSA)

Arbeitsgruppe B - Bessere Ausbildung zwecks Verbesserung der Qualifizierung in der Tourismusbranche

Die wichtigsten Bildungsbedürfnisse im Bereich des Tourismus zeigen, dass das Qualifizierungsniveau in den grundlegenden Teilbereichen und insbesondere bei den KMU zumeist relativ niedrig ist. Es besteht hingegen eine Nachfrage nach neuen Kompetenzen, zum Beispiel im Zusammenhang mit den IKT. Die größten Hindernisse, die der Verbesserung der Kompetenzen im Weg stehen, sind der Mangel an Arbeitskräften und die starke Personalfuktuation; das schwache Image und die Besonderheiten der Arbeitsbedingungen, einschließlich der Saisonarbeit; der Mangel an ausbaufähiger Erstqualifikation; geringe Wettbewerbsfähigkeit der kleinen Unternehmen, was zu einer Stagnation der beruflichen Kompetenzen führt. Die wichtigsten Akteure der größten Unternehmen haben die erforderlichen Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz ihres Personals ergriffen.

Die Strategien und Maßnahmen zur Hebung des Kompetenzniveaus in der Tourismuswirtschaft weisen einen Trend zu stärker global orientierten Lösungen auf, die auf der Partnerschaft und dem Dialog zwischen Bildungseinrichtungen, der Tourismuswirtschaft und anderen Partnern, wie etwa den Behörden, basieren. Sie gehen über die einfache Ausbildung hinaus, indem sie ganz klar eine Verbindung zwischen Lernen und Berufserfahrung herstellen. Da Bildung, Beschäftigung und Arbeitsbedingungen in direktem Zusammenhang stehen, muss man die wirtschaftliche und die soziale Dimension bei der Verbesserung der Kompetenzen berücksichtigen. All diese Grundsätze können in einem gemeinsamen Qualifizierungsansatz (Schlagwort: Qualifizierungsforum) zusammengefasst werden. Hier werden alle interessierten Parteien der Tourismuswirtschaft und des Bildungsbereichs über eine aktive Zusammenarbeit und eine Vernetzung in den Bildungs- und Innovationsprozess einbezogen.

Der Beitrag, den die Gemeinschaftspolitik und die entsprechenden Gemeinschaftsprogramme leisten, betrifft in erster Linie die allgemeine und berufliche Bildung (LEONARDO DA VINCI, SOKRATES, TEMPUS), die Beschäftigung (EQUAL) und die Vernetzung von Bildungseinrichtungen (ALFA). Die Strukturfonds könnten zur Umsetzung innovativer Lösungen besser genutzt werden.

Die Schlussfolgerungen der Arbeitsgruppe basieren auf **drei Schwerpunkten: Qualifizierte Arbeitnehmer anziehen; sie halten und ihre Qualifikationen verbessern; die**

Kleinstunternehmen auf regionaler und lokaler Ebene bei der Verbesserung ihrer Wettbewerbsfähigkeit unterstützen. Neben der Empfehlung zur Förderung der Einführung eines „EUROPASS - Berufsbildung im Tourismus“²⁴ wurden **zwei Maßnahmen** detaillierter ausgeführt, und zwar zur Einführung:

- ***einer ständigen Beobachtungsstelle für Berufsbildung, Beschäftigung und Arbeitsumfeld im Tourismus:*** Datenerhebung, Beobachtung, Produktion, Bereitstellung aktualisierter Informationen und Entwicklung von Diskussionsgrundlagen für Schlüsselfragen zur Verbesserung der Wissensgrundlagen (quantitativ und qualitativ) sowie strategische Informationen, die eine dauerhafte Wettbewerbsfähigkeit der Tourismusbranche gewährleisten könnten;
- ***eines Handbuchs für „Qualifizierungsforen in der Tourismuswirtschaft“:*** praktischer Leitfaden für die Entwicklung von Innovationen in der Berufsbildung unter Berücksichtigung der unsicheren Lage im Bereich der Humanressourcen (wirtschaftliche und soziale Dimension); Lösungssuche (Mix von strategischen Informationen, Berufsbildung und Beratung) zur Verwirklichung eines Bildungsprozesses, der komplexer als die klassische Berufsbildung ist und einen aufsteigenden/absteigenden Ansatz sowie Partnerschaften und die Zusammenarbeit zwischen allen interessierten Parteien nutzt.

Arbeitsgruppe C - Qualitätsverbesserung touristischer Produkte

Die Arbeitsgruppe hat die Qualitätsdefinition der Welttourismusorganisation übernommen, in der Nachdruck auf die Tatsache gelegt wird, dass die Qualität davon abhängt, wie der Tourist das Produkt wahrnimmt und in welchem Maße er damit zufrieden ist. Qualität darf nicht als Luxus gesehen werden, sondern muss allen Touristen zugute kommen, einschließlich der Reisenden mit spezifischen Bedürfnissen. Das touristische Produkt muss als Gesamtheit betrachtet werden, zu der das Reiseziel und die gesamten Erfahrungen des Touristen gehören. Die wichtigsten Elemente sind: die politischen Entscheidungsträger, die Manager der Reiseziele und die Qualitätskontrolleure; die touristischen Dienstleister und die Zwischenhändler; die für die Berufsbildung Verantwortlichen, die Gäste und die Bevölkerung der Gastländer.

Eine Analyse der in den Mitgliedstaaten gebilligten Qualitätsmaßnahmen und -methoden hat die folgenden vier relevanten Strategien und Maßnahmen ergeben: die Reihen ISO 9000 und 14000, die EFQM-Methode, die Einstufung auf der Grundlage von Sternen, mehrere nationale Qualitätssysteme.

Die Bewertung des Beitrags der politischen Maßnahmen und Programme der Gemeinschaft zur Qualität im Tourismus hat ergeben, dass die folgenden Bereiche für die Entwicklung der Qualität wichtig sind: Strukturpolitik, Verbraucherschutz, Umweltschutz, Verkehrsmanagement und unternehmerische Initiative. In all diesen Bereichen bieten die

²⁴ Die Umsetzung der Initiative der Kommission zur Annahme eines „EUROPASS-Berufsbildung“ (Entscheidung des Rates 99/51/EG vom 21. Dezember 1998, ABl. L 17 vom 22.1.1999, S. 45) wurde bereits in der Mitteilung „das Beschäftigungspotenzial der Tourismuswirtschaft“ als Hilfsmittel zur Förderung der Mobilität in der alternierenden Ausbildung einschließlich der Lehrlingsausbildung, erwähnt und ermöglicht eine stärkere Transparenz und Außenwirkung der Qualifikationen und Erfahrungen, die im Rahmen einer alternierenden Ausbildung im Ausland gewonnen wurden.

Strukturfonds das größte Potenzial zur direkten Beeinflussung und Verbesserung der Qualität im Bereich des Tourismus.

Die Arbeitsgruppe hat **vier Schwerpunktbereiche** ermittelt, in denen besondere Bemühungen im Rahmen der Europäischen Union erforderlich sind, und ist zu den nachstehenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen gelangt:

- **Indikatoren zur Bewertung der Qualitätsverbesserung:** Die Verbesserung der Qualität ist ein zyklischer und fortlaufender Prozess; dieser muss als solcher mess- und bewertbar sein. Die Gruppe hat einen Rahmen sowie eine der Orientierung dienende Liste von Indikatoren für verschiedene Managementbereiche ausgearbeitet.
- **Bewertung auf europäischer Ebene:** Eine Bewertung der Reiseziele wird zu einer Anhebung der Qualität beitragen. Hier können die oben genannten Qualitätsindikatoren verwendet werden. Es muss sich um eine freiwillige Maßnahme handeln, die von den Reisezielen durchgeführt wird und bei der man sich auf Verfahren zum Austausch von Informationen durch Vernetzung stützt.
- **Nichtfinanzielle Unterstützung für die KMU in der Tourismusbranche, die Qualitätssysteme anwenden:** Zum Beispiel organisatorische/kaufmännische Beratung, Foren usw. müssten verbessert werden, damit der qualitative Ansatz gefördert werden kann; dies ist besser als eine direkte Finanzhilfe, die die Gefahr einer lokalen Wettbewerbsverzerrung in sich birgt.
- **Intensivere Nutzung der Strukturfonds zur Anhebung der Qualität touristischer Produkte:** Die Strukturfonds müssten ihre Mittel schwerpunktmäßig zum Aufbau eines Rahmens für die Entwicklung des Tourismus einsetzen, statt bestimmten Unternehmen und Reisezielen Unterstützung zukommen zu lassen (z. B. durch Berufsbildung, Verbesserung der Infrastruktur, nichtfinanzielle Unterstützung von Unternehmen). Die für den Tourismus zuständigen Behörden in sämtlichen Mitgliedstaaten müssten in die Umsetzung des Programms einbezogen werden. Es besteht in der gesamten Tourismuswirtschaft Bedarf an der Verbreitung von Informationen über die Funktionsweise der Programme der Strukturfonds.

Arbeitsgruppe D - Förderung von Umweltschutz und nachhaltiger Entwicklung im Tourismus

Die Gruppe hat die wirtschaftliche, soziale und umweltspezifische Dimension behandelt und auf der Grundlage der Arbeit der Welttourismusorganisation folgende Definition für einen nachhaltigen Tourismus ausgearbeitet: „*Eine nachhaltige Entwicklung des Tourismus deckt die derzeitigen Bedürfnisse der Touristen und der Gastregionen und schützt und verbessert gleichzeitig die Aussichten für die Zukunft. Sie soll die Verwaltung aller Ressourcen so integrieren, dass die wirtschaftlichen, sozialen und ästhetischen Bedürfnisse gedeckt werden können und gleichzeitig die kulturelle Unversehrtheit, die wesentlichen ökologischen Prozesse, die biologische Vielfalt und die lebenserhaltenden Systeme bewahrt bleiben.*“

Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass sich alle **Akteure** in ihrem jeweiligen Tätigkeitsbereich an der Umsetzung der Grundsätze eines nachhaltigen Tourismus beteiligen. Dies gilt insbesondere für die Reisezielmanager, die Reiseveranstalter und die Touristen selbst. Die Sachverständigen haben **Strategien und Maßnahmen zur Förderung einer nachhaltigen Entwicklung des Tourismus** ermittelt, wie etwa die Agenda 21 des

Mittelmeerraums und des baltischen Meers, die Destination 21 in Dänemark und die lokale Agenda 21 von Calvia (Balearn, Spanien).

Im Rahmen der verschiedenen Politikfelder und Programme der Gemeinschaft werden immer mehr Maßnahmen im Zusammenhang mit der Nachhaltigkeit eingeleitet. Dabei handelt es sich zum Beispiel um die europäische Strategie für eine nachhaltige Entwicklung, den sechsten Umweltaktionsplan, den Cardiff-Prozess und andere sektorbezogene Strategien, wie in den Bereichen Energie und Verkehr. Der Grundsatz, dass Umweltbelange in sämtlichen Politikbereichen berücksichtigt werden müssen, wird in seiner entscheidenden Bedeutung - vor allem durch seinen potenziellen Beitrag zu einer gemeinsamen Strategie der nachhaltigen Entwicklung - zwar anerkannt, er wird jedoch in der Tourismuswirtschaft noch nicht umgesetzt.

Die Arbeitsgruppe hat ihre **Schlussfolgerungen und Empfehlungen** in den Zusammenhang der **Agenda 21 für den Tourismus in Europa** gestellt. In diesem Kontext haben die strategischen Leitlinien für die nachhaltige Entwicklung des tourismusbedingten Verkehrs eine besondere Bedeutung. Die Gruppe hat an der Entwicklung eines methodischen Ansatzes für eine Agenda 21 des Tourismus in der Europäischen Union gearbeitet. Ziel ist es dabei, die Aufmerksamkeit aller Parteien auf die Notwendigkeit eines gemeinsamen Engagements für die Umsetzung eines derartigen Ansatzes zu ziehen, die allerdings auf freiwilliger Basis erfolgen würde.

Die nachstehenden Ziele werden verfolgt: *Den Auswirkungen des Tourismus auf Umwelt und Landschaft der Reiseziele vorbeugen oder sie minimieren; das zunehmende Verkehrsaufkommen bewältigen; eine achtsame Industrie auf lokaler Ebene und einen verantwortungsvollen Tourismus als Faktor der sozio-kulturellen Entwicklung fördern.* Die Maßnahmen für Koordination und Partnerschaft auf allen Ebenen, die gemeinsame Nutzung von Informationen und ein freiwilliger Ansatz sowie die Einleitung von Maßnahmen zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Unternehmen werden als wesentliche Voraussetzungen betrachtet. Den Sachverständigen zufolge kommt der Kommission bei der Umsetzung eine wichtige Rolle zu. Folgende Instrumente werden vorgeschlagen:

- eine **politische Zusammenarbeit und ein auf der Partnerschaft basierendes Organ** auf Basis eines konsensbezogenen Ansatzes zur Ermittlung und Festlegung der vorrangigen Zielbereiche für die Verwirklichung der Grundsätze eines nachhaltigen Tourismus
- ein **Fachorgan** („*Beobachtungsstelle für den Tourismus*“), das das Know-how und die Erfahrung liefert. Seine Aufgabe wäre eine regelmäßige Überwachung und die Ausarbeitung von Berichten auf der Grundlage zuverlässiger Indikatoren

Arbeitsgruppe E - Die Auswirkungen und die Nutzung der Dienste in der Tourismusbranche verwalten, die auf den Informations- und Kommunikationstechnologien basieren

Um die IKT-gestützten Dienste (Informations- und Kommunikationstechnologien) auf der Grundlage ihrer Relevanz für die öffentlichen und privaten Akteure des Tourismus zu ermitteln, hat die Arbeitsgruppe folgende Definition aufgestellt: *„Der Begriff IKT-gestützte Dienste bezieht sich auf die Verwendung von elektronischen und digitalen Methoden und Hilfsmitteln zur Sammlung, Behandlung, gemeinsamen Nutzung und Verbreitung von Informationen über die Wertschöpfungskette des Tourismus. Digitale Methoden und*

Hilfsmittel können sein: Anwendungen, Software-Komponenten, Daten, formelle Spezifikationen, Normen oder Geräte, die an eine spezifische kommerzielle Prozesskette im Zusammenhang mit dem Tourismus angepasst sind.

Drei Dienstekategorien wurden aufgrund ihrer Auswirkungen für die Tourismusbranche ausgewählt: Entwicklung von Netzmanagementdiensten, Systeminteraktion und -integration sowie neue Anwendungen für die Unternehmensverwaltung und den elektronischen Geschäftsverkehr. Die Bewertung des Grades der Sensibilisierung, der Zugänglichkeit und der Nutzung dieser Dienste durch die verschiedenen betroffenen Akteure hat gezeigt, dass diese die IKT unterschiedlich nutzen, je nach Faktoren wie Grundkompetenz, Größe und relative Position in der touristischen Wertschöpfungskette. Der Grad der Sensibilisierung und der Zugänglichkeit hängt von der Art des Partners ab (traditionelle Verbreitungs Kanäle, Beherbergungsbetriebe, Verbraucher, Organisationen zum Reisezielmanagement, Tourismusverwaltungen und Verkehrswesen).

Es bestehen auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene Strategien und Maßnahmen zur Unterstützung. **Der mangelhafte Zugang zu den relevanten Informationen, insbesondere für die KMU**, wird als Haupthindernis für ihre Nutzung durch die touristischen Partner bezeichnet (z. B. IST-Programm, regionale politische Maßnahmen, Maßnahmen im Rahmen des Aktionsplans *e-Europe* wie etwa „Go digital“). Es wurden **drei Mängelbereiche** festgestellt. Zunächst einmal besteht Bedarf daran, in Zusammenarbeit mit den anderen relevanten Akteuren die rechtliche und steuerrechtliche Harmonisierung auf europäischer Ebene voranzutreiben, mit dem Ziel, weltweit einen stabilen rechtlichen Rahmen zu schaffen. Dann wird der Entwicklung des Inhalts und dem unangemessenen Zugang zur Information auf allen Ebenen nicht ausreichend Aufmerksamkeit geschenkt. Und schließlich bedürfen die KMU zu ihrer Einbindung in die IKT-gestützte Dienstleistungswelt innovativer Ansätze und Lösungen.

Folgende Empfehlungen für Maßnahmen wurden ausgearbeitet:

- **Einrichtung einer Plattform zum Austausch in Netzen** auf der Grundlage der europäischen, nationalen und regionalen Zentren: Sie werden als „**Bewertungs- und Know-how-Zentren**“ dienen, die den verschiedenen Akteuren nahe genug sind, um den Zugang und die Sammlung touristischer Informationen einfacher zu gestalten.
- **Einrichtung zweier spezifischer Arbeitsgruppen:** Die erste soll sich mit „*Diensten des mobilen elektronischen Geschäftsverkehrs*“ befassen, den Bedarf für diese innovativen Dienste bewerten sowie Maßnahmen zu ihrer Förderung für und durch die touristischen Dienstleister vorschlagen. Die zweite würde sich mit der „*Bewertung der Rechtsvorschriften und des Steuerrechts*“ im Hinblick auf ihre Anwendung in einem digitalen touristischen Umfeld befassen.
- **Einrichtung eines Ressourcenzentrums** zur Stärkung der Integration von KMU und Reisezielen auf dem Markt und zur Unterstützung von Systemen und Dienstleistungen des Reisezielmanagements für die KMU.