



Living Labs Report



Living Labs: μεθοδολογία και αποτελέσματα

Αποτέλεσμα έργου 3, Εργασία 1

Φεβρουάριος 2024



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Περίληψη

Αυτό το έγγραφο παρουσιάζει τα αποτελέσματα των Living Labs που οργανώθηκαν ως μέρος του έργου CSR4Tourism. Ο σκοπός των Living Labs ήταν να συνδημιουργήσει λύσεις με τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού για τις προκλήσεις ESG που εντοπίστηκαν στον τουριστικό τομέα. Το Living Labs είναι μια μεθοδολογία έρευνας που δεν είναι μόνο επικεντρωμένη στο χρήστη, αλλά και «μεταφέρεται από τους χρήστες», επιτρέποντας έτσι τη διαμόρφωση, τη δημιουργία πρωτοτύπων και την επικύρωση πολύπλοκων λύσεων σε ένα πολύπλευρο πραγματικό περιβάλλον. Αυτό το έγγραφο εξηγεί επίσης τη μεθοδολογία και παρέχει στοιχεία επικοινωνίας σε περίπτωση που κάποιος θέλει να εγγραφεί ή να οργανώσει ένα Living Lab.

Περιεχόμενο

1. Εισαγωγή	2
2. Μεθοδολογία - πώς να οργανώσετε ένα Living Lab	3
3. CSR4T Living Labs	5
3.1 Σχετικά με το Living Labs	5
3.2 Προκλήσεις ESG στο επίκεντρο και προτεινόμενες λύσεις	8
3.2.1 Προσβασιμότητα τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία	9
3.2.2 Εργατικά δικαιώματα και συνθήκες εργασίας: ευημερία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα	11
3.2.3 Περιβαλλοντική ευθύνη: Μέτρηση και μείωση των εκπομπών CO2 στην τουριστική αλυσίδα αξίας	14
3.2.4 Κοινωνική δέσμευση: ανάπτυξη οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ	17
4. Συμπεράσματα	19
5. Επαγγελματικές κάρτες	21

1. Εισαγωγή

CSR4Τουρισμός

Στον τομέα του τουρισμού, η εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ) δεν είναι ακόμη πλήρως κατανοητή και αποδεκτή σήμερα και κατά συνέπεια, εξακολουθεί να υπάρχει έλλειψη στην πρακτική εφαρμογή της. Οι τουριστικές επιχειρήσεις, ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες, δεν έχουν πλήρη επίγνωση του τι είναι η ΕΚΕ, πώς εφαρμόζεται στην πράξη και ποια είναι τα οφέλη που μπορούν να αποκομίστουν από την εφαρμογή της, με στόχο τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων. Οι προηγούμενες εμπειρίες έχουν επισημάνει πόσο απλές πρωτοβουλίες προώθησης δεν επαρκούν για να διασφαλίσουν την αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις. Η έλλειψη καταρτισμένων επαγγελματιών/ειδικών, ικανών να υποστηρίξουν τις μικρομεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις στην κατανόηση, αναγνώριση και συγκεκριμένη εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ στις συγκεκριμένες επιχειρηματικές τους δραστηριότητες, είναι ένα από τα τρέχοντα προβλήματα και εμπόδια. Με την ανάπτυξη μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης για την εκπαίδευση και κατάρτιση των δεξιοτήτων ΕΚΕ του τουριστικού εργατικού δυναμικού, το έργο CSR4Tourism συμβάλλει άμεσα στην προαναφερθείσα πρόκληση.

Το έργο προωθεί την επίτευξη των κύριων στόχων:

- Βοηθώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις να προχωρήσουν προς την Ατζέντα του 2030 και τον Αειφόρο Τουρισμό, κάνοντάς τις πιο κοντά στις αρχές, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ΕΚΕ και να ανταποκρίνονται καλύτερα τόσο σε εσωτερικά ζητήματα (διαχείριση ατόμων, διαχείριση διαφορετικότητας, ισότητα και ένταξη, σωματική και ψυχική ευεξία) όσο και σε εξωτερικές έκτακτες ανάγκες (κλιματική αλλαγή, υγεία και περιβαλλοντική πίεση κ.λπ.).
- Συμβολή στην καινοτομία στην ΕΕΚ με την υιοθέτηση αρχών συν-δημιουργίας που θα επιτρέψουν τη συμμετοχή άμεσων/έμμεσων δικαιούχων (τουριστικές επιχειρήσεις, σύμβουλοι ΕΚΕ και εκπαιδευτές ΕΚΕ), να λάβουν μέρος στο σχεδιασμό, την παράδοση, την αξιολόγηση/αξιολόγηση της διαδρομής κατάρτισης, βελτιώνοντας τις εγκάρσιες, ψηφιακές και πράσινες δεξιότητές τους.
- Εστίαση σε διαδικασίες που συνδέονται με την εκπαίδευση ΕΚΕ μεταξύ των τουριστικών ΜΜΕ και όχι μόνο στο περιεχόμενο, για να βελτιωθεί η αποδοχή και η υιοθέτησή της και να δημιουργηθεί μια πιο αποτελεσματική δράση που είναι κατάλληλη για μεταφορά σε άλλους φορείς σε όλη την Ευρώπη
- Να αναπτύξει ένα νέο λειτουργικό μοντέλο για την C-VET εμπειρογνομόνων, εκπαιδευτών και συμβούλων που θα επιτρέψει τη διάδοση της εφαρμογής των αρχών ΕΚΕ στον τομέα του τουρισμού, ταιριάζοντας πλήρως με την προτεραιότητα εκπαίδευσης, επιστήμης, τεχνολογίας, έρευνας και καινοτομίας, όπως βασικό εργαλείο για τη μετάβαση στη βιωσιμότητα (Ατζέντα 2030)
- Να υιοθετήσει και να εφαρμόσει μια διαδραστική και συμμετοχική προσέγγιση στην ανάπτυξη των αποτελεσμάτων του έργου, στην οποία οι τελικοί χρήστες συμμετέχουν ενεργά και συμβάλλουν στην παραγωγή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες της αγοράς

- Να βελτιώσουν τις ικανότητες των εκπαιδευτών ΕΕΚ, να αποκτούν ψηφιακές δεξιότητες, να ταιριάζουν με την προτεραιότητα του προγράμματος Ψηφιακός Μετασχηματισμός
- Ενημέρωση δεξιοτήτων/ικανοτήτων σχετικά με την ΕΚΕ, αντιστοίχιση των προτεραιοτήτων του προγράμματος Ένταξη και ποικιλομορφία, Περιβάλλον και καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής

Τι είναι τα Living Labs;

Τα Online Living Labs είναι χώροι συνδημιουργίας στους οποίους συμμετέχουν ενδιαφερόμενοι φορείς και πολίτες σε επίπεδο ΕΕ. Το Living Labs είναι μια μεθοδολογία έρευνας που δεν είναι μόνο επικεντρωμένη στο χρήστη, αλλά και «μεταφέρεται από τους χρήστες», επιτρέποντας έτσι τη διαμόρφωση, τη δημιουργία πρωτοτύπων και την επικύρωση πολύπλοκων λύσεων σε ένα πολύπλευρο πραγματικό περιβάλλον.

Τα Living Labs (LLs) ορίζονται ως οικοσυστήματα ανοιχτής καινοτομίας με επίκεντρο τον χρήστη, βασισμένα σε μια συστηματική προσέγγιση συνδημιουργίας χρηστών, ενσωματώνοντας διαδικασίες έρευνας και καινοτομίας σε κοινότητες και ρυθμίσεις της πραγματικής ζωής. Το LLs είναι ένα εικονικό περιβάλλον όπου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να μοιραστούν τις ιδέες, τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις πιθανές λύσεις σε κοινές προκλήσεις και να βρουν μαζί καινοτόμες προσεγγίσεις και δράσεις σχετικά με τον τρόπο προσαρμογής και εφαρμογής των αρχών ΕΚΕ για να ανταποκριθούν στις κοινωνικές, περιβαλλοντικές και εταιρικές προκλήσεις τους. τομέα του τουρισμού.

Πώς συμβάλλουν τα Living Labs στην αειφόρο τουριστική ανάπτυξη;

Το Living Labs μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στη συνδημιουργία λύσεων που επιτρέπουν την εφαρμογή των αρχών ΕΚΕ στον τουριστικό τομέα. Σε αυτή τη μόνιμη εικονική «κοινότητα», οι βασικοί ενδιαφερόμενοι μοιράζονται ιδέες και δημιουργούν καινοτομίες που διευκολύνουν την κοινωνική ευθύνη στις ΜΜΕ. Με τη δέσμευση προμηθευτών, παραγωγών και τελικών χρηστών στη συνεργασία και τη συνδημιουργία, τα Living Labs έχουν ως αποτέλεσμα την ΕΚΕ, συμβάλλοντας έτσι στη βιώσιμη ανάπτυξη του τουριστικού τομέα στην ΕΕ.

2. Μεθοδολογία - πώς να οργανώσετε ένα Living Lab

Ορισμός.

Το Living Lab είναι ένα εικονικό περιβάλλον όπου οι τομεακοί φορείς συνεργάζονται με σκοπό να βρουν εργαλεία που λείπουν και να αναπτύξουν καινοτομίες για την εφαρμογή των αρχών ΕΚΕ στον τουρισμό. Σε αυτό το εικονικό περιβάλλον, μοιράζονται ιδέες, συζητούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες στις κοινότητές τους και συλλέγουν πιθανές λύσεις.

Σκοπός.

Ο στόχος είναι να βρεθούν μαζί καινοτόμες προσεγγίσεις και δράσεις σχετικά με τον τρόπο προσαρμογής και εφαρμογής των αρχών ΕΚΕ ώστε να ανταποκριθούν στις κοινωνικές, περιβαλλοντικές και διακυβέρνησης προκλήσεις τους. Το Living Labs βοηθά επίσης στον εντοπισμό κενών που λείπουν και υποδεικνύουν ευκαιρίες για αλλαγές σε πολιτικές, υπηρεσίες αγοράς ή θεσμικό πλαίσιο.

Τεχνικές απαιτήσεις.

Το Living Lab οργανώνεται διαδικτυακά, χρησιμοποιώντας πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης όπως Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype... Για να οργανωθεί και να συμμετάσχει σε ένα Living Lab, θα χρειαστεί μια σταθερή σύνδεση στο διαδίκτυο και πρόσβαση σε μία από τις προαναφερθείσες πλατφόρμες. Το Living Lab μπορεί επίσης να οργανωθεί αυτοπροσώπως.

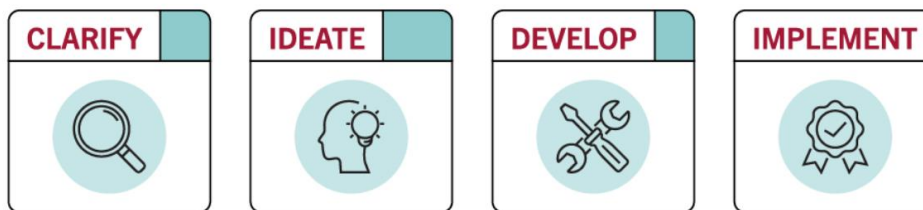
Συμμετέχοντες.

Περίπου 15 βασικοί σχετικοί τομεακοί φορείς, στους οποίους περιλαμβάνονται: πάροχοι και εκπαιδευτές C-VET, διευθυντές τουριστικών εταιρειών, εκπρόσωποι τουριστικής αλυσίδας εφοδιασμού, εκπρόσωποι τουριστικών και επιχειρηματικών οργανώσεων και εκπρόσωποι τοπικών/περιφερειακών και εθνικών τομεακών δημόσιων αρχών. Τα Living Labs δημιουργούνται σε κάθε χώρα του έργου ή θα μπορούσαν να είναι διεθνή.

Πλησιάζω.

Κατά τη διάρκεια του Living Labs, Η σχεδιαστική σκέψη χρησιμοποιείται ως διαδικασία για την ανάπτυξη λύσεων σε προκλήσεις ESG. Σύμφωνα με το Harvard Business Review (2022), η σχεδιαστική σκέψη είναι «μια τυποποιημένη διαδικασία καινοτομίας για την ανάπτυξη δημιουργικών λύσεων σε προβλήματα», ενώ η καινοτομία ορίζεται ως προϊόν, διαδικασία, υπηρεσία ή επιχειρηματικό μοντέλο που διαθέτει δύο κρίσιμα χαρακτηριστικά: καινοτόμο και χρήσιμο. Η σχεδιαστική σκέψη μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε κλάδο σε οποιοδήποτε πρόβλημα.

Σχεδιαστική διαδικασία σκέψης



Πηγή: Ιστολόγιο Business Insights του Harvard Business School Online

Βήμα 1: Διευκρίνιση	Βήμα 2: Ιδέα	Βήμα 3: Ανάπτυξη	Βήμα 4: Εφαρμογή
- περιορίστε το πρόβλημα - ορίστε τη δήλωση προβλήματος - ποιος είναι ο «χρήστης» - Ποια είναι τα κοινά σημεία πόνου; Γιατί χρειάζονται τη λύση; Πώς θα ωφεληθούν; - εντοπίσει τα οδοφράγματα που εμπόδισαν μια λύση στο παρελθόν	- συλλέγουν νέες και καινοτόμες ιδέες που λύνουν εντοπισμένα προβλήματα - σκεφτείτε έξω από το κουτί - μην σκέφτεσαι «τι θα γινόταν αν» - μην θέτετε εκ των προτέρων περιορισμούς	- αναπτύσσοντας έννοιες κάνοντας κριτική σε μια σειρά πιθανών λύσεων από προηγούμενα βήματα - προτείνει μια πρωτότυπη λύση - περιγράψτε τη λύση και ορίστε πώς λύνει το πρόβλημα - παρουσιάσει την πρωτότυπη λύση	- σκεφτείτε την ανατροφοδότηση - τροποποιήστε τη λύση με βάση τα ληφθέντα σχόλια - δημιουργήσει την τελική λύση

Η ακόλουθη ροή εργασίας χρησιμοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του Living Labs.

1. Εισαγωγή στις προκλήσεις του Living Lab και του ESG
2. Εργασία στις αίθουσες εκδρομών (ενδιαφερόμενοι στον τουρισμό)
3. Παρουσίαση της πρωτότυπης λύσης και συζήτηση στην κεντρική αίθουσα
4. Τροποποίηση στα ενδιάμεσα δωμάτια με βάση τα σχόλια
5. Παρουσίαση της τελικής λύσης
6. Σύνοψη από τον συντονιστή

Υλικά.

Παρουσίαση PPT για τη συντονιστική συνεδρίαση.

Πρότυπα που χρησιμεύουν ως καθοδήγηση μέσω της διαδικασίας σχεδιαστικής σκέψης για τους συμμετέχοντες.

3. CSR4T Living Labs

3.1 Σχετικά με το Living Labs

Κατά τη διάρκεια του έργου CSR4Tourism, οργανώθηκαν έξι Living Labs σε έξι χώρες: Νορβηγία, Ισπανία, Ιταλία, Κροατία, Κύπρο και Βουλγαρία. Συνολικά 110 ενδιαφερόμενοι συμμετείχαν στην

ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων στις προκλήσεις ESG που προέκυψαν κατά τις προηγούμενες φάσεις του έργου. Το Living Labs διήρκεσε από δύο έως τρεις ώρες και εντόπισε 24 εργαλεία ή λύσεις που έλειπαν. Το Living Labs οργανώθηκε από τον Σεπτέμβριο του 2023 έως τον Ιανουάριο του 2024 μέσω διαδικτυακών πλατφορμών τηλεδιάσκεψης.

Πίνακας: συμμετέχοντες του CSR4T Living Labs

Κατηγορία	Αριθμός συμμετεχόντων						Οργανισμοί και επαγγελματίες του τουρισμού
	Ισπανία	Νορβηγία	Ιταλία	Κροατία	Κύπρος	Βουλγαρία	
Παροχείς και εκπαιδευτές C-VET, φοιτητές	10	22	6	2	6	4	Universidad Complutense de Madrid, πανεπιστήμιο μη γνωστοποίησης και διδάσκοντες και φοιτητές, ειδικός σε δημιουργικούς βιώσιμους προορισμούς, ειδικός βιωσιμότητας, ερευνητής, ακτιβιστής, σύμπλεξη, ιδιώτες επαγγελματίες, διεθνή ανώτερη σχολή επιχειρήσεων
Διευθυντές τουριστικών εταιρειών	1	3	1	6	2	8	TUR4All Travel, Norway's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Tourism Customer Care Specialist, Symplexis, Banistra, Travelatico, Boroinvest, Hotel City Sofia, M-Group, Harmony Group, Hotel Marlin Beach – Ropotamo ευκαιρία, MPM Hotels, Vitosha Park Hotel, Ξενοδοχείο Avliga – Paradise 2018

Εκπρόσωποι της τουριστικής εφοδιαστικής αλυσίδας	0	3	0	3	2	0	Norway's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Diamantis Masoutis AC, Aegean
Εκπρόσωποι τουριστικών και επιχειρηματικών φορέων	5	3	8	4	4	3	TUR4All Travel, Museo de la Historia de Madrid, NOVOTEL Madrid City Las Ventas, Norway's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Hospitality web marketing specialist, Entrepreneur Διευθυντής καριέρας ξενοδοχείου & ειδικός τουριστικής εκπαίδευσης, B&B Entrepreneur, τουριστικό γραφείο B4u, Chandris Hotel, Gabriel café, Ένωση Ιδιοκτητών - Sunny Coats COAST, Συμβούλιο ΤουρισμούL - Plovdiv, Περιφερειακός Τουριστικός Σύλλογος «Ροδόπη»
Εκπρόσωποι τοπικών/περιφερειακών και εθνικών τομεακών δημόσιων Αρχών	0	1	1	0	2	0	Δήμος Aurland, συμπεριφορολόγος και ψυχολόγος, NEON (MKO)
Σύνολο	16	32	16	15	16	15	

3.2 Προκλήσεις ESG στο επίκεντρο και προτεινόμενες λύσεις

Σκοπός των Living Labs ήταν να βρουν λύσεις και να ανταποκριθούν περισσότερο τα ενδιαφερόμενα μέρη του τουρισμού σε εσωτερικά ζητήματα (διαχείριση ανθρώπων, διαχείριση διαφορετικότητας, ισότητα και ένταξη, σωματική και ψυχική ευεξία) και εξωτερικές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (κλιματική αλλαγή, προστασία του περιβάλλοντος στην αλυσίδα εφοδιασμού κ. .).

Οι προκλήσεις στις οποίες επικεντρώθηκε η Living Labs είναι:

- Προσβασιμότητα τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία
- Εργατικά δικαιώματα και συνθήκες εργασίας: ευημερία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα
- Περιβαλλοντική ευθύνη: Μέτρηση και μείωση των εκπομπών CO₂ στην τουριστική αλυσίδα αξίας
- Κοινωνική δέσμευση: ανάπτυξη μιας οργανωτικής κουλτούρας EKE

Οι συγκεκριμένες προκλήσεις ήταν αποτέλεσμα προηγούμενων δεσμεύσεων των ενδιαφερομένων σε θέματα PR1 και PR2 και έρευνα γραφείου σχετικά με τις πιο κοινές προκλήσεις όσον αφορά την επίτευξη βιωσιμότητας στον τουρισμό. Η περίληψη των ιδεών που δημιουργήθηκαν από τους ενδιαφερόμενους τουριστικούς φορείς κατά τη διάρκεια του Living Labs μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να προχωρήσουν προς την Ατζέντα του 2030.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs)



Πίνακας: Προκλήσεις ESG που καλύπτονται από ζωντανά εργαστήρια και η σχέση τους με τους ΣΒΑ του ΟΗΕ

πρόκληση ESG	Σχέση με ΣΒΑ
• Προσβασιμότητα τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία	SDG 10: Μειωμένες ανισότητες SDG 11: Βιώσιμες πόλεις και κοινότητες
• Εργατικά δικαιώματα και συνθήκες εργασίας: ευημερία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα	SDG 3: Καλή υγεία και ευεξία SDG 8: Αξιοπρεπής εργασία και οικονομική ανάπτυξη

Περιβαλλοντική ευθύνη: Μέτρηση και μείωση των εκπομπών CO2 στην τουριστική αλυσίδα αξίας	SDG 13: Δράση για το κλίμα SDG 12: Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή
Κοινωνική δέσμευση: ανάπτυξη μιας οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ	SDG 8: Αξιοπρεπής εργασία και οικονομική ανάπτυξη SDG 17: Συνεργασία για τους στόχους

Κατά τη διάρκεια των ζωντανών εργαστηρίων, στο πλαίσιο των προκλήσεων ESG που εντοπίστηκαν, οι συμμετέχοντες παρουσίασαν συγκεκριμένα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους επιχείρηση και εστίασαν στον εντοπισμό πιθανών λύσεων. Αυτό είναι το πρώτο βήμα της διαδικασίας σχεδιαστικής σκέψης, όπου οι συμμετέχοντες πρέπει να ανακαλύψουν τις αιτίες του γενικότερου προβλήματος μέχρι να μπορέσουν να δηλώσουν ξεκάθαρα το ζήτημα που θα επιλύσουν στα επόμενα στάδια.

3.2.1 Προσβασιμότητα τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία

Παρόλο που η προσβασιμότητα είναι ανθρώπινο δικαίωμα, πολλά εστιατόρια, τουριστικά αξιοθέατα, πολιτιστικά αξιοθέατα, συγκοινωνίες, δημόσιοι χώροι και καταλύματα είναι απρόσιτα για τα άτομα με αναπηρία. Οι αναπηρίες περιλαμβάνουν προβλήματα όρασης και ακοής καθώς και σωματική και νοητική αναπηρία. Μερικά από τα κύρια εμπόδια για την καλύτερη προσβασιμότητα περιλαμβάνουν φυσικά εμπόδια, έλλειψη τεχνικών βοηθημάτων και εξοπλισμού για τα άτομα με ειδικές ανάγκες και έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού.

Φωτογραφία: Δυσπρόσιτος χώρος ξενοδοχείου για άτομα με μειωμένη κινητικότητα



Πηγή: [Ιστότοπος Impulsa Igualdad](#)

Συγκεκριμένα προβλήματα	Προτεινόμενες λύσεις από συμμετέχοντες LL
-------------------------	---

1.	Έλλειψη τουριστικών εμπειριών για άτομα με διαφορετικά είδη αναπηρίας. Συνήθως, τα μέτρα που εφαρμόζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις επικεντρώνονται μόνο στις υποδομές, δηλαδή κυρίως στα φυσικά εμπόδια, ενώ άλλα είδη αναπηρίας συχνά ξεχνιούνται.	Μια περιεκτική επίσκεψη με καθοδήγηση μουσείων και η εφαρμογή μέτρων προσβασιμότητας που επιτρέπουν σε όλους τους ανθρώπους να απολαύσουν την εμπειρία. • Επιτρέποντας στους τυφλούς να αγγίξουν ορισμένα από τα αντικείμενα του μουσείου, όποτε αυτό είναι δυνατό. • Φροντίζοντας να συμπεριλάβετε υπότιτλους για τυχόν εκπαιδευτικά ή διαδραστικά βίντεο που μπορεί να υπάρχουν στο μουσείο. • Κάνοντας τις πινακίδες προσβάσιμες (με χρήση εικονογραμμάτων, μπράιγ).
2.	Μπορεί να είναι δύσκολο να εντοπιστούν άτομα με αόρατες αναπηρίες. Είναι δύσκολο για τους εργαζόμενους να γνωρίζουν πώς να αντιδράσουν σε τέτοιες περιπτώσεις και πώς να τους βοηθήσουν όσο το δυνατόν καλύτερα.	Ένα ψηφιακό εργαλείο που βοηθά τους εργαζόμενους να μάθουν πώς να εντοπίζουν αόρατες αναπηρίες. Η προτεινόμενη εφαρμογή Sunflower είναι μια διαδραστική πλατφόρμα εκμάθησης με εμπειρίες VR και παιχνιδιοποιημένες ενότητες για αόρατες αναπηρίες. Διαθέτοντας ζωντανά διαδικτυακά σεμινάρια, σήματα πιστοποίησης AR και ένα φόρουμ κοινότητας, η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες και τους οργανισμούς να δημιουργούν περιβάλλοντα χωρίς αποκλεισμούς. Τα προσβάσιμα εργαλεία εξασφαλίζουν μια ποικιλόμορφη βάση χρηστών, καθιστώντας την έναν περιεκτικό και αποτελεσματικό πόρο συμπερίληψης.
3.	Χαμηλή ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στον τουρισμό σχετικά με τη μη προσβασιμότητα των τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία.	Μια λύση πολλαπλών βημάτων που θα περιλαμβάνει: 1. δραστηριότητα συγκρότησης ομάδας για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν 2. υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος για τους εργαζόμενους σχετικά με τον τρόπο παροχής υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία 3. ενθάρρυνση ενός πολιτισμικού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις για την προώθηση της διαφορετικότητας και της ένταξης
4.	Αδυναμία πρόσβασης του μικρού ξενοδοχείου σε άτομα με αναπηρικά αμαξίδια - πώς μπορεί ένα ξενοδοχείο να προσαρμόσει τις υποδομές και τις δραστηριότητές του	Ένα εγχειρίδιο που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα μικρά ξενοδοχεία ως οδηγό προσαρμογής. Το εγχειρίδιο περιγράφει πώς να τροποποιήσετε τα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους (ρεσεψιόν, λόμπι, πρωινό σε μπουφέ...) και πώς να εκπαιδεύσετε

	ώστε να μπορεί να φιλοξενήσει άτομα με αναπηρία;	το προσωπικό σχετικά με τη φιλοξενία ατόμων με αναπηρία. Το εγχειρίδιο θα είναι γραμμένο σε σαφή και απλή γλώσσα. Το εγχειρίδιο θα είναι γραμμένο ως οδηγός βήμα προς βήμα και θα περιλαμβάνει γραφικά, όπως εικόνες σωστά σχεδιασμένων χώρων και βίντεο σωστής αλληλεπίδρασης μεταξύ ενός ρεσεψιονίστ και ενός ατόμου με αναπηρία. Οι ιδιοκτήτες ή οι διαχειριστές ξενοδοχείων θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν αυτό το εγχειρίδιο ως λίστα ελέγχου για να παρακολουθήσουν την πρόοδο και να διασφαλίσουν ότι έχουν γίνει όλες οι απαραίτητες προσαρμογές.
5.	Συμμετοχικότητα σε τουριστικές δραστηριότητες - τα άτομα με αναπηρία συχνά αποκλείονται από τις τουριστικές δραστηριότητες, καθώς δεν έχουν σχεδιαστεί για να χρησιμοποιούνται από όλα τα άτομα.	Χρήση της μεθοδολογίας «Empathy walk» στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Το Empathy walk είναι μια μεθοδολογία που επιτρέπει στον σχεδιαστή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας να βιώσει πώς θα ήταν να «περπατάς στα παπούτσια κάποιου άλλου». Συνδέοντας με άτομα με αναπηρία θα μπορούσαν να τροποποιήσουν το προϊόν ή την υπηρεσία για να το κάνουν πιο προσιτό και χωρίς αποκλεισμούς. Αυτό ενθαρρύνει την έννοια του «καθολικού σχεδιασμού», όπου τα περιβάλλοντα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες δημιουργούνται για να είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους, προωθώντας μια προσέγγιση χωρίς αποκλεισμούς από την αρχή.
6.	Καθώς υπάρχουν πολλοί τύποι αναπηριών, δεν μπορούν όλα τα καταλύματα να προσαρμοστούν σε όλα αυτά.	Ανάπτυξη μιας ένωσης που συνδέει παρόχους καταλυμάτων που εξυπηρετούν διαφορετικές αναπηρίες. Αυτό μπορεί να είναι επωφελές για τις ΜΜΕ, καθώς μπορούν να αλληλοσυμπληρώνονται εστιάζοντας σε διαφορετικές κατηγορίες ατόμων με αναπηρία. Και αυτό θα δημιουργούσε περισσότερες επιλογές για τα άτομα με αναπηρία και όλες οι πληροφορίες θα συγκεντρώνονταν και θα διανέμονταν από αυτήν την ένωση.

3.2.2 Εργατικά δικαιώματα και συνθήκες εργασίας: ευημερία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα

Ενώ το ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον είναι θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα, οι θέσεις εργασίας στον τουρισμό συχνά επηρεάζουν αρνητικά τη σωματική και ψυχική ευημερία των εργαζομένων. Οι θέσεις εργασίας πρώτης γραμμής στον τουριστικό τομέα χαρακτηρίζονται από ένα γρήγορο εργασιακό περιβάλλον με απαιτητικούς πελάτες, υπερβολικό φόρτο εργασίας και πολλές ώρες που μπορεί να

προκαλέσουν άγχος και άγχος στους εργαζομένους. Σύμφωνα με τον [Krenn \(2012\)](#), ο τουριστικός τομέας «υποφέρει από χαμηλά επίπεδα εισοδήματος, χαμηλό μισθό ικανοποίηση, δυσμενείς χρόνους εργασίας, πολύ περιορισμένες ευκαιρίες σταδιοδρομίας, υψηλό επίπεδο διαλειμμάτων σταδιοδρομίας και σημαντική χρήση εργαζομένων με υπερβολικά προσόντα». Όπως ορίζεται στην αρχή 10 του [Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων](#), οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και της ασφάλειάς τους στην εργασία.

Φωτογραφία: σερβιτόροι σε καφετέρια



Πηγή: [Unsplash, Camille Chan](#)

	Συγκεκριμένα προβλήματα	Προτεινόμενες λύσεις από συμμετέχοντες LL
1.	Υψηλά επίπεδα άγχους, ειδικά στον ξενοδοχειακό κλάδο λόγω των πολλών ωρών εργασίας και της ανοιχτής λειτουργίας του ξενοδοχείου 24/7.	Οι λύσεις που προτείνονται περιλαμβάνουν τη δημιουργία υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας. Αυτό θα μπορούσε να γίνει με τη μορφή μιας ομάδας υποστήριξης ή μικρών μηνιαίων συγκεντρώσεων για τους υπαλλήλους, ώστε να μπορούν να μοιραστούν τις ανησυχίες τους και να μάθουν περισσότερα για μερικές τεχνικές χαλάρωσης και επίσης να καταλάβουν ποια είναι τα βασικά σημεία που πρέπει να αλλάξουν στο διαχείριση. Μια άλλη ιδέα, που θα μπορούσε να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική στα ξενοδοχεία και ορισμένοι συμμετέχοντες τόνισαν ότι το έχουν κάνει, είναι να χρησιμοποιήσουν το γυμναστήριο του ξενοδοχείου για να οργανώσουν μια δραστηριότητα συγκρότησης ομάδας με τη μορφή μαθημάτων γιόγκα που είναι γνωστά για τη μείωση των επιπέδων του στρες και τη βελτίωση της συνολικής πνευματικής σκέψης. ευεξία.
2.	Στρες που σχετίζεται με το	Η λύση, που ονομάζεται "CalmSpace", διαθέτει

	εργασιακό περιβάλλον, αντιμετώπιση διαφόρων παραγόντων και καταστάσεων άγχους. Ο τουρισμός σχετίζεται με τη συνεχή επικοινωνία που αντανακλά την ψυχική ευημερία του προσωπικού.	βελτιωμένα δωμάτια καταπολέμησης του στρες με χαλαρωτική διακόσμηση, άνετα έπιπλα και πρόσθετες ανέσεις, όπως απαλή μουσική και πόρους καθοδηγούμενου διαλογισμού. Η ευέλικτη διάταξη των δωματίων προσαρμόζεται σε διαφορετικές προτιμήσεις και εισάγονται δομημένες συνεδρίες ευεξίας για να παρέχουν καθοδηγούμενες επιλογές χαλάρωσης. Οι πολιτικές πρόσβασης διασφαλίζουν συνεχή και θετικό αντίκτυπο στην ευημερία των εργαζομένων, την ικανοποίηση από την εργασία και τη συνολική κουλτούρα στο χώρο εργασίας.
3.	Η έλλειψη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και δίκαιης αποζημίωσης λόγω των έντονων συνθηκών εργασίας και των καταπιεσμένων εργασιακών δικαιωμάτων, που προκαλούνται από την περιορισμένη εποπτεία της Επιθεώρησης Εργασίας και τη φύση των τουριστικών υπηρεσιών.	Δημιουργήστε μια ψηφιακή εφαρμογή για παρακολούθηση ωρών εργασίας μέσω ψηφιακών καρτών. Οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις κάρτες κατά την έναρξη και το τέλος της εργασίας για τα αρχεία παρουσίας. Το σύστημα, προσβάσιμο από κινητά, παρακολουθεί αυτόματα τις υπερωρίες, βοηθά σε αιτήματα άδειας και υποστηρίζει μια ομαλή μετάβαση με συνεχείς πόρους εκμάθησης. Αυτή η λύση θα διασφαλίσει τη διαφάνεια, θα αποτρέψει τις αθέμιτες εργασιακές πρακτικές και θα εγγυηθεί δίκαιες αμοιβές για τις επιχειρήσεις της ΕΕ.
4.	Λόγω της ανεύθυνης διαχείρισης που επικεντρώνεται στη μεγιστοποίηση του κέρδους, οι εργαζόμενοι σε μπαρ και εστιατόρια μένουν με κακές συνθήκες εργασίας που επηρεάζουν αρνητικά τη σωματική και ψυχική υγεία τους. Εργάζονται σε χώρους με έλλειψη προσωπικού, όπου οι υπερωρίες είναι φυσιολογικές, δεν έχουν μέρες για ξεκούραση, αμείβονται ελάχιστα και όχι στην ώρα τους και πρέπει να εργάζονται σε περιβάλλοντα με κακές διαπροσωπικές σχέσεις.	Θέσπιση προτύπου για καλές συνθήκες εργασίας σε μπαρ και εστιατόρια. Ένα πρότυπο θα καθόριζε τις «καλές συνθήκες εργασίας», θα προσφέρει βήμα προς βήμα καθοδήγηση στους διευθυντές πώς να προσαρμόσουν τον χώρο εργασίας προς όφελος των εργαζομένων και θα πρόσφερε εξωτερική επαλήθευση που θα οδηγούσε σε πιστοποιητικό ότι ένας χώρος εργασίας είναι βιώσιμος. Το πρότυπο θα αναπτυχθεί και θα διαχειρίζεται μια ΜΚΟ που θα χρηματοδοτείται από τα δημόσια ταμεία. Με αυτόν τον τρόπο το πιστοποιητικό θα χρειαζόταν ανεξαρτησία και αξιοπιστία. Το πιστοποιητικό θα ήταν ένας δείκτης για τους εποχικούς εργαζόμενους όπου οι συνθήκες εργασίας είναι καλές και όπου οι διευθυντές θα φροντίσουν για τη σωματική και ψυχική τους ευεξία. Τα μπαρ και τα εστιατόρια μπορούν να εμφανίσουν δημοσίως αυτό το πιστοποιητικό στις εγκαταστάσεις τους και στον επίσημο ιστότοπο τους, γεγονός που μπορεί να αποτελέσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μεταξύ συνειδητών τουριστών και να διευκολύνει τη

		διαδικασία προσέλκυσης εργαζομένων. Η ΜΚΟ που θα ήταν υπεύθυνη για την πιστοποίηση θα έστελνε επίσης μυστικούς πελάτες σε ελέγχους των συνθηκών εργασίας σε μπαρ και εστιατόρια στα οποία απονεμήθηκε το πιστοποιητικό. Θα υπήρχε μια φόρμα στον επίσημο ιστότοπο της ΜΚΟ όπου οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να υποβάλλουν παράπονα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας που θα οδηγούσαν σε επίσκεψη στο μπαρ/εστιατόριο. Εάν επιβεβαιωθούν οι αξιώσεις, η πιστοποίηση θα ακυρωθεί.
5.	Περιορισμένη πρόσβαση στην ψυχική υγεία πόροι	- Εκπαιδευτικά προγράμματα για τη διαχείριση του άγχους, την ανθεκτικότητα και την ευαισθητοποίηση για την ψυχική υγεία για όλους τους εργαζόμενους. - Εκπαίδευση για τους διευθυντές ώστε να αναγνωρίζουν σημάδια προβλημάτων ψυχικής υγείας και να προωθούν ένα υποστηρικτικό περιβάλλον. - Παροχή κάλυψης ψυχικής υγείας ως μέρος των πακέτων παροχών εργαζομένων.
6.	Με τη διάδοση των μοντέλων έξυπνης και εξ αποστάσεως εργασίας, οι απομακρυσμένοι εργαζόμενοι μπορούν να παραμεληθούν όσον αφορά τις πρωτοβουλίες ευημερίας.	Εικονικά προγράμματα ευεξίας ειδικά προσαρμοσμένα σε απομακρυσμένους εργαζόμενους στην εταιρεία. Αυτό το πρόγραμμα θα μπορούσε να περιλαμβάνει συνεδρίες διαλογισμού, μαθήματα φυσικής κατάστασης, εργαστήρια ψυχικής υγείας και σεμινάρια διαχείρισης άγχους. Παρέχοντας αυτούς τους πόρους στο Διαδίκτυο, οι απομακρυσμένοι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτούς από οπουδήποτε, προωθώντας την ευημερία τους ανεξάρτητα από την τοποθεσία.

3.2.3 Περιβαλλοντική ευθύνη: Μέτρηση και μείωση των εκπομπών CO2 στην τουριστική αλυσίδα αξίας

Το αποτύπωμα άνθρακα στον τουρισμό ευθύνεται για [το 8% των παγκόσμιων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου](#). Εκτός από τις εκπομπές που παράγονται εντός των οργανισμών λόγω της χρήσης ενέργειας για εργασίες μηχανημάτων, θέρμανσης, ψύξης, μεταφοράς κ.λπ. επί των οποίων οι οργανισμοί έχουν τον έλεγχο, η πλειονότητα των εκπομπών GHG είναι έμμεσες εκπομπές που παράγονται στην αλυσίδα αξίας. Αυτές οι εκπομπές είναι δύσκολο να μετρηθούν και να μειωθούν, επειδή μια εταιρεία έχει ελάχιστο έλεγχο στον τρόπο με τον οποίο παράγονται αυτές οι εκπομπές. Οι εκπομπές στην αλυσίδα αξίας αποτελούν επομένως συλλογική ευθύνη της τουριστικής βιομηχανίας και απαιτούν καινοτομία και συνεργασία για την εξεύρεση τρόπων μείωσης των επιπτώσεων του τουρισμού στο περιβάλλον.

Φωτογραφία: Επιβίβαση σε αεροπλάνο



Πηγή: [Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ](#)

	Συγκεκριμένα προβλήματα	Προτεινόμενες λύσεις από συμμετέχοντες LL
1.	Μεγάλο μερίδιο των παγκόσμιων εκπομπών CO2 προέρχεται από τα απόβλητα και την ακατάλληλη διαχείριση των απορριμμάτων. Γι' αυτό είναι σημαντικό να φροντίζουμε όχι μόνο για την ανακύκλωση αλλά και για τη μείωση των απορριμμάτων και την εφαρμογή λύσεων οικολογικού σχεδιασμού. Οι αλυσίδες ξενοδοχείων παράγουν σημαντική ποσότητα απορριμμάτων λόγω των βιομηχανικών προτύπων.	Οι συμμετέχοντες πρότειναν πολλά μέτρα χαμηλού κόστους για τους παρόχους καταλυμάτων. Αυτά περιλαμβάνουν: • Μετάβαση σε επαναγεμιζόμενα καλλυντικά σε αλυσίδες ξενοδοχείων και εξάλειψη των πλαστικών μιας χρήσης • Κάδοι ανακύκλωσης στα δωμάτια του ξενοδοχείου • Αγορά ειδών χύμα • Μετάβαση σε λειτουργίες check-in/check-out χωρίς χαρτί • Βελτιστοποίηση μεγεθών μερίδων φαγητού
2.	Τα ξενοδοχεία και οι τουριστικοί χώροι αντιμετωπίζουν μια διπλή πρόκληση των υπερβολικών εκπομπών άνθρακα και της σημαντικής σπατάλης τροφίμων. Η υψηλή κατανάλωση ενέργειας του κλάδου και η αναποτελεσματική διαχείριση των τροφίμων συμβάλλουν σημαντικά στην υποβάθμιση του περιβάλλοντος. Η αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος περιλαμβάνει τη	Το οριστικοποιημένο "EcoHospitality Innovator" είναι μια διαισθητική και ασφαλής λύση βιωσιμότητας, η οποία ενσωματώνεται απρόσκοπτα με διαφορετικές δομές ξενοδοχείων και υπάρχοντα συστήματα διαχείρισης. Αυτό το ψηφιακό εργαλείο προσδιορίζει πηγές κατανάλωσης ενέργειας και παραγωγής αποβλήτων και εντοπίζει ευκαιρίες για μειώσεις. Μια εξελιγμένη ενότητα ανάλυσης κόστους-οφέλους παρέχει στους ενδιαφερόμενους οικονομικές πληροφορίες, ενώ τα εργαλεία παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο δίνουν στους χρήστες τη δυνατότητα

	χάραξη στρατηγικών για τη μείωση των εκπομπών μέσω ενεργειακής βελτιστοποίησης και βιώσιμων πρακτικών, καθώς και την εφαρμογή αποτελεσματικών μέτρων για την ελαχιστοποίηση της σπατάλης τροφίμων μέσω βελτιωμένης διαχείρισης αποθεμάτων και μεθόδων ανακύκλωσης.	να παρακολουθούν βασικούς δείκτες απόδοσης. Σχεδιασμένο για επεκτασιμότητα, το σύστημα φιλοξενεί ξενοδοχεία διαφορετικών μεγεθών, εξασφαλίζοντας προσαρμοστικότητα και συνεχή βελτίωση μέσω μηχανισμών ανάδρασης των χρηστών. Το «EcoHospitality Innovator» αποτελεί ένα πρωτοποριακό και αποτελεσματικό εργαλείο για την προώθηση της βιωσιμότητας στον τομέα της φιλοξενίας.
3.	Υψηλότερο αποτύπωμα άνθρακα της υπηρεσίας λόγω των εκπομπών της εφοδιαστικής αλυσίδας.	Μετακίνηση προς βιώσιμες ενεργειακές επιλογές, όπως η ηλιακή ή η αιολική ενέργεια, για να μειωθεί η εξάρτηση από ορυκτά καύσιμα. Η χρηματοδότηση αυτής της μετάβασης θα προέρχεται από επενδυτικά κεφάλαια με περιβαλλοντική συνείδηση και θα δημιουργηθεί ένας συνεργατικός διάλογος επικοινωνίας για την αποτελεσματική πλοήγηση και αντιμετώπιση τυχόν νομικών ρυθμίσεων.
4.	Υπάρχει έλλειψη εργαλείων για τη μέτρηση και τον υπολογισμό των εκπομπών CO2 από τους επισκέπτες που ταξιδεύουν στο ξενοδοχείο. Υπάρχει επίσης ανάγκη να δοθούν οικονομικά κίνητρα στους τρόπους μεταφοράς με χαμηλές εκπομπές άνθρακα.	Ανάπτυξη μιας διαδικτυακής εφαρμογής που τα ξενοδοχεία μπορούν να ενσωματώσουν στις πλατφόρμες κρατήσεών τους ή να τη χρησιμοποιήσουν ως αυτόνομο εργαλείο. Κατά την κράτηση ή τη διαδικασία του check-in, οι επισκέπτες θα συμπλήρωναν τη διεύθυνσή τους, το είδος της μεταφοράς που χρησιμοποιείται και ποια είναι τα μέρη όπου αλλάζουν από τη μία λειτουργία στην άλλη. Με βάση αυτόν τον μικρό όγκο δεδομένων, η εφαρμογή θα μπορεί να υπολογίσει τις εκπομπές GHG για αυτόν τον επισκέπτη. Εάν χρησιμοποιηθεί κατά την πραγματοποίηση μιας κράτησης, η εφαρμογή θα προτείνει πιο βιώσιμες ταξιδιωτικές επιλογές για τις οποίες ο επισκέπτης θα λάβει έκπτωση από ένα ξενοδοχείο. Θα αποδείξουν τη βιώσιμη επιλογή τους υποβάλλοντας ένα εισιτήριο στην εφαρμογή.
5.	Έλλειψη κατανόησης του τρόπου με τον οποίο ένα προϊόν ή μια υπηρεσία παράγει εκπομπές.	Εφαρμογή μεθοδολογίας αξιολόγησης κύκλου ζωής για την καλύτερη κατανόηση και μέτρηση του αποτυπώματος άνθρακα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Αυτό επιτρέπει στον διαχειριστή να εντοπίζει ευκαιρίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου τροποποιώντας τον σχεδιασμό,

		βελτιστοποιώντας τις διαδρομές μεταφοράς ή αλλάζοντας προμηθευτές.
6.	Έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των παραγόντων στην αλυσίδα αξίας	Πρωτοβουλίες όπως η «Filiera Etica Pulita» (Καθαρή Ηθική Εφοδιαστική Αλυσίδα) δίνουν έμφαση στον βιώσιμο σχεδιασμό προϊόντων και στις δομικές παρεμβάσεις για την προστασία και τη διατήρηση της ακεραιότητας της περιοχής.

3.2.4 Κοινωνική δέσμευση: ανάπτυξη μιας οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ

Απαιτείται δέσμευση των εργαζομένων για την ανάπτυξη και την εφαρμογή λύσεων για την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων, ωστόσο η ευαισθητοποίηση και οι δεξιότητες ΕΚΕ μεταξύ των εργαζομένων είναι χαμηλές. Τόσο οι διευθυντές όσο και οι εργαζόμενοι δεν κατανοούν τη βιωσιμότητα, τη γνώση σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη και τις σχετικές δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή εφαρμογή των πρωτοβουλιών ΕΚΕ στην πράξη. Η οργανωσιακή κουλτούρα αναφέρεται στις αξίες, τις πεποιθήσεις, τις συμπεριφορές και τις πρακτικές που διαμορφώνουν την ταυτότητα ενός οργανισμού ([Watkins, 2013](#)) και είναι ζωτικής σημασίας για τον επιτυχημένο μετασχηματισμό της τουριστικής επιχείρησης προς τη βιωσιμότητα ([Syal et al., 2022](#)). Η οργανωτική κουλτούρα χτίζεται μέσω της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης και διευκολύνεται από τη νοοτροπία, τις γνώσεις και τις δεξιότητες των ατόμων.

Φωτογραφία: οικοδόμηση οργανωτικής κουλτούρας μέσω της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης



Πηγή: [Unsplash, Claire Nakkachi](#)

Συγκεκριμένα προβλήματα	Προτεινόμενες λύσεις από συμμετέχοντες LL
-------------------------	---

1.	Ασυνεπής δέσμευση και έλλειψη κινήτρων στην εφαρμογή των αρχών ΕΚΕ.	Η στρατηγική ηγεσία θα μπορούσε να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων. Αυτό περιλαμβάνει: • εθελοντισμός βασισμένος σε δεξιότητες, • εκδηλώσεις καθαρισμού, • πώληση κυκλικής οικονομίας στο γραφείο, • τοπικές φιλανθρωπικές εκστρατείες, • πρωτοβουλίες υγείας και ευεξίας (παροχή πρόσβασης σε ιατρικούς ελέγχους, εμβολιασμούς και εκπαίδευση σε θέματα υγείας).
2.	Η ευαισθητοποίηση και οι δεξιότητες ΕΚΕ μεταξύ των εργαζομένων είναι χαμηλές. Αυτό είναι ένα πρόβλημα γιατί απαιτείται η δέσμευση των εργαζομένων για την ανάπτυξη και την εφαρμογή λύσεων για την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων.	Το "CSR Culture Catalyst" είναι μια ολιστική λύση που προωθεί μια ισχυρή κουλτούρα (CSR). Αυτή η πρωτοβουλία περιλαμβάνει προσαρμοσμένα προγράμματα κατάρτισης εργαζομένων, διαφανή κανάλια επικοινωνίας για υπευθυνότητα και αποκλειστικές πλατφόρμες για τη συμμετοχή της κοινότητας, ευθυγραμμίζοντας τους επιχειρηματικούς στόχους με την κοινωνική ευθύνη. Οι μετρήσεις και τα εργαλεία αναφοράς μετρούν τον από αντίκτυπο και η διαλειτουργική συνεργασία διασφαλίζει ότι οι αρχές ΕΚΕ ενσωματώνονται σε ολόκληρο τον οργανισμό. Αυτή η ολοκληρωμένη προσέγγιση στοχεύει να ενσωματώσει μια διαρκή δέσμευση για κοινωνική ευθύνη εντός της οργανωτικής κουλτούρας, δημιουργώντας θετικές επιπτώσεις στους εργαζόμενους, τις κοινότητες και το ευρύτερο επιχειρηματικό οικοσύστημα.
3.	Η έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με τα οφέλη των αρχών της ΕΚΕ, οδηγεί μια εταιρεία να έχει μικρό ή καθόλου αντίκτυπο από κοινωνική ή περιβαλλοντική άποψη.	Μια σελίδα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στο Instagram, σε συνεργασία με ειδικούς και παράγοντες επιρροής, αποκλειστικά αφιερωμένη στην κοινή χρήση συναρπαστικών infographics και βίντεο που τονίζουν τα πλεονεκτήματα που συνδέονται με την υιοθέτηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR). Αυτή η πρωτοβουλία θα έχει ως στόχο να παρουσιάσει αποτελεσματικά τις θετικές επιπτώσεις τόσο στην εταιρεία όσο και στην ευρύτερη κοινότητα. Η χρηματοδότηση αυτού του έργου θα πρέπει να αναζητηθεί από περιβαλλοντικές ή επιχειρηματικές ομάδες σκέψης. Η επιτυχία του έργου θα μετρηθεί μέσω ερευνών που θα αξιολογούν τον πολλαπλασιασμό των εταιρειών που υιοθετούν μια προσέγγιση διαχείρισης ΕΚΕ.

4.	Οι εργαζόμενοι στερούνται ευαισθητοποίησης και ενδιαφέροντος σχετικά με την ΕΚΕ, γεγονός που εμποδίζει τη δέσμευσή τους και την επιτυχή εφαρμογή της ΕΚΕ στην πράξη.	Ένα δομημένο πρόγραμμα για τη δέσμευση των εργαζομένων όσον αφορά την εφαρμογή της ΕΚΕ. Το πρόγραμμα ξεκινά με τη θεωρητική εκπαίδευση σχετικά με την ΕΚΕ και την πρακτική εκπαίδευση σε διάφορους τομείς (ανθρώπινο δυναμικό, κουζίνα, καθαρισμός, κηπουρική...) σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ. Το πρόγραμμα θα συνεχιστεί με εβδομαδιαίες συναντήσεις ομάδας με επικεφαλής διαφορετικούς υπαλλήλους κάθε εβδομάδα, όπου συζητούνται οι προκλήσεις και οι πιθανές λύσεις. Παρουσιάζεται εβδομαδιαίο ενημερωτικό δελτίο που επιτρέπει στους επικεφαλής διαφορετικών τμημάτων να παρουσιάζουν τις εμπειρίες και τα αποτελέσματά τους. Μία φορά το μήνα, οι ηγέτες των ομάδων αξιολογούν την απόδοση των εργαζομένων όσον αφορά την ΕΚΕ. Η επιτυχία τους στην εφαρμογή της ΕΚΕ ανταμείβεται.
5.	Έλλειψη συμμετοχής των εργαζομένων σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ	Η συνεργατική διακυβέρνηση και η ενεργός συμμετοχή προτάθηκαν ως λύση για την ενίσχυση της αίσθησης κοινής ευθύνης και λήψης αποφάσεων εντός του οργανισμού. Οι διευθυντές τουριστικών οργανισμών θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους υπαλλήλους τους να εντοπίζουν ευκαιρίες για πιο βιώσιμες επιλογές. Οι επιτυχείς υλοποιήσεις στην πράξη θα μπορούσαν να δοθούν κίνητρα με μπόνους στους μισθούς.
6.	Έλλειψη ηγεσίας ΕΚΕ στους τουριστικούς οργανισμούς	Οι ηγέτες θα πρέπει να δίνουν το παράδειγμα συμμετέχοντας ενεργά σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ, μεταδίδοντας τη σημασία της κοινωνικής ευθύνης και ενσωματώνοντας τις αξίες της ΕΚΕ στην οργανωσιακή κουλτούρα. Τα καθήκοντα του ηγέτη πρέπει να είναι να θέτει τους στόχους και τις ευθύνες, να παρακινεί και να παρέχει υποστήριξη, να ελέγχει την πρόοδο και να επιβραβεύει τη δέσμευση και τα αποτελέσματα των εργαζομένων.

4. Συμπεράσματα

Το A Living Lab είναι μια πολυμερής, συνεργατική προσέγγιση για τον εντοπισμό και την επίλυση πολύπλοκων προκλήσεων. Στο πλαίσιο του έργου CSR4Tourism, οργανώθηκαν συνολικά έξι ζωντανά εργαστήρια σε έξι διαφορετικές χώρες με 110 συμμετέχοντες. Τα ενδιαφερόμενα μέρη του τουρισμού εστίασαν σε τέσσερις προκλήσεις ESG που σχετίζονται με τη συμπερίληψη και τη διαφορετικότητα, την

ευημερία των εργαζομένων, τον αντίκτυπο στην κλιματική αλλαγή και την οργανωτική κουλτούρα της ΕΚΕ. Οι προτεινόμενες λύσεις μπορούν να βοηθήσουν τις ΜΜΕ στο ταξίδι αειφορίας τους.

Ορισμένες από τις προτεινόμενες λύσεις μπορούν να εφαρμοστούν από όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις καθώς απαιτούν ελάχιστους ή καθόλου πρόσθετους πόρους. Ορισμένες από τις λύσεις απαιτούν επενδύσεις, αλλά προσφέρουν επίσης πολλά οφέλη στην εταιρεία. Τέλος, ορισμένες από τις λύσεις απαιτούν τη συνεργασία πολλών ενδιαφερομένων για την ανάπτυξη ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή ενός πλαισίου που θα επιτρέψει στις τουριστικές ΜΜΕ να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που έχουν εντοπιστεί. Αυτή η τελευταία κατηγορία αντιμετωπίζεται με τις συστάσεις πολιτικής που δημιουργούνται ως το τελικό αποτέλεσμα του έργου CSR4Tourism.

Το Living Labs μπορεί να οργανωθεί σε διαφορετικά περιβάλλοντα, με διαφορετικούς σκοπούς και διαφορετικούς συμμετέχοντες. Εάν ενδιαφέρεστε να συμμετάσχετε ή να οργανώσετε ένα Living Lab, σε αυτό το έγγραφο μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για τη μεθοδολογία καθώς και στοιχεία επικοινωνίας οργανισμών που μπορούν α) να σας βοηθήσουν στη διαδικασία και β) να συμμετάσχετε ενεργά στο Living Lab.

5. Επαγγελματικές κάρτες

Εάν θέλετε να οργανώσετε ένα Living Lab στη χώρα σας, παρακάτω μπορείτε να βρείτε στοιχεία επικοινωνίας συνεργατών που θα μπορούσαν να σας βοηθήσουν με την οργάνωση του Living Lab.



**Stelena
Angelova**

Accessibility specialist

Impulsa Igualdad
sangelova@impulsaigualdad.org
Spain



**Diana
Todorova**

*Sustainable project
manager*

CSR Innovative Solutions
diana@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark



**Martin
Savchev**

ESG Strategist & Analyst

CSR Innovative Solutions AS
martin@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark



**Stella
Hrvatín**

*Sustainability reporting
consultant*

The Croatian Institute for CSR
stella@idop.hr
Croatia



**Letizia
Ciacciafava**

*Destination Marketing
Specialist*

Destination Makers
letizia@destination-makers.com
Italy



**Odysseas
Vlachonikolos**

Sustainability consultant

ZeweLepe
odysseas@read-lab.eu
Cyprus

Επισκεφθείτε τον επίσημο ιστότοπο του έργου για περισσότερες πληροφορίες και άλλα αποτελέσματα του έργου: <http://csr4tourism.eu>