

# CSR4 TOURISM

## CSR4Tourism: Препоръки за политики

Резултат от проект 3, Задача 2  
Проект н° 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166  
април 2024



## А. Въвеждането

Препоръките за политиката в областта на туризма CSR4 предлагат набор от мерки, които считаме, че биха имали силно въздействие върху превръщането на околната среда в по-подходяща за прилагане на принципите на КСО от МСП и постигане на ЦУР в туристическия сектор. Тези препоръки са насочени към политиките, отговарящи за устойчивото развитие на туризма в ЕС, на национално и децентрализирано (местно) ниво.

Целта на тези препоръки е да се увеличи въздействието на стратегиите за КСО на МСП и да се подобри устойчивостта на техните дейности. Съвместните усилия ще доведат до по-ефективни решения на социалните и екологичните предизвикателства в туристическия сектор, които са грижа както за компаниите, така и за правителствата.

## Б. Методология

Този документ превръща изследванията, проведени по време на проекта, в конкретни препоръки за промените, които могат да бъдат приложени на европейско, национално и местно ниво, за да направят средата по-подходяща за прилагане на принципите на КСО в туристическите МСП.

Честите проблеми, споменати от заинтересованите страни по отношение на прилагането на КСО и резултатите от документните изследвания, извършени от партньорите по проекта в PR1, са обобщени в набора от ESG предизвикателства, които изискват специално внимание и решения за насърчаване на прилагането на принципите на КСО на практика.

Препоръките за политики са резултат от работата на всички партньори в консорциума в сътрудничество със заинтересованите страни в туризма. По време на резултатите от проекта 1 и 2, партньорите по проекта идентифицираха области, в които МСП се нуждаят от подкрепа по отношение на прилагането на КСО. С внедряването на живите лаборатории в първата фаза на проекта резултат 3, партньорите по проекта обсъдиха със заинтересованите страни в туризма възможните решения на идентифицираните предизвикателства. Този документ обобщава предложенията за създателите на политики по отношение на това как те биха могли да подкрепят МСП в прилагането на принципите на КСО. Препоръките за политики са насочени към създателите на политики на местно, национално и европейско равнище.

## В. ESG предизвикателства и препоръки за политики

Тази глава представя четири екологични, социални и управленски предизвикателства, по отношение на които МСП се нуждаят от подкрепа от създателите на политики, за да улеснят приемането на практики за корпоративна социална отговорност и да подобрят прилагането на практиките за устойчивост. Предизвикателствата, свързани с ESG, включват социално приобщаване и равенство, трудови права и условия на труд, екологична отговорност и емисии на парникови газове и управление на КСО, т.е. развитие на подходяща организационна култура на КСО.

Всяка подглава започва с въведение към предизвикателствата, подкрепено с документно проучване и принос от заинтересованите страни, продължава с преглед на приложимите политики и регламенти на ЕС, предлага препоръки за политики, изготвени от консорциума, и завършва с ясните ползи за МСП.

### 3.1 Социално включване: Достъпност на туристическите услуги за хора с увреждания

#### Въведение в ESG предизвикателството

Социалното включване е важен аспект на корпоративната социална отговорност. Въпреки че достъпността е човешко право, все още много ресторанти, туристически атракции, културни забележителности, транспорт, обществени пространства и настаняване са недостъпни за хора с увреждания. Уврежданията включват зрителни и слухови увреждания, както и физически и умствени увреждания. Някои от основните пречки за по-добра достъпност включват: физически бариери, липса на технически помощни средства и оборудване за хора с увреждания и липса на образован персонал. Лицата, вземащи решения, биха могли да улеснят достъпността на туристическите услуги, като предоставят подкрепа на МСП, които искат да променят услугите си с приемането на помощни технологии, инфраструктурни промени и развитие на умения.

Достъпността в туризма се отнася до способността на хората с увреждания да участват пълноценно в туристическите дейности, без да се сблъскват с препятствия. Това включва физически достъп до туристически обекти, както и наличието на информация и услуги, подходящи за различни видове увреждания.

Хората с увреждания се сблъскват с различни предизвикателства при пътуване, вариращи от липса на достъпна инфраструктура до недостиг на осведоменост сред доставчиците на туристически услуги. Основните пречки включват липсата на рампи и асансьори в сградите, липсата на информация в достъпни формати като брайлова азбука или аудио,

недостатъчно обучен персонал за подпомагане на хората с увреждания и липсата на адаптиран транспорт.

За малките и средните предприятия (МСП) в туристическия сектор осигуряването на достъп до техните продукти и услуги може да бъде предизвикателство поради финансови ограничения и неразбиране на нуждите на хората с увреждания. Освен това схващането, че достъпността е скъпа и трудна за изпълнение, може да обезкуражи МСП да предприемат действия в това отношение.

Съществуват обаче решения и най-добри практики, които могат да помогнат за преодоляването на тези пречки. Например, обучението на персонала за подпомагане на хора с увреждания може да подобри качеството на услугите и опита на клиентите. Използването на помощни технологии, като например мобилни приложения или помощни средства, може да улесни достъпа до информация и комуникация за хората с увреждания.

Освен това МСП могат да се възползват от стимулите и финансирането, налични на местно, национално или европейско равнище, за да прилагат подобрения на достъпността. Те могат да включват безвъзмездни средства за инсталиране на рампи или асансьори, програми за обучение на персонала или финансова подкрепа за придобиване на помощни технологии.

В обобщение, достъпният туризъм гарантира пълноценното участие на всички лица, независимо от техните способности. Въпреки че съществуват предизвикателства пред постигането на достъпност в туристическия сектор както за хората с увреждания, така и за МСП, съществуват и решения и най-добри практики. Сътрудничеството между публичния сектор, частния сектор и организациите, представляващи хората с увреждания, е от решаващо значение за напредъка към по-приобщаваща и достъпна туристическа индустрия за всички.

### **Проблеми, споменати от заинтересованите страни в туризма по време на фокус групи (PR1T2) и живи лаборатории (PR3T1) във връзка с достъпността в туристическия сектор**

- Липса на достъпни продукти и услуги: Заинтересованите страни посочиха липсата на достъпни услуги и продукти по отношение на настаняване, транспорт и отдих за хора с увреждания. Препоръки, съсредоточени върху проектирането на туристически преживявания, които отчитат разнообразните нужди и осигуряват пълна достъпност. МСП посочиха липсата на насоки във връзка с това техните продукти и услуги да станат по-достъпни.

- Липса на осведоменост и разбиране: Заинтересованите страни изразиха загриженост относно общата липса на осведоменост и разбиране сред доставчиците на туристически услуги по отношение на нуждите и предпочитанията на хората с увреждания. Това може да доведе до неадекватни услуги и съоръжения, което прави предизвикателство за хората с увреждания да участват пълноценно в туристическите дейности. Липсата на знания и умения на персонала за това как да се приемат хора с увреждания също беше посочена като предизвикателство.
- Недостатъчна инфраструктура: Заинтересованите страни определиха липсата на достъпна инфраструктура като значителна пречка за приобщаването в туризма. Това може да включва недостъпни възможности за транспорт, като автобуси или влакове без рампи за инвалидни колички, както и туристически атракции и места за настаняване, които не са подходящи за инвалидни колички или нямат подходящи знаци за хора със зрителни увреждания. Участниците предложиха преодоляване на физическите бариери чрез приобщаващ дизайн, технологични помощни средства и спазване на строителните стандарти, осигуряващи универсална достъпност.
- Ограничена информация и комуникация: Заинтересованите страни изразиха загриженост относно ограничената наличност на информация и комуникация в достъпни формати за хора с увреждания. Това включва уебсайтове и промоционални материали, които не са съвместими с екранните четци или не предоставят информация в брайлови или големи печатни формати, което затруднява хората със зрителни или когнитивни увреждания да планират ефективно пътуванията си.
- Дискриминация и стигма: Заинтересованите страни подчертаха случаите на дискриминация и стигма, с които се сблъскват хората с увреждания при достъпа до туристически услуги. Това може да включва негативни нагласи от страна на персонала или други туристи, както и случаи на явна или скрита дискриминация въз основа на увреждане.
- Финансови бариери: Заинтересованите страни определиха финансовите бариери като значителна пречка за приобщаването в туризма. Това може да включва високите разходи за настаняване на достъпни цени и възможности за транспорт, както и липсата на финансова подкрепа или стимули за доставчиците на туристически услуги да инвестират в подобрения на достъпността.
- Недостатъчно прилагане на наличните технологии: Отговорите подчертаха значението на широкото използване на помощни технологии, ясни знаци и обучение на персонала при използването на такива помощни средства. Интегрирането на технологии, като например виртуалната обиколка на Metal Gusto, беше подчертано като ценен инструмент за подобряване на достъпността ([МетаГусто](#)). Заинтересованите страни посочиха необходимостта от повишаване на осведомеността относно наличните технологии и споделяне на успешен опит със заинтересованите страни в туризма.

- Липса на работа в мрежа и ангажираност на общността: Участниците подчертаха значението на участието на общността в туристическите процеси, като подчертаха съвместните инициативи и партньорствата с местни организации. Предложението за редизайн на приветливи пространства чрез универсален дизайн, включващ сензорни симулации като "Empathy Walk", беше обсъдено ([Пример Materamare](#))

## Политики и регулации в ЕС

Европейският съюз (ЕС) прие няколко политики и регламенти за насърчаване на достъпността в туристическия сектор и за гарантиране на равни възможности за всички лица, включително тези с увреждания. Една от ключовите политики в това отношение е [Директива 2019/882 на ЕС](#), която поставя специфични изисквания за подобряване на достъпността на туристическите продукти и услуги в целия ЕС.

Освен това Европейската стратегия за туризма (2010-2020 г.) и нейният наследник, Европейската стратегия за устойчив туризъм (2020-2030 г.), също подчертаха значението на достъпността в туризма и призоваха държавите-членки да предприемат действия за осигуряване на равен достъп до туристическите дестинации и техните услуги.

ЕС предостави финансиране и подкрепа чрез програми като "Хоризонт 2020" и Европейския фонд за регионално развитие (ЕФРР) за насърчаване на достъпността в туризма. Тези средства са използвани за изследователски проекти, развитие на достъпна инфраструктура и обучение на кадри в туристическия сектор.

Освен това ЕС работи в тясно сътрудничество с държавите членки, местните власти, частния сектор и организациите на гражданското общество за обмен на най-добри практики, разработване на насоки и повишаване на осведомеността относно значението на достъпността в туризма.

Въпреки тези усилия обаче продължават да съществуват значителни предизвикателства пред ефективното прилагане на политиките за достъпност в туризма в целия ЕС. Сред тях са липсата на хармонизация на регулациите на национално ниво, необходимостта от по-голяма информираност и обучение по достъпност за професионалистите в туризма, както и липсата на финансови ресурси за осъществяване на подобрения в достъпността в някои туристически дестинации.

В обобщение, въпреки че ЕС е приел политики и мерки за насърчаване на достъпността в туризма, все още има работа за вършене, за да се гарантира равен достъп до туристически дестинации за всички лица. От решаващо значение е да продължим да си сътрудничим на

европейско и национално равнище, за да се справим с тези предизвикателства и да създадем по-приобщаваща и достъпна туристическа индустрия за всички.

Въз основа на пропуските, установени от заинтересованите страни, и прегледа на политиката, извършен от партньорите по проекта, се предлагат следните препоръки за политики:

## Препоръки за политики

- Провеждане на случайни обучения за персонала в туризма по отношение на достъпния туризъм.

Местните туристически бордове биха могли да реализират инициативи за обучение на персонала, работещ в МСП в туризма, за да подобрят своите знания и умения за настаняване на хора с увреждания. Това обучение трябва да обхваща теми като комуникационни стратегии, техники за подпомагане и модификации на съоръженията, за да се осигури приветлива и приобщаваща среда. За целта местните туристически бордове биха могли да си партнират с неправителствените организации, специализирани в достъпен туризъм и/или работа с хора с увреждания.

- Създаване на програма за сертифициране на достъпността

Създаване на програма за сертифициране на достъпността, която се фокусира върху признаването и насърчаването на бизнеса, който се грижи за достъпността за хора с увреждания. Тази програма може да включва специфични модули за обучение и насоки за МСП, за да се подобри разбирането им за нуждите на хората с увреждания и да се гарантира, че техните помещения и услуги са достъпни. След завършване на обучението, преминаване на теста за знания и умения и одит на съоръженията, се издава сертификат, който потвърждава тяхната отдаденост на достъпния туризъм.

- Предлагане на финансова помощ за физически модификации за по-добра достъпност

Разходите за модификации на съществуващите съоръжения понякога могат да бъдат пречка, която пречи на МСП да предложат по-голяма достъпност. Публичните субсидии за тези изменения биха могли да улеснят подобренията.

- Насърчаване на прилагането на технологични помощни средства, които преодоляват физическите бариери

Препоръчва се да се повиши осведомеността относно съществуващите помощни технологии и тяхното значение за по-достъпните туристически преживявания. Включването на технологии, като виртуални обиколки например, може значително да

подобри достъпността. Ангажирането на общността и насърчаването на партньорства с местни организации са жизненоважни за приобщаващия туризъм.

## Ползи от политическите препоръки за МСП

Политическите препоръки, насочени към лицата, вземащи решения, посочени по-горе, могат да бъдат от полза за МСП в туристическия сектор по няколко начина:

- Повишена компетентност: Случайни програми за обучение на персонала в туризма, в сътрудничество с НПО, специализирани в достъпен туризъм, спомагат за подобряване на уменията и знанията на служителите на МСП. Персоналът, обучен в комуникационни стратегии, техники за подпомагане и модификации на съоръженията, може да осигури по-високо ниво на обслужване на хората с увреждания. Това не само подобрява цялостното преживяване на посетителите, но и повишава доверието на МСП в предоставянето на достъпни и приобщаващи услуги.

- Признаване и диференциация на пазара: Създаването на програма за сертифициране на достъпността позволява на МСП да бъдат признати и насърчавани за техния ангажимент за достъпност. Сертифицирането служи като осезаемо признание за техните усилия за създаване на приобщаваща среда. Това признание може да допринесе за положителното брендиране на МСП в туристическия сектор. МСП, притежаващи сертификат за достъпност, могат да се разграничат на пазара, привличайки пътници, търсещи бизнеси, които дават приоритет на достъпността.

- Финансова подкрепа: Предлагането на финансова помощ за физически модификации е насочено към обща бариера, пред която са изправени МСП. Лицата, отговорни за вземането на решения, предоставят субсидии, намалявайки финансовата тежест върху МСП и насърчвайки ги да инвестират в по-добра достъпност. Тази финансова подкрепа прави по-осъществимо за МСП създаването на приобщаваща среда.

## 3.2 Трудови права и условия на труд: благосъстояние на работещите в туристическия сектор

### Въведение в ESG предизвикателството

Международната организация на труда подчертава ключовата роля на туристическия сектор за създаването на работни места, но подчертава значителните дефицити в достойния труд, белязан от прекалено дълго работно време, ниски заплати, високи нива на текучество и липса на социална защита.

Докато безопасната и здравословна работна среда е от основно значение за правата на човека, работните места в туризма често оказват отрицателно въздействие върху



физическото и психическото благосъстояние на служителите. Работните места на първа линия в туристическия сектор се характеризират с бързо развиваща се работна среда с взискателни клиенти, прекомерни натоварвания и дълги часове, които могат да причинят стрес и безпокойство сред служителите. Както е посочено в принцип 10 от [Европейския стълб на социалните права](#), работниците имат право на високо равнище на защита на тяхното здраве и безопасност при работа.

Приближавайки се към Европа, данните на Евростат ([2020 г.](#)) илюстрират несигурния характер на заетостта в туризма в сравнение с други сектори. Вероятността за задържане на временна работа в туризма възлиза на 18%, надминавайки 12% в общата нефинансова бизнес икономика. Освен това привлекателността на туристическата индустрия за по-млада и по-слабо образована работна сила, благодарение на възприеманата достъпност, допълнително допринася за нестабилността на заетостта в сектора. Този сценарий се отразява в почасовите доходи и разходите за труд, които постоянно падат под средното за по-широката икономика. През 2016 г. 20 държави-членки на ЕС отчитат по-ниски почасови разходи за труд в туризма, отколкото в общата икономика.

Отвъд финансовите различия, туристическата индустрия се бори с предизвикателни условия на труд. Констатациите от [Европейското проучване на условията на труд \(2015 г.\)](#) показват, че 12% от работната сила в хотелиерството и ресторантьорството нямат писмени договори, което е в рязък контраст с 5%, регистрирани в по-широката икономика. Освен това 43% от работниците в ЕС в областта на търговията и хотелиерството съобщават за случаи на емоционално и / или физическо изтощение (EWCTS, 2021).

Тези предизвикателни условия на труд се изострят от **слабите трудови регулации и механизми за прилагане**. **Индивидуалната етика** също играе важна роля, допринасяйки за значителна част от туристическия сектор, работещ в неформалната икономика. Неформалността на договореностите за заетост възпрепятства усилията за ефективно регулиране и прилагане на трудовите стандарти. Ограниченият надзор и липсата на официални договори при неформалната заетост допринасят за уязвимостта, което затруднява органите да наблюдават и да се справят с нарушенията. Укрепването на регулациите, подобряването на прилагането и насърчаването на етичните практики са решаващи стъпки за създаване на по-сигурна и справедлива работна среда в европейския туристически сектор.

Справянето с тези предизвикателства изисква да се предвиди достойна работна среда в туристическия сектор. Устойчивото работно място в този контекст се характеризира с ключови елементи като справедливо заплащане, разумно работно време и приемане на социално отговорни практики. Справедливите заплати не само гарантират, че служителите получават подходящо възнаграждение, но и допринасят за цялостното удовлетворение от работата и благосъстоянието. Разумното работно време е от съществено значение за

предотвратяване на прегаряне и поддържане на здравословен баланс между професионалния и личния живот. Освен това възприемането на социално отговорни практики, включително устойчивост на околната среда и етични трудови стандарти, е от решаващо значение за насърчаване на положителна култура на работното място и осигуряване на дългосрочна жизнеспособност на туристическата индустрия. Като приоритизират тези аспекти, заинтересованите страни могат да допринесат за по-устойчиво и справедливо бъдеще за работниците в европейския туристически сектор.

## **Проблеми, споменати от заинтересованите страни в туризма по време на фокус групи (PR1T2) и живи лаборатории (PR3T1) по отношение на условията на труд в туристическия сектор**

- Слабо зачитане на разпоредбите на трудовите договори и трудовите права: Служителите в туристическия сектор съобщават, че не получават заплащане на извънреден труд, липса на болнични дни на практика, лошо равновесие между професионалния и личния живот поради прекомерно или негъвкаво работно време, просрочени плащания на заплати, лошо отношение от страна на ръководството, липса на мерки за здраве и безопасност на работното място, липса на достъп до обучение и възможности за професионално развитие, злоупотреба с временни или несигурни договори, засягащи тяхната стабилност на работното място, ограничения в достъпа до социално осигуряване и трудови обезщетения, дискриминация на работното място въз основа на пол, възраст, етнически произход или други характеристики и липса на защита срещу тормоз и дискриминация на работното място.
- Липса на подкрепа за по-висока отговорност към служителите: МСП посочват как по-високата отговорност към работниците представлява финансова тежест и ги прави неконкурентоспособни на пазара. Те подчертават как усилията за създаване на благоприятна работна среда не се стимулират нито от пазара, нито от властите.
- Работещите в туризма не съобщават за лоши практики: Много работници в туризма са наети като сезонни работници, които се страхуват да не загубят работата си и по този начин не са готови да докладват за лоши условия на труд и лоши практики. Също така, много туристически работници не са запознати с трудовите си права и не знаят с кого и как да се свържат в случай на нарушения на правата. Те също се страхуват от последствия и губят доходите си.
- Липса на прилагане на трудовите права от страна на властите: заинтересованите страни съобщават за липса на инспекции, което улеснява съществуването на неформална икономика и лоши условия на труд.
- Липса на внимание към новите форми на работа: Заинтересованите страни посочиха, че отдалечените звена често са пренебрегвани и че осигуряването на ефективна комуникация и подкрепа за работниците в отдалечени условия е важно за тяхното благосъстояние.

- Практики, които насърчават благосъстоянието на служителите: Активното ангажиране на служителите в процесите на вземане на решения би създавало чувство за собственост и овластяване на работното място. Автономността при вземането на решения би спомогнала за насърчаване на работна среда, която цени техния принос и опит. Обсъдени бяха стратегии за подобряване на управлението на работното време, организационната структура и разпределението на работното натоварване, за да се предотврати прегарянето и да се подобри цялостното благосъстояние. Значението на предоставянето на мотивационна подкрепа и стимули за повишаване на морала на служителите и удовлетвореността от работата беше повтаряща се тема.

## Политики и разпоредби на ЕС

На равнището на условията на труд и благосъстоянието на работниците има няколко политики на ЕС, които трябва да бъдат разгледани, съчетани с тези в туристическия сектор: от 1997 г. насам държавите-членки на ЕС вече започнаха да установяват набор от общи цели и задачи за политиката по заетостта с [Европейската стратегия по заетостта](#) (ЕСЗ). С над 240 милиона работници в Европейския съюз отделните държави от ЕС трябва да гарантират, че техните национални закони защитават определени минимални права за всеки работник от ЕС, свързани с:

- **Здравословни и безопасни условия на труд:** общи права и задължения, работни места, работно оборудване, специфични рискове и уязвими работници
- **Равни възможности за жените и мъжете:** равно третиране на работното място, бременност, отпуск по майчинство, родителски отпуск
- **Защита срещу дискриминация**, основана на пол, раса, религия, възраст, увреждане и сексуална ориентация
- **Трудово право:** работа на непълно работно време, срочни договори, работно време, наемане на млади хора, информиране и консултиране на служителите

Тези права са определени от **трудовото законодателство на ЕС**, което сред няколко точки включва:

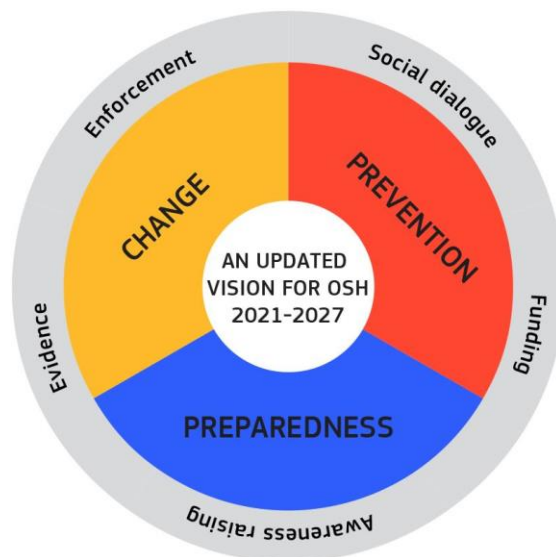
- насърчаване на устойчива социална пазарна икономика и инвестиции в създаването на качествени работни места, възползвайки се от цифровия и екологичния преход
- модернизирани икономиката чрез добре разработени схеми за работа на съкратено работно време в подкрепа на преструктурирането и запазване на заетостта и улесняване на развитието на умения
- обмисляне на стимули за наемане и преход и повишаване на квалификацията и преквалификация през целия трудов живот

- пренасочване на данъчното облагане от труда към други източници, които са по-благоприятни за заетостта и приобщаващия растеж и са в съответствие с целите в областта на климата и околната среда
- гарантиране, че всички работници имат адекватни и справедливи заплати.

След това държавите членки следва да насърчават устойчивостта, производителността, пригодността за заетост и човешкия капитал, да премахнат пречките пред участието на пазара на труда, например чрез адаптиране на работната среда за хората с увреждания, да се справят със заетостта и разликите в заплащането между половете.

**Трудовото право**, по-специално, определя правата и задълженията на работниците и работодателите, като обхваща двете основни области на условията на **труд** (работно време, работа на непълно работно време и срочна работа, командироване на работници) и **информирани и консултирани на работниците**. По този начин трудовото право на ЕС е от полза и за работодателите и обществото като цяло, като предоставя ясна рамка от права и задължения на работното място, защитава здравето на работната сила и насърчава устойчивия икономически растеж.

Друг важен политически документ е **стратегическата рамка за здравословни и безопасни условия на труд**: новата рамка за безопасност и здраве при работа (БЗР) за периода 2021—2027 г. има за цел да намали и защити хората от опасностите за здравето и безопасността на работното място през следващите години в контекста на света след пандемията, белязан от зелени и цифрови преходи, икономически и демографски предизвикателства и променящата се представа за традиционна среда на работното място.



Източник: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0323&qid=1626089672913#footnote2>

И накрая, **Европейската програма за туризъм 2030**, приета до края на 2022 г., очертава всеобхватни стратегии и действия за насърчаване на устойчивия туризъм в цяла Европа, насочени към икономическите, екологичните, културните и социалните измерения. Отчитайки значителния принос на сектора за икономическия растеж, в дневния ред се подчертава необходимостта от координирани усилия за гарантиране на устойчивостта и конкурентоспособността на туристическата екосистема, особено в светлината на неотдашните кризи като пандемията от COVID-19. Основните приоритети включват насърчаване на екологосъобразен и цифров преход, повишаване на устойчивостта и **приобщаването** и подкрепа за развитието на уменията и **благосъстоянието на работната сила**. По-специално, програмата включва многогодишен работен план с действия, които трябва да бъдат предприети, включително **пакт за умения** с цел активно насърчаване на развитието на умения и предоставяне на възможности за обучение на **работната сила, безработните и МСП** чрез създаване на ускорени курсове за обучение, схеми за чиракуване и смесени модели до 2030 г.

Въз основа на пропуските, установени от заинтересованите страни, и прегледа на политиката, извършен от партньорите по проекта, се предлагат следните препоръки за политики:

### Препоръки за политики

- *Разработване на сертификационна програма за социално отговорни работодатели и добра работна среда.*

Въвеждането на програмата за одит и сертифициране на работната среда и условията на труд би помогнало на социално отговорните работодатели да се открийт и да привлекат най-добрата работна сила. Образцовата практика може да бъде посрещната със стимули като намаляване на данъците. Такива програми за признаване биха могли да насърчат спазването на изискванията и да създадат положителна конкуренция в рамките на индустрията. Това би могло да окаже натиск върху работодателите, които имат лоши условия на труд, да подобрят практиките си и да подобрят благосъстоянието на своите служители.

- *Създаване на Службата на омбудсмана за работещите в туризма.*

Създаване на специализирана служба на омбудсмана или определена точка за контакт в рамките на националните или регионалните туристически бордове, специално насочени към решаване на трудовите въпроси в туристическия сектор. Този офис може да служи като точка за контакт за служители, които са изправени пред лоши условия на

труд, разследват жалби, служат като посредник между служителите и работодатели, предприемат необходимите действия за прилагане на трудовото законодателство и предлагат защита на служителите, чиито права са нарушени. Процесът на докладване може да бъде улеснен с цифровото приложение.

- *Създаване на информационен център за трудовите права.*

Създаване на централизиран онлайн информационен център, който служи като ресурс за туристическите работници за достъп до информация за техните трудови права по прост и интуитивен начин. Този център трябва да предоставя подробности за приложимите закони, казуси с примери за нарушения на правата и решения, информация за контакт със съответните органи по труда и насоки за анонимно докладване на нарушения, ако е необходимо. Уверете се, че информацията е лесно достъпна и достъпна на няколко езика.

- *Провеждане на чести внезапни проверки, за да се гарантира спазването на трудовото законодателство.*

Провеждането на внезапни инспекции за проучване на условията на труд и гарантиране на спазването на трудовото законодателство може да доведе до по-добро приважане в съответствие с трудовото законодателство. Освен това могат да се провеждат редовни проучвания сред служителите, за да се идентифицират местата, където е необходим по-строг надзор от страна на властите. Този проактивен подход помага да се идентифицират проблемите, насърчавайки култура на съответствие в рамките на индустрията.

- *Предложете подкрепа на служителите, които докладват за неправомерно поведение или нарушения на правата.*

Властите трябва да поемат активната роля за защита на служителите, които могат да загубят доходи поради сигнали за неправомерно поведение или незаконно поведение в рамките на организацията. Това кара служителите да се чувстват по-сигурни и подкрепени при докладването на лошо поведение, което би могло да ги насърчи да докладват за лоши практики и по този начин да улеснят подобренията в рамките на индустрията.

### Ползи от политическите препоръки за МСП

Политическите препоръки, очертани по-горе, специално насочени към решаване на трудовите проблеми и подобряване на условията на труд в туристическия сектор, предлагат няколко ползи за малките и средните предприятия (МСП) в туристическата индустрия:

- Привличане на квалифицирана работна сила и подобрена репутация: МСП, които инвестират в създаването на социално отговорна работна среда, могат да се разграничат на пазара със сертифицирането и да се възползват от привличането на квалифицирани и мотивирани служители, които ценят справедливите условия на труд и благосъстоянието. Фирмите, които притежават сертификата за добри условия на труд, могат да се възползват от подобрената репутация сред съзнателните пътници.

- Стимули за намаляване на данъците: Въвеждането на стимули, като например данъчни облекчения за сертифицирани социално отговорни работодатели, осигурява осезаема награда за онези предприятия, които дават приоритет на благосъстоянието на служителите и положителните условия на труд, подобрявайки тяхната конкурентоспособност на пазара в сравнение с тези, които имат по-ниски разходи поради нелоялни трудови практики.

- Намаляване на риска: Създаването на централизиран информационен център за трудовите права освен служителите облагодетелства и МСП, като им предоставя лесно достъпен ресурс за разбиране и спазване на трудовото законодателство. Това помага на МСП да избягват неумишлени нарушения и гарантира, че те са добре информирани за своите отговорности и правата на своите служители.

- Съответствие в целия отрасъл: МСП могат да се възползват от редовни внезапни инспекции, като допринасят за създаването на култура на съответствие в рамките на отрасъла. Този подход помага за изравняване на условията и гарантира, че всички предприятия се придържат към трудовото законодателство, предотвратяващо несправедливо предимство.

### 3.3 Екологична отговорност: въглероден отпечатък от веригата за създаване на стойност в туризма

#### Въведение в ESG предизвикателството

Въглеродният отпечатък на туризма представлява [8% от глобалните емисии на парникови газове](#) и е резултат от дейности в цялата верига на стойността, която включва транспорт, настаняване, развлекателни дейности и т.н. Емисиите във веригата на стойността са колективна отговорност на туристическата индустрия и изискват иновации и сътрудничество за намиране на начини за намаляване на въздействието на туризма върху изменението на климата. Освен въздействието върху изменението на климата, туризмът оказва натиск върху природните ресурси като вода, енергия и земя. Развитието на инфраструктурата, генерирането на отпадъци и потреблението на вода допринасят за влошаването на околната среда. Туризмът генерира замърсяване от транспорт, изхвърляне на отпадъци и развлекателни дейности, допринасяйки за замърсяването на въздуха и водата в районите на дестинацията. Освен това има въздействие върху биологичното разнообразие, тъй като популярните туристически дестинации често се сблъскват с унищожаване на местообитанията, обезлесяване и безпокойство за

популациите на дивата природа. Тази загуба на биологично разнообразие засяга екосистемите и способността им да улавят въглерод.

Малките и средните предприятия (МСП) в този сектор срещат редица пречки, които възпрепятстват усилията им за смекчаване на въздействието върху околната среда. Финансовите ограничения често ограничават способността им да инвестират в устойчиви технологии и практики, докато липсата на осведоменост и познания по въпросите на околната среда и наличните решения допълнително усложнява нещата. Освен това МСП могат да се борят с ограничения достъп до ресурси като техническа експертиза и устойчиви вериги на доставки. Конкурентният натиск, при който инициативите за устойчивост се възприемат като недостатък на пазар, ориентиран към разходите, също може да възпре МСП от прилагането на мерки за опазване на околната среда. Освен това в регулаторната среда може да липсват ясни насоки или стимули за бизнеса да даде приоритет на устойчивостта. Преодоляването на тези пречки изисква съвместни усилия от страна на заинтересованите страни за предоставяне на финансови стимули, предлагане на обучение и техническа помощ, повишаване на осведомеността и прилагане на подкрепящи политики, които насърчават МСП да възприемат устойчиви практики, като по този начин насърчават по-екологично отговорна туристическа индустрия.

Докато се опитват да останат конкурентоспособни на пазара, туристическите МСП могат да генерират отрицателно въздействие върху околната среда. За да балансират тези цели, МСП се нуждаят от подкрепа от създателите на политики.

**Проблеми, споменати от заинтересованите страни в туризма по време на фокус групи (PR1T2) и живи лаборатории (PR3T1) по отношение на намаляването на въглеродния отпечатък на туристическата индустрия**

- Липса на осведоменост за устойчивостта сред туристите: Крайните потребители не са готови да плащат премия за по-устойчивата услуга или продукт. Беше споменато значението на политиките и стратегиите, които организациите и институциите за управление на дестинации (DMOs) и институциите трябва да насърчават, за да повишат осведомеността на туристите и уважението към околната среда.
- Финансови ограничения: Липса на финансови ресурси или стимули за инвестиране в практики, инициативи или оборудване за устойчивост. Подчертан бе по-голям контрол върху кредитните политики за насърчаване на отговорни практики по цялата верига на стойността.
- Измерване на въздействието върху околната среда: Налице е липса на осведоменост сред МСП, че въздействията върху устойчивостта могат и трябва да бъдат мерки. Те не събират данните за потреблението на ресурси, емисиите, а не отпадъците. Заинтересованите страни също така съобщават за липса на познания



относно методологията за изчисляване на емисиите на ПГ и липса на данни за обхвата 3 (непреки) емисии на ПГ.

- Липса на подкрепа от страна на местните власти: Местните власти не улесняват зелените инициативи, докато те се разглеждат от заинтересованите страни като тези, които трябва да ръководят действията в местната общност. Освен това местните власти не инвестират в популяризирането на устойчиви продукти и услуги и не стимулират практиките за устойчивост от страна на местните туристически МСП. Заинтересованите страни също така посочват своята роля в изграждането на осведоменост в цялата верига на доставки. Сътрудничеството между заинтересованите страни по веригата на стойността се разглежда като решаващо за успешните инициативи за устойчивост. Бяха обсъдени инициативи като "Filiera Etica Pulita" (Чиста етична верига за доставки), като се наблегна на устойчивия дизайн на продуктите и структурните интервенции за защита и запазване на целостта на територията. Необходимо е включване и образование на местната общност, като същевременно се подпомагат и образоват туристите за насърчаване на отговорни туристически практики.

## Политики и разпоредби на ЕС

Туристическата индустрия е ключов икономически сектор в Европейския съюз, допринасящ с 10,4% към неговия БВП и осигуряващ заетост на над 27 милиона души. Въпреки важността си, тя работи по линеен модел, което води до високи нива на отпадъци и емисии на CO<sub>2</sub>. Туризмът надхвърля обикновената икономическа дейност; Тя обхваща комбинацията от природа, култури и история, които правят дестинацията уникална и конкурентна. Тя също така служи като средство за местен просперитет и с оглед на устойчивото развитие трябва да зачита местното население, пътуващите, културното наследство и околната среда. Важно предизвикателство за туристическите оператори и региони е да предложат запомнящи се преживявания, като същевременно драстично намалят въздействието си върху околната среда. Междувременно индустрията трябва да прави нововъведения с нови услуги и продукти, за да добави стойност към клиентите и да се открие на пазара. [Последният доклад на Booking.com за устойчиво пътуване за 2023 г.](#) разкрива, че 78% от пътуващите се стремят да пътуват по-устойчиво през следващите години, като 65% търсят оферти в съответствие с това очакване. Това демонстрира зрял потребителски подход към пътуванията, като подтиква туристическата индустрия и регионите да възприемат иновативни начини за възприемане на икономиката на бъдещето с трансформиращи бизнес модели и нови начини за потребление на продукти, услуги и опит, активно участие в кръгово общество.

В този контекст Европейският съюз (ЕС) все повече признава значението както на смекчаването, така и на адаптирането в подхода си към изменението на климата. Европа,

която се затопля двойно по-бързо от другите континенти, е изправена пред значителни въздействия върху климата, включително прегряване на домовете, пожари, суши и увеличаване на наводненията. Тези предизвикателства подчертават неотложността на адаптацията наред със смекчаването. Развитието на политиката на ЕС, по-специално новата [мисия за адаптация](#), подчертава възможностите за общностите и политиците да разработят преобразяващи действия, насочени към устойчивостта на климата. Последната стратегия на ЕС за адаптация, приета през 2021 г. като част от [Европейския зелен пакт](#), има за цел подход на "цялото правителство", като се стреми да направи адаптацията по-интелигентна, по-бърза и по-системна. Това включва справяне с въздействията върху климата извън границите на Европа и гарантиране на устойчивостта на ключова инфраструктура и екосистеми срещу заплахите от изменението на климата. Освен това [европейското законодателство в областта на климата](#) подкрепя усилията за адаптиране, като подчертава необходимостта от напредък както на равнището на ЕС, така и на равнището на държавите членки. ЕС също така насърчава процесите на участие чрез мисията за адаптация с цел подпомагане на регионите и общностите в разработването на визии за бъдеще, устойчиво на изменението на климата. Този експеримент за управление, насочен към създаване на условия за системни трансформации към устойчивост по отношение на климата, подчертава интегрирания подход на ЕС за справяне с изменението на климата чрез мерки за смекчаване и адаптиране.

#### Препоръки за политики

- *Предлагане на данъчни облекчения за туристическите предприятия, които избират по-устойчиви и по-малко въглеродно интензивни продукти и услуги.*

Устойчивите, екологични и по-малко въглеродно интензивни продукти често са по-скъпи, което създава допълнителна тежест за МСП, които искат да намалят въглеродния си отпечатък. За да се балансира цените между услугите на ориентираните към устойчивост МСП и тези, които имат по-висок екологичен отпечатък, може да се предложи намаление на данъците, така че крайната им цена да е еднаква. По този начин туристите няма да трябва да плащат премия за по-устойчива услуга.

- *Предлагане на субсидии за МСП, които искат да инвестират в практики за устойчивост.*

Предлагане на субсидии за МСП, които инвестират във възобновяема енергия, събиране и повторно използване на вода, намаляване и сортиране на отпадъци, устойчиво бельо... би могло да улесни прилагането на КСО, тъй като това би намалило първоначалната финансова тежест за МСП.

- *Обучение на МСП относно измерването и изчисляването на емисиите на парникови газове.*

Местните туристически бордове биха могли да предложат безплатни семинари за МСП, използващи курса за електронно обучение CSR4T като инструмент за подобряване на знанията си за изменението на климата и изграждане на умения за измерване и изчисляване на емисиите на парникови газове.

- *Промоционална кампания за устойчиви продукти и услуги.*

Местните туристически бордове биха могли да подкрепят МСП, които инвестират в устойчиви практики, като популяризират своите продукти и услуги чрез социални медии, официален уебсайт на дестинацията, в сътрудничество с международни туристически бордове, традиционни медии и др. Тази промоция би могла да им помогне да привлекат повече туристи и те биха могли да се възползват от повишената обществена осведоменост.

- *Стартиране на образователни кампании за туристите относно значението на избора на устойчиви продукти и услуги.*

Кампаниите за повишаване на осведомеността, насочени към крайните потребители, за да ги образават за ползите от избора на устойчиви услуги и продукти, биха могли да увеличат търсенето на такива продукти и услуги, като подчертаят положителното въздействие на техния избор върху околната среда и местните общности. Тези кампании могат да се провеждат чрез различни канали, включително социални медии, туристически уебсайтове и сътрудничество с туристически агенции.

- *Направете устойчивостта част от критериите за категоризация.*

Устойчивостта може да бъде критерий в категоризацията (напр. 3-звездни, 5-звездни хотели...). Критериите за категоризация биха могли да включват ниво на устойчивост по отношение на оборудването и мерките, прилагани за спасяване на природните ресурси, избягване на замърсяването, намаляване на отпадъците и опазване на биологичното разнообразие.

- *Създаване на финансов инструмент за зелени инвестиции чрез Екофондовете*

Преминването към устойчиви енергийни варианти като слънчева или вятърна енергия за намаляване на зависимостта от изкопаеми горива може да бъде финансирано от екологосъобразни инвестиционни фондове. Междувременно може да се създаде и канал за съвместна комуникация за ефективно навигиране и справяне с отнемащите време регулаторни и правни предизвикателства.

## Ползи от политическите препоръки за МСП

Политическите препоръки, очертани по-горе, носят няколко ползи за МСП в туризма:

- Финансови стимули: МСП, които избират по-устойчиви и по-малко въглеродно интензивни продукти и услуги, биха могли да се възползват от данъчни облекчения. Този финансов стимул насърчава възприемането на екологични практики, без да се поставя допълнителна финансова тежест върху тези предприятия. Данъчните облекчения дават възможност на МСП да предлагат екологосъобразни услуги на конкурентни цени, като гарантират, че не губят клиенти над премията за устойчивост.

- Дългосрочни спестявания: Предлагаането на субсидии за МСП, инвестиращи в практики за устойчивост, намалява първоначалната финансова тежест, свързана с приемането на екологични инициативи. Субсидиите улесняват изпълнението на инициативите за корпоративна социална отговорност (КСО), което води до дългосрочни икономии на разходи за МСП чрез намалено потребление на енергия, управление на отпадъците и оперативна ефективност.

- Подобрено отчитане на устойчивостта: Предоставянето на безплатни семинари и използването на образователни инструменти като курса за електронно обучение CSR4T помага на МСП да подобрят своите знания и умения за измерване и изчисляване на емисиите на парникови газове (ПГ). Това дава възможност на МСП да докладват за устойчивостта, да вземат информирани решения, да проследяват въздействието си върху околната среда и да определят областите за подобрение.

Това от своя страна повишава тяхната надеждност и привлекателност за екологосъобразните туристи.

- Повишена видимост: Местните туристически бордове, насърчаващи МСП, които инвестират в устойчиви практики чрез различни канали, включително социални медии и уебсайтове за официални дестинации, увеличават видимостта на тези предприятия. Тази експозиция помага на МСП да привлекат повече туристи, които активно търсят устойчиви и екологични възможности.

- Информираност на потребителите и търсене на пазара: Образователните кампании, насочени към крайните потребители, повишават осведомеността сред туристите за значението на избора на устойчиви продукти и услуги. Това насърчава туристите да вземат екологосъобразни решения по време на пътуванията си, което генерира пазарно търсене на екологични продукти и услуги, което е от полза за МСП, които са възприели устойчиви практики.

- Ясни критерии за устойчивост: ако устойчивостта стане част от критериите за категоризация, тогава МСП ще имат ясни насоки за това какво трябва да направят, за да бъдат устойчиви, преди да навлязат в туристическия бизнес.

- Плавен преход към зелена икономика: Преминаването към неутрална по отношение на климата икономика може да натовари печалбите на предприятията чрез увеличаване на разходите. Осигуряването на финансиране чрез пазарни инструменти е от решаващо значение за плавния преход, като помага на предприятията да се адаптират към устойчивите практики, без да се компрометира финансовата стабилност.

### 3.4 Социална ангажираност: развиване на организационна култура на КСО

#### Въведение в ESG предизвикателството

Приоритизирането на организационната култура на КСО включва подчертаване на ценности, вярвания, поведения и практики, които се привеждат в съответствие с етичното поведение, устойчивостта и общественото въздействие. Този акцент означава интегриране на тези съображения в операциите на компанията и процесите на вземане на решения. Организационната култура наистина се изгражда чрез комуникация и образование и се улеснява от мисленето, знанията и уменията на хората.

Значението на CSR мисленето, знанията и уменията се крие в:

- чувство за отговорност и етично съзнание сред служителите и мениджърите;
- ефективно ангажиране със заинтересованите страни, клиентите, доставчиците и местните общности;
- принос към иновативни идеи и решения при справяне с екологични и социални предизвикателства, което от своя страна води до непрекъснато усъвършенстване и конкурентоспособност на пазара;
- позиция при навигиране на рискове и кризи, дългосрочна устойчивост и произтичаща от това положителна репутация; и
- привличане и задържане на таланти, характеризиращо се с по-ангажирана и мотивирана работна сила, която съдържа желание за положително въздействие (Backhaus et al., 2002; Бауман & Скитка, 2012; Озеленяване & Тюрбан, 2000; Джоунс и др., 2016; Ким и др., 2020 г.; Vinerean et al., 2013).

В крайна сметка служителите играят решаваща роля във въплъщаването и популяризирането на тази култура в организацията, тъй като използването на потенциала за сътрудничество на екипа може да доведе до разширени резултати, насърчавайки сплотено чувство за цел и приятелство между членовете на екипа. Въпреки това, въпреки необходимостта от ангажираност на служителите за разработване и прилагане на решения за справяне с екологични и социални предизвикателства, осведомеността и уменията за КСО сред служителите са ниски. Както мениджърите, така и служителите нямат разбиране за устойчивостта, знания за корпоративната социална отговорност и свързаните с тях умения, необходими за успешното прилагане на КСО инициативите на практика.

Като се има предвид това, МСП често срещат пречки, когато се опитват да развият своята организационна култура. За разлика от по-големите корпорации, МСП може да не се възприемат като високоефективни организации, които силно наблягат на един тип култура. Обратно, те проявяват гъвкавост, като подкрепят и развиват своите служители, като

същевременно изискват резултати и постижения от тях; което понякога води до несъответствие между тяхната съществуваща или желана култура и изискванията на тяхната работна среда. Това показва необходимостта мениджърите и лидерите на МСП внимателно да обмислят културната динамика в рамките на своите организации и по-широкия пазарен пейзаж, за да осигурят дългосрочен успех и устойчивост. Това е важно да се подчертае, тъй като докато пазарните култури са свързани с хомогенност на усилията и ясен фокус, те могат да се борят в среда, изискваща гъвкавост, иновации, творчество и предприемачество. Това представлява значително предизвикателство за МСП с доминираща пазарна култура, особено когато оцеляването зависи от адаптивността и иновациите (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. "Оценка на организационната култура на малките и средните предприятия". Катедра по икономика, The Lahore Journal of Economics, vol. 11 (2), pp. 155-167).

### **Проблеми, споменати от заинтересованите страни в туризма по време на фокус групи (PR1T2) и живи лаборатории (PR3T1)**

- Съпротива срещу промяната: Липсата на осведоменост и образование за устойчивостта сред служителите подкопава усилията на мениджърите, защото служителите смятат, че устойчивостта е просто тенденция и не полагат усилия за действително прилагане на принципите за устойчивост. Някои служители могат да се противопоставят на приемането на практики за КСО поради страх от промяна или несигурност за това как това ще се отрази на техните роли и отговорности в организацията. Обсъдени бяха стратегии за повишаване на осведомеността сред служителите, заинтересованите страни и общността, като се подчертава значението на информирания и ангажирани лица.
- Липса на работа в мрежа и сътрудничество между заинтересованите страни в туризма: Липсата на работа в мрежа и сътрудничество между бизнеса е пречка за подобряване на организационната култура. По-голямото споделяне на знания и най-добри практики би могло да бъде от полза за интегрирането на КСО в организационната култура на МСП. Въведена е концепцията за самодостатъчна мрежа за бизнес стойност, насърчаваща устойчивото сътрудничество между бизнеса, за да се създаде положително въздействие върху общността.
- Липса на лидерска подкрепа: Без силен лидерски ангажимент към инициативите за КСО, служителите могат да ги възприемат като по-малко важни или да не получат необходимите ресурси и подкрепа за ефективното им прилагане. Лидерите може да не са склонни да се придържат към КСО, тъй като им липсва информация за ползите от принципите на КСО.
- Сложност на рамките на КСО: Сложността на рамките и насоките за КСО може да бъде огромна за организациите, особено за по-малките, което води до объркване и трудности при приоритизирането на действия и инициативи. Това е придружено от ограничените ресурси както финансови, така и човешки, за прилагане на

инициативи за КСО, което възпрепятства способността на МСП да интегрират устойчивостта в своите операции.

- Предизвикателства при измерване и отчитане: Много организации се борят с точното и прозрачно измерване и отчитане на своите усилия в областта на КСО, което може да подкопае доверието в тях и да попречи на способността им да демонстрират въздействието на своите инициативи.
- Краткосрочен начин на мислене: Някои организации дават приоритет на краткосрочните финансови печалби пред дългосрочната устойчивост, което може да доведе до липса на ангажираност към инициативите за КСО и фокус върху незабавната рентабилност за сметка на социалните и екологичните съображения.

## Политики и разпоредби на ЕС

С развитието на отчитането на устойчивостта и регламентите за надлежна проверка на устойчивостта, ЕС прави крачка напред в натискането на организациите активно да интегрират принципите на КСО в своите процеси на вземане на решения и организационна култура.

Директивата за докладване на корпоративната устойчивост 2022/2464 / ЕС ще изисква всички големи компании да докладват за своите въздействия и рискове от екологичен, социален или управленски характер в собствените си операции и веригата за създаване на стойност. Те ще трябва да докладват по въпросите на устойчивостта в съответствие със стандартите на ESRS, докладът ще трябва да бъде цифровизиран и външно проверен. Тъй като това увеличава изискванията за прозрачност по отношение на практиките за устойчивост, е важно компаниите да приемат принципите на КСО и да ангажират своите служители. Ангажираността на служителите ще бъде от решаващо значение за активното прилагане на политиките за ESG, разработването на мерки за намаляване на отрицателното въздействие, събирането на ESG данни и напредъка по отношение на различните цели за устойчивост.

Директивата за надлежна проверка на корпоративната устойчивост установява задължение за корпоративна надлежна проверка. Основните елементи на това задължение са идентифициране, прекратяване, предотвратяване, смекчаване и отчитане на отрицателните въздействия върху правата на човека и околната среда в собствените операции на компанията, нейните дъщерни дружества и техните вериги за създаване на стойност.

За да се насърчи спазването на изискванията на ЕС и да се гарантира конкурентоспособност във веригата за създаване на стойност в туризма, МСП ще трябва да развият силна организационна култура на КСО и да интегрират критерии за устойчивост в своите процеси на вземане на решения.

Въз основа на пропуските, установени от заинтересованите страни, и прегледа на политиката, извършен от партньорите по проекта, се предлагат следните препоръки за политики:

### Препоръки за политики

- *Направете курса за електронно обучение, разработен по проект CSR4Tourism, част от извънкласните дейности в професионалните училища, провеждани от местните туристически бордове*

Въвеждането на програмата за развитие на КСО умения в професионалните училища ще повиши информираността сред учениците, които скоро ще навлязат в работната сила, като по този начин ще улесни интегрирането на устойчивостта в организационната култура сред работодателите. Предлага се програмата да се провежда от местните туристически бордове в партньорство с местните училища.

- *Организиране на тримесечни срещи на местно ниво, които служат за обмен на най-добри практики и опит в областта на КСО*

Тези срещи биха могли да предоставят възможност за работа в мрежа и сътрудничество между МСП във веригата на стойността в туризма, които биха могли да разработят нови инициативи за устойчивост и да насърчат развитието на организационната култура на КСО сред участващите МСП.

- *Създаване на страница в социалните медии, обхващаща бизнес модела на корпоративната социална отговорност (КСО).*

Създаването на страница в социалните медии служи като информативен и интерактивен източник, който дава възможност на хората да придобият знанията, вдъхновението, мотивацията и подкрепата на общността, необходими за ефективното разработване и прилагане на принципите на КСО.

- *Подпомагане на МСП при приемането на сертификати по ISO.*

Властите биха могли да подкрепят МСП чрез субсидиране на сертифицирането по ISO. Сертификатите по ISO са международно признати стандарти, разработени от Международната организация по стандартизация (ISO). Тези сертификати установяват специфични критерии и насоки за различни аспекти на качеството, безопасността и ефективността на продуктите, услугите и системите за управление. Организациите, които търсят сертифициране по ISO, преминават през процес на оценка, провеждан от акредитирани сертифициращи органи, за да се гарантира съответствие със стандартите



на ISO. Някои от тях са специално ангажирани с мониторинга и намаляването на въздействието върху околната среда на бизнеса:

- ISO 50001: Система за управление на енергията (EnMS) - Помага на организациите да подобрят енергийната ефективност, да намалят потреблението на енергия и да намалят емисиите на парникови газове чрез прилагане на най-добрите практики за управление на енергията.
- ISO 14001: Система за управление на околната среда (EMS) - Определя стандарти за ефективно управление на околната среда, включително намаляване на въздействието върху околната среда, спазване на разпоредбите и подобряване на ефективността на ресурсите.
- ISO 20121: Система за управление на устойчивостта на събитията (ESMS) - Определя изискванията за организиране на събития по устойчив начин, насочени към екологичните, социалните и икономическите аспекти. Тя има за цел да сведе до минимум отрицателното въздействие върху околната среда и местните общности, като същевременно максимизира положителния принос.

### Ползи от политическите препоръки за МСП

Препоръките за политики, споменати по-горе, по-специално насочени към развитието на среда, която улеснява интегрирането на КСО в организационната култура на МСП, предлагат няколко ползи за тези предприятия:

- Развитие на мисленето за устойчивост: Превръщането на курса за електронно обучение CSR4Tourism в част от извънкласните дейности в професионалните училища дава на учениците умения и знания в областта на КСО. Това ги подготвя за работната сила с разбиране за устойчивите бизнес практики, създавайки пул от потенциални служители, които са наясно с принципите на КСО. Програмата за електронно обучение улеснява интегрирането на устойчивостта в организационната култура на туристическите МСП. Чрез повишаване на осведомеността сред бъдещите служители, програмата насърчава мисленето, което цени КСО, което потенциално води до по-голямо приемане на устойчиви практики в индустрията.

- Споделяне на знания и възможности за работа в мрежа: Организирането на тримесечни срещи на местно ниво насърчава МСП да споделят най-добрите практики и опит, свързани с КСО. Този обмен на знания позволява на предприятията да се учат един от друг, което води до приемането на успешни инициативи за устойчивост и избягване на потенциални клопки. Срещите предоставят платформа на МСП във веригата за създаване на стойност в туризма да работят в мрежа помежду си. Тази работа в мрежа може да доведе до съвместни усилия за разработване на нови инициативи за устойчивост и взаимноизгодни проекти, насърчавайки чувството за общност сред бизнеса.

## Г. Извод

Устойчивото развитие на туризма в ЕС и постигането на целите на ООН за устойчиво развитие изисква приемане на принципите на КСО сред МСП в туризма. Насърчаването на обединяването на усилията между МСП и публичния сектор води до по-ефективни решения на социалните и екологичните проблеми в туристическия сектор, които са грижа както за компаниите, така и за правителствата. За да се приемат наистина принципите на КСО в туристическия сектор, е необходима системна промяна. Необходими са многостепенни интервенции за въвеждане, прилагане и наблюдение на изпълнението на такива инициативи в подкрепа на устойчивата трансформация на МСП в туризма.

Тези препоръки за политики се основават на документното проучване, проведено от партньорите по проекта, и на приноса, събран от заинтересованите страни в туризма, който включва МСП, професионалисти в туризма, доставчици на C-VET, консултанти, асоциации и други заинтересовани страни по веригата на стойността. Тези препоръки за политики са разработени с цел създаване на подходяща среда за прилагане на принципите на КСО в туристическия сектор. Органите на европейско, национално и местно равнище имат отговорността да изслушат заинтересованите страни в областта на туризма и да им дадат възможност да прилагат принципите на КСО на практика, без да рискуват своята конкурентоспособност. Това ангажиране на публичния сектор следва да увеличи въздействието на стратегиите за КСО и да подобри устойчивостта на техните дейности.