



Living Labs Report



Лаборатории на живо: методология и резултати

Резултат от проекта 3, Задача 1

февруари 2024 г



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.

Резюме

Този документ представя резултатите от Лабораториите на живо, организирани като част от проекта CSR4Tourism. Целта на Лаборатории на живо беше съвместно създаване на решения със заинтересованите страни в туризма за идентифицираните ESG предизвикателства в туристическия сектор. Лабораториите на живо е изследователска методология, която е не само ориентирана към потребителя, но и „носена от потребителите“, като по този начин позволява формулирането, прототипирането и валидирането на сложни решения в многостранна среда от реалния живот. Този документ също така обяснява методологията и предоставя информация за контакт в случай, че някой иска да се присъедини или да организира Лаборатория на живо.

Съдържание

1. Въведение	2
2. Методология - как да организираме Лаборатории на живо	3
3. Лаборатории на живо CSR4T	6
3.1 Относно Лабораториите на живо	6
3.2 Предизвикателствата на ESG на фокус и предложени решения	8
3.2.1 Достъпност на туристическите услуги за хора с увреждания	9
3.2.2 Трудови права и условия на труд: благополучие на работниците в туристическия сектор	11
3.2.3 Отговорност към околната среда: Измерване и намаляване на емисиите на CO2 във веригата на стойността на туризма	14
3.2.4 Социална ангажираност: развиване на организационна култура на KCO	17
4. Заключение	19
5. Визитки	21

1. Въведение

CSR4Туризм

В сектора на туризма корпоративната социална отговорност (КСО) все още не е напълно разбрана и приета днес и следователно все още има недостиг в нейното практическо приложение. Туристическият бизнес, особено малкият и среден, няма пълна представа какво е КСО, как се прилага на практика и какви са ползите, които могат да се извлекат от прилагането му, с оглед на дългосрочната устойчивост на бизнеса. Миналият опит показва колко обикновените промоционални инициативи не са достатъчни, за да гарантират ефективното прилагане на принципите на КСО от бизнеса. Недостигът на квалифицирани професионалисти/експерти, способни да подкрепят малките и средни туристически предприятия в разбирането, признаването и конкретното прилагане на принципите на КСО в техните специфични бизнес дейности, е един от текущите проблеми и бариери. Чрез разработването на платформа за електронно обучение за обучение и обучение на работната сила в туризма в областта на КСО, проектът CSR4Tourism пряко допринася за горепосоченото предизвикателство.

Проектът насърчава постигането на основните цели:

- Подпомагане на туристическия бизнес да се придвижи към Програмата до 2030 г. и устойчивия туризъм, като ги доближи до принципите, плюсовете и минусите на КСО и по-отзивчиви както към вътрешни проблеми (управление на хора, управление на многообразието, равенство и приобщаване, физическо и психическо благополучие), така и към външни извънредни ситуации (промяна на климата, здраве и натиск върху околната среда и т.н.).
- Принос към иновациите в ПОО чрез приемане на принципи на съвместно създаване, които ще позволят включването на преки/непреки бенефициенти (туристически бизнес, консултанти по КСО и обучители по КСО), които да участват в проектирането, предоставянето, оценката/оценката на обучителния път, подобряване на техните трансверсални, дигитални и зелени умения;
- Фокусиране върху процесите, свързани с обучението по КСО сред ММСП в туризма, а не само върху съдържанието, за да се подобри неговото приемане и възприемане и да се създаде по-въздействащо действие, което е подходящо за прехвърляне към други играчи в цяла Европа
- Да се разработи нов оперативен модел за C-VET от експерти, обучители и консултанти, който ще позволи разпространението на прилагането на принципите на КСО в сектора на туризма, като напълно съответства на приоритета Образование, наука, технологии, изследвания и иновации, като ключов фактор за преход към устойчивост (Дневен ред 2030)
- Да възприемат и прилагат интерактивен подход и подход на участие към разработването на резултатите от проекта, в който крайните потребители участват активно и допринасят за производството на конкретни резултати, отговарящи на реалните нужди на пазара

- Да се подобрят компетенциите на обучителите в ПОО, придобиване на дигитални умения, съответстващи на програмния приоритет Дигитална трансформация
- Актуализиране на уменията/компетентностите по КСО, съответстващи на програмните приоритети Включване и разнообразие, Околна среда и борба с изменението на климата

Какво представляват Лабораториите на живо?

Онлайн Лабораториите на живо са пространства за съвместно творчество, които включват заинтересовани страни и граждани на ниво ЕС. Лабораториите на живо е изследователска методология, която е не само ориентирана към потребителя, но и „носена от потребителите“, като по този начин позволява формулирането, прототипирането и валидирането на сложни решения в многостранна среда от реалния живот.

Лабораториите на живо се дефинират като ориентирани към потребителя, отворени иновационни екосистеми, базирани на систематичен подход за съвместно създаване на потребители, интегриращи изследователски и иновационни процеси в реални общности и настройки. LLs е виртуална среда, в която заинтересованите страни могат да споделят своите идеи, нужди, очаквания и потенциални решения на общи предизвикателства и да намерят заедно иновативни подходи и действия за това как да адаптират и прилагат принципите на КСО, за да отговорят на техните социални, екологични и корпоративни предизвикателства в туристически сектор.

Как Лаборатории на Живо допринасят за устойчивото развитие на туризма?

Лабораториите на живо могат да играят важна роля в съвместното създаване на решения, които позволяват прилагането на принципите на КСО в туристическия сектор. В тази постоянна виртуална „общност“ ключовите заинтересовани страни споделят идеи и генерират иновации, които улесняват социалната отговорност в МСП. Чрез ангажиране на доставчици, производители и крайни потребители в сътрудничество и съвместно създаване, Лабораториите на живо имат КСО като резултат, като по този начин допринасят за устойчивото развитие на туристическия сектор в ЕС.

2. Методология - как да организираме Лаборатория на Живо

Определение.

Лабораторията на живо е виртуална среда, в която заинтересованите страни от сектора работят заедно с намерението да намерят липсващи инструменти и да разработят иновации за прилагане на принципите на КСО в туризма. В тази виртуална среда те споделят идеи, обсъждат нуждите и очакванията в своите общности и обмислят потенциални решения.

Предназначение.

Целта е да се намерят заедно иновативни подходи и действия за това как да се адаптират и прилагат принципите на КСО, за да се отговори на техните социални, екологични и управленски

предизвикателства. Лабораториите на живо също помагат да се посочат липсващите пропуски и да се посочат възможности за промени в политиките, пазарните услуги или институционалната рамка.

Технически изисквания.

Лабораторията на живо се организира онлайн, като се използват платформи за видеоконференции като Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype... За да организирате и участвате в Living Lab, ще ви е необходима стабилна интернет връзка и достъп до една от гореспоменатите платформи. Лабораторията на живо може да се организира и лично.

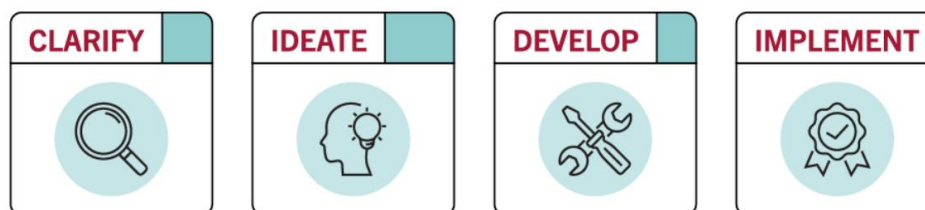
Участници.

Около 15 ключови съответни секторни заинтересовани страни, които включват: доставчици и обучители на C-VET, мениджъри на туристически компании, представители на туристическата верига за доставки, представители на туристически и бизнес организации и представители на местни/регионални и национални секторни публични органи. Лабораториите на живо е създават във всяка проектна страна или могат да бъдат международни.

Приближаване.

По време на Лабораториите на живо, Дизайнерското мислене се използва като процес за разработване на решения за ESG предизвикателства. Според Harvard Business Review (2022), дизайнерското мислене е „стандартизиран иновативен процес за разработване на креативни решения на проблеми“, докато иновацията се определя като продукт, процес, услуга или бизнес модел, включващ две критични характеристики: нови и полезни. Дизайнерското мислене може да се приложи във всяка индустрия към всеки проблем.

Процес на дизайнерско мислене



Източник: [Блогът за бизнес прозрения на Harvard Business School Online](#)

Стъпка 1: Изяснете	Стъпка 2: Идея	Стъпка 3: Развийте	Стъпка 4: Прилагане
● стеснете проблема ● дефинирайте постановката на проблема ● кой е „потребителят“ - Какви са техните общи болкови точки? Защо им е необходимо решението? Как ще се възползват те? ● идентифицирайте пречките, които са попречили на решението в миналото	● обмисляйте нови и иновативни идеи, които решават идентифицираните проблеми ● мисли извън кутията ● не мислете за "ами ако" ● не поставяйте предварителни ограничения	● разработване на концепции чрез критикуване на набор от възможни решения от предишни стъпки ● предложете прототипно решение ● опишете решението и определете как то решава проблема ● представи прототипното решение	● отразяват обратната връзка ● модифицирайте решението въз основа на получената обратна връзка ● генерирайте крайното решение

Следният работен процес беше използван по време на Лабораториите на живо.

1. Въведение в предизвикателствата на Лабораториите на живо и ESG
2. Работа в стаите за почивка (заинтересовани страни в туризма)
3. Представяне на прототипното решение и дискусия в основната зала
4. Промяна в стаите за разбивка въз основа на обратната връзка
5. Представяне на крайното решение
6. Обобщение от модератор

Материали.

PPT презентация за модериране на срещата.

Шаблони, които служат като ръководство за процеса на мислене на дизайна за участниците.

3. Живи лаборатории CSR4T

3.1 Относно Лабораториите на живо

По време на проекта CSR4Tourism бяха организирани шест живи лаборатории в шест държави: Норвегия, Испания, Италия, Хърватия, Кипър и България. Общо 110 заинтересовани страни участваха в разработването на иновативни решения за ESG предизвикателствата, възникнали по време на предишните фази на проекта. Лабораториите на живо продължиха от два до три часа и идентифицираха 24 липсващи инструмента или решения. Лабораториите на живо бяха организирани от септември 2023 г. до януари 2024 г. чрез онлайн платформи за видеоконференции.

Маса: участници в CSR4T Лабораториите на живо

Категория	Брой участници						Организации и професионалисти в туризма
	Испания	Норвегия	Италия	Хърватия	Кипър	България	
С-VET доставчици и обучители, студенти	10	22	6	2	6	4	Universidad Complutense de Madrid, Университет за неразкриване и преподаватели и студенти, Творчески експерт по устойчиви дестинации, Експерт по устойчивост, Изследовател, Активист, Symplexis, Индивидуални професионалисти, Международно висше бизнес училище
Управители на туристически фирми	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 Chance, MPM Hotels,

							Витоша Парк Хотел, Хотел Авлига – Парадайз 2018г
Представители на веригата за туристически доставки	0	3	0	3	2	0	Най-доброто в Норвегия, хотел Fretheim, ресторант Fretheim, ресторант Aegir, Diamantis Masoutis AC, Aegean
Представители на туристически и бизнес организации	5	3	8	4	4	3	TUR4All Travel, Museo de la Historia de Madrid, NOVOTEL Madrid City Las Ventas, Най-доброто в Норвегия, хотел Fretheim, ресторант Fretheim, ресторант Aegir, специалист по уеб маркетинг на хотелиерството, предприемач Кариерен директор на хотел и специалист по обучение по туризъм, B&B предприемач, туристически офис на B4u, хотел Chandris, кафене Gabriel, Асоциация на собствениците - Sunny Coats COAST, Съвет по туризъм - Пловдив, Регионално туристическо дружество "Родопи"
Представители на местни/регионални и национални секторни публични власти	0	1	1	0	2	0	Община Аурланд, поведенчески терапевт и психолог, NEON (НПО)
Обща сума	16	32	16	15	16	15	

3.2 Предизвикателствата на ESG на фокус и предложени решения

Целта на Лабораториите на живо беше да се намерят решения и да се направят заинтересованите страни в туризма по-отзивчиви към вътрешни проблеми (управление на хора, управление на многообразието, равенство и приобщаване, физическо и психическо благополучие) и външни извънредни ситуации (промяна на климата, опазване на околната среда във веригата на доставки и т.н.).

Предизвикателствата, върху които се фокусира Лабораториите на живо, са:

- *Достъпност на туристическите услуги за хора с увреждания*
- *Трудови права и условия на труд: благополучие на работниците в туристическия сектор*
- *Отговорност към околната среда: Измерване и намаляване на емисиите на CO2 във веригата на стойността на туризма*
- *Социален ангажимент: развиване на организационна култура на КСО*

Конкретните предизвикателства бяха резултат от предишни ангажименти на заинтересованите страни в PR1 и PR2 и документно проучване на най-често срещаните предизвикателства по отношение на постигането на устойчивост в туризма. Обобщението на идеите, генерирани от заинтересованите страни в туризма по време на Лабораториите на живо, може да помогне на бизнеса да се придвижи към Програмата до 2030 г.

Целите на ООН за устойчиво развитие (ЦУР)



Таблица: ESG предизвикателства, обхванати от живи лаборатории и тяхната връзка с ЦУР на ООН

ESG предизвикателство	Връзка с ЦУР
• Достъпност на туристическите услуги за хора с увреждания	ЦУР 10: Намалени неравенства ЦУР 11: Устойчиви градове и общности
• Трудови права и условия на труд: благополучие на работниците в туристическия сектор	ЦУР 3: Добро здраве и благополучие ЦУР 8: Достоен труд и икономически растеж

Отговорност към околната среда: Измерване и намаляване на емисиите на CO2 във веригата на стойността на туризма	ЦУР 13: Действия по отношение на климата ЦУР 12: Отговорно потребление и производство
Социален ангажимент: развиване на организационна култура на КСО	ЦУР 8: Достоеен труд и икономически растеж ЦУР 17: Партньорство за целите

По време на Лабораториите на живо, в рамките на идентифицираните ESG предизвикателства, участниците представиха конкретни проблеми, с които се сблъскват в ежедневието си бизнес и се фокусираха върху идентифицирането на възможни решения. Това е първата стъпка от процеса на мислене на дизайна, където участниците трябва да открият причините за по-общия проблем, докато могат ясно да заявят проблема, който ще разрешават на следващите етапи.

3.2.1 Достъпност на туристическите услуги за хора с увреждания

Въпреки че достъпността е човешко право, все още много ресторанти, туристически атракции, културни забележителности, транспорт, обществени пространства и места за настаняване са недостъпни за хора с увреждания. Уврежданията включват зрителни и слухови увреждания, както и физически и умствени увреждания. Някои от основните пречки пред по-добрата достъпност включват физически бариери, липса на технически помощни средства и оборудване за хора с увреждания и липса на образован персонал.

Снимка: Недостъпно хотелско пространство за хора с намалена подвижност



Източник: [уебсайт Impulsa Igualdad](#)

	Конкретни проблеми	Предложени решения от участниците в LL
1.	Липса на туристически преживявания за хора с различни видове увреждания. Обикновено	Приобщаващо музейно посещение с екскурзовод и прилагане на мерки за достъпност, които позволяват на всички хора да се насладят на изживяването.

	мерките, прилагани от туристическия бизнес, се фокусират само върху инфраструктурата, т.е. главно върху физическите бариери, докато други видове увреждания често се забравят.	● Позволяване на незрящи хора да докосват някои от музейните предмети, когато това е възможно. ● Уверете се, че сте включили субтитри за всякакви образователни или интерактивни видеоклипове, които може да има в музея. ● Направете знаците достъпни (използване на пиктограми, брайл).
2.	Може да е трудно да се идентифицират хора с невидими увреждания. За служителите е трудно да знаят как да реагират в такива случаи и как да им помогнат възможно най-добре.	Дигитален инструмент, който помага на служителите да се научат как да идентифицират невидими увреждания. Предложеното приложение Sunflower е интерактивна платформа за обучение с VR преживявания и игрови модули за невидими увреждания. Включвайки уеб семинари на живо, значки за сертифициране на AR и форум на общността, приложението дава възможност на потребителите и организациите да създават приобщаващи среди. Достъпните инструменти осигуряват разнообразна потребителска база, което го прави всеобхватен и въздействащ ресурс за включване.
3.	Ниска осведоменост сред служителите в туризма относно недостъпността на туристическите услуги за хора с увреждания.	Многоетапно решение, което включва: 1. дейност за изграждане на екип за повишаване на осведомеността относно бариерите, пред които хората с увреждания се изправят по време на пътуване 2. прилагане на образователна програма за служителите как да предоставят услуги на хора с увреждания 3. насърчаване на културна трансформация в бизнеса за насърчаване на разнообразието и приобщаването
4.	Недостъпност на малкия хотел за хора в инвалидни колички - как един хотел да адаптира своята инфраструктура и бизнес, за да може да приема хора с увреждания?	Ръководство, което малките хотели могат да използват като ръководство за адаптиране. Ръководството описва как да промените стаите и обществените зони (рецепция, фоайе, закуска на шведска маса...) и как да обучавате персонала по отношение на приемането на хора с увреждания. Ръководството ще бъде написано на ясен и прост

		език. Ръководството ще бъде написано като ръководство стъпка по стъпка и ще включва визуални материали, като снимки на правилно проектирани пространства и видеоклипове за правилно взаимодействие между рецепционист и лице с увреждане. Собствениците или мениджърите на хотели могат да използват това ръководство като контролен списък за проследяване на напредъка и гарантиране, че са направени всички необходими адаптации.
5.	Приобщаване в туристическите дейности - хората с увреждания често са изключени от туристическите дейности, тъй като те не са проектирани да бъдат използвани от всички хора.	Използване на методологията “Empathy walk” при проектиране на туристически продукти и услуги. Empathy walk е методология, която позволява на дизайнера на продукт или услуга да изпита как би било да „ходи в обувките на някой друг“. Като се свържат с хора с увреждания, те биха могли да променят продукта или услугата, за да ги направят по-достъпни и приобщаващи. Това насърчава концепцията за „универсален дизайн“, където среди, продуктите и услугите са създадени така, че да бъдат достъпни за всички хора, независимо от техните способности, насърчавайки приобщаващ подход от самото начало.
6.	Тъй като има много видове увреждания, не всички места за настаняване могат да се адаптират към всички тях.	Развитие на асоциация, която свързва доставчици на настаняване, които се грижат за различни увреждания. Това може да бъде от полза за МСП, тъй като те могат да се допълват взаимно, като се фокусират върху различни ниши на хората с увреждания. И това ще създаде повече възможности за хората с увреждания и цялата информация ще се събира и разпространява от тази асоциация.

3.2.2 Трудови права и условия на труд: благополучие на работниците в туристическия сектор

Въпреки че безопасната и здравословна работна среда са основни права на човека, работните места в туризма често оказват отрицателно въздействие върху физическото и психическото благосъстояние на служителите. Работите от първа линия в сектора на туризма се характеризират със забързана работна среда с взискателни клиенти, прекомерно натоварване и дълги часове, което може да причини стрес и безпокойство сред служителите. Според [Krenn \(2012\)](#) секторът на туризма „страда от ниски нива на доходи, ниско удовлетворение от заплатите, неблагоприятно работно време, много ограничени възможности за кариера, високо ниво на прекъсване на кариерата и

значително използване на свръхквалифицирани работници“. Както е посочено в принцип 10 от [Европейския стълб на социалните права](#), работниците имат право на високо ниво на защита на тяхното здраве и безопасност на работното място.

Снимка: сервитьори в кафене



Източник: [Unsplash](#), Камил Чан

	Конкретни проблеми	Предложени решения от участниците в LL
1.	Високи нива на стрес, особено в хотелиерството поради дългото работно време и денонощната отвореност на хотела.	Предложените решения включват създаване на услуги за подкрепа на психичното здраве. Това може да се направи под формата на група за подкрепа или малки месечни събирания за служителите, така че да могат да споделят своите притеснения и да научат повече за някои релаксиращи техники, както и да разберат кои са ключовите точки, които трябва да бъдат променени в управление. Друга идея, която може да бъде особено ефективна в хотелите и някои участници посочиха, че са го направили, е използването на фитнес залата на хотела за организиране на дейност за изграждане на екип под формата на йога класове, които са известни с това, че намаляват нивата на стрес и подобряват цялостното психическо благополучие.
2.	Стрес, свързан с работната среда, справяне с различни стресови фактори и ситуации. Туризмът е свързан с постоянна комуникация, която рефлектира върху	Решението, наречено „CalmSpace“, включва подобрени стаи за освобождаване от стреса с успокояващ декор, комфортно обзавеждане и допълнителни удобства като тиха музика и ресурси за медитация с водач. Гъвкавото оформление на

	психическото благополучие на персонала.	стаите отговаря на различни предпочитания и се въвеждат структурирани уелнес сесии, за да се осигурят опции за релаксация с водач. Политиките за достъп гарантират непрекъснато и положително въздействие върху благосъстоянието на служителите, удовлетворението от работата и цялостната култура на работното място.
3.	Липсата на баланс между професионалния и личния живот и справедливо възнаграждение поради интензивни условия на труд и потиснати трудови права, причинени от ограничения надзор от страна на Инспекцията по труда и естеството на туристическите услуги.	Създайте дигитално приложение за проследяване на работните часове чрез цифрови карти. Служителите могат да използват картите в началото и в края на работа за запис на присъствие. Системата, достъпна на мобилно устройство, автоматично проследява извънредния труд, подпомага заявките за отпуск и поддържа плавен преход с непрекъснати ресурси за обучение. Това решение ще осигури прозрачност, ще предотврати нелоялни трудови практики и ще гарантира справедливо заплащане за предприятията в ЕС.
4.	Поради безотговорното управление, което се фокусира върху максимизирането на печалбите, работниците в барове и ресторанти са оставени с лоши условия на труд, които се отразяват негативно на тяхното физическо и психическо здраве. Те работят на места без персонал, където извънредният труд е нормален, нямат дни за почивка, плащат им малко и не навреме и им се налага да работят в среда с лоши междуличностни отношения.	Създаване на стандарт за добри условия на труд в баровете и ресторантите. Един стандарт ще дефинира „добри условия на труд“, ще предложи стъпка по стъпка насоки на мениджърите как да адаптират работното място в полза на работниците и ще предложи външна проверка, която ще доведе до сертификат, че работното място е устойчиво. Стандартът ще бъде разработен и управляван от неправителствена организация, финансирана с публични средства. По този начин сертификатът би се нуждаел от независимост и надеждност. Сертификатът би бил индикатор за сезонните работници, където условията на труд са добри и където мениджърите ще се грижат за тяхното физическо и психическо благополучие. Баровете и ресторантите могат публично да показват този сертификат в своите съоръжения и на официалния уебсайт, което може да бъде конкурентно предимство сред съзнателните туристи и може да улесни процеса на привличане на работници. НПО, които ще отговарят за сертифицирането, също ще изпращат тайни клиенти в одити на условията на труд в барове и ресторанти, които са получили сертификата. На официалния уебсайт на НПО ще

		има формуляр, където служителите могат да подават оплаквания относно условията на труд, което ще доведе до посещение на място в бара/ресторанта. Ако твърденията се потвърдят, сертификатът ще бъде анулиран.
5.	Ограничен достъп до психично здраве ресурси	- Програми за обучение за управление на стреса, устойчивост и осведоменост за психичното здраве за всички служители. - Обучение за мениджъри за разпознаване на признаци на проблеми с психичното здраве и насърчаване на подкрепяща среда. - Предлагане на покритие за психично здраве като част от пакети за придобивки на служителите.
6.	С разпространението на интелигентни и дистанционни модели на работа, дистанционните работници могат да бъдат пренебрегнати по отношение на инициативите за благополучие.	Виртуални уелнес програми, специално приготвени за отдалечени работници в компанията. Тази програма може да включва сесии за медитация, уроци по фитнес, семинари за психично здраве и семинари за управление на стреса. Предоставяйки тези ресурси онлайн, отдалечените работници имат достъп до тях от всяко място, насърчавайки тяхното благосъстояние, независимо от местоположението.

3.2.3 Отговорност към околната среда: Измерване и намаляване на емисиите на CO₂ във веригата на стойността на туризма

Въглеродният отпечатък на туризма представлява [8% от глобалните емисии на парникови газове](#). Освен емисиите, генерирани в рамките на организациите поради използването на енергия за работа на машини, отопление, охлаждане, транспорт и т.н., върху които организациите имат контрол, по-голямата част от емисиите на парникови газове са непреки емисии, генерирани във веригата на стойността. Тези емисии са трудни за измерване и намаляване, тъй като компанията има малък контрол върху това как се генерират тези емисии. Ето защо 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 околната среда.

Снимка: Качване на самолет



Източник: [Световният икономически форум](#)

	Конкретни проблеми	Предложени решения от участниците в LL
1.	Голям дял от глобалните емисии на CO2 идват от отпадъци и неправилно управление на отпадъците. Ето защо е важно да се грижим не само за рециклирането, но и за намаляването на отпадъците и прилагането на решения за екодизайн. Хотелските вериги генерират значително количество отпадъци поради индустриалните стандарти.	Участниците предложиха множество евтини мерки за доставчиците на настаняване. Те включват: ● Преминаване към козметика за многократна употреба в хотелските вериги и премахване на пластмасовите за еднократна употреба ● Кошчета за рециклиране в хотелските стаи ● Закупуване на артикули на едро ● Преминаване към безхартиени операции по настаняване/напускане ● Оптимизиране на размера на порциите храна
2.	Хотелите и туристическите обекти са изправени пред двойно предизвикателство на прекомерни въглеродни емисии и значителни хранителни отпадъци. Високата консумация на енергия в индустрията и неефективното управление на храните допринасят значително за влошаването на околната среда. Справянето с този проблем включва разработване на стратегии за намаляване на емисиите чрез енергийна оптимизация и устойчиви	Завършеният "EcoHospitality Innovator" е интуитивно и сигурно решение за устойчивост, безпроблемно интегриращо се с различни хотелски структури и съществуващи системи за управление. Този цифров инструмент идентифицира източниците на потребление на енергия и генериране на отпадъци и идентифицира възможности за намаляване. Усъвършенстваният модул за анализ на разходите и ползите предоставя на заинтересованите страни финансова информация, докато инструментите за наблюдение в реално време дават възможност на потребителите да проследяват ключови показатели за ефективност. Проектирана за мащабируемост, системата подбира хотели с различни размери,

	практики, както и прилагане на ефективни мерки за минимизиране на хранителните отпадъци чрез подобро управление на запасите и методи за рециклиране.	осигурявайки адаптивност и непрекъснато подобрене чрез механизми за обратна връзка от потребителите. „EcoHospitality Innovator“ е авангарден и ефективен инструмент за напредване на устойчивостта в сектора на хотелиерството.
3.	По-висок въглероден отпечатък на услугата поради емисиите от веригата за доставки.	Преминете към опции за устойчива енергия като слънчева или вятърна енергия, за да намалите зависимостта от изкопаеми горива. Финансирането за този преход ще бъде осигурено от екологични инвестиционни фондове и ще бъде създаден канал за комуникация за ефективно навигиране и справяне с всички законови разпоредби.
4.	Липсват инструменти за измерване и изчисляване на емисиите на CO ₂ от гостите, пътуващи до хотела. Съществува също необходимост от финансово стимулиране на нисковъглеродните видове транспорт.	Разработване на уеб базирано приложение, което хотелите могат да интегрират в своите платформи за резервации или да използват като самостоятелен инструмент. При резервация или процес на настаняване гостите ще попълнят адреса си, какъв вид транспорт използват и кои са местата, където преминават от един вид на друг. Въз основа на това малко количество данни приложението ще може да изчисли емисиите на парникови газове за този гост. Ако се използва при правене на резервация, приложението ще предложи по-устойчиви опции за пътуване, за които гостът ще получи отстъпка от хотел. Те ще докажат своя устойчив избор, като подадат билет в приложението.
5.	Липса на разбиране за това как даден продукт или услуга генерира емисии.	Прилагане на методология за оценка на жизнения цикъл за по-добро разбиране и измерване на въглеродния отпечатък на продукт или услуга. Това позволява на мениджъра да идентифицира възможности за намаляване на емисиите на парникови газове чрез модифициране на дизайна, оптимизиране на транспортни маршрути или смяна на доставчици.
6.	Липса на сътрудничество между участниците във веригата на стойността	Инициативи като „Filiere Etica Pulita“ (Чиста етична верига за доставки) наблягат на устойчивия продукт дизайн и структурни интервенции за защита и запазване целостта на територията.

3.2.4 Социална ангажираност: развиване на организационна култура на КСО

Необходима е ангажираност на служителите за разработване и внедряване на решения за справяне с екологични и социални предизвикателства, но информираността и уменията на служителите относно КСО са ниски. Както на мениджърите, така и на служителите им липсва разбиране за устойчивост, познания за корпоративната социална отговорност и свързаните с това умения, необходими за успешно прилагане на инициативи за КСО на практика. Организационната култура се отнася до ценностите, вярванията, поведението и практиките, които оформят идентичността на една организация ([Watkins, 2013](#)) и е от решаващо значение за успешната трансформация на туристическия бизнес към устойчивост ([Siyal et al., 2022](#)). Организационната култура се изгражда чрез комуникация и образование и се улеснява от нагласите, знанията и уменията на индивидите.

Снимка: изграждане на организационна култура чрез комуникация и образование



Източник: [Unsplash](#), Клеър Накачи

	Конкретни проблеми	Предложени решения от участниците в LL
1.	Непоследователен ангажимент и липса на мотивация при прилагането на принципите на КСО.	Стратегическото лидерство може да насърчи участието на служителите. Това включва: • доброволчество, базирано на умения, • събития за почистване, • продажба на кръгова икономика в офиса, • местни благотворителни кампании, • здравни и уелнес инициативи (осигуряват достъп до медицински прегледи, ваксинация и здравно образование).
2.	КСО информираността и	„CSR Culture Catalyst“ е холистично решение,

	уменията сред служителите са ниски. Това е проблем, защото ангажираността на служителите е необходима за разработване и внедряване на решения за справяне с екологичните и социални предизвикателства.	насърчаващо стабилна (CSR) култура. Тази инициатива включва персонализирани програми за обучение на служителите, прозрачни комуникационни канали за отчетност и специални платформи за ангажиране на общността, съгласувайки бизнес целите със социалната отговорност. Метриците и инструментите за отчитане измерват осезаемото въздействие, а междуфункционалното сътрудничество гарантира, че принципите на КСО са интегрирани в цялата организация. Този всеобхватен подход има за цел да вгради траен ангажимент за социална отговорност в рамките на организационната култура, генерирайки положително въздействие върху служителите, общностите и по-широката бизнес екосистема.
3.	Липса на информация за ползите от принципите на КСО, което води до слабо или никакво въздействие на компанията от социален или екологичен аспект.	Страница в социалните медии в Instagram, в сътрудничество с експерти и влиятелни личности, ангажирани единствено със споделянето на завладяващи инфографики и видеоклипове, подчертаващи предимствата, свързани с възприемането на корпоративната социална отговорност (КСО). Тази инициатива ще има за цел ефективно да покаже положителното въздействие както върху компанията, така и върху по-широката общност. Финансирането за този проект трябва да се търси от екологични или предприемачески мозъчни тръстове. Успехът на проекта ще бъде измерен чрез проучвания, оценяващи разпространението на компании, възприели подход за управление на КСО.
4.	Липсва информираност и интерес на служителите по отношение на КСО, което пречи на тяхната ангажираност и успешно прилагане на КСО на практика.	Структурирана програма за ангажиране на служителите по отношение на прилагането на КСО. Програмата започва с теоретично обучение за КСО и практическо обучение в различни области (човешки ресурси, кухня, почистване, градинарство...) за това как да се прилагат КСО практики. Програмата ще продължи със седмични срещи на екипа, водени от различен служител всяка седмица, където се обсъждат предизвикателства и потенциални решения. Въведен е седмичен бюлетин, който позволява на ръководителите на различни отдели да представят своя опит и резултати. Веднъж месечно ръководителите на екипи оценяват представянето на

		служителите по отношение на КСО. Техният успех в прилагането на КСО се възнаграждава.
5.	Липса на ангажираност на служителите в КСО инициативи	Съвместното управление и активното участие бяха предложени като решение за насърчаване на чувството за споделена отговорност и вземане на решения в рамките на организацията. Мениджърите на туристически организации трябва да насърчават своите служители да идентифицират възможности за по-устойчиви варианти. Успешните внедрявания на практика могат да бъдат стимулирани с бонуси върху заплатите.
6.	Липса на КСО лидерство в туристическите организации	Лидерите трябва да дават пример, като участват активно в инициативи за КСО, комуникират значението на социалната отговорност и интегрират ценностите на КСО в организационната култура. Задачите на лидера трябва да бъдат да поставя цели и отговорности, да мотивира и оказва подкрепа, да проверява напредъка и да възнагражда ангажираността и резултатите на служителите.

4. Изводи

Лаборатория на живо е подход за сътрудничество с множество заинтересовани страни за идентифициране и разрешаване на сложни предизвикателства. Като част от проекта CSR4Tourism бяха организирани общо шест живи лаборатории в шест различни държави със 110 участници. Заинтересованите страни в туризма се фокусираха върху четири ESG предизвикателства, свързани с приобщаването и многообразието, благосъстоянието на служителите, въздействието върху изменението на климата и организационната култура на КСО. Предложените решения могат да помогнат на МСП по пътя им към устойчивост.

Някои от предложените решения могат да бъдат приложени от всички туристически предприятия, тъй като изискват малко или никакви допълнителни ресурси. Някои от решенията изискват инвестиции, но също така предлагат множество ползи за компанията. И накрая, някои от решенията изискват сътрудничество между много заинтересовани страни за разработване на продукт, услуга или рамка, която ще позволи на МСП в туризма да се справят с идентифицираните предизвикателства. Тази последна категория е адресирана с препоръките за политики, генерирани като окончателен резултат от проекта CSR4Tourism.

Лабораториите на живо могат да бъдат организирани в различни среди, с различни цели и различни участници. Ако се интересувате от участие или организиране на Лаборатория на живо, в този

документ можете да намерите информация за методологията, както и информация за контакт с организации, които могат а) да ви помогнат в процеса и б) да участват активно в Лабораторията на живо

5. Визитки

Ако искате да организирате Лаборатория на живо във вашата страна, по-долу можете да намерите информация за контакт на партньори, които биха могли да ви помогнат с организирането на Лаборатории на живо.



**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

Посетете официалния уебсайт на проекта за повече информация и други резултати от проекта:
<http://csr4tourism.eu>