

CSR4 TOURISM

CSR4Tourism: preporuke za politike

Rezultat projekta 3, zadatak 2
Projekt br. 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166
travanj 2024



1. Uvod

CSR4 Tourism preporuke za politike predstavljaju niz mjera za koje smatramo da bi imale snažan utjecaj na to da okruženje postane prikladnije za provedbu načela društveno odgovornog poslovanja (DOP-a) od strane malih i srednjih poduzeća i postizanje ciljeva održivog razvoja u sektoru turizma. Ove preporuke usmjerene su na donositelje politika zadužene za održivi razvoj turizma na razini EU, nacionalnoj i decentraliziranoj (lokalnoj) razini.

Cilj ovih preporuka je povećati učinak DOP strategija malih i srednjih poduzeća i poboljšati održivost njihovih aktivnosti. Zajednički naponi dovest će do učinkovitijih rješenja za društvene i ekološke izazove u sektoru turizma.

2. Metodologija

Ovaj dokument prevodi istraživanje provedeno tijekom projekta u konkretne preporuke za promjene koje je moguće provesti na EU, nacionalnoj i lokalnoj razini kako bi se okruženje učinilo prikladnijim za implementaciju načela DOP-a u malim i srednjim turističkim poduzećima.

Česti problemi koje dionici spominju u vezi s implementacijom DOP-a i rezultati istraživanja koje su proveli projektni partneri u PR1, sažeti su u skup ESG izazova koji zahtijevaju posebnu pozornost i rješenja za poticanje implementacije načela DOP-a u praksi.

Preporuke za politike rezultat su rada svih partnera konzorcija u suradnji s turističkim dionicima. Tijekom projektnih rezultata 1 i 2, projektni partneri identificirali su područja u kojima mala i srednja poduzeća trebaju podršku u pogledu implementacije DOP-a. Uz implementaciju živih laboratorija (engl- living labs) u prvoj fazi projektnog rezultata 3, projektni partneri su s dionicima u turizmu razgovarali o mogućim rješenjima za identificirane izazove. Ovaj dokument sažima prijedloge za kreatora politike o tome kako bi mogli podržati mala i srednja poduzeća u provedbi načela DOP-a. Preporuke za politiku usmjerene su kreatorima politike na lokalnoj, nacionalnoj i razini EU.

3. ESG izazovi i preporuke politike

Ovo poglavlje predstavlja četiri ekološka, socijalna i upravljačka izazova u vezi s kojima mala i srednja poduzeća trebaju podršku kreatora politika kako bi se olakšalo usvajanje praksi društveno odgovornog poslovanja i poboljšala provedba praksi održivosti. ESG izazovi uključuju društvenu uključenost i jednakost, radnička prava i radne uvjete, ekološku odgovornost i emisije stakleničkih plinova te upravljanje DOP-om, odnosno razvoj odgovarajuće organizacijske kulture DOP-a.

Svako potpoglavlje započinje uvodom u izazove, potpomognutim istraživanjem i doprinosima dionika, nastavlja se pregledom primjenjivih politika i propisa EU-a, nudi preporuke za politike koje je pripremio konzorcij i završava jasnim prednostima za mala i srednja poduzeća.

3.1 Socijalna uključenost: Pristupačnost turističkih usluga osobama s invaliditetom

Uvod u ESG izazov

Društvena uključenost važan je aspekt društvene odgovornosti poduzeća. Iako je pristupačnost ljudsko pravo, još uvijek su mnogi restorani, turističke atrakcije, kulturne znamenitosti, prijevoz, javni prostori i smještaj nedostupni osobama s invaliditetom. Invaliditet uključuje oštećenje vida i sluha, kao i tjelesni i mentalni invaliditet. Neke od glavnih prepreka za bolju pristupačnost su: fizičke barijere, nedostatak tehničkih pomagala i opreme za osobe s invaliditetom te nedostatak educiranog osoblja. Donositelji odluka mogli bi olakšati dostupnost turističkih usluga pružanjem podrške malim i srednjim poduzećima koja žele modificirati svoje usluge usvajanjem pomoćne tehnologije, infrastrukturnim promjenama i razvojem vještina.

Pristupačnost u turizmu odnosi se na sposobnost osoba s invaliditetom da u potpunosti sudjeluju u turističkim aktivnostima bez suočavanja s preprekama. To uključuje fizički pristup turističkim mjestima kao i dostupnost informacija i usluga prikladnih za različite vrste invaliditeta.

Osobe s invaliditetom susreću se s različitim izazovima tijekom putovanja, od nedostatka pristupačne infrastrukture do nedostatka svijesti među pružateljima turističkih usluga. Glavne prepreke uključuju nepostojanje rampi i dizala u zgradama, nedostatak informacija u pristupačnim formatima kao što su brajica ili audio, nedovoljno osposobljeno osoblje za pomoć osobama s invaliditetom i nedostatak prilagođenog prijevoza.

Za mala i srednja poduzeća (MSP) u sektoru turizma, učiniti njihove proizvode i usluge dostupnima može biti izazov zbog financijskih ograničenja i nedostatka razumijevanja potreba osoba s invaliditetom. Osim toga, percepcija da je pristupačnost skupa i teška za provedbu može obeshrabriti mala i srednja poduzeća od poduzimanja radnji u tom pogledu.

Međutim, postoje rješenja i najbolji postupci koji mogu pomoći u prevladavanju ovih prepreka. Na primjer, osposobljavanje osoblja za pružanje pomoći osobama s invaliditetom može poboljšati kvalitetu usluge i korisničko iskustvo. Korištenje pomoćnih tehnologija, kao što su mobilne aplikacije ili pomoćni uređaji, može olakšati pristup informacijama i komunikaciju za osobe s invaliditetom.

Nadalje, mala i srednja poduzeća mogu iskoristiti poticaje i sredstva dostupna na lokalnoj, nacionalnoj ili europskoj razini za provedbu poboljšanja pristupačnosti. To može uključivati

potpore za postavljanje rampi ili dizala, programe obuke za osoblje ili financijsku potporu za nabavu pomoćnih tehnologija.

Ukratko, pristupačni turizam osigurava puno sudjelovanje svih pojedinaca, bez obzira na njihove sposobnosti. Iako postoje izazovi u postizanju pristupačnosti u turističkom sektoru i za osobe s invaliditetom i za mala i srednja poduzeća, također postoje dostupna rješenja i najbolje prakse. Suradnja između javnog sektora, privatnog sektora i organizacija koje predstavljaju osobe s invaliditetom ključna je za napredak prema inkluzivnijem i pristupačnijem turističkom sektoru za sve.

Problemi koje su spomenuli dionici turizma tijekom fokus grupa (PR1 T2) i živih laboratorija (PR3 T1) u vezi s pristupačnošću u turističkom sektoru

- Nedostatak pristupačnih proizvoda i usluga: Dionici su spomenuli nedostatak pristupačnih usluga i proizvoda u smislu smještaja, prijevoza i rekreacije za osobe s invaliditetom. Preporuke usmjerene na dizajniranje turističkih iskustava koja uzimaju u obzir različite potrebe i osiguravaju potpunu dostupnost. Mala i srednja poduzeća istaknula su nedostatak smjernica u vezi s pristupačnošću svojih proizvoda i usluga.
- Nedostatak svijesti i razumijevanja: Dionici su izrazili zabrinutost zbog općeg nedostatka svijesti i razumijevanja među pružateljima turističkih usluga u vezi s potrebama i preferencijama osoba s invaliditetom. To može dovesti do neadekvatnih usluga i objekata, što osobama s invaliditetom predstavlja izazov za puno sudjelovanje u turističkim aktivnostima. Nedostatak znanja i vještina osoblja o tome kako ugostiti osobe s invaliditetom također je naveden kao izazov.
- Nedovoljna infrastruktura: Dionici su nedostatak pristupačne infrastrukture prepoznali kao značajnu prepreku inkluzivnosti u turizmu. To može uključivati nedostupne mogućnosti prijevoza, poput autobusa ili vlakova bez rampi za invalidska kolica, kao i turističke atrakcije i smještaj koji nisu prilagođeni invalidskim kolicima ili nemaju odgovarajuće znakove za osobe s oštećenjem vida. Sudionici su predložili prevladavanje fizičkih prepreka uključivim dizajnom, tehnološkim pomagalima i poštivanjem građevinskih standarda koji osiguravaju univerzalnu dostupnost.
- Ograničene informacije i komunikacija: Dionici su izrazili zabrinutost zbog ograničene dostupnosti informacija i komunikacije u pristupačnim formatima za osobe s invaliditetom. To uključuje web-mjesta i promotivne materijale koji nisu kompatibilni s čitačima zaslona ili ne pružaju informacije na brajici ili velikim tiskanim formatima, što otežava osobama s oštećenjima vida ili kognitivnim sposobnostima učinkovito planiranje putovanja.
- Diskriminacija i stigma: Dionici su istaknuli primjere diskriminacije i stigme koje doživljavaju osobe s invaliditetom prilikom pristupa turističkim uslugama. To može uključivati negativne stavove osoblja ili drugih turista, kao i slučajeve otvorene ili prikrivene diskriminacije na temelju invaliditeta.

- Financijske prepreke: Dionici su identificirali financijske prepreke kao značajnu prepreku inkluzivnosti u turizmu. To bi moglo uključivati visoku cijenu pristupačnog smještaja i mogućnosti prijevoza, kao i nedostatak financijske potpore ili poticaja za pružatelje turističkih usluga da ulažu u poboljšanja pristupačnosti.
- Nedovoljna primjena dostupnih tehnologija: Odgovori su istaknuli važnost široke upotrebe pomoćnih tehnologija, jasnih znakova i obuke osoblja za korištenje takvih pomagala. Integracija tehnologije, kao što je Meta Gusto iskustvo virtualnog obilaska, naglašeno je kao vrijedan alat za poboljšanje pristupačnosti ([MetaGusto](#)). Dionici su istaknuli potrebu za podizanjem svijesti o dostupnoj tehnologiji i razmjenom uspješnih iskustava s dionicima u turizmu.
- Nedostatak umrežavanja i angažmana zajednice: Sudionici su naglasili važnost uključenosti zajednice u turističke procese, naglašavajući suradničke inicijative i partnerstva s lokalnim organizacijama. Raspravljalo se o prijedlogu za redizajniranje prostora dobrodošlice putem univerzalnog dizajna, uključujući senzorne simulacije poput "Empathy Walk" ([primjer Materamare](#))

Politike i propisi u EU

Europska unija (EU) usvojila je nekoliko politika i propisa za promicanje pristupačnosti u turističkom sektoru i osiguranje jednakih mogućnosti za sve pojedince, uključujući one s invaliditetom. Jedna od ključnih politika u tom smislu je [Direktiva EU-a 2019/882](#), koja postavlja posebne zahtjeve za poboljšanje pristupačnosti turističkih proizvoda i usluga diljem EU-a.

Nadalje, Europska turistička strategija (2010.-2020.) i njezina nasljednica, Europska strategija održivog turizma (2020.-2030.), također su naglasile važnost pristupačnosti u turizmu i pozvale države članice da poduzmu mjere kako bi osigurale jednak pristup turističkim odredištima i njihovim uslugama.

EU je osigurao financiranje i potporu kroz programe kao što su Obzor 2020 i Europski fond za regionalni razvoj (ERDF) za promicanje pristupačnosti u turizmu. Ta su sredstva korištena za istraživačke projekte, razvoj pristupačne infrastrukture i obuku kadrova u sektoru turizma.

Osim toga, EU je blisko surađivao sa državama članicama, lokalnim vlastima, privatnim sektorom i organizacijama civilnog društva na razmjeni najboljih praksi, razvoju smjernica i podizanju svijesti o važnosti pristupačnosti u turizmu.

Međutim, unatoč ovim naporima, i dalje postoje značajni izazovi u učinkovitoj provedbi politika pristupačnosti u turizmu diljem EU-a. To uključuje neusklađenost propisa na nacionalnoj razini, potrebu za većom sviješću i obukom o pristupačnosti za turističke djelatnike te nedostatak financijskih sredstava za provedbu poboljšanja pristupačnosti u nekim turističkim destinacijama.

Ukratko, iako je EU usvojio politike i mjere za promicanje pristupačnosti u turizmu, još uvijek treba raditi kako bi se osigurao jednak pristup turističkim destinacijama za sve pojedince. Ključno je nastaviti surađivati na europskoj i nacionalnoj razini kako bismo odgovorili na te izazove i stvorili inkluzivniju i pristupačniju turističku industriju za sve.

Na temelju nedostataka koje su identificirali dionici i pregleda politika koje su izvršili projektni partneri, predlažu se sljedeće preporuke:

Preporuke za politike

- Održavati povremene obuke za turističko osoblje u pogledu pristupačnog turizma.

Lokalne turističke zajednice mogle bi provoditi inicijative za obuku osoblja koje radi u malim i srednjim turističkim poduzećima kako bi poboljšale svoje znanje i vještine u prilagodbi osobama s invaliditetom. Ova obuka bi trebala pokrivati teme kao što su komunikacijske strategije, tehnike pomoći i modifikacije objekata kako bi se osiguralo gostoljubivo i uključivo okruženje. U tu bi se svrhu lokalne turističke zajednice mogle udružiti s nevladinim organizacijama koje su specijalizirane za pristupačni turizam i/ili rade s osobama s invaliditetom.

- Uspostaviti program certificiranja pristupačnosti u turizmu.

Uspostavite program certificiranja pristupačnosti koji je usmjeren na prepoznavanje i promicanje tvrtki kojima je stalo do pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Ovaj program može uključivati specifične module obuke i smjernice za mala i srednja poduzeća kako bi se poboljšalo njihovo razumijevanje potreba osoba s invaliditetom i osigurala pristupačnost njihovih prostorija i usluga. Nakon završene obuke, položene provjere znanja i vještina te revizije objekata, dobiva se certifikat koji potvrđuje predanost pristupačnom turizmu.

- Financijska pomoć za fizičke izmjene za veću pristupačnost

Trošak modifikacija postojećih objekata ponekad može biti prepreka koja sprječava mala i srednja poduzeća da njihova usluga bude uključiva i pristupačnija. Javne subvencije za ove izmjene mogle bi olakšati poboljšanja.

- Promicati primjenu tehnoloških pomagala koja prevladavaju fizičke barijere

Preporuča se podizanje svijesti o postojećim pomoćnim tehnologijama i njihovoj važnosti u činjenju turističkih iskustava pristupačnijim. Uključivanje tehnologije, poput virtualnih obilazaka na primjer, može značajno poboljšati pristupačnost. Uključivanje zajednice i poticanje partnerstva s lokalnim organizacijama ključni su za uključivi turizam.

Prednosti preporuka politike za mala i srednja poduzeća

Gore navedene preporuke za politiku usmjerene prema donositeljima odluka mogu koristiti malim i srednjim poduzećima u sektoru turizma na nekoliko načina:

- Povećana kompetencija: povremeni programi obuke za turističko osoblje, u suradnji s nevladinim organizacijama specijaliziranim za pristupačni turizam, pomažu u poboljšanju vještina i znanja zaposlenika malih i srednjih poduzeća. Osoblje obučeno za komunikacijske strategije, tehnike pomoći i modifikacije objekata može pružiti višu razinu usluge osobama s invaliditetom. To ne samo da poboljšava cjelokupno iskustvo posjetitelja, već i jača povjerenje malih i srednjih poduzeća u pružanju pristupačnih i inkluzivnih usluga.
- Prepoznavanje i tržišna diferencijacija: Uspostava programa certificiranja pristupačnosti omogućuje malim i srednjim poduzećima da budu prepoznata i promovirana zbog svoje predanosti pristupačnosti. Certifikacija služi kao opipljiva potvrda njihovih napora u stvaranju inkluzivnog okruženja. Ovo priznanje može doprinijeti pozitivnom brendiranju malih i srednjih poduzeća u sektoru turizma. Mala i srednja poduzeća koja posjeduju certifikat o pristupačnosti mogu se razlikovati na tržištu, privlačeći putnike koji traže tvrtke kojima je pristupačnost prioritet.
- Financijska potpora: Ponuda financijske pomoći za fizičke izmjene rješava uobičajenu prepreku s kojom se suočavaju mala i srednja poduzeća. Donositelji odluka daju subvencije, smanjujući financijski teret malim i srednjim poduzećima i potičući ih da ulažu u bolju dostupnost. Ova financijska potpora malim i srednjim poduzećima omogućuje stvaranje uključivog okruženja.

3.2 Radna prava i radni uvjeti: dobrobit radnika u sektoru turizma

Uvod u ESG izazov

Međunarodna organizacija rada naglašava središnju ulogu turističkog sektora u stvaranju radnih mjesta, ali naglašava značajne nedostatke dostojanstvenog rada, obilježene prekomjerno dugim radnim satima, niskim plaćama, visokim stopama fluktuacije i nedostatkom socijalne zaštite.

Dok su sigurna i zdrava radna okruženja temeljna ljudska prava, poslovi u turizmu često negativno utječu na fizičku i mentalnu dobrobit zaposlenika. Poslove prve linije u sektoru turizma karakterizira ubrzano radno okruženje sa zahtjevnim klijentima, preopterećenost i dugo radno vrijeme što može uzrokovati stres i tjeskobu među zaposlenicima. Kao što je navedeno u načelu 10 Europskog [stupa socijalnih prava](#), radnici imaju pravo na visoku razinu zaštite svog zdravlja i sigurnosti na radu.

Podaci [Eurostata \(2020.\)](#) ilustriraju nesigurnu prirodu zaposlenja u turizmu u usporedbi s drugim sektorima. Vjerojatnost privremenog zaposlenja u turizmu iznosi 18%, premašujući 12% u ukupnoj ekonomiji nefinancijskog poslovanja. Štoviše, privlačnost turističke industrije za mlađu i niže obrazovanu radnu snagu, zbog percipirane pristupačnosti, dodatno doprinosi nestabilnosti zapošljavanja u sektoru. Ovaj se scenarij odražava u plaćama po satu i troškovima rada, koji

stalno padaju ispod prosjeka šireg gospodarstva. U 2016. godini 20 država članica EU-a prijavilo je niže troškove rada po satu u turizmu nego u ukupnom gospodarstvu.

Osim financijskih razlika, turistička se industrija bori s izazovnim radnim uvjetima. Nalazi iz [europske ankete o radnim uvjetima \(2015.\)](#) otkrivaju da 12% radne snage u djelatnostima smještaja i usluživanja hrane nema pisane ugovore, što je oštra suprotnost u odnosu na 5% zabilježenih u širem gospodarstvu. Osim toga, 43 % radnika u trgovini i ugostiteljstvu u EU-u prijavilo je slučajeve emocionalne i/ili fizičke iscrpljenosti (EWCTS, 2021.).

Ovi izazovni radni uvjeti pogoršani su **slabim radnim propisima i mehanizmima provedbe. Individualna etika** također igra značajnu ulogu, pridonoseći značajnom dijelu turističkog sektora koji radi u neformalnoj ekonomiji. Neformalnost aranžmana zapošljavanja koči napore da se učinkovito reguliraju i provedu radni standardi. Ograničeni nadzor i nedostatak službenih ugovora u neformalnom zapošljavanju doprinose ranjivosti, što otežava vlastima praćenje i rješavanje kršenja. Jačanje propisa, poboljšanje provedbe i promicanje etičkih praksi ključni su koraci za stvaranje sigurnijeg i pravednijeg radnog okruženja u europskom turističkom sektoru.

Rješavanje ovih izazova zahtijeva stvaranje dostojanstvenog radnog okruženja u sektoru turizma. Održivo radno mjesto u ovom kontekstu karakteriziraju ključni elementi kao što su poštene plaće, razumno radno vrijeme i usvajanje društveno odgovornih praksi. Pravedne plaće ne samo da osiguravaju da su zaposlenici primjereno plaćeni, već također doprinose općem zadovoljstvu poslom i dobrobiti. Razumno radno vrijeme ključno je za sprječavanje izgaranja (engl. burnout) i održavanje zdrave ravnoteže između poslovnog i privatnog života. Štoviše, prihvaćanje društveno odgovornih praksi, uključujući održivost okoliša i etičke radne standarde, ključno je za poticanje pozitivne kulture na radnom mjestu i osiguravanje dugoročne održivosti turističke industrije. Davanjem prioriteta ovim aspektima, dionici mogu pridonijeti održivijoj i pravednijoj budućnosti za radnike u europskom turističkom sektoru.

Problemi koje su spomenuli dionici turizma tijekom fokus grupa (PR1 T2) i životnih laboratorija (PR3 T1) u vezi s radnim uvjetima u sektoru turizma

- Nisko poštivanje odredbi ugovora o radu i radničkih prava: Zaposlenici u sektoru turizma prijavljuju da im se ne plaća prekovremeni rad, izostanak bolovanja u praksi, loša ravnoteža između poslovnog i privatnog života zbog prekomjernog ili nefleksibilnog radnog vremena, zakašnjele isplate plaća, loš tretman od strane menadžmenta, nedostatak zdravstvenih i sigurnosnih mjera na radnom mjestu, nedostatak pristupa obuci i prilikama za profesionalni razvoj, zlouporaba privremenih ili nesigurnih ugovora koji utječu na njihovu stabilnost posla, ograničenja u pristupu socijalnoj sigurnosti i radnim beneficijama, diskriminacija na radnom mjestu na temelju spola, dobi, etničkog podrijetla ili druge karakteristike i nedostatak zaštite od uznemiravanja i diskriminacije na radnom mjestu.

- Nedostatak podrške većoj odgovornosti prema zaposlenicima: MSP ističu kako im veća odgovornost prema radnicima predstavlja financijski teret i čini ih nekonkurentnim na tržištu. Ističu kako nastojanja da se stvori povoljno radno okruženje ne potiču ni tržište ni vlasti.
- Turistički djelatnici ne prijavljuju loše prakse: Mnogi turistički djelatnici zaposleni su kao sezonski radnici koji se boje gubitka posla i stoga nisu spremni prijaviti loše uvjete rada i loše prakse. Također, mnogi turistički djelatnici nisu upoznati sa svojim radnim pravima i ne znaju kome se i kako obratiti u slučaju kršenja prava. Također se boje posljedica i gubitka prihoda.
- Nedostatak provedbe radnih prava od strane vlasti: dionici prijavljuju nedostatak inspekcija što olakšava postojanje neformalne ekonomije i loših uvjeta rada.
- Nedostatak pažnje prema novim oblicima rada: dionici su istaknuli da su zaposlenici koji rade na daljinu često zanemareni i da je osiguranje učinkovite komunikacije i podrške radnicima koji rade na daljinu važno za njihovu dobrobit.
- Prakse koje potiču dobrobit zaposlenika: Aktivno uključivanje zaposlenika u procese donošenja odluka stvorilo bi osjećaj vlasništva i osnaživanja na radnom mjestu. Autonomija u donošenju odluka pomogla bi njegovanju radnog okruženja koje cijeni njihov doprinos i stručnost. Razgovaralo se o strategijama za poboljšanje upravljanja radnim vremenom, organizacijske strukture i raspodjele radnog opterećenja kako bi se spriječilo izgaranje i poboljšalo opće blagostanje. Važnost pružanja motivacijske potpore i poticaja za jačanje morala zaposlenika i zadovoljstva poslom bila je tema koja se ponavljala.

Politike i propisi EU

Na razini uvjeta rada i dobrobiti radnika, postoji nekoliko politika EU-a koje je potrebno razmotriti, u kombinaciji s onima u sektoru turizma: od 1997. godine zemlje članice EU-a već su počele uspostavljati skup zajedničkih ciljeva i zadataka za politiku zapošljavanja s [Europskom strategijom zapošljavanja](#) (EES). S više od 240 milijuna radnika u Europskoj uniji, pojedine zemlje EU-a moraju osigurati da njihovi nacionalni zakoni štite određena minimalna prava za svakog radnika u EU-u koja se odnose na:

- **Zdravlje i sigurnost na radu** : opća prava i obveze, radna mjesta, oprema za rad, specifični rizici i ranjivi radnici
- **Jednake mogućnosti za žene i muškarce** : jednak tretman na poslu, trudnoća, porodiljni dopust, roditeljski dopust
- **Zaštita od diskriminacije** na temelju spola, rase, vjere, dobi, invaliditeta i seksualne orijentacije
- **Radno pravo**: nepuno radno vrijeme, ugovori na određeno vrijeme, radno vrijeme, zapošljavanje mladih, informiranje i savjetovanje zaposlenika

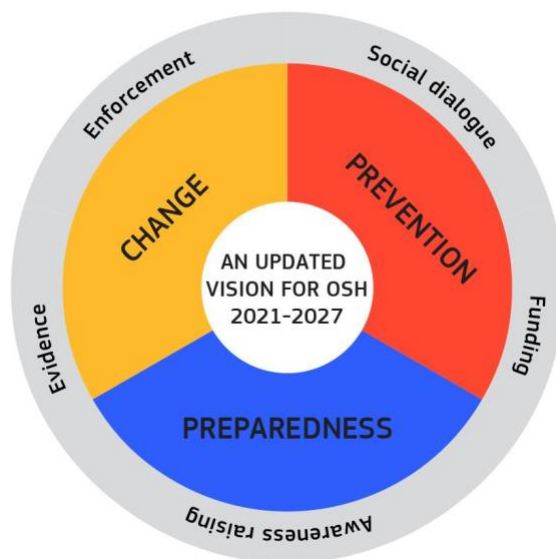
Ta su prava propisana **zakonima o zapošljavanju EU-a**, koji među nekoliko točaka uključuju:

- promicanje održivog socijalnog tržišnog gospodarstva i ulaganja u stvaranje kvalitetnih radnih mjesta, iskorištavanje prednosti zelene i digitalne tranzicije
- moderniziranje gospodarstva, pomoću dobro osmišljenih shema skraćenog radnog vremena za potporu restrukturiranju i očuvanje zaposlenosti te olakšavanje razvoja vještina
- razmatranje poticaja za zapošljavanje i prijelaz te usavršavanje i prekvalificiranje tijekom radnog vijeka
- prebacivanje oporezivanja s rada na druge izvore koji više podupiru zapošljavanje i uključivi rast te su u skladu s klimatskim i ekološkim ciljevima
- osiguravajući da svi radnici imaju primjerene i poštene plaće.

Države članice bi zatim trebale promicati održivost, produktivnost, zapošljivost i ljudski kapital, ukloniti prepreke za sudjelovanje na tržištu rada, na primjer prilagodbom radnih okruženja za osobe s invaliditetom, uhvatiti se u koštac s rodnim zapošljavanjem i razlikama u plaćama.

Zakon o radu, posebno, definira prava i obveze radnika i poslodavaca, pokrivajući dva glavna područja uvjeta **rada** (radno vrijeme, nepuno radno vrijeme i rad na određeno vrijeme, upućivanje radnika) te **informiranje i savjetovanje radnika**. Time radno pravo EU-a također koristi poslodavcima i društvu u cjelini pružajući jasan okvir prava i obveza na radnom mjestu, štiteći zdravlje radne snage i promičući održivi gospodarski rast.

Drugi važan politički dokument je **strateški okvir za zdravlje i sigurnost na radu** : novi okvir za sigurnost i zdravlje na radu (OSH) za razdoblje 2021.-2027. ima za cilj smanjiti i zaštititi ljude od opasnosti po zdravlje i sigurnost na radnom mjestu tijekom sljedećih godina u kontekstu svijeta nakon pandemije, obilježenog zelenom i digitalnom tranzicijom, ekonomskim i demografskim izazovima i promjenjivim poimanjem tradicionalnog radnog okruženja.



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

Konačno, **Europska agenda za turizam 2030.**, usvojena krajem 2022., ocrta sveobuhvatne strategije i radnje za promicanje održivog turizma diljem Europe, baveći se ekonomskim, ekološkim, kulturnim i društvenim dimenzijama. Priznajući značajan doprinos sektora gospodarskom rastu, agenda naglašava potrebu za koordiniranim naporima kako bi se osigurala otpornost i konkurentnost turističkog ekosustava, posebno u svjetlu nedavnih kriza kao što je pandemija COVID-19. Ključni prioriteti uključuju poticanje zelene i digitalne tranzicije, jačanje otpornosti i **uključenosti** te podržavanje razvoja vještina i **dobrobiti radne snage**. Agenda posebno uključuje višegodišnji plan rada s radnjama koje treba poduzeti, uključujući pakt o **vještinama** kako bi se aktivno poticao razvoj vještina i pružale mogućnosti osposobljavanja za **radnu snagu, nezaposlene i mala i srednja poduzeća** uspostavljanjem ubrzanih tečajeva osposobljavanja, sheme naukovanja i mješoviti modeli do 2030.

Na temelju nedostataka koje su identificirali dionici i pregleda politike koji su izvršili projektni partneri, predlažu se sljedeće preporuke politike:

Preporuke politike

- *Razvoj programa certificiranja za društveno odgovorne poslodavce i dobro radno okruženje.*

Uvođenje programa audita i certificiranja radne okoline i radnih uvjeta pomoglo bi društveno odgovornim poslodavcima da se istaknu i privuku najbolju radnu snagu. Uzorna praksa mogla

bi se zadovoljiti poticajima poput smanjenja poreza. Takvi programi priznavanja mogli bi potaknuti usklađenost i stvoriti pozitivnu konkurenciju unutar industrije. To bi moglo izvršiti pritisak na poslodavce koji imaju loše radne uvjete da poboljšaju svoju praksu i poboljšaju dobrobit svojih zaposlenika.

- *Osnivanje Ureda pravobranitelja za turističke djelatnike.*

Uspostava namjenskog ureda pravobranitelja ili određene kontaktne točke unutar nacionalnih ili regionalnih turističkih zajednica posebno usmjerenih na rješavanje pitanja rada u sektoru turizma. Ovaj ured može poslužiti kao točka kontakta za zaposlenike koji se suočavaju s lošim radnim uvjetima, istražiti pritužbe, poslužiti kao posrednik između zaposlenika i poslodavaca, poduzeti potrebne radnje za provedbu zakona o radu i ponuditi zaštitu zaposlenicima čija su prava povrijeđena. Proces prijave mogao bi se olakšati digitalnom aplikacijom.

- *Uspostava informacijskog centra za radnička prava.*

Stvorite centralizirano internetsko informacijsko središte koje turističkim djelatnicima služi kao resurs za pristup informacijama o svojim radnim pravima na jednostavan i intuitivan način. Ovo središte trebalo bi pružiti pojedincima o primjenjivim zakonima, studije slučaja s primjerima kršenja prava i rješenja, podatke za kontakt relevantnih tijela za rad i smjernice o anonimnom prijavljivanju kršenja ako je potrebno. Treba osigurati da su informacije lako dostupne i dostupne na više jezika.

- *Česte nenajavljene inspekcije kako bi se osiguralo poštivanje zakona o radu.*

Provođenje nenajavljenih inspekcija radi ispitivanja radnih uvjeta i osiguravanja usklađenosti sa zakonima o radu moglo bi rezultirati boljim usklađivanjem sa zakonom o radu. Dodatno, mogle bi se provoditi redovite ankete među zaposlenicima kako bi se utvrdila mjesta gdje je potreban stroži nadzor nadležnih tijela. Ovaj proaktivni pristup pomaže identificirati probleme, njegujući kulturu usklađenosti unutar industrije.

- *Podrška zaposlenicima koji prijave nedolično ponašanje ili kršenje prava.*

Vlasti bi trebale preuzeti aktivnu ulogu u zaštiti zaposlenika koji bi mogli izgubiti prihod zbog prijava nedoličnog ponašanja ili nezakonitog ponašanja unutar organizacije. Zbog toga se zaposlenici osjećaju sigurnije i imaju podršku u prijavljivanju lošeg ponašanja, što bi ih moglo potaknuti da prijave loše prakse i tako olakšati poboljšanja unutar industrije.

Prednosti preporuka politike za mala i srednja poduzeća

Gore navedene preporuke za politiku, posebno usmjerene na rješavanje pitanja rada i poboljšanje uvjeta rada u sektoru turizma, nude nekoliko prednosti malim i srednjim poduzećima (MSP) u turističkoj industriji:

- Privlačenje kvalificirane radne snage i poboljšana reputacija: mala i srednja poduzeća koja ulažu u stvaranje društveno odgovornog radnog okruženja mogu se razlikovati na tržištu s certificiranjem i imati koristi od privlačenja kvalificiranih i motiviranih zaposlenika koji cijene pravedne radne uvjete i dobrobit. Tvrtke koje posjeduju certifikat za dobre radne uvjete mogu uživati u prednostima poboljšanog ugleda među putnicima.
- Porezne olakšice: Uvođenje poticaja, kao što su porezne olakšice za certificirane društveno odgovorne poslodavce, daje opipljivu nagradu za one tvrtke kojima je na prvom mjestu dobrobit zaposlenika i pozitivni uvjeti rada čime se poboljšava njihova konkurentnost na tržištu u usporedbi s onima koji imaju niže troškove zbog nepoštene radne prakse.
- Ublažavanje rizika: Stvaranje središnjeg središta za informacije o radničkim pravima, osim zaposlenika, koristi i malim i srednjim poduzećima pružajući im lako dostupan resurs za razumijevanje i poštivanje zakona o radu. To pomaže malim i srednjim poduzećima da izbjegnu nenamjerna kršenja i osigurava da su dobro informirani o svojim odgovornostima i pravima svojih zaposlenika.
- Sukladnost u cijeloj industriji: mala i srednja poduzeća mogu imati koristi od redovitih nenajavljenih inspekcija pridonoseći stvaranju kulture usklađenosti unutar industrije. Ovaj pristup pomaže u izjednačavanju uvjeta i osigurava da se sve tvrtke pridržavaju zakona o radu sprječavajući nepoštenu prednost.

3.3 Odgovornost prema okolišu: ugljični otisak lanca vrijednosti turizma

Uvod u ESG izazov

Ugljični otisak turizma čini [8% globalnih emisija stakleničkih plinova](#) i rezultat je aktivnosti u cijelom lancu vrijednosti koji uključuje prijevoz, smještaj, rekreacijske aktivnosti itd. Emisije u lancu vrijednosti zajednička su odgovornost turističke industrije i zahtijevaju inovacije i suradnju u pronalaženju načina za smanjenje utjecaja turizma na klimatske promjene. Osim utjecaja na klimatske promjene, turizam opterećuje prirodne resurse kao što su voda, energija i zemljište. Razvoj infrastrukture, stvaranje otpada i potrošnja vode doprinose degradaciji okoliša. Turizam stvara onečišćenje zbog prijevoza, odlaganja otpada i rekreacijskih aktivnosti, pridonoseći onečišćenju zraka i vode u destinacijama. Osim toga, postoji utjecaj na biološku raznolikost jer se popularna turistička odredišta često suočavaju s uništavanjem staništa, krčenjem šuma i uznemiravanjem populacija divljih životinja. Ovaj gubitak bioraznolikosti utječe na ekosustave i njihovu sposobnost upijanja ugljičnog dioksida.

Mala i srednja poduzeća (SME) unutar ovog sektora nailaze na nekoliko prepreka koje ometaju njihove napore da ublaže utjecaje na okoliš. Financijska ograničenja često ograničavaju njihovu sposobnost ulaganja u održive tehnologije i prakse, dok nedostatak svijesti i znanja o pitanjima okoliša i dostupnim rješenjima dodatno komplicira stvari. Osim toga, mala i srednja poduzeća mogu imati problema s ograničenim pristupom resursima kao što su tehnička stručnost i održivi

opskrbni lanci. Pritisci konkurencije, gdje se inicijative održivosti smatraju teretom na tržištu usmjerenom na troškove, također mogu odvratiti mala i srednja poduzeća od provedbe ekoloških mjera. Štoviše, regulatornim okruženjima možda nedostaju jasne smjernice ili poticaji za poduzeća da daju prioritet održivosti. Prevladavanje ovih prepreka zahtijeva zajedničke napore dionika kako bi se osigurali financijski poticaji, ponudila obuka i tehnička pomoć, podigla svijest i implementirala potporna politika koja potiče mala i srednja poduzeća na usvajanje održivih praksi, čime se potiče ekološki odgovornija turistička industrija.

Dok pokušavaju ostati konkurentni na tržištu, mala i srednja poduzeća u turizmu mogu generirati negativne utjecaje na okoliš. Kako bi uravnotežili ove ciljeve, malim i srednjim poduzećima potrebna je podrška kreatora politika.

Problemi koje su dionici u turizmu spomenuli tijekom fokus grupa (PR1 T2) i živih laboratorija (PR3 T1) u vezi sa smanjenjem ugljičnog otiska turističke industrije

- Nedostatak svijesti o održivosti među turistima: Krajnji potrošači nisu spremni platiti premiju za održiviju uslugu ili proizvod. Spomenuta je važnost politika i strategija koje bi organizacije za upravljanje destinacijom (DMO) i institucije trebale promicati za podizanje turističke svijesti i poštovanja prema okolišu.
- Financijska ograničenja: Nedostatak financijskih sredstava ili poticaja za ulaganje u održive prakse, inicijative ili opremu. Naglašena je veća kontrola nad kreditnim politikama kako bi se potaknule odgovorne prakse u cijelom lancu vrijednosti.
- Mjerenje utjecaja na okoliš: među malim i srednjim poduzećima postoji nedostatak svijesti da se utjecaji na održivost mogu i trebaju mjeriti. Ne prikupljaju podatke o potrošnji resursa, emisijama, ni otpadu. Dionici također navode nepoznavanje metodologije proračuna emisija stakleničkih plinova, te nedostatak podataka o opsegu 3 (neizravne) emisije stakleničkih plinova.
- Nedostatak potpore lokalnih vlasti: Lokalne vlasti ne podržavaju zelene inicijative dok ih dionici vide kao one koji bi trebali usmjeravati akcije u lokalnoj zajednici. Nadalje, lokalne vlasti ne ulažu u promicanje održivih proizvoda i usluga i ne potiču prakse održivosti od strane lokalnih malih i srednjih poduzeća u turizmu. Dionici također ističu svoju ulogu u izgradnji svijesti u cijelom opskrbnom lancu. Suradnja među dionicima lanca vrijednosti smatra se ključnom za uspješne inicijative održivosti. Razgovaralo se o inicijativama poput "Filiera Etica Pulita" (Čist etički lanac opskrbe), s naglaskom na održivi dizajn proizvoda i strukturalne intervencije za zaštitu i očuvanje cjelovitosti teritorija. Potrebno je uključiti i educirati lokalnu zajednicu uz pomoć i educiranje turista za poticanje odgovorne turističke prakse.

Politike i propisi EU

Turistička industrija ključni je gospodarski sektor u Europskoj uniji, doprinosi s 10,4% njezinom BDP-u i zapošljava više od 27 milijuna ljudi. Unatoč svojoj važnosti, radi na linearnom modelu, što rezultira visokim razinama otpada i emisijama CO2. Turizam nadilazi puku gospodarsku aktivnost; obuhvaća kombinaciju prirode, kultura i povijesti koje destinaciju čine jedinstvenom i konkurentnom. Također služi kao sredstvo za lokalni prosperitet i, s ciljem održivog razvoja, mora poštivati lokalno stanovništvo, putnike, kulturnu baštinu i okoliš. Važan izazov za turističke operatere i regije je ponuditi nezaboravna iskustva uz drastično smanjenje njihovog utjecaja na okoliš. U međuvremenu, industrija mora uvesti inovacije s novim uslugama i proizvodima kako bi dodala vrijednost kupcima i istaknula se na tržištu. [Booking.com-ovo najnovije izvješće o održivosti putovanja za 2023.](#) otkriva da 78% putnika namjerava putovati održivije u nadolazećim godinama, a 65% traži ponude u skladu s tim očekivanjima. To pokazuje zrelo potrošački pristup putovanju, potičući turističku industriju i regije na usvajanje inovativnih načina za prihvaćanje gospodarstva budućnosti s transformativnim poslovnim modelima i novim načinima konzumiranja proizvoda, usluga i iskustava, aktivno sudjelovanje u kružnom društvu.

U tom kontekstu, Europska unija (EU) sve više prepoznaje važnost i ublažavanja i prilagodbe u svom pristupu klimatskim promjenama. Europa, koja se zagrijava dvostruko brže od ostalih kontinenata, suočava se sa značajnim klimatskim utjecajima, uključujući pregrijavanje domova, požare, suše i povećane poplave. Ovi izazovi naglašavaju hitnost prilagodbe uz ublažavanje. Razvoj politike EU-a, posebice nova [Misija prilagodbe](#), naglašava prilike za zajednice i političare da razviju transformativne akcije usmjerene na otpornost na klimatske promjene. Najnovija strategija prilagodbe EU-a, usvojena 2021. kao dio [Europskog zelenog dogovora](#), ima za cilj pristup "cijele vlade", nastojeći prilagodbu učiniti pametnijom, bržom i sustavnijom. To uključuje rješavanje klimatskih utjecaja izvan europskih granica i osiguravanje otpornosti ključne infrastrukture i ekosustava na klimatske prijetnje. Nadalje, [Europski zakon o klimi](#) podupire napore prilagodbe, naglašavajući potrebu za napretkom na razini EU-a i država članica. EU također potiče procese sudjelovanja kroz Misiju prilagodbe, s ciljem pružanja potpore regijama i zajednicama u razvoju vizija budućnosti otporne na klimatske promjene. Ovaj eksperiment upravljanja, usmjeren na omogućavanje sustavnih transformacija prema otpornosti na klimatske promjene, naglašava integrirani pristup EU-a rješavanju klimatskih promjena kroz mjere ublažavanja i prilagodbe.

Preporuke za politike

- *Porezne olakšice za turistička poduzeća koja se odluče za održivije proizvode i usluge s manje emisija stakleničkih plinova.*

Održivi, ekološki prihvatljivi proizvodi s manjim ugljičnim otiskom često su skuplji, stavljajući dodatni teret na mala i srednja poduzeća koja žele smanjiti svoj ugljični otisak. Kako bi se uravnotežile cijene između usluga malih i srednjih poduzeća orijentiranih na održivost i onih koji

imaju veći utjecaj na okoliš, moglo bi se ponuditi smanjenje poreza kako bi njihova konačna cijena bila ista. Na taj način turisti ne bi morali plaćati premiju za održiviju uslugu.

- *Ssubvencije za mala i srednja poduzeća koja žele ulagati u prakse održivosti.*

Ponuda subvencija za mala i srednja poduzeća koja ulažu u obnovljive izvore energije, prikupljanje i ponovnu upotrebu vode, smanjenje i razvrstavanje otpada, održive prakse čišćenja... mogla bi olakšati provedbu DOP-a jer bi smanjila početni financijski teret za mala i srednja poduzeća.

- *Educirati mala i srednja poduzeća o mjerenju i proračunu emisija stakleničkih plinova.*

Lokalne turističke zajednice mogle bi ponuditi besplatne radionice za mala i srednja poduzeća koristeći tečaj e-učenja CSR4T kao alat za poboljšanje njihovog znanja o klimatskim promjenama i izgradnju vještina mjerenja i izračuna emisija stakleničkih plinova.

- *Promotivna kampanja održivih proizvoda i usluga.*

Lokalne turističke zajednice mogle bi podržati mala i srednja poduzeća koja ulažu u održive prakse promicanjem svojih proizvoda i usluga putem društvenih medija, službene web stranice destinacije, u suradnji s međunarodnim turističkim zajednicama, tradicionalnim medijima itd. Ova promocija mogla bi im pomoći da privuku više turista i mogli bi imati koristi od povećane javne svijesti.

- *Edukativne kampanje za turiste o važnosti odabira održivih proizvoda i usluga.*

Kampanje podizanja svijesti usmjerene na krajnje potrošače kako bi ih se educiralo o prednostima odabira održivih usluga i proizvoda mogle bi povećati potražnju za takvim proizvodima i uslugama naglašavanjem pozitivnog utjecaja njihovih izbora na okoliš i lokalne zajednice. Te bi se kampanje mogle provoditi putem različitih kanala, uključujući društvene mreže, turističke web stranice i suradnju s putničkim agencijama.

- *Uključite održivost u kriterije kategorizacije.*

Održivost bi mogla biti kriterij u kategorizaciji (npr. hoteli s 3 zvjezdice, 5 zvjezdica...). Kriteriji za kategorizaciju mogu uključivati razinu održivosti u smislu opreme i mjera koje se primjenjuju za očuvanje prirodnih resursa, izbjegavanje onečišćenja, smanjenje otpada i očuvanje biološke raznolikosti.

- *Uspostaviti financijski alat za zelena ulaganja putem Eko-fondova*

Prelazak na opcije održive energije kao što je solarna energija ili energija vjetra za smanjenje ovisnosti o fosilnim gorivima može se financirati iz ekološki osviještenih investicijskih fondova. U međuvremenu se također može uspostaviti komunikacijski kanal za suradnju kako bi se učinkovito snalazili i rješavali dugotrajni regulatorni i pravni izazovi.

Prednosti preporuka politike za mala i srednja poduzeća

Gore navedene preporuke politike donose nekoliko koristi za mala i srednja poduzeća u turizmu:

- Financijski poticaji: mala i srednja poduzeća koja se odluče za održivije proizvode i usluge s manje ugljika mogu imati koristi od smanjenja poreza. Ovaj financijski poticaj potiče usvajanje ekološki prihvatljivih praksi bez dodatnog financijskog opterećenja tih poduzeća. Smanjenje poreza omogućuje malim i srednjim poduzećima da ponude ekološki prihvatljive usluge po konkurentnim cijenama, osiguravajući da ne izgube kupce zbog premije održivosti.
- Dugoročne uštede: Ponuda subvencija malim i srednjim poduzećima koja ulažu u prakse održivosti smanjuje početni financijski teret povezan s usvajanjem ekološki prihvatljivih inicijativa. Subvencije olakšavaju provedbu inicijativa društveno odgovornog poslovanja (CSR), što dovodi do dugoročnih ušteda troškova za mala i srednja poduzeća kroz smanjenu potrošnju energije, upravljanje otpadom i operativnu učinkovitost.
- Poboljšano izvješćivanje o održivosti: Pružanje besplatnih radionica i korištenje obrazovnih alata kao što je CSR4T tečaj e-učenja pomaže malim i srednjim poduzećima da unaprijede svoje znanje i vještine u mjerenju i izračunavanju emisija stakleničkih plinova (GHG). To omogućuje malim i srednjim poduzećima da izvještavaju o održivosti, donose informirane odluke, prate svoj utjecaj na okoliš i identificiraju područja za poboljšanje. To zauzvrat povećava njihovu vjerodostojnost i privlačnost za ekološki osviještene turiste.
- Povećana vidljivost: Lokalne turističke zajednice koje promoviraju mala i srednja poduzeća koja ulažu u održive prakse putem različitih kanala, uključujući društvene medije i službene web stranice odredišta, povećavaju vidljivost ovih poduzeća. Ova izloženost pomaže malim i srednjim poduzećima da privuku više turista koji aktivno traže održive i ekološki prihvatljive opcije.
- Svijest potrošača i potražnja na tržištu: Edukativne kampanje usmjerene na krajnje potrošače podižu svijest među turistima o važnosti odabira održivih proizvoda i usluga. To potiče turiste da donose ekološki osviještene odluke tijekom svojih putovanja, što stvara tržišnu potražnju za ekološki prihvatljivim proizvodima i uslugama, što koristi malim i srednjim poduzećima koja su usvojila održive prakse.
- Jasni kriteriji održivosti: ako održivost postane dio kriterija kategorizacije, onda bi mala i srednja poduzeća imala jasne smjernice o tome što trebaju učiniti da budu održiva prije nego što uđu u turistički biznis.
- Glatki prijelaz na zeleno gospodarstvo: prelazak na klimatski neutralno gospodarstvo može opteretiti profit poduzeća povećanjem troškova. Osiguravanje financiranja putem tržišnih alata ključno je za glatku tranziciju, pomažući tvrtkama u prilagodbi održivim praksama bez ugrožavanja financijske stabilnosti.

3.4 Društvena predanost: razvoj organizacijske kulture DOP-a

Uvod u ESG izazov

Određivanje prioriteta organizacijske kulture DOP-a uključuje naglašavanje vrijednosti, uvjerenja, ponašanja i praksi koje su u skladu s etičkim ponašanjem, održivošću i društvenim utjecajem. DOP organizacijska kultura znači integraciju ovih razmatranja u poslovanje tvrtke i procese donošenja odluka. Organizacijska kultura gradi se kroz komunikaciju i obrazovanje, a potpomognuta je načinom razmišljanja, znanjem i vještinama pojedinaca.

Važnost DOP načina razmišljanja, znanja i vještina leži u:

- osjećaj odgovornosti i etičke svijesti među zaposlenicima i menadžerima;
- učinkovit angažman s dionicima, kupcima, dobavljačima i lokalnim zajednicama;
- doprinos inovativnim idejama i rješenjima u rješavanju ekoloških i društvenih izazova, što zauzvrat pokreće kontinuirano poboljšanje i konkurentnost na tržištu;
- pozicija pri upravljanju rizicima i krizama, dugoročna otpornost i posljedična pozitivna reputacija; i
- privlačenje i zadržavanje talenata, karakterizirano angažiranjem i motiviranjem radnom snagom koja sadrži spremnost na pozitivan učinak (Backhaus et al., 2002; Bauman & Skitka, 2012; Greening & Turban, 2000; Jones et al., 2016; Kim i sur., 2020.; Vinerean i sur., 2013.).

U konačnici, zaposlenici igraju ključnu ulogu u utjelovljenju i promicanju ove kulture unutar organizacije budući da iskorištavanje suradničkog potencijala tima može rezultirati pojačanim rezultatima, poticanjem kohezivnog osjećaja svrhe i prijateljstva među članovima tima. Međutim, unatoč potrebi angažmana zaposlenika za razvoj i implementaciju rješenja za suočavanje s ekološkim i društvenim izazovima, svijest o DOP-u i vještine među zaposlenicima su niske. I menadžerima i zaposlenicima nedostaje razumijevanje održivosti, znanja o društveno odgovornom poslovanju i srodnih vještina potrebnih za uspješnu implementaciju DOP inicijativa u praksi.

Imajući to u vidu, mala i srednja poduzeća često nailaze na prepreke kada pokušavaju razviti svoju organizacijsku kulturu. Za razliku od većih korporacija, mala i srednja poduzeća možda se ne percipiraju kao organizacije s visokim učinkom koje snažno ističu jednu vrstu kulture. Suprotno tome, oni pokazuju fleksibilnost podržavajući i razvijajući svoje zaposlenike, dok također zahtijevaju rezultate i postignuća od njih; što ponekad dovodi do neusklađenosti između njihove postojeće ili željene kulture i zahtjeva njihove radne okoline. To očituje potrebu da menadžeri i vođe malih i srednjih poduzeća pažljivo razmotre kulturnu dinamiku unutar svojih organizacija i šireg tržišnog krajolika kako bi osigurali dugoročni uspjeh i otpornost. Ovo je važno naglasiti jer iako su tržišne kulture povezane s homogenošću napora i jasnim fokusom, one se mogu boriti u okruženjima koja zahtijevaju fleksibilnost, inovativnost, kreativnost i poduzetništvo. Ovo predstavlja značajan izazov za mala i srednja poduzeća s dominantnom tržišnom kulturom,

posebno kada opstanak ovisi o prilagodljivosti i inovativnosti (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. "Procjena organizacijske kulture malih i srednjih poduzeća". Odjel za ekonomiju , The Lahore Journal of Economics, vol. 11 (2), str. 155-167.)

Problemi koje su spomenuli dionici turizma tijekom fokus grupa (PR1 T2) i živih laboratorija (PR3 T1) u vezi integracije DOP-a u organizacijsku kulturu

- Otpor promjenama: Nedostatak svijesti i obrazovanja o održivosti među zaposlenicima potkopava napore menadžera jer zaposlenici misle da je održivost samo trend i ne ulažu trud u stvarno provođenje načela održivosti. Neki se zaposlenici mogu opirati usvajanju praksi DOP-a zbog straha od promjene ili nesigurnosti o tome kako će to utjecati na njihove uloge i odgovornosti unutar organizacije. Razgovaralo se o strategijama podizanja svijesti među zaposlenicima, dionicima i društvenom zajednicom, s naglaskom na važnost informiranih i angažiranih pojedinaca.
- Nedostatak umrežavanja i suradnje među dionicima u turizmu: Nedostatak umrežavanja i suradnje između poduzeća prepreka je poboljšanoj organizacijskoj kulturi. Više dijeljenja znanja i najbolje prakse moglo bi koristiti integraciji DOP-a u organizacijsku kulturu malih i srednjih poduzeća. Uveden je koncept samodostatne mreže poslovnih vrijednosti, promičući održivu suradnju među poduzećima kako bi se stvorio pozitivan utjecaj na zajednicu.
- Nedostatak potpore vodstva: Bez snažne predanosti vodstva inicijativama DOP-a, zaposlenici ih mogu smatrati manje važnima ili možda neće dobiti potrebne resurse i podršku za njihovu učinkovitu provedbu. Lideri se možda nerado pridržavaju DOP-a jer nemaju dovoljno informacija o prednostima DOP-a.
- Složenost okvira DOP-a: Složenost okvira i smjernica DOP-a može biti ogromna za organizacije, posebno one manje, što dovodi do zabune i poteškoća u određivanju prioriteta akcija i inicijativa. To je popraćeno ograničenim resursima, kako financijskim tako i ljudskim, za provedbu DOP inicijativa, što ometa sposobnost malih i srednjih poduzeća da integriraju održivost u svoje poslovanje.
- Izazovi u mjerenju i izvješćivanju: mnoge se organizacije bore s točnim i transparentnim mjerenjem i izvješćivanjem o svojim naporima u društveno odgovornom poslovanju, što može potkopati njihov kredibilitet i spriječiti njihovu sposobnost da pokažu učinak svojih inicijativa.
- Kratkoročni način razmišljanja: Neke organizacije daju prednost kratkoročnim financijskim dobitcima u odnosu na dugoročnu održivost, što može dovesti do nedostatka predanosti inicijativama DOP-a i usredotočenosti na trenutnu profitabilnost nauštrb društvenih i ekoloških pitanja.

Politike i propisi EU

S razvojem propisa o izvješćivanju o održivosti i dužnoj pažnji o održivosti, EU čini korak naprijed u poticanju organizacija da aktivno integriraju načela DOP-a u svoje procese donošenja odluka i organizacijsku kulturu.

Direktiva o korporativnom izvješćivanju o održivosti 2022/2464/EU zahtijevat će od svih velikih poduzeća da izvješćuju o svojim ESG učincima i rizicima, u svom poslovanju i lancu vrijednosti. Morat će izvještavati o pitanjima održivosti u skladu s ESRS standardima, izvješće će morati biti digitalizirano i eksterno verificirano. Budući da to povećava zahtjeve za transparentnošću praksi održivosti, važno je da tvrtke usvoje načela DOP-a i angažiraju svoje zaposlenike. Angažman zaposlenika bit će ključan za aktivnu provedbu ESG politika, razvoj mjera za smanjenje negativnih utjecaja, prikupljanje ESG podataka i napredak u pogledu različitih ciljeva održivosti.

Direktiva o dubinskoj provjeri održivosti poduzeća uspostavlja dužnost dubinske analize poduzeća u pogledu učinaka na društvo i okoliš. Ključni elementi ove dužnosti su prepoznavanje, okončanje, sprječavanje, ublažavanje i uzimanje u obzir negativnih utjecaja na ljudska prava i okoliš u vlastitim operacijama tvrtke, njihovim podružnicama i lancima vrijednosti.

Kako bi potaknuli usklađenost sa zahtjevima EU-a i osigurali konkurentnost u lancu vrijednosti turizma, mala i srednja poduzeća morat će razviti snažnu organizacijsku kulturu društveno odgovornog poslovanja i integrirati kriterije održivosti u svoje procese donošenja odluka.

Na temelju nedostataka koje su identificirali dionici i pregleda politika koje su izvršili projektni partneri, predlažu se sljedeće preporuke:

Preporuke za politike

- *Uvrstiti e-learning tečaj razvijen u okviru projekta CSR4Tourism u izvannastavne aktivnosti u strukovnim školama koje održavaju lokalne turističke zajednice*

Uvođenje programa za razvoj vještina DOP-a u strukovnim školama podići će svijest učenika koji će uskoro postati radna snaga, čime će se olakšati integracija održivosti u organizacijsku kulturu među poslodavcima. Predlaže se da program provedu lokalne turističke zajednice u suradnji s lokalnim školama.

- *Organizirati tromjesečne sastanke na lokalnoj razini u svrhu razmjene najboljih praksi i DOP iskustava*

Ovi sastanci mogli bi pružiti priliku za umrežavanje i suradnju među malim i srednjim poduzećima u lancu vrijednosti turizma koji bi mogli razviti nove inicijative održivosti i potaknuti razvoj organizacijske kulture DOP-a među sudjelujućim malim i srednjim poduzećima.

- *Uspostava stranice na društvenim mrežama koja promovira društveno odgovorno poslovanje (CSR).*

Stvaranje stranice na društvenim mrežama služi kao informativan i interaktivan izvor koji pojedincima daje znanje, inspiraciju, motivaciju i podršku zajednice potrebne za učinkovit razvoj i provedbu načela DOP-a.

- *Podržati mala i srednja poduzeća u usvajanju ISO certifikata.*

Vlasti bi mogle podržati mala i srednja poduzeća subvencioniranjem ISO certifikata. ISO certifikati su međunarodno priznate norme koje je razvila Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO). Ovi certifikati uspostavljaju specifične kriterije i smjernice za različite aspekte kvalitete, sigurnosti i učinkovitosti proizvoda, usluga i sustava upravljanja. Organizacije koje traže ISO certifikat prolaze proces ocjenjivanja koji provode akreditirana certifikacijska tijela kako bi se osigurala usklađenost s ISO standardima. Neki od njih posebno su posvećeni praćenju i smanjenju utjecaja poslovanja na okoliš:

- ISO 50001: Sustav upravljanja energijom (EnMS) - Pomaže organizacijama poboljšati energetske učinkovitost, smanjiti potrošnju energije i smanjiti emisije stakleničkih plinova primjenom najboljih praksi upravljanja energijom.
- ISO 14001: Sustav upravljanja okolišem (EMS) - postavlja standarde za učinkovito upravljanje okolišem, uključujući smanjenje utjecaja na okoliš, usklađenost s propisima i poboljšanje učinkovitosti resursa.
- ISO 20121: Sustav upravljanja održivošću događaja (ESMS) - Određuje zahtjeve za organiziranje događaja na održiv način, baveći se ekološkim, društvenim i ekonomskim aspektima. Cilj mu je minimizirati negativne utjecaje na okoliš i lokalne zajednice uz maksimiziranje pozitivnih doprinosa.

Prednosti preporuka politike za mala i srednja poduzeća

Gore spomenute preporuke za politiku, posebno usmjerene na razvoj okruženja koje olakšava integraciju DOP-a u organizacijsku kulturu malih i srednjih poduzeća, nude nekoliko prednosti za ova poduzeća:

- Razvoj načina razmišljanja o održivosti: Uvrštavanje CSR4Tourism e-learning tečaja u izvannastavne aktivnosti u strukovnim školama oprema učenike vještinama i znanjem o CSR-u. To ih priprema za radnu snagu s razumijevanjem održivih poslovnih praksi, stvarajući grupu potencijalnih zaposlenika koji su svjesni načela DOP-a. Program e-učenja olakšava integraciju održivosti u organizacijsku kulturu malih i srednjih poduzeća u turizmu. Podižući svijest među budućim zaposlenicima, program potiče način razmišljanja koji cijeni DOP, što potencijalno dovodi do većeg usvajanja održivih praksi u industriji.

- Mogućnosti dijeljenja znanja i umrežavanja: Organiziranje tromjesečnih sastanaka na lokalnoj razini potiče mala i srednja poduzeća na razmjenu najboljih praksi i iskustava vezanih uz DOP. Ova razmjena znanja omogućuje tvrtkama da uče jedna od druge, što dovodi do usvajanja uspješnih inicijativa održivosti i izbjegavanja potencijalnih zamki. Sastanci pružaju platformu za međusobno umrežavanje malih i srednjih poduzeća u lancu vrijednosti turizma. Ovo umrežavanje može dovesti do zajedničkih napora u razvoju novih inicijativa održivosti i obostrano korisnih projekata, potičući osjećaj zajedništva među tvrtkama.

4. Zaključak

Održivi razvoj turizma u EU i postizanje UN-ovih ciljeva održivog razvoja zahtijeva usvajanje načela DOP-a među turističkim MSP-ovima. Poticanje zajedničkih napora između malih i srednjih poduzeća i javnog sektora dovodi do učinkovitijih rješenja za društvene i ekološke probleme u turističkom sektoru koji zabrinjavaju i tvrtke i vlade. Za istinsko prihvaćanje načela DOP-a u sektoru turizma potrebne su sustavne promjene. Potrebne su intervencije na više razina kako bi se uspostavile, provele i pratile provedbe takvih inicijativa za potporu održivoj transformaciji malih i srednjih poduzeća u turizmu.

Ove se preporuke temelje na istraživanju koje su proveli projektni partneri i inputima prikupljenim od dionika u turizmu koji uključuju mala i srednja poduzeća, turističke stručnjake, pružatelje cjeloživotnog strukovnog obrazovanja, konzultante, udruge i druge dionike u lancu vrijednosti. Ove preporuke za politike razvijene su s ciljem stvaranja prikladnog okruženja za provedbu načela DOP-a u sektoru turizma. Vlasti na razini EU-a, nacionalnoj i lokalnoj razini imaju odgovornost slušati dionike u turizmu i omogućiti im da u praksi primjenjuju načela DOP-a bez ugrožavanja svoje konkurentnosti. Ovakav angažman javnog sektora trebao bi povećati učinak strategija DOP-a i poboljšati održivost njihovih aktivnosti.