

# CSR4 TOURISM

## CSR4Turisme: Politiske anbefalinger

Prosjektresultat 3, aktivitet 2

Prosjekt nr 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166

april 2024



## 1. Introduksjon

CSR4 Tourism policy anbefalinger legger frem en rekke tiltak vi anser vil ha en sterk innvirkning på å gjøre miljøet mer egnet for implementering av CSR-prinsipper av små og mellomstore bedrifter og oppnå SDGs i turistsektoren. Disse anbefalingene retter seg mot beslutningstakere med ansvar for bærekraftig turismeutvikling på EU, nasjonalt og på desentralisert (lokalt) nivå.

Målet med disse anbefalingene er å øke effekten av små og mellomstore bedrifters CSR-strategier og forbedre bærekraften i deres aktiviteter. Felles innsats vil føre til mer effektive løsninger på sosiale og miljømessige utfordringer i reiselivssektoren som er en bekymring for både bedrifter og myndigheter.

## 2. Metodikk

Dette dokumentet oversetter forskningen som ble utført i løpet av prosjektet til konkrete anbefalinger for endringene som kan implementeres på EU, nasjonalt og lokalt nivå for å gjøre miljøet mer egnet for implementering av CSR-prinsippene i små og mellomstore bedrifter innen turisme.

Hyppe problemer nevnt av interessentene i forhold til CSR-implementering og resultater fra skrivebordsforskning utført av prosjektpartnere i PR1, har blitt oppsummert i settet med ESG-utfordringer som krever spesiell oppmerksomhet og løsninger for å fremme implementering av CSR-prinsipper i praksis.

Politiske anbefalinger er et resultat av arbeidet til alle konsortiepartnere i samarbeid med reiselivsaktører. I løpet av prosjektresultatene 1 og 2 identifiserte prosjektpartnerne områder der små og mellomstore bedrifter trenger støtte i forbindelse med CSR-implementeringen. Med implementeringen av de levende laboratoriene i den første fasen av prosjektresultat 3, diskuterte prosjektpartnerne med reiselivsaktørene mulige løsninger på de identifiserte utfordringene. Dette dokumentet oppsummerer forslagene til beslutningstakerne med hensyn til hvordan de kan støtte små og mellomstore bedrifter i implementeringen av CSR-prinsippene. Politiske anbefalinger er rettet mot beslutningstakere på lokalt, nasjonalt og EU-nivå.

## 3. ESG-utfordringer og politiske anbefalinger

Dette kapittelet presenterer fire miljømessige, sosiale og styringsmessige utfordringer som små og mellomstore bedrifter trenger støtte fra beslutningstakere for å legge til rette for innføring av praksis for samfunnsansvar og forbedre implementeringen av bærekraftspraksis. ESG-

utfordringer inkluderer sosial inkludering og likestilling, arbeidstakerrettigheter og arbeidsforhold, miljøansvar og klimagassutslipp og CSR-styring, dvs. utvikling av passende CSR-organisasjonskultur.

Hvert underkapittel begynner med introduksjonen til utfordringene, støttet med skrivebordsundersøkelser og innspill fra interessenter, fortsetter med oversikten over gjeldende EU-retningslinjer og -forskrifter, tilbyr politiske anbefalinger utarbeidet av konsortiet og avsluttes med de klare fordelene for små og mellomstore bedrifter.

### 3.1 Sosial inkludering: Tilgjengelighet av reiselivstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne

#### Introduksjon til ESG-utfordringen

Sosial inkludering er en viktig del av bedriftens samfunnsansvar. Selv om tilgjengelighet er en menneskerett, er fortsatt mange restauranter, turistattraksjoner, kulturelle severdigheter, transport, offentlige rom og overnatting utilgjengelige for funksjonshemmede. Funksjonshemminger inkluderer syns- og hørselshemming samt fysisk og psykisk funksjonshemming. Noen av de største hindringene for bedre tilgjengelighet inkluderer: fysiske barrierer, mangel på tekniske hjelpemidler og utstyr for funksjonshemmede og mangel på utdannet personale. Beslutningstakere kan legge til rette for tilgjengeligheten til reiselivstjenester ved å gi støtte til små og mellomstore bedrifter som ønsker å endre sine tjenester ved å ta i bruk hjelpeteknologi, infrastrukturelle endringer og utvikling av ferdigheter.

Tilgjengelighet i turisme refererer til funksjonshemmedes evne til å delta fullt ut i reiselivsaktiviteter uten å møte hindringer. Dette omfatter fysisk tilgang til turiststeder, samt tilgjengelighet av informasjon og tjenester som er egnet for ulike typer funksjonshemninger.

Personer med nedsatt funksjonsevne møter en rekke utfordringer når de reiser, alt fra mangel på tilgjengelig infrastruktur til mangel på bevissthet blant reiselivsleverandører. Store hindringer inkluderer fravær av ramper og heiser i bygninger, mangel på informasjon i tilgjengelige formater som blindeskrift eller lyd, utilstrekkelig opplært personale for å hjelpe funksjonshemmede og mangel på tilpasset transport.

For små og mellomstore bedrifter (SMB) i turistsektoren kan det være utfordrende å gjøre sine produkter og tjenester tilgjengelige på grunn av økonomiske begrensninger og manglende forståelse for behovene til mennesker med nedsatt funksjonsevne. I tillegg kan oppfatningen om at tilgjengelighet er kostbart og vanskelig å implementere, avskrekke små og mellomstore bedrifter fra å iverksette tiltak i denne forbindelse.

Det finnes imidlertid løsninger og beste praksis som kan bidra til å overvinne disse hindringene. For eksempel kan opplæring av ansatte i å hjelpe personer med funksjonshemninger forbedre servicekvaliteten og kundeopplevelsen. Bruk av hjelpeteknologi, for eksempel mobilapplikasjoner eller hjelpemidler, kan lette tilgangen til informasjon og kommunikasjon for personer med funksjonshemninger.

Videre kan små og mellomstore bedrifter dra nytte av insentiver og finansiering tilgjengelig på lokalt, nasjonalt eller europeisk nivå for å implementere tilgjengelighetsforbedringer. Disse kan omfatte tilskudd til å installere ramper eller heiser, opplæringsprogrammer for ansatte eller økonomisk støtte til å anskaffe hjelpeteknologi.

Oppsummert sikrer tilgjengelig turisme full deltakelse fra alle individer, uavhengig av deres evner. Mens det er utfordringer for å oppnå tilgjengelighet i turistsektoren for både funksjonshemmede og små og mellomstore bedrifter, er det også løsninger og beste praksis tilgjengelig. Samarbeid mellom offentlig sektor, privat sektor og organisasjoner som representerer personer med nedsatt funksjonsevne er avgjørende for å utvikle seg mot en mer inkluderende og tilgjengelig reiselivsnæring for alle.

## **Problemer nevnt av reiselivsaktører under fokusgrupper (PR1 T2) og levende laboratorier (PR3 T1) i forhold til tilgjengelighet i turistsektoren**

- Mangel på tilgjengelige produkter og tjenester: Interessenter nevnte mangelen på tilgjengelige tjenester og produkter når det gjelder overnatting, transport og rekreasjon for funksjonshemmede. Anbefalinger sentrert på å designe turistopplevelser som vurderer ulike behov og sikrer full tilgjengelighet. Små og mellomstore bedrifter påpekte mangelen på veiledning i forhold til å gjøre sine produkter og tjenester mer tilgjengelige.
- Mangel på bevissthet og forståelse: Interessenter uttrykte bekymring for den generelle mangelen på bevissthet og forståelse blant reiselivsleverandører angående behovene og preferansene til personer med nedsatt funksjonsevne. Dette kan føre til utilstrekkelige tjenester og fasiliteter, noe som gjør det utfordrende for funksjonshemmede å delta fullt ut i reiselivsaktiviteter. Mangel på kunnskap og ferdigheter hos personalet om hvordan man skal være vertskap for funksjonshemmede ble også nevnt som en utfordring.
- Utilstrekkelig infrastruktur: Interessenter identifiserte mangel på tilgjengelig infrastruktur som en betydelig barriere for inkludering i turisme. Dette kan omfatte utilgjengelige transportalternativer, for eksempel busser eller tog uten rullestolramper, samt turistattraksjoner og overnattingssteder som ikke er rullestolvennlige eller mangler passende skilting for personer med synshemming. Deltakerne foreslo å overvinne fysiske barrierer gjennom inkluderende design, teknologiske hjelpemidler og overholdelse av byggestandarder som sikrer universell tilgjengelighet.

- Begrenset informasjon og kommunikasjon: Interessenter uttrykte bekymring for den begrensede tilgjengeligheten av informasjon og kommunikasjon i tilgjengelige formater for personer med nedsatt funksjonsevne. Dette inkluderer nettsteder og reklamemateriell som ikke er kompatible med skjermlesere eller ikke gir informasjon i punktskrift eller store skriftformater, noe som gjør det vanskelig for personer med syns- eller kognitive funksjonsnedsettelse å planlegge turene sine effektivt.
- Diskriminering og stigma: Interessenter fremhevet tilfeller av diskriminering og stigma som personer med nedsatt funksjonsevne opplever når de får tilgang til reiselivstjenester. Dette kan omfatte negative holdninger fra ansatte eller andre turister, samt tilfeller av åpen eller skjult diskriminering basert på funksjonshemming.
- Finansielle barrierer: Interessenter identifiserte økonomiske barrierer som et betydelig hinder for inkludering i turisme. Dette kan inkludere høye kostnader for tilgjengelige overnattingssteder og transportalternativer, samt mangel på økonomisk støtte eller insentiver for reiselivsleverandører til å investere i tilgjengelighetsforbedringer.
- Utilstrekkelig anvendelse av tilgjengelige teknologier: Svarene fremhevet viktigheten av utstrakt bruk av hjelpeteknologi, tydelig skilting og opplæring av personalet i bruk av slike hjelpemidler. Integrering av teknologi, som Metal Gustos virtuelle turopplevelse, ble fremhevet som et verdifullt verktøy for å øke tilgjengeligheten ([MetaGusto](#)). Interessenter påpekte behovet for å øke bevisstheten om tilgjengelig teknologi og dele vellykkede erfaringer med reiselivsinteressentene.
- Mangel på nettverk og samfunnsengasjement: Deltakerne understreket betydningen av samfunnsengasjement i turismeprosesser, med vekt på samarbeidsinitiativer og partnerskap med lokale organisasjoner. Forslaget om å redesigne innbydende rom gjennom universell utforming, med sansesimuleringer som "Empathy Walk", ble diskutert ([Eksempel Materamare](#))

## Politikk og forskrifter i EU

Den europeiske union (EU) har vedtatt flere retningslinjer og forskrifter for å fremme tilgjengelighet i turistsektoren og sikre like muligheter for alle individer, inkludert de med nedsatt funksjonsevne. En sentral politikk i denne forbindelse er [EU-direktiv 2019/882](#), som stiller spesifikke krav for å forbedre tilgjengeligheten til reiselivsprodukter og -tjenester i hele EU.

Videre har den europeiske turismestrategien (2010-2020) og dens etterfølger, den europeiske strategien for bærekraftig turisme (2020-2030), også understreket viktigheten av tilgjengelighet i turisme og oppfordret medlemslandene til å iverksette tiltak for å sikre lik tilgang til turistmål og deres tjenester.

EU har gitt finansiering og støtte gjennom programmer som Horizon 2020 og European Regional Development Fund (ERDF) for å fremme tilgjengelighet i turisme. Disse midlene har blitt brukt til forskningsprosjekter, utvikling av tilgjengelig infrastruktur og opplæring av ansatte i turistsektoren.

I tillegg har EU jobbet tett med medlemsland, lokale myndigheter, privat sektor og sivilsamfunnsorganisasjoner for å utveksle beste praksis, utvikle retningslinjer og øke bevisstheten om viktigheten av tilgjengelighet i turisme.

Til tross for disse anstrengelsene gjenstår det imidlertid betydelige utfordringer med effektiv implementering av tilgjengelighetspolitikk i turisme i hele EU. Disse inkluderer mangelen på harmonisering av regelverket på nasjonalt nivå, behovet for større bevissthet og opplæring i tilgjengelighet for reiselivsfagfolk, og mangelen på økonomiske ressurser til å implementere tilgjengelighetsforbedringer på enkelte turistmål.

Oppsummert, mens EU har vedtatt politikk og tiltak for å fremme tilgjengelighet i turisme, er det fortsatt arbeid som må gjøres for å sikre lik tilgang til turistmål for alle individer. Det er avgjørende å fortsette samarbeidet på europeisk og nasjonalt nivå for å løse disse utfordringene og skape en mer inkluderende og tilgjengelig reiselivsnæring for alle.

Basert på gapene identifisert av interessenter og policygjennomgang utført av prosjektpartnere, foreslås følgende politiske anbefalinger:

### Politiske anbefalinger

- Arranger sporadisk opplæring for turisme ansatte i forhold til tilgjengelig turisme.

Lokale turistråd kan implementere opplæringstiltak for ansatte som arbeider i små og mellomstore bedrifter innen turisme for å forbedre kunnskapen og ferdighetene deres i å imøtekomme funksjonshemmede. Denne opplæringen bør dekke emner som kommunikasjonsstrategier, assistanseteknikker og anleggsmodifikasjoner for å sikre et innbydende og inkluderende miljø. For dette formålet kan lokale turistråd samarbeide med frivillige organisasjoner som spesialiserer seg på tilgjengelig turisme og / eller arbeider med funksjonshemmede.

- Etablere sertifiseringsprogram for tilgjengelighet

Etablere et sertifiseringsprogram for tilgjengelighet som fokuserer på å anerkjenne og fremme bedrifter som bryr seg om tilgjengelighet for personer med funksjonshemninger. Dette programmet kan omfatte spesifikke opplæringsmoduler og retningslinjer for små og mellomstore bedrifter for å øke forståelsen av behovene til funksjonshemmede og sikre at deres lokaler og tjenester er tilgjengelige. Etter å ha fullført opplæring, bestått kunnskaps- og

ferdighetstesten og revisjonen av fasilitetene, tildeles et sertifikat som bekrefter deres dedikasjon til tilgjengelig turisme.

- Tilby økonomisk bistand til fysiske modifikasjoner for bedre tilgjengelighet  
Kostnader ved modifikasjoner av eksisterende anlegg kan noen ganger være et hinder som hindrer små og mellomstore bedrifter i å tilby større tilgjengelighet. Offentlige tilskudd til disse endringene vil kunne lette forbedringene.
- Fremme anvendelsen av teknologiske hjelpemidler som overvinner fysiske barrierer  
Det anbefales å øke bevisstheten om eksisterende hjelpeteknologier og deres betydning for å gjøre turismeopplevelser mer tilgjengelige. Innlemming av teknologi, som for eksempel virtuelle turer, kan forbedre tilgjengeligheten betydelig. Å engasjere samfunnet og fremme partnerskap med lokale organisasjoner er avgjørende for inkluderende turisme.

### **Fordeler med de politiske anbefalingene for små og mellomstore bedrifter**

De politiske anbefalingene rettet mot beslutningstakere som er skissert ovenfor, kan være til nytte for små og mellomstore bedrifter i turistsektoren på flere måter:

- Økt kompetanse: Sporadiske opplæringsprogrammer for reiselivsansatte, i samarbeid med frivillige organisasjoner som spesialisere seg på tilgjengelig turisme, bidrar til å forbedre ferdighetene og kunnskapen til små og mellomstore bedrifters ansatte. Personale opplært i kommunikasjonsstrategier, assistanseteknikker og anleggsmodifikasjoner kan gi et høyere servicenivå til personer med nedsatt funksjonsevne. Dette forbedrer ikke bare den generelle besøksopplevelsen, men øker også små og mellomstore bedrifters tillit til å levere tilgjengelige og inkluderende tjenester.

- Anerkjennelse og markedsdifferensiering: Ved å etablere et sertifiseringsprogram for tilgjengelighet kan små og mellomstore bedrifter bli anerkjent og promotert for sitt engasjement for tilgjengelighet. Sertifiseringen fungerer som en konkret anerkjennelse av deres innsats for å skape et inkluderende miljø. Denne anerkjennelsen kan bidra til positiv merkevarebygging av små og mellomstore bedrifter i turistsektoren. Små og mellomstore bedrifter som har et tilgjengelighetssertifikat, kan differensiere seg i markedet og appellere til reisende som søker bedrifter som prioriterer tilgjengelighet.

- Økonomisk støtte: Å tilby økonomisk bistand til fysiske modifikasjoner adresserer en felles barriere som små og mellomstore bedrifter står overfor. Beslutningstakere bidrar med tilskudd, reduserer den økonomiske byrden for små og mellomstore bedrifter og oppmuntrer dem til å investere i bedre tilgjengelighet. Denne økonomiske støtten gjør det mer mulig for små og mellomstore bedrifter å skape et inkluderende miljø.

## 3.2 Arbeidstakerrettigheter og arbeidsforhold: trivsel for arbeidstakere i turistsektoren

### Introduksjon til ESG-utfordringen

Den internasjonale arbeidsorganisasjonen understreker turistsektorens sentrale rolle i jobbskaping, men det understreker de betydelige underskuddene i anstendig arbeid, preget av for lange arbeidsdager, lave lønninger, høye omsetningsrater og mangel på sosial beskyttelse.

Mens trygge og sunne arbeidsmiljøer er grunnleggende menneskerettigheter, påvirker reiselivsjobber ofte ansattes fysiske og mentale velvære negativt. Førstelinjejobber i turistsektoren er preget av et hektisk arbeidsmiljø med krevende kunder, overdreven arbeidsbelastning og lange timer som kan forårsake stress og angst blant ansatte. Som fastsatt i prinsipp 10 i Den [europeiske søylen for sosiale rettigheter](#), har arbeidstakere rett til et høyt beskyttelsesnivå for sin helse og sikkerhet på arbeidsplassen.

Zoomer vi inn på Europa, illustrerer data fra [Eurostat \(2020\)](#) hvor usikker sysselsettingen i turisme er sammenlignet med andre sektorer. Sannsynligheten for å holde en midlertidig jobb i turisme står på 18%, og overgår 12% i den totale ikke-finansielle bedriftsøkonomien. Videre bidrar reiselivsnæringens lokke for en yngre og mindre utdannet arbeidsstyrke, på grunn av sin oppfattede tilgjengelighet, ytterligere til sektorens sysselsettingsustabilitet. Dette scenariet gjenspeiles i timelønn og lønnskostnader, som konsekvent faller under gjennomsnittet for den bredere økonomien. I 2016 rapporterte 20 EU-medlemsstater lavere timelønnskostnader i turisme enn i den generelle økonomien.

Utover økonomiske ulikheter strever reiselivsnæringen med utfordrende arbeidsforhold. Funn fra European [Working Conditions Survey \(2015\)](#) viser at 12 % av arbeidsstyrken i overnattings- og serveringsvirksomhet mangler skriftlige kontrakter, en sterk kontrast til de 5 % som er registrert i den bredere økonomien. I tillegg rapporterer 43 % av EU-arbeidstakere i handel og gjestfrihet tilfeller av emosjonell og/eller fysisk utmattelse (EWCTS, 2021).

Disse utfordrende arbeidsforholdene forsterkes av **svake arbeidsreguleringer og håndhevelsesmekanismer**. **Individuell etikk** spiller også en betydelig rolle, og bidrar til en betydelig del av turistsektoren som opererer i den uformelle økonomien. Uformaliteten i ansettelsesordninger hindrer arbeidet med å regulere og håndheve arbeidsstandarder effektivt. Begrenset tilsyn og mangel på formelle kontrakter i uformelle arbeidsforhold bidrar til sårbarhet, noe som gjør det vanskelig for myndighetene å overvåke og håndtere brudd. Styrking av forskrifter, bedre håndheving og fremme av etisk praksis er avgjørende skritt for å skape et sikrere og mer rettferdig arbeidsmiljø i den europeiske turistsektoren.



Å møte disse utfordringene nødvendiggjør å forestille seg et anstendig arbeidsmiljø innen turistsektoren. En bærekraftig arbeidsplass i denne sammenheng er preget av sentrale elementer som rettferdig lønn, rimelig arbeidstid og vedtak av sosialt ansvarlig praksis. Rettferdig lønn sikrer ikke bare at ansatte blir lønnet på riktig måte, men bidrar også til generell jobbtilfredshet og trivsel. Rimelig arbeidstid er avgjørende for å forhindre utbrenthet og opprettholde en sunn balanse mellom arbeid og privatliv. Videre er det avgjørende å omfavne sosialt ansvarlig praksis, inkludert miljømessig bærekraft og etiske arbeidsstandarder, for å fremme en positiv arbeidsplasskultur og sikre reiselivsnæringens langsiktige levedyktighet. Ved å prioritere disse aspektene kan interessenter bidra til en mer bærekraftig og rettferdig fremtid for arbeidstakere i den europeiske turistsektoren.

## **Problemer nevnt av reiselivsaktører under fokusgrupper (PR1 T2) og levende laboratorier (PR3 T1) med hensyn til arbeidsforhold i turistsektoren**

- Lav respekt for bestemmelser i arbeidskontrakter og arbeidstakerrettigheter: Ansatte i turistsektoren rapporterer ikke å bli betalt overtid, fravær av sykedager i praksis, dårlig balanse mellom arbeid og liv på grunn av overdreven eller ufleksibel arbeidstid, forfalte lønnsutbetalinger, dårlig behandling av ledelsen, mangel på helse- og sikkerhetstiltak på arbeidsplassen, mangel på tilgang til opplæring og faglige utviklingsmuligheter, misbruk av midlertidige eller usikre kontrakter som påvirker deres jobbstabilitet, begrensninger i tilgang til trygd og arbeidsfordeler, diskriminering på arbeidsplassen basert på kjønn, alder, etnisk opprinnelse eller andre egenskaper og mangel på beskyttelse mot trakassering og diskriminering på arbeidsplassen.
- Manglende støtte for høyere ansvar overfor ansatte: Små og mellomstore bedrifter peker på hvordan det høyere ansvaret overfor arbeidstakere utgjør en økonomisk byrde og gjør dem konkurransedyktige på markedet. De understreker at arbeidet med å skape et godt arbeidsmiljø ikke stimulerer verken markedet eller myndighetene.
- Turistarbeidere rapporterer ikke om dårlig praksis: Mange reiselivsarbeidere er ansatt som sesongarbeidere som er redde for å miste jobben og dermed ikke er klare til å rapportere om dårlige arbeidsforhold og dårlig praksis. Også mange reiselivsarbeidere er ikke kjent med sine arbeidsrettigheter og vet ikke hvem og hvordan de skal kontakte i tilfelle rettighetsbrudd. De er også redde for konsekvenser og å miste inntekten.
- Manglende håndheving av arbeidstakerrettigheter fra myndighetene: Interessenter rapporterer om mangel på inspeksjoner som letter eksistensen av uformell økonomi og dårlige arbeidsforhold.
- Manglende oppmerksomhet til de nye arbeidsformene: Interessenter påpekte at eksterne enheter ofte blir neglisjert, og at det er viktig for deres trivsel å sikre effektiv kommunikasjon og støtte for arbeidere i eksterne omgivelser.
- Praksis som fremmer de ansattes trivsel: Aktivt å engasjere ansatte i beslutningsprosesser, vil skape en følelse av eierskap og empowerment på arbeidsplassen. Beslutningsautonomi vil bidra til å fremme et arbeidsmiljø som verdsetter

deres innspill og kompetanse. Strategier for å forbedre styringen av arbeidstid, organisasjonsstruktur og fordeling av arbeidsmengde ble diskutert for å forhindre utbrenthet og øke det generelle trivselet. Viktigheten av å gi motiverende støtte og insentiver for å øke ansattes moral og jobbtillfredshet var et tilbakevendende tema.

## EUs retningslinjer og forskrifter

På nivå med arbeidsforhold og arbeidstakervelferd er det flere EU-politikker som må vurderes, kombinert med de i turistsektoren: Siden 1997 har EUs medlemsland allerede begynt å etablere et sett med felles mål og mål for sysselsettingspolitikken med den [europeiske sysselsettingsstrategien](#) (EES). Med over 240 millioner arbeidstakere i EU, må de enkelte EU-landene sørge for at deres nasjonale lover beskytter visse minimumsrettigheter for alle EU-arbeidstakere knyttet til:

- **Helse og sikkerhet på arbeidsplassen:** generelle rettigheter og plikter, arbeidsplasser, arbeidsutstyr, spesifikke risikoer og sårbare arbeidstakere
- **Like muligheter for kvinner og menn:** likebehandling på jobb, graviditet, fødselspermisjon, foreldrepermisjon
- **Vern mot diskriminering** på grunn av kjønn, rase, religion, alder, funksjonshemming og seksuell legning
- **Arbeidsrett:** deltidsarbeid, åremålskontrakter, arbeidstid, ansettelse av unge, informasjon og rådgivning til ansatte

Disse rettighetene er nedfelt i **EUs arbeidslover**, som blant flere punkter inkluderer:

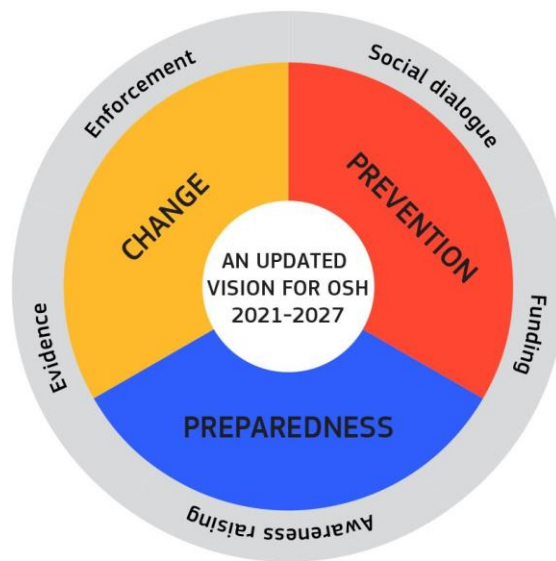
- fremme en bærekraftig sosial markedsøkonomi og investering i å skape kvalitetsjobber, dra nytte av det digitale og grønne skiftet
- modernisering av økonomien, gjennom godt utformede korttidsarbeidsordninger for å støtte omstilling og bevare sysselsetting, og legge til rette for kompetanseutvikling
- vurdere ansettelses- og overgangsinsentiver og kompetanseheving og omskolering gjennom hele arbeidslivet
- vri beskatningen bort fra arbeid til andre kilder som i større grad støtter opp om sysselsetting og inkluderende vekst og i tråd med klima - og miljømål
- sikre at alle arbeidere har tilstrekkelig og rettferdig lønn.

Medlemslandene bør deretter fremme bærekraft, produktivitet, sysselsettingsevne og humankapital, fjerne barrierer for arbeidsmarkedsdeltakelse, for eksempel ved å tilpasse arbeidsmiljøer for funksjonshemmede, takle sysselsetting mellom kjønnene og lønnsforskjeller.

[Arbeidsrett](#), spesielt, definerer rettigheter og plikter arbeidstakere og arbeidsgivere, som dekker de to hovedområdene **av arbeidsforhold** (arbeidstid, deltid og tidsbegrenset arbeid,

utstasjonering av arbeidstakere) og **informere og konsultere arbeidstakere**. Dermed gagnar EUs arbeidsrett også arbeidsgivere og samfunnet som helhet ved å gi et klart rammeverk for rettigheter og plikter på arbeidsplassen, beskytte arbeidsstyrkens helse og fremme bærekraftig økonomisk vekst.

Et annet viktig policydokument er det **strategiske rammeverket for helse og sikkerhet på arbeidsplassen**: Det nye rammeverket for helse og sikkerhet på arbeidsplassen for 2021–2027 har som mål å redusere og beskytte mennesker mot helse- og sikkerhetsfarer på arbeidsplassen i løpet av de kommende årene i sammenheng med verden etter pandemien, preget av grønn og digital overgang, økonomiske og demografiske utfordringer og den endrede oppfatningen av et tradisjonelt arbeidsmiljø.



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

Til slutt skisserer den **europaiske agendaen for turisme 2030**, vedtatt innen utgangen av 2022, omfattende strategier og tiltak for å fremme bærekraftig turisme over hele Europa, og adresserer økonomiske, miljømessige, kulturelle og sosiale dimensjoner. Agendaen anerkjenner sektorens betydelige bidrag til økonomisk vekst, og understreker behovet for koordinert innsats for å sikre motstandsdyktigheten og konkurranseevnen til turistøkosystemet, spesielt i lys av nylige kriser som COVID-19-pandemien. Viktige prioriteringer inkluderer å fremme en grønn og digital overgang, styrke motstandskraft og **inkludering**, og støtte kompetanseutvikling og **trivsel i arbeidsstyrken**. Spesielt inneholder agendaen en flerårig arbeidsplan med tiltak som skal iverksettes, inkludert en **pakt for ferdigheter** for aktivt å oppmuntre til kompetanseutvikling og gi

opplæringsmuligheter for **arbeidsstyrken, arbeidsledige og små og mellomstore bedrifter** ved å etablere hurtigopplæringskurs, lærlingordninger og blandede modeller innen 2030.

Basert på gapene identifisert av interessenter og gjennomgangen av retningslinjene utført av prosjektpartnerne, foreslås følgende policyanbefalinger:

## Politiske anbefalinger

- *Utvikling av et sertifiseringsprogram for sosialt ansvarlige arbeidsgivere og gode arbeidsmiljøer.*

Innføring av revisjons- og sertifiseringsprogrammet for arbeidsmiljø og arbeidsforhold vil hjelpe sosialt ansvarlige arbeidsgivere til å skille seg ut og tiltrekke seg den beste arbeidsstyrken. Eksemplarisk praksis kan møtes med insentiver som skattelettelser. Slike anerkjennelsesprogrammer kan oppmuntre til etterlevelse og skape positiv konkurranse i bransjen. Det kan muligens legge press på arbeidsgivere som har dårlige arbeidsforhold for å forbedre sin praksis og forbedre sine ansattes trivsel.

- *Opprettelse av Ombudsmannskontoret for reiselivsarbeidere.*

Etablering av et eget ombudsmannskontor eller et utpekt kontaktpunkt innen de nasjonale eller regionale turiststyrene som er spesielt fokusert på å ta opp arbeidsproblemer i turistsektoren. Dette kontoret kan fungere som et kontaktpunkt for ansatte som står overfor dårlige arbeidsforhold, undersøke klager, tjene som megler mellom ansatte og arbeidsgivere, ta nødvendige tiltak for å håndheve arbeidslover og tilby beskyttelse til ansatte hvis rettigheter blir krenket. Rapporteringsprosessen kan forenkles med den digitale appen.

- *Etablering av et informasjonssenter for arbeidstakerrettigheter.*

Opprett et sentralisert online informasjonsnav som fungerer som en ressurs for reiselivsarbeidere for å få tilgang til informasjon om deres arbeidsrettigheter på en enkel og intuitiv måte. Denne huben bør gi detaljer om gjeldende lover, casestudier med eksempler på rettighetsbrudd og løsninger, kontaktinformasjon for relevante arbeidsmyndigheter og retningslinjer for rapportering av brudd anonymt om nødvendig. Sørg for at informasjonen er lett tilgjengelig på flere språk.

- *Gjennomfør hyppige uanmeldte inspeksjoner for å sikre overholdelse av arbeidsloven.*

Gjennomføring av uanmeldte inspeksjoner for å undersøke arbeidsforholdene og sikre overholdelse av arbeidslover kan føre til bedre tilpasning til arbeidslover. I tillegg kan det gjennomføres regelmessige undersøkelser blant ansatte for å identifisere steder der det er behov for strengere tilsyn fra myndighetene. Denne proaktive tilnærmingen bidrar til å identifisere problemer og fremmer en kultur for samsvar i bransjen.

- *Tilby støtte til de ansatte som rapporterer om kritikkverdige forhold eller rettighetsbrudd.*

Myndighetene bør ta på seg den aktive rollen med å beskytte ansatte som kan miste inntekt på grunn av rapporter om mislighold eller ulovlig oppførsel i organisasjonen. Dette gjør at ansatte føler seg tryggere og støttet i å rapportere dårlig oppførsel, noe som kan oppmuntre dem til å rapportere om dårlig praksis og dermed legge til rette for forbedringer i bransjen.

### Fordeler med de politiske anbefalingene for små og mellomstore bedrifter

De politiske anbefalingene som er skissert ovenfor, spesielt rettet mot å ta opp arbeidsproblemer og forbedre arbeidsforholdene i turistsektoren, gir flere fordeler for små og mellomstore bedrifter (SMB) i reiselivsnæringen:

- Tiltrekning av dyktig arbeidskraft og forbedret omdømme: Små og mellomstore bedrifter som investerer i å skape sosialt ansvarlige arbeidsmiljøer, kan skille seg ut i markedet med sertifiseringen og dra nytte av å tiltrekke seg dyktige og motiverte ansatte som verdsetter rettfærdige arbeidsforhold og trivsel. Bedrifter som har sertifiseringen for gode arbeidsforhold, kan nyte fordelene av det forbedrede omdømmet blant bevisste reisende.

- Insentiver for skattereduksjon: Innføring av insentiver, for eksempel skattereduksjoner for sertifiserte sosialt ansvarlige arbeidsgivere, gir en konkret belønning for de virksomhetene som prioriterer ansattes trivsel og positive arbeidsforhold som forbedrer deres konkurranseevne på markedet sammenlignet med de som har lavere kostnader på grunn av urettferdig arbeidspraksis.

- Risikoreduksjon: Opprettelsen av et sentralisert informasjonssenter for arbeidstakerrettigheter i tillegg til ansatte fordeler også små og mellomstore bedrifter ved å gi dem en lett tilgjengelig ressurs for å forstå og overholde arbeidslover. Dette hjelper små og mellomstore bedrifter med å unngå utilsiktede brudd og sikrer at de er godt informert om sitt ansvar og rettighetene til sine ansatte.

- Bransjeomfattende overholdelse: Små og mellomstore bedrifter kan dra nytte av regelmessige uanmeldte inspeksjoner ved å bidra til å skape en kultur for samsvar i bransjen. Denne tilnærmingen bidrar til å utjevne spillereglene og sikrer at alle virksomheter overholder arbeidslover som forhindrer urettferdige fordeler.

### 3.3 Miljøansvar: karbonavtrykk i verdikjeden for turisme

#### Introduksjon til ESG-utfordringen

Turismens karbonavtrykk står for [8% av de globale klimagassutslippene](#), og det er et resultat av aktiviteter i hele verdikjeden som inkluderer transport, overnatting, fritidsaktiviteter etc. Utslipp i verdikjeden er reiselivsnæringens kollektive ansvar og krever innovasjon og samarbeid for å finne måter å redusere turismens innvirkning på klimaendringene. Foruten påvirkning på

klimaendringene, legger turismen press på naturressurser som vann, energi og land. Infrastrukturutvikling, avfallsgenerering og vannforbruk bidrar alle til miljøødeleggelser. Turisme genererer forurensning fra transport, avfallshåndtering og fritidsaktiviteter, og bidrar til luft- og vannforurensning i destinasjonsområder. I tillegg er det en innvirkning på biologisk mangfold som populære turistmål ofte står overfor ødeleggelse av habitat, avskoging og forstyrrelse av dyrelivspopulasjoner. Dette tapet av biologisk mangfold påvirker økosystemene og deres evne til å binde karbon.

Små og mellomstore bedrifter (SMB) innenfor denne sektoren møter flere hindringer som hindrer deres innsats for å redusere miljøpåvirkningen. Økonomiske begrensninger begrenser ofte deres evne til å investere i bærekraftig teknologi og praksis, mens mangel på bevissthet og kunnskap om miljøspørsmål og tilgjengelige løsninger kompliserer saken ytterligere. I tillegg kan små og mellomstore bedrifter slite med begrenset tilgang til ressurser som teknisk ekspertise og bærekraftige leverandørkjeder. Konkurransetryk, der bærekraftsinitiativer oppfattes som en ulempe i et kostnadsfokuseret marked, kan også avskrekke små og mellomstore bedrifter fra å gjennomføre miljøtiltak. Videre kan regulatoriske miljøer mangle klare retningslinjer eller insentiver for bedrifter til å prioritere bærekraft. Å overvinne disse hindringene krever samarbeid fra interessenter for å gi økonomiske insentiver, tilby opplæring og teknisk assistanse, øke bevisstheten og implementere støttende retningslinjer som oppmuntrer små og mellomstore bedrifter til å vedta bærekraftig praksis, og dermed fremme en mer miljøansvarlig reiselivsnæring.

Mens du prøver å forbli konkurransedyktig i markedet, kan små og mellomstore turisme generere negative virkninger på miljøet. For å balansere disse målene trenger små og mellomstore bedrifter støtte fra beslutningstakere.

### **Problemer nevnt av reiselivsinteressenter under fokusgrupper (PR1 T2) og levende laboratorier (PR3 T1) med hensyn til å redusere karbonavtrykket til reiselivsnæringen**

- Mangel på bevissthet om bærekraft blant turister: Sluttbrukere er ikke klare til å betale en premie for den mer bærekraftige tjenesten eller produktet. Viktigheten av retningslinjer og strategier som destinasjonsforvaltningsorganisasjoner (DMOer) og institusjoner bør fremme for å øke turistbevisstheten og respekten for miljøet ble nevnt.
- Økonomiske begrensninger: Mangel på økonomiske ressurser eller insentiver til å investere i bærekraftspraksis, initiativer eller utstyr. Større kontroll over kredittpolitikken for å oppmuntre til ansvarlig praksis i hele verdikjeden ble vektlagt.
- Måling av miljøkonsekvenser: Det er mangel på bevissthet blant små og mellomstore bedrifter om at bærekraftspåvirkninger kan og bør måles. De samler ikke inn data om ressursforbruk, utslipp ikke avfall. Interessenter rapporterer også mangel på kunnskap om beregningsmetodikken for klimagassutslipp, og mangel på data om kategori 3 (indirekte) klimagassutslipp.

- Manglende støtte fra lokale myndigheter: Lokale myndigheter legger ikke til rette for grønne initiativ mens de blir sett på som de som skal lede handlinger i lokalsamfunnet. Videre investerer ikke lokale myndigheter i markedsføring av bærekraftige produkter og tjenester, og stimulerer ikke bærekraftspraksis av lokale små og mellomstore bedrifter innen turisme. Interessenter peker også på sin rolle i bevisstgjøring i hele leverandørkjeden. Samarbeid mellom interessenter i verdikjeden ble sett på som avgjørende for vellykkede bærekraftsinitiativer. Initiativer som "Filiere Etica Pulita" (Clean Ethical Supply Chain) ble diskutert, med vekt på bærekraftig produktdesign og strukturelle inngrep for å beskytte og bevare integriteten til territoriet. Involvering og opplæring av lokalsamfunnet mens du bistår og utdanner turister til å fremme ansvarlig turismep praksis er nødvendig.

## EUs retningslinjer og forskrifter

Turistnæringen er en viktig økonomisk sektor i EU, og bidrar med 10,4% til BNP og sysselsetter over 27 millioner mennesker. Til tross for sin betydning, opererer den på en lineær modell, noe som resulterer i høye nivåer av avfall og CO<sub>2</sub>-utslipp. Turisme overskrider bare økonomisk aktivitet; Det omfatter kombinasjonen av natur, kulturer og historie som gjør et reisemål unikt og konkurransedyktig. Det tjener også som et middel for lokal velstand og, med sikte på bærekraftig utvikling, må respektere lokalbefolkningen, reisende, kulturarv og miljø. En viktig utfordring for reiselivsoperatører og regioner er å tilby minneverdige opplevelser samtidig som miljøpåvirkningen reduseres drastisk. I mellomtiden må bransjen innovere med nye tjenester og produkter for å tilføre verdi til kundene og skille seg ut i markedet. [Booking.com siste Travel Sustainable Report 2023](#) avslører at 78 % av reisende har som mål å reise mer bærekraftig de kommende årene, og 65 % ser etter tilbud i tråd med denne forventningen. Dette demonstrerer en moden forbrukertilnærming til reiser, og presser reiselivsnæringen og regionene til å vedta innovative måter å omfavne fremtidens økonomi med transformativ forretningsmodeller og nye måter å konsumere produkter, tjenester og opplevelser på, og aktivt delta i et sirkulært samfunn.

I denne sammenheng har Den europeiske union (EU) i økende grad anerkjent betydningen av både reduksjon og tilpasning i sin tilnærming til klimaendringer. Europa, som varmes opp dobbelt så raskt som andre kontinenter, står overfor betydelige klimakonsekvenser, inkludert overoppheting av hjem, branner, tørke og økt flom. Disse utfordringene fremhever at det haster med tilpasning sammen med avbøtende tiltak. EUs politiske utvikling, særlig den nye misjonen [om tilpasning](#), fremhever muligheter for lokalsamfunn og politikere til å utvikle transformativ tiltak rettet mot klimamotstandsdyktighet. EUs siste tilpasningsstrategi, vedtatt i 2021 som en del av [European Green Deal](#), tar sikte på en "hele regjeringen" -tilnærming, som søker å gjøre tilpasning smartere, raskere og mer systemisk. Dette inkluderer å håndtere klimakonsekvensene utenfor Europas grenser og sikre motstandsdyktigheten til viktig infrastruktur og økosystemer mot klimatrusler. Videre støtter den [europeiske klimaloven](#) tilpasningsarbeidet, og understreker

behovet for fremgang både på EU- og medlemsstatsnivå. EU oppfordrer også deltagende prosesser gjennom tilpasningsoppdraget, med sikte på å støtte regioner og lokalsamfunn i å utvikle visjoner om en fremtid motstandsdyktig mot klimaendringer. Dette styringseksperimentet, fokusert på å muliggjøre systemiske transformasjoner mot klimamotstandskraft, fremhever EUs integrerte tilnærming til å takle klimaendringer gjennom utslippsreducerende og tilpasningstiltak.

### Politiske anbefalinger

- *Tilby skattereduksjoner for reiselivsbedrifter som velger mer bærekraftige og mindre karbonintensive produkter og tjenester.*

Bærekraftige, miljøvennlige og mindre karbonintensive produkter er ofte dyrere, noe som legger en ekstra byrde på små og mellomstore bedrifter som ønsker å redusere sitt karbonavtrykk. For å balansere prisene mellom tjenestene til bærekraftorienterte små og mellomstore bedrifter og de som har høyere miljøavtrykk, kan det tilbys en avgiftsreduksjon slik at sluttprisen blir den samme. På den måten trenger ikke turister å betale en premie for mer bærekraftig service.

- *Tilby subsidier til små og mellomstore bedrifter som ønsker å investere i bærekraftig praksis.*

Tilby subsidier til små og mellomstore bedrifter som investerer i fornybar energi, vannhøsting og gjenbruk, avfallsreduksjon og sortering, bærekraftig sengetøy ... kunne lette gjennomføringen av CSR fordi det ville redusere den første økonomiske byrden for små og mellomstore bedrifter.

- *Lære opp små og mellomstore bedrifter i måling og beregning av klimagassutslipp.*

Lokale turistråd kan tilby gratis workshops for små og mellomstore bedrifter ved hjelp av CSR4T e-læringskurs som et verktøy for å forbedre sin kunnskap om klimaendringer og bygge ferdigheter på måling og beregning av klimagassutslipp.

- *Reklamekampanje for bærekraftige produkter og tjenester.*

Lokale turistråd kan støtte små og mellomstore bedrifter som investerer i bærekraftig praksis ved å markedsføre sine produkter og tjenester gjennom sosiale medier, destinasjonens offisielle nettside, i samarbeid med internasjonale turistråd, tradisjonelle medier osv. Denne kampanjen kan hjelpe dem med å tiltrekke seg flere turister, og de kan dra nytte av økt offentlig bevissthet.

- *Start opplæringskampanjer for turister om viktigheten av å velge bærekraftige produkter og tjenester.*

Bevissthetskampanjer rettet mot sluttbrukere for å utdanne dem om fordelene ved å velge bærekraftige tjenester og produkter, kan øke etterspørselen etter slike produkter og tjenester ved å understreke den positive effekten av deres valg på miljøet og lokalsamfunnene. Disse



kampanjene kan gjennomføres gjennom ulike kanaler, inkludert sosiale medier, turismenettsteder og samarbeid med reisebyråer.

- *Gjør bærekraft til en del av kategoriseringskriteriene.*

Bærekraft kan være et kriterium i kategorisering (f.eks. 3-stjerners, 5-stjerners hoteller ...). Kategoriseringskriterier kan omfatte bærekraftsnivå i form av utstyr og tiltak som brukes for å spare naturressurser, unngå forurensning, redusere avfall og bevare biologisk mangfold.

- *Etablere et finansielt verktøy for grønne investeringer gjennom Eco-Funds*

Skiftet mot bærekraftige energialternativer som sol- eller vindkraft for å redusere avhengigheten av fossile brensler kan finansieres fra miljøbevisste investeringsfond. I mellomtiden kan det også etableres en samarbeidende kommunikasjonskanal for effektivt å navigere og håndtere de tidkrevende regulatoriske og juridiske utfordringene.

### **Fordeler med de politiske anbefalingene for små og mellomstore bedrifter**

De politiske anbefalingene som er skissert ovenfor, har flere fordeler for små og mellomstore bedrifter innen turisme:

- Økonomiske insentiver: Små og mellomstore bedrifter som velger mer bærekraftige og mindre karbonintensive produkter og tjenester, kan dra nytte av skattereduksjoner. Dette økonomiske incitamentet oppmuntrer til bruk av miljøvennlig praksis uten å legge en ekstra økonomisk byrde på disse virksomhetene. Skattereduksjoner gjør det mulig for små og mellomstore bedrifter å tilby miljøvennlige tjenester til konkurransedyktige priser, slik at de ikke mister kunder på grunn av bærekraftspremien.

- Langsiktige besparelser: Å tilby subsidier til små og mellomstore bedrifter som investerer i bærekraftspraksis reduserer den første økonomiske byrden forbundet med å vedta miljøvennlige tiltak. Subsidier legger til rette for implementering av initiativer for samfunnsansvar (CSR), noe som fører til langsiktige kostnadsbesparelser for små og mellomstore bedrifter gjennom redusert energiforbruk, avfallshåndtering og driftseffektivitet.

- Forbedret bærekraftsrapportering: Å tilby gratis workshops og bruke pedagogiske verktøy som CSR4T e-læringskurs hjelper små og mellomstore bedrifter med å forbedre sine kunnskaper og ferdigheter i å måle og beregne klimagassutslipp. Dette gir små og mellomstore bedrifter mulighet til å rapportere om bærekraft, ta informerte beslutninger, spore miljøpåvirkningen og identifisere forbedringsområder.

Dette øker i sin tur deres troverdighet og attraktivitet for miljøbevisste turister.

- Økt synlighet: Lokale turistråd som fremmer små og mellomstore bedrifter som investerer i bærekraftig praksis gjennom ulike kanaler, inkludert sosiale medier og offisielle destinasjonsnettsteder, øker synligheten til disse virksomhetene. Denne eksponeringen hjelper

små og mellomstore bedrifter til å tiltrekke seg flere turister som aktivt søker bærekraftige og miljøvennlige alternativer.

- Forbrukerbevissthet og etterspørsel i markedet: Opplæringskampanjer rettet mot sluttbrukere øker bevisstheten blant turister om viktigheten av å velge bærekraftige produkter og tjenester. Dette oppfordrer turister til å ta miljøbevisste beslutninger under sine reiser, noe som genererer markedets etterspørsel etter miljøvennlige produkter og tjenester, til fordel for små og mellomstore bedrifter som har vedtatt bærekraftig praksis.

- Klare kriterier for bærekraft: Hvis bærekraft blir gjort til en del av kategoriseringskriteriene, vil små og mellomstore bedrifter ha klare retningslinjer for hva de må gjøre for å være bærekraftige før de går inn i reiselivsvirksomheten.

- Smidig overgang til en grønn økonomi: Overgangen til en klimanøytral økonomi kan belaste bedriftenes fortjeneste ved å øke kostnadene. Å sikre finansiering gjennom markedsbaserte verktøy er avgjørende for en jevn overgang, og hjelper bedrifter med å tilpasse seg bærekraftig praksis uten at det går på bekostning av finansiell stabilitet.

### 3.4 Sosialt engasjement: utvikle en CSR-organisasjonskultur

#### Introduksjon til ESG-utfordringen

Prioritering av en CSR-organisasjonskultur innebærer å legge vekt på verdier, tro, atferd og praksis som samsvarer med etisk atferd, bærekraft og samfunnsmessig innvirkning. Denne vektleggingen innebærer å integrere disse hensynene i selskapets virksomhet og beslutningsprosesser. Organisasjonskultur er faktisk bygget gjennom kommunikasjon og utdanning, og det tilrettelegges av enkeltpersoners tankesett, kunnskaper og ferdigheter.

Betydningen av CSR-tankegang, kunnskap og ferdigheter ligger i dens:

- ansvarsfølelse og etisk bevissthet blant ansatte og ledere;
- effektivt engasjement med interessenter, kunder, leverandører og lokalsamfunn;
- bidrag til innovative ideer og løsninger når man adresserer miljømessige og sosiale utfordringer, som i sin tur driver kontinuerlig forbedring og konkurranseevne i markedet;
- posisjon når man navigerer i risiko og kriser, langsiktig motstandskraft og påfølgende positivt omdømme; og
- talent tiltrekning og bevaring, preget av en mer engasjert og motivert arbeidsstyrke som inneholder en vilje til å gjøre en positiv innvirkning (Backhaus et al., 2002; Bauman & Skitka, 2012; Grønning & Turban, 2000; Jones et al., 2016; Kim et al., 2020; Vinerean et al., 2013).

Til syvende og sist spiller ansatte en avgjørende rolle i å legemliggjøre og fremme denne kulturen i organisasjonen, siden utnyttelse av samarbeidspotensialet til et team kan resultere i forsterkede

resultater, fremme en sammenhengende følelse av hensikt og kameratskap blant teammedlemmer. Til tross for behovet for ansattes engasjement for å utvikle og implementere løsninger for å håndtere miljømessige og sosiale utfordringer, er CSR-bevisstheten og ferdighetene blant ansatte lave. Både ledere og medarbeidere mangler forståelse for bærekraft, kunnskap om samfunnsansvar og tilhørende ferdigheter som trengs for en vellykket implementering av CSR-initiativer i praksis.

Når det er sagt, møter små og mellomstore bedrifter ofte hindringer når de prøver å utvikle organisasjonskulturen. I motsetning til større selskaper, kan små og mellomstore bedrifter ikke oppfattes som høypresterende organisasjoner som sterkt legger vekt på en enkelt kulturtype. Omvendt viser disse fleksibilitet ved å støtte og utvikle sine ansatte, samtidig som de krever resultater og prestasjoner fra dem; som noen ganger fører til et misforhold mellom deres eksisterende eller ønskede kultur og kravene til driftsmiljøet. Dette manifesterer behovet for SMB-ledere og ledere å nøye vurdere den kulturelle dynamikken i deres organisasjoner og det bredere markedslandskapet for å sikre langsiktig suksess og motstandskraft. Dette er viktig å fremheve på grunn av at mens markeds kulturer er associetaed med homogenitet av innsats og klart fokus, kan de slite i miljøer som krever fleksibilitet, innovasjon, kreativitet og entreprenørskap. Dette utgjør en betydelig utfordring for små og mellomstore bedrifter med en dominerende markeds kultur, spesielt når overlevelse avhenger av tilpasningsevne og innovasjon (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. "Organisasjonskulturvurdering av små og mellomstore bedrifter". Institutt for økonomi, The Lahore Journal of Economics, vol. 11 (2), s. 155-167).

## **Problemer nevnt av reiselivsaktører under fokusgrupper (PR1 T2) og levende laboratorier (PR3 T1)**

- Motstand mot endring: Mangel på bevissthet og utdanning om bærekraft blant ansatte undergraver ledernes innsats fordi ansatte tror bærekraft bare er en trend og ikke legger vekt på å faktisk implementere bærekraftsprinsipper. Noen ansatte kan motsette seg å vedta CSR-praksis på grunn av frykt for endring eller usikkerhet om hvordan det vil påvirke deres roller og ansvar i organisasjonen. Strategier for å øke bevisstheten blant ansatte, interessenter og samfunnet ble diskutert, og understreket betydningen av informerte og engasjerte personer.
- Mangel på nettverk og samarbeid mellom reiselivsaktører: Mangel på nettverk og samarbeid mellom bedrifter er hindringen for forbedret organisasjonskultur. Mer deling av kunnskap og beste praksis kan være til nytte for integreringen av CSR i organisasjonskulturen til små og mellomstore bedrifter. Konseptet med et selvforsynt forretningsverdinettverk ble introdusert, og fremmer bærekraftig samarbeid mellom bedrifter for å skape en positiv innvirkning på samfunnet.
- Mangel på lederstøtte: Uten sterk ledelsesforpliktelse til CSR-initiativer, kan ansatte oppleve dem som mindre viktige eller kanskje ikke motta de nødvendige ressursene og

støtten for å implementere dem effektivt. Ledere kan være motvillige til å følge CSR fordi de mangler informasjon om fordelene med CSR-prinsipper.

- Kompleksiteten i CSR-rammeverk: Kompleksiteten i CSR-rammeverk og retningslinjer kan være overveldende for organisasjoner, spesielt mindre, noe som fører til forvirring og vanskeligheter med å prioritere handlinger og initiativer. Dette ledsages av de begrensede ressursene, både økonomiske og menneskelige, for å implementere CSR-initiativer, noe som hindrer små og mellomstore bedrifters evne til å integrere bærekraft i sin virksomhet.
- Måle- og rapporteringsutfordringer: Mange organisasjoner sliter med å måle og rapportere CSR-innsatsen nøyaktig og transparent, noe som kan undergrave troverdigheten deres og hindre deres evne til å demonstrere effekten av initiativene sine.
- Kortsiktig tankegang: Noen organisasjoner prioriterer kortsiktige økonomiske gevinster fremfor langsiktig bærekraft, noe som kan føre til manglende forpliktelse til CSR-initiativer og fokus på umiddelbar lønnsomhet på bekostning av sosiale og miljømessige hensyn.

## **EUs retningslinjer og forskrifter**

Med utviklingen av bærekraftsrapportering og sustainability due diligence-forskrifter, gjør EU et skritt fremover for å presse organisasjoner til aktivt å integrere CSR-prinsipper i beslutningsprosessene og organisasjonskulturen.

Direktivet om bærekraftsrapportering 2022/2464/EU vil kreve at alle store selskaper rapporterer om sine ESG-effekter og risikoer, i egen virksomhet og verdikjeden. De må rapportere om bærekraft i tråd med ESRS-standardene, rapporten må digitaliseres og verifiseres eksternt. Da dette øker kravene til åpenhet om bærekraftspraksis, er det viktig for selskaper å ta i bruk CSR-prinsipper og engasjere sine ansatte. Medarbeiderengasjement vil være avgjørende for aktiv implementering av ESG-politikk, utvikling av tiltak for å redusere negativ påvirkning, ESG-datainnsamling og fremdrift i form av ulike bærekraftsmål.

Corporate Sustainability Due Diligence Directive etablerer en aktsomhetsplikt for selskaper. Kjerneelementene i denne plikten er å identifisere, bringe til opphør, forebygge, redusere og ta hensyn til negative menneskerettighets- og miljøpåvirkninger i selskapets egen virksomhet, datterselskaper og verdikjeder.

For å fremme samsvar med EU-kravene og sikre konkurranseevne i verdikjeden for turisme, må små og mellomstore bedrifter utvikle sterk CSR-organisasjonskultur og integrere bærekraftskriterier i beslutningsprosessene.

Basert på gapene identifisert av interessenter og policygjennomgang utført av prosjektpartnere, foreslås følgende politiske anbefalinger:

## Politiske anbefalinger

- *Gjøre e-læringskurset utviklet av CSR4Tourism-prosjektet til en del av fritidsaktivitetene i fagskolene som holdes av lokale turistråd*

Innføring av programmet for utvikling av CSR-ferdigheter i fagskolene vil øke bevisstheten blant studenter som snart kommer inn i arbeidsstyrken, og dermed legge til rette for integrering av bærekraft i organisasjonskulturen blant arbeidsgivere. Det foreslås at programmet holdes av de lokale turiststyrene i samarbeid med lokale skoler.

- *Organiser kvartalsvise møter på lokalt nivå som tjener formålet med å utveksle beste praksis og CSR-opplevelser*

Disse møtene kan gi en mulighet for nettverksbygging og samarbeid mellom små og mellomstore bedrifter i verdikjeden for turisme som kan utvikle nye bærekraftsinitiativer og fremme utviklingen av CSR-organisasjonskultur blant deltakende små og mellomstore bedrifter.

- *Etablering av en side for sosiale medier som omfatter en forretningsmodell for samfunnsansvar (CSR).*

Opprettelsen av en side for sosiale medier fungerer som en informativ og interaktiv kilde som gir enkeltpersoner kunnskap, inspirasjon, motivasjon og samfunnsstøtte som trengs for å utvikle og implementere CSR-prinsipper effektivt.

- *Støtt små og mellomstore bedrifter i å ta i bruk ISO-sertifiseringer.*

Myndighetene kan støtte små og mellomstore bedrifter ved å subsidiere ISO-sertifisering. ISO-sertifiseringer er internasjonalt anerkjente standarder utviklet av International Organization for Standardization (ISO). Disse sertifiseringene etablerer spesifikke kriterier og retningslinjer for ulike aspekter av kvalitet, sikkerhet og effektivitet i produkter, tjenester og styringssystemer. Organisasjoner som søker ISO-sertifisering gjennomgår en vurderingsprosess utført av akkrediterte sertifiseringsorganer for å sikre samsvar med ISO-standarder. Noen av disse er spesielt forpliktet til å overvåke og redusere miljøpåvirkningen til bedrifter:

- ISO 50001: Energy Management System (EnMS) - Hjelper organisasjoner med å forbedre energiytelsen, redusere energiforbruket og redusere klimagassutslippene ved å implementere beste praksis for energistyring.
- ISO 14001: Environmental Management System (EMS) - Setter standarder for effektiv miljøstyring, inkludert reduksjon av miljøpåvirkning, overholdelse av forskrifter og forbedring av ressurseffektivitet.
- ISO 20121: Event Sustainability Management System (ESMS) - Spesifiserer krav til organisering av arrangementer på en bærekraftig måte, adressering miljømessige, sosiale og økonomiske aspekter. Det tar sikte på å minimere negative virkninger på miljøet og lokalsamfunnene samtidig som man maksimerer positive bidrag.

## Fordeler med de politiske anbefalingene for små og mellomstore bedrifter

De politiske anbefalingene nevnt ovenfor, spesielt med fokus på å utvikle et miljø som letter integreringen av CSR i organisasjonskulturen til små og mellomstore bedrifter, gir flere fordeler for disse virksomhetene:

- Utvikling av bærekraftstankegang: Å gjøre CSR4Tourism e-læringskurs til en del av fritidsaktiviteter i fagskoler utstyres studentene med CSR-ferdigheter og kunnskap. Dette forbereder dem for arbeidsstyrken med forståelse for bærekraftig forretningspraksis, og skaper et basseng av potensielle ansatte som er bevisste på CSR-prinsipper. E-læringsprogrammet letter integreringen av bærekraft i organisasjonskulturen til små og mellomstore bedrifter innen turisme. Ved å øke bevisstheten blant fremtidige ansatte, oppmuntrer programmet til et tankesett som verdsetter CSR, noe som potensielt fører til større adopsjon av bærekraftig praksis i bransjen.
- Kunnskapsdeling og nettverksmuligheter: Organisering av kvartalsvise møter på lokalt nivå oppfordrer små og mellomstore bedrifter til å dele beste praksis og erfaringer knyttet til CSR. Denne kunnskapsutvekslingen gjør det mulig for bedrifter å lære av hverandre, noe som fører til vedtak av vellykkede bærekraftsinitiativer og unngåelse av potensielle fallgruver. Møtene gir en plattform for små og mellomstore bedrifter i verdikjeden for turisme til å bygge nettverk med hverandre. Dette nettverket kan føre til samarbeid for å utvikle nye bærekraftsinitiativer og gjensidig fordelaktige prosjekter, og fremme en følelse av fellesskap blant bedrifter.

## 4. Konklusjon

Bærekraftig utvikling av turisme i EU og oppnåelse av FN's bærekraftsmål krever vedtak av CSR-prinsipper blant små og mellomstore turister. Å fremme samarbeid mellom små og mellomstore bedrifter og offentlig sektor fører til mer effektive løsninger på sosiale og miljømessige problemer i turistsektoren som bekymrer både bedrifter og myndigheter. For å virkelig omfavne CSR-prinsippene i turistsektoren er det nødvendig med systemisk endring. Det er behov for tiltak på flere nivåer for å få på plass, håndheve og overvåke gjennomføringen av slike initiativer for å støtte en bærekraftig transformasjon av små og mellomstore bedrifter innen turisme.

Disse politiske anbefalingene er basert på skrivebordsforskningen utført av prosjektpartnerne og innspill samlet inn fra reiselivsinteressenter som inkluderer små og mellomstore bedrifter, reiselivsfolk, C-VET-leverandører, konsulenter, foreninger og andre interessenter i verdikjeden. Disse politiske anbefalingene er utviklet med sikte på å skape et passende miljø for implementering av CSR-prinsipper innen turistsektoren. Myndigheter på EU, nasjonalt og lokalt nivå har ansvar for å lytte til interessenter for turisme og gjøre dem i stand til å utøve CSR-

prinsipper i praksis uten å risikere deres konkurranseevne. Dette engasjementet fra offentlig sektor bør øke effekten av CSR-strategier og forbedre bærekraften i deres aktiviteter.