

ESG-лаборатория МГУ

Национальное Рейтинговое Агентство (НРА)

Экспертный совет Комитета Государственной Думы
по туризму и развитию туристической инфраструктуры



Методические рекомендации по внедрению механизмов и принципов устойчивого развития в индустрии гостеприимства и туризме в России

При поддержке:



Комитета Государственной Думы по туризму и развитию
туристической инфраструктуры



Федерального агентства по туризму (Ростуризм)



Русского географического общества



Общенационального союза индустрии гостеприимства (ОСИГ)

Разработчик: Лаборатория «Управление устойчивым развитием и ESG-трансформация» Экономического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова и Национального Рейтингового Агентства (НРА)

Руководитель проекта, руководитель лаборатории, научный руководитель направления устойчивого развития НРА, эксперт РАН, д.э.н.

Христофор Константириди

Лидер проекта, научный сотрудник лаборатории

Александр Пахалов

Научный консультант лаборатории, заслуженный деятель науки РФ, эксперт ООН, д.э.н., профессор

Сергей Бобылев

Заместитель руководителя лаборатории, к.э.н., магистр биологии

Екатерина Яковлева

Профессор кафедры рекреационной географии и туризма Географического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, д.г.н., профессор

Анна Александрова

Ведущий научный сотрудник кафедры экономики природопользования Экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, к.э.н., доцент

Софья Соловьева

Содействие в сборе данных и оформлении:

Мария Свищева и Наталья Рожкова

Контактный адрес: esg-lab@econ.msu.ru

Оглавление

Обращение к читателям	4
Устойчивое развитие в индустрии гостеприимства и туризма: базовые принципы и стандарты	6
Методические рекомендации для курортных территорий (туристских дестинаций) .	8
<i>Аннотация</i>	8
<i>Экологические аспекты устойчивого развития курортных территорий</i>	10
<i>Социальные аспекты устойчивого развития курортных территорий</i>	13
<i>Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития курортных территорий</i> .	16
Методические рекомендации для гостиниц и иных коллективных средств размещения (КСР)	19
<i>Аннотация</i>	19
<i>Экологические аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР</i>	20
<i>Социальные аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР</i>	23
<i>Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР</i>	26
Методические рекомендации для туроператоров и турагентств	29
<i>Аннотация</i>	29
<i>Экологические аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств</i>	30
<i>Социальные аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств</i>	32
<i>Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств</i>	34
Кейсы и лучшие практики	36
<i>Принципы устойчивого развития в отеле «Kazan Palace by TASIGO»</i>	36
<i>Принципы устойчивого развития на курорте «Красная Поляна»</i>	39
<i>Принципы устойчивого развития на курорте «Роза Хутор»</i>	42
<i>Принципы устойчивого развития в Системе добровольной сертификации «Рекомендовано Русским географическим обществом»</i>	45
Использованные источники	56

Обращение к читателям

Туризм – значимая отрасль мировой и российской экономики, оказывающее серьезное воздействие на социально-экономическое развитие многих регионов и городов. По некоторым оценкам, каждое десятое рабочее место в мире создается туристской индустрией или смежными отраслями. Активный перезапуск индустрии туризма в постпандемийном периоде связан с рядом вызовов, одним из которых является необходимость соблюдения принципов устойчивого развития.

Перед вами – текст методических рекомендаций по внедрению механизмов и принципов устойчивого развития в индустрии гостеприимства и туризме в России. Эти рекомендации разработаны ESG-лабораторией МГУ с участием экспертного сообщества на основе российских и международных стандартов, академических исследований и лучших практик. Особое внимание в процессе разработки этих рекомендаций мы уделяли российской национальной специфике индустрии туризма и моделей устойчивого развития.

Представленные рекомендации носят прикладной характер и включают перечень конкретных шагов, нацеленных на экономически эффективный переход участников индустрии к устойчивому развитию. Рекомендации охватывают и связывают между собой экологические, социальные и экономико-управленческие аспекты перехода к устойчивому развитию

В рамках проекта отдельные рекомендации разрабатываются для трех различных типов (уровней) участников индустрии: курортных территорий, гостиниц и иных коллективных средств размещения (КСР), туроператоров и турагентств. Для курортов и гостиниц рекомендации охватывают как стадию строительства, так и стадию функционирования (эксплуатации) объектов.

Мы рассчитываем, что методические рекомендации позволят участникам индустрии:

- Сбалансировав экологические, социально-культурных и экономико-управленческие цели повысить экономическую эффективность бизнеса за счет снижения себестоимости (снижение энергопотребления, водопотребление, теплопотерь, потребления расходных материалов, оптимизация управленческих затрат).
- Решить экологические задачи и снизить загрязнение окружающей среды.
- Повысить мотивацию и лояльность персонала.

- Развить благоприятные взаимоотношения с местными сообществами.
- Улучшить клиентский опыт и обеспечить рост лояльности туристов, что позволит увеличить средний чек и улучшить финансовые показатели.

Потенциальные адресаты разработанных рекомендаций могут гибко подходить к их использованию. Совершенно очевидно, что невозможно ожидать от участника индустрии одномоментного внедрения всего обширного перечня рекомендаций. Мы предлагаем руководителям организаций самостоятельно определить очередность и приоритетность внедрения рекомендованных решений с учетом масштабов и специфики бизнеса, текущего состояния рынка, потребностей клиентов и иных факторов. Путь к устойчивому развитию у каждой отдельной организации может быть индивидуальным, а у большого курорта и маленькой гостинцы может отличаться и скорость движения по этому пути.

Представленные рекомендации – часть Федерального проекта по внедрению ESG-принципов в туристической отрасли в России, в котором уже участвует ряд регионов страны. Мы рассматриваем эти рекомендации в качестве «живого» документа, который мы готовы улучшать, расширять и обновлять с учетом мнений экспертов и заинтересованных сторон.

Устойчивое развитие в индустрии гостеприимства и туризма: базовые принципы и стандарты

Интерес к вопросам устойчивого развития туризма берет начало еще в конце 1980-х годов. Тогда – на фоне выхода доклада ООН «Наше общее будущее»¹ – профильные эксперты и исследователи начали обсуждать вопросы перехода к устойчивому развитию в отдельных отраслях, в числе которых был и туризм. В течение 1990-х годов академическими исследователями было опубликовано большое количество работ², посвящённых теоретическим основам и практике внедрения принципов устойчивого развития в туризме в целом и на отдельных уровнях (например, на уровне туристских дестинаций). В исследованиях было показано противоречивое воздействие туризма на достижение целей устойчивого развития. Например, с одной стороны, туризм вносит вклад в стимулирование занятости местных сообществ, а с другой – оказывает негативное воздействие на окружающую среду. По мнению глобальных экспертов³, индустрия туризма оказывает прямое или косвенное воздействие на достижение всех 17 Целей в области устойчивого развития (ЦУР), сформулированных Генеральной ассамблеей ООН.

В 2000-е годы появились глобальные методические документы, отписывающие принципы перехода к устойчивому развитию в туризме. Одной из наиболее известных публикаций является доклад «Making Tourism More Sustainable – A Guide for Policy Makers»⁴, опубликованный в 2005 году Всемирной туристской организацией ООН (UNWTO) при участии Программы ООН по окружающей среде (UNEP). В данном докладе было определено содержание термина «устойчивость» применительно к индустрии туризма, а также систематизированы (в том числе на основе анализа лучших практик) подходы к разработке стратегий и политик для достижения устойчивого

¹ Brundtland, G. H. (1987). Our common future—Call for action. *Environmental Conservation*, 14(4), 291-294.

² Обзоры работ за разные периоды представлены, например, в следующих публикациях: Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25, Hardy, A., Beeton, R. J., & Pearson, L. (2002). Sustainable tourism: An overview of the concept and its position in relation to conceptualisations of tourism. *Journal of sustainable tourism*, 10(6), 475-496, Lu, J., & Nepal, S. K. (2009). Sustainable tourism research: An analysis of papers published in the *Journal of Sustainable Tourism*. *Journal of sustainable Tourism*, 17(1), 5-16.

³ UNWTO. TOURISM IN THE 2030 AGENDA. <https://www.unwto.org/tourism-in-2030-agenda>

⁴ UNEP, UNWTO. "Making tourism more sustainable: a guide for policy makers." United Nations Environment Programme, Division of Technology, Industry and Economics. Paris (2005).

развития в сфере туризма. В публикациях UNWTO и UNEP было предложено наиболее известное определение «устойчивого туризма» как туризма, предполагающего учет текущих и будущих экономических, социальных и экологических воздействий, а также требующего внимания к потребностям туристов, индустрии, окружающей среды и местных сообществ.

Если указанный выше доклад UNWTO и UNEP был предназначен в первую очередь для национальных и региональных органов власти, то методические публикации Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC) нацелены на более широкий круг заинтересованных сторон. В настоящее время GSTC опубликованы критерии устойчивого развития для трёх групп стейкхолдеров: туристских дестинаций, отелей и туроператоров⁵.

Национальная и региональная специфика устойчивого развития и туризма нашли отражение в появлении значительного количества тематических документов, стандартов и принципов на уровне отдельных стран и регионов⁶.

В России до конца 2023 года планируется принять два ГОСТа в сфере устойчивого туризма: «Туризм и сопутствующие услуги. Система управления устойчивым развитием гостиничных комплексов» и «Туризм и сопутствующие услуги. Устойчивый туризм. Общие требования». Это позволяет говорить о формировании новой национальной системы стандартизации, учитывающей международный опыт, но в полной мере отвечающей специфике национальной модели устойчивого развития.

⁵ GSTC Criteria Overview, <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria>

⁶ Ссылки на некоторые примеры национальных и региональных документов, признанных GSTC, представлены на сайте <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-recognized-standards>



Методические рекомендации для курортных территорий (туристских дестинаций)

Аннотация

Туристская дестинация и курортная территория – две категории, имеющие ключевое значение в экономике туризма. Тем не менее, общепринятого понимания смысла и содержания данных понятий на данный момент не существует, на эту тему продолжаются дискуссии в научном и экспертном сообществах.

Согласно классическому определению Лейпера⁷, туристские дестинации (destinations) – это места, которые привлекают туристов для временного пребывания, благодаря набору особенностей (объектов), которые по своей сути способствуют туристической привлекательности. В свою очередь, курорты (resorts) в широком смысле отождествляются с дестинациями, а в узком смысле определяются как отели или иные коллективные средства размещения, предоставляющие широкий набор дополнительных рекреационных объектов на своей территории или в непосредственной близости от неё⁸. На наш взгляд, оба этих понимания являются недостаточно точными и нуждаются в уточнении с учетом сложившейся российской практики.

Под **курортной территорией (курортом)**⁹ в данных методических рекомендациях понимается единая территория, обладающая рекреационным потенциалом и комплексом взаимосвязанной туристической, гостиничной, спортивно-оздоровительной, развлекательной, транспортной и другой инфраструктуры, туристической навигацией, а также имеющая единый центр управления (управляющую компанию). Как правило, курортная территория обладает природными лечебными ресурсами.

Рекомендации для курортных территорий сгруппированы в три блока:

⁷ Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of tourism research*, 6(4), 390-407.

⁸ King, B. (2001). Resort-based tourism on the pleasure periphery. *Tourism and the less developed world: Issues and case studies*, 175-190.

⁹ В представленных методических рекомендациях не рассматриваются курорты и курортные местности, определенные Федеральным законом от 23.02.1995 N 26-ФЗ "О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах".

1. В блоке **экологических аспектов** представлены меры по снижению экологического следа деятельности курортов, включающие в том числе шаги по повышению энергоэффективности, снижению выбросов и рациональному обращению с отходами. Эти меры имеют особое значение именно для снижения негативного воздействия на окружающую среду курортных территорий¹⁰, которые занимают обширные площади, нередко граничащие с особо охраняемыми и уязвимыми природными территориями. Кроме того, недавние исследования¹¹ показывают важную роль экологической составляющей функционирования курортов и дестинация для самих туристов.
2. В блоке **социальных аспектов** рассматривается широкий спектр ответственных отношений курорта с различными социальными группами: как «внешними» (например, жителями прилегающих районов), так и «внутренними» (например, сотрудниками). С учетом масштабов бизнеса курортов, значительными являются и их воздействия на социально-экономическое развитие прилегающих районов и городов. Хорошо известны эмпирические свидетельства как позитивного¹², так и негативного воздействия¹³ крупных курортных объектов на качество жизни на прилегающих территориях. В современных исследованиях¹⁴ отдельно подчеркивается позитивное влияние на местные сообщества деятельности объектов, придерживающихся принципов устойчивого туризма.
3. В блоке **экономико-управленческих аспектов** фокус сделан на создании комплексной системы управления устойчивым развитием курортной территории, предполагающей в том числе получение позитивных экономических эффектов от внедрения принципов устойчивого развития за счет снижения рисков и повышения лояльности клиентов.

¹⁰ Domroes, M. (2001). Conceptualising state-controlled resort islands for an environment-friendly development of tourism: The Maldivian experience. *Singapore Journal of Tropical Geography*, 22(2), 122-137.

¹¹ Nowacki, M., Chawla, Y., & Kowalczyk-Anioł, J. (2021). What drives the eco-friendly tourist destination choice? The Indian perspective. *Energies*, 14(19), 6237.

¹² Tinsley, R., & Lynch, P. (2001). Small tourism business networks and destination development. *International journal of hospitality management*, 20(4), 367-378.

¹³ Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: The social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of travel research*, 16(4), 8-12.

¹⁴ Mathew, P. V., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism management*, 31, 83-89.

Отдельное внимание в рамках данного блока уделено аспектам коммуникаций об устойчивом развитии, повышения прозрачности действий в данном направлении. Позитивным примером здесь является практика публикации отчетности в области устойчивого развития, которая уже внедрена в деятельность двух крупных российских курортов – «Красной Поляны»¹⁵ и «Розы Хутор»¹⁶.

Экологические аспекты устойчивого развития курортных территорий

1. Энергоэффективность и потребление энергоресурсов:

- При проектировании новых зданий на курортной территории проводить энергомоделирование зданий для повышения их будущей энергоэффективности.
- Организовать на курортной территории или в отдельных объектах посистемный учет энергоресурсов (электричества и тепла) с автоматизированной передачей данных на диспетчерский пульт и анализом собираемых данных с целью повышения энергоэффективности.
- Использовать в помещениях зданий на курортной территории системы освещения с использованием датчиков движения.
- По возможности использовать энергию из альтернативных (возобновляемых) источников в том числе за счет создания необходимой инфраструктуры на курортной территории (например, солнечных панелей).
- Использовать на курортной территории приборы наружного освещения, световой поток которых направлен в нижнюю полусферу, внедрять архитектурные и инженерно-технические элементы для ограничения светораспределения в верхнюю полусферу.

2. Минимизация выбросов загрязняющих веществ:

¹⁵ Отчёт Курорта Красная Поляна о деятельности в области устойчивого развития 2021. https://krasnayapolyanaresort.ru/assets/upload/sustainability/kpresort_sustainability_report_2021_web.pdf

¹⁶ Отчет об устойчивом развитии Курорта «Роза Хутор» 2021. https://rosakhutor.com/upload/medialibrary/2021_RosaKhutor_sus%20rep.pdf.pdf

- Предусмотреть мониторинг концентрации CO₂ в производственных помещениях и местах массового скопления людей в границах курортной территории.
- Регулярно отслеживать объемы выбросов парниковых газов и иных вредных веществ от стационарных и передвижных источников загрязнения, стремиться к минимизации данных объемов.
- Отдавать приоритет экологически чистым видам транспорта в процессе формирования и обновления транспортного парка курортной территории.
- Организовать на курортной территории сеть велодорожек, предусмотреть услуги проката велосипедов и самокатов.

3. Эффективное использование воды и водоотведение:

- Сократить потребление воды питьевого качества в объектах на курортной территории за счет применения двухрежимных унитазов, водоэффективных смесителей и другого оборудования.
- Оборудовать средства размещения и инфраструктурные объекты курортной территории пурифайерами.
- Организовать систему сбора, очистки и накопления дождевой и/или серой воды для нужд полива и/или использования на смыв унитазов.
- При осуществлении озеленения курортной территории приоритет отдавать растениям, не требующим полива, стремиться к сохранению водного баланса территории за счет накопления и постепенной инфильтрации стока дождевой воды с непроницаемых поверхностей.
- Осуществлять безопасную очистку и фильтрацию сточных вод собственными силами или посредством подключения к централизованной системе водоотведения.

4. Система ответственного управления отходами:

- Внедрить в хозяйственную деятельность курорта принципы экономики замкнутого цикла.
- Организовать отдельный сбор отходов как внутри зданий, так и на прилегающей территории.
- Предусмотреть специально оборудованные места для сбора и временного хранения отходов.
- Заключить контракты с надежными организациями, принимающими на переработку отдельные виды отходов.

- Регулярно или периодически отслеживать количество образованных отходов и стремиться к его снижению.
- Избегать или минимизировать использование одноразовой посуды, трубочек для напитков и других источников отходов (особенно не подлежащих переработке).
- Разместить информацию о правилах обращения с отходами в местах сбора отходов, в помещениях, на открытых площадках и на онлайн-ресурсах курорта.

5. Система экологически ответственных закупок:

- Отдавать приоритет при закупках экологически ответственным поставщикам, в том числе учитывая при выборе наличие сертификации в сфере экологической ответственности.
- Избегать при закупках сотрудничества с поставщиками, деятельности которых несет существенное негативное воздействие на окружающую среду.
- При заключении контрактов на строительство или реконструкцию объектов отдавать предпочтение экологически ответственным компаниям, прикладывать усилия к соблюдению подрядчиками правил экологической ответственности организации.
- При выборе поставщиков учитывать месторасположения производств, отдавая предпочтение местным производителям для снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе транспортировки материалов.

6. Сохранение природных территорий, биоразнообразия, флоры и фауны:

- Привлекать профессиональных экологов для изучения территории и разработки рекомендаций по защите и сохранению экологически значимых объектов на курортной территории и в непосредственной близости от нее.
- В процессе строительства и реконструкции зданий на курортной территории выбирать локации и технологии, минимизирующие возможный ущерб для местных биологических систем, животных и растений.
- Осуществлять озеленение курортной территории за счет растений, характерных для климатической и природной зоны участка.

- Осуществлять регулярный мониторинг воздействия деятельности организации на биоразнообразие, в том числе с привлечением профессиональных экологов
- Информировать посетителей о правилах поведения на территории, минимизирующих негативное воздействие на биосистемы.
- Избегать негативного воздействия деятельности объектов, расположенных на курортной территории, и их посетителей на прилегающие особо охраняемые природные территории.

7. Реагирование на чрезвычайные ситуации в области экологии:

- Выявить ключевые источники экологических рисков и разработать план действий в случае возникновения чрезвычайных ситуаций в сфере экологии (как техногенного, так и природного происхождения).
- Назначить и (или) провести обучение ответственных сотрудников, обладающих компетенциями в сфере предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций для экологии.
- Обеспечить систему координации действий с государственными органами и негосударственными организациями в сфере предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций для экологии.

Социальные аспекты устойчивого развития курортных территорий

1. Практики ответственного взаимодействия с местными сообществами:

- Разработать и опубликовать на онлайн-ресурсах курортной территории политику, описывающую основные принципы ответственного взаимодействия с местными сообществами.
- Вовлекать местные сообщества в разработку и реализацию стратегии устойчивого развития курортной территории.
- Создать механизмы диалога с представителями местных сообществ посредством организации регулярного приема граждан, общественных слушаний, круглых столов и иных форматов.
- Стремиться к представленности местных жителей в совещательных и наблюдательных органах управления курортом.

- Обеспечивать доступ местных жителей к инфраструктурным объектам и объектам туристского показа на курортной территории.

2. Поддержка локальной занятости, предпринимательства и культуры:

- При найме персонала курорта отдавать приоритет жителям территорий, примыкающих к месту расположения объектов курортной территории.
- За счет заключения контрактов и формирования сетевого взаимодействия создавать возможности для стимулирования местного бизнеса в смежных отраслях (в частности, в транспортных перевозках, сельском хозяйстве, производстве продуктов питания и сувениров и т.д.).
- Поддерживать местную культуру, креативные индустрии и объекты культурного наследия за счет ответственного продвижения локальных культурных брендов среди гостей курортной территории и иных форматов сотрудничества.
- Содействовать сохранению локального культурного наследия, учитывать местные традиции и культурные ценности при разработке продуктов и услуг для туристов.

3. Ответственная политика в области найма и обеспечения достойных условий труда:

- В процессе найма сотрудников избегать любых форм дискриминации по национальному, гендерному или иным признакам.
- Обеспечивать персоналу достойную оплату труда, поддерживать систему денежной и неденежной мотивации за хорошие результаты работы.
- Создавать для персонала возможности участия в программах повышения квалификации (в том числе во внешних организациях).
- Создать для персонала необходимые механизмы социальной защиты (в том числе в формате добровольного медицинского страхования).
- Оборудовать рабочие места сотрудников с учетом правил техники безопасности и индивидуальных потребностей.
- Осуществлять также найм лиц с ограниченными возможностями здоровья на подходящие для них рабочие места.

4. Обеспечение инклюзивности, равных условий доступа к объектам территории:

- Проектировать здания и помещения на курортной территории с учетом интересов разных целевых групп, людей разных возрастов и физических возможностей.
- Создавать доступную (безбарьерную) среду на курортной территории посредством установки пандусов, поручней, световых табло и других необходимых элементов.
- Размещать информационные указатели и карты курортной территории, продублированные на иностранных языках и шрифтом Брайля.
- Публиковать на онлайн-ресурсах и информационных стендах корректную и актуальную информацию о доступности объектов курортной территории для отдельных групп туристов.
- Избегать дискриминации по любым признакам при предоставлении доступа к услугам и продуктам курорта.

5. Система социально ответственных закупок:

- Отдавать приоритет при закупках социально ответственным поставщикам, в том числе учитывая при выборе наличие сертификации в сфере социальной ответственности.
- Избегать при закупках сотрудничества с поставщиками, деятельности которых несет существенное негативное воздействие на общество или отдельные сообщества.
- При заключении контрактов на строительство или реконструкцию зданий и инфраструктуры отдавать предпочтение социально ответственным компаниям, прикладывая усилия к соблюдению подрядчиками правил социальной ответственности организации.
- При выборе поставщиков учитывать месторасположения производств, отдавая предпочтение местным производителям для стимулирования локального бизнеса.

6. Вовлечение персонала в принятие управленческих решений:

- Привлекать сотрудников к принятию ключевых управленческих решений по развитию и функционированию курортной территории.
- Проводить для персонала мероприятия по ознакомлению с принципами устойчивого развития, социально-экологическими направлениями деятельности курортной территории.
- Четко определить роли, задачи и обязанности различных подразделений и сотрудников в сфере решения задач по переходу к устойчивому развитию.

- Определить заместителя руководителя управляющей курортом организации, ответственного за устойчивое развитие.

7. Поддержка социальных, культурных и благотворительных инициатив:

- Разработать, реализовывать и обновлять план участия курорта в социально и экологически значимых мероприятиях.
- Учитывать при разработке и реализации плана мероприятий потребности местных жителей и локальной биосферы.
- При выборе направлений поддержки отдавать приоритет социальным и природоохранным инициативам, способствующим компенсации возможного негативного воздействия индустрии туризма.

Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития курортных территорий

1. Принципы устойчивого развития как инструмент поддержания финансово-экономической эффективности курорта:

- Рассматривать и использовать принципы устойчивого развития в том числе как инструмент повышения лояльности гостей.
- Разработать и внедрить стратегию устойчивого развития курортной территории с четко обозначенными сроками, показателями эффективности, прогнозом затрат и целевых показателей результатов.
- Разработать комплексный документ по управлению курортной территорией с описанием мероприятий, направленных на поддержание и улучшение показателей социально-экологического воздействия, оценкой затрат и эффекта от реализации данных мероприятий с точки зрения достижения устойчивости.
- Учитывать экологические и социальные риски при оценке экономической эффективности проектов по строительству и реконструкции объектов на курортной территории.

2. Управление качеством услуг и клиентским опытом (впечатлениями) посетителей:

- Создать комплексный подход к управлению клиентским опытом (впечатлениями) на всех стадиях взаимодействия гостя с курортом и его объектами.
- Внедрить систему мониторинга качества оказываемых услуг на основе сбора обратной связи от гостей.

- Разработать и регулярно реализовывать алгоритм действий по исправлению источников негативного опыта гостей.
- Сформировать подход к стимулированию лояльности гостей (в том числе на основе формализации программы лояльности).
- Разработать систему навигации по курортной территории, маршруты для различных типов туризма (в том числе экотуризма).

3. Практики экологически и социально ответственного (устойчивого) маркетинга:

- Использовать в рекламе и продвижении информацию о приверженности курортной территории принципам устойчивого развития, категорически избегая при этом ложных и необоснованных заявлений.
- Избегать в маркетинговых коммуникациях утверждений и образов, не соответствующих принципам социальной и экологической ответственности.
- Транслировать информацию о принципах устойчивого развития в коммуникационных материалах, размещаемых на курортной территории и на онлайн-ресурсах.

4. Раскрытие информации и поддержание прозрачности курортной территории:

- Регулярно публиковать на официальном сайте курорта информацию о действиях и проектах в сфере устойчивого развития.
- Разработать формат и регулярно публиковать материалы о результатах деятельности в области устойчивого развития (например, ежегодный нефинансовый отчет).
- Транслировать информацию о переходе к устойчивому развитию в иных каналах, в том числе в социальных сетях и локальных медиа.
- Предусмотреть механизм сбора обратной связи о результатах, достигнутых в области устойчивого развития (например, телефонная линия или форма на сайте).

5. Управление системой безопасного функционирования курорта:

- Провести комплексную (по возможности количественную) оценку различных видов риска, которым подвергаются курортная территория и ее посетители.
- Разработать подход по управлению (минимизации) каждого из выявленных рисков с учетом вероятности его реализации и

возможности управляющей организации курортной территории влиять на данную вероятность.

- Регламентировать подход к взаимодействию с другими заинтересованными сторонами (в том числе государственными органами и общественными организациями) в целях координации усилий по управлению факторами риска и минимизации негативных последствий в случае их наступления.



Методические рекомендации для гостиниц и иных коллективных средств размещения (КСР)

Аннотация

Гостиницы (отели) и иные коллективные средства размещения (например, гостевые дома и хостелы) играют особую роль в туризме, относятся к категории неотъемлемой инфраструктуры для размещения туристов и оказывают воздействие на окружающую среду и местные сообщества.

За последние два десятилетия опубликовано большое количество академических исследований¹⁷ по внедрению принципов устойчивого развития в отелях различных стран мира, элементы устойчивого развития внедрены в бизнес-стратегии как крупнейших международных сетей¹⁸, так и отдельных представителей малого гостиничного бизнеса¹⁹. Значительную роль в стимулировании перехода гостиничного бизнеса к устойчивому развитию играют механизмы добровольной сертификации и маркировки, внедряемые по инициативе национальных и региональных индустриальных ассоциаций, а также систем онлайн-бронирования.

Структура рекомендаций для гостиниц и иных КСР в значительной степени аналогична структуре рекомендаций для курортных территорий, что объясняется схожими характеристиками деятельности данных видов бизнеса. Тем не менее, некоторые рекомендации для гостиниц и иных КСР носят более упрощенный характер, что позволяет их использовать даже небольшим средствам размещения.

Рекомендации для гостиниц и иных КСР сгруппированы в три блока:

1. В блоке **экологических аспектов** представлены меры по снижению экологического следа деятельности гостиниц и иных КСР, включающие в том числе шаги по повышению энергоэффективности, снижению выбросов и рациональному обращению с отходами. В этом блоке

¹⁷ Kim, Y. H., Barber, N., & Kim, D. K. (2019). Sustainability research in the hotel industry: Past, present, and future. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(5), 576-620.

¹⁸ Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

¹⁹ Jaafar, M., & Maideen, S. A. (2012). Ecotourism-related products and activities, and the economic sustainability of small and medium island chalets. *Tourism Management*, 33(3), 683-691.

внимание уделяется как стратегическим решениям²⁰, так и локальным инициативам – например, проектам по отказу от использования одноразового пластика, уже успешно реализующихся в некоторых российских отелях²¹.

2. В блоке **социальных аспектов** систематизированы инструменты ответственных отношений гостиницы или иного КСР с различными социальными группами: как «внешними» (например, жителями прилегающих районов), так и «внутренними» (например, сотрудниками). Особое внимание – в соответствии с лучшими международными практиками – уделено ответственному подходу к найму сотрудников²² и к их вовлечению в повестку устойчивого развития²³.
3. В блоке **экономико-управленческих аспектов** фокус сделан на создании комплексной системы управления устойчивым развитием гостиничного бизнеса, предполагающей в том числе получение позитивных экономических эффектов от внедрения принципов устойчивого развития за счет снижения рисков и повышения лояльности клиентов.

Экологические аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР

1. Энергоэффективность и потребление энергоресурсов:

- При проектировании новых зданий (корпусов гостиниц / КСР, вспомогательных объектов) проводить энергомоделирование зданий для повышения их будущей энергоэффективности.
- Организовать в гостинице / КСР посистемный учет энергоресурсов (электричества и тепла) с автоматизированной передачей данных на диспетчерский пульт и анализом собираемых данных с целью повышения энергоэффективности.

²⁰ Mak, A. H., & Chang, R. C. (2019). The driving and restraining forces for environmental strategy adoption in the hotel industry: A force field analysis approach. *Tourism Management*, 73, 48-60.

²¹ Kazan Palace by TASIGO стал первым отелем в мире, получившим сертификацию SUP Free (Single Use Plastic). <https://kazanpalace.com/news>

²² Wong, A. K. F., Kim, S., & Hwang, Y. (2021). Effects of Perceived Corporate Social Responsibility (CSR) Performance on Hotel Employees' Behavior. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-29.

²³ Fatoki, O. (2019). Hotel employees' pro-environmental behaviour: Effect of leadership behaviour, institutional support and workplace spirituality. *Sustainability*, 11(15), 4135.

- Использовать в помещениях (коридорах, лобби и др.) гостиницы / КСР «умные» системы освещения с использованием датчиков движения.
- По возможности использовать энергию из альтернативных (возобновляемых) источников в том числе за счет создания необходимой инфраструктуры на территории гостиницы / КСР (например, солнечных панелей).
- Использовать на территории гостиницы / КСР приборы наружного освещения, световой поток которых направлен в нижнюю полусферу, внедрять архитектурные и инженерно-технические элементы для ограничения светораспределения в верхнюю полусферу.

2. Минимизация выбросов загрязняющих веществ:

- Предусмотреть мониторинг концентрации CO₂ в производственных помещениях гостиницы / КСР и местах массового скопления людей.
- Регулярно отслеживать объемы выбросов парниковых газов и иных вредных веществ от стационарных и передвижных источников загрязнения, стремиться к минимизации выбросов.
- Отдавать предпочтение экологически чистым видам транспорта в процессе формирования и обновления транспортного парка гостиницы / КСР.
- При наличии возможности организовать на территории гостиницы / КСР сеть велодорожек, предусмотреть услуги проката велосипедов и самокатов.

3. Эффективное использование воды и водоотведение:

- Сократить потребление воды питьевого качества в гостинице / КСР за счет применения двухрежимных унитазов, водоэффективных смесителей и другого оборудования.
- Оборудовать помещения гостиницы / КСР пурифайерами.
- Организовать систему сбора, очистки и накопления дождевой и/или серой воды для нужд полива и/или использования для смыва в унитазах.
- При осуществлении озеленения территории гостиницы / КСР приоритет отдавать растениям, не требующим полива, стремиться к сохранению водного баланса территории за счет накопления и постепенной инфильтрации стока дождевой воды с непроницаемых поверхностей.

- Осуществлять безопасную очистку и фильтрацию сточных вод собственными силами или посредством подключения к централизованной системе водоотведения.

4. Система ответственного управления отходами:

- Внедрить в деятельность гостиницы / КСР принципы экономики замкнутого цикла.
- Организовать отдельный сбор отходов как внутри зданий, так и на прилегающей территории.
- Предусмотреть специально оборудованные места для сбора и временного хранения отходов.
- Заключить контракты с надежными организациями, принимающими на переработку отдельные виды отходов.
- Регулярно или периодически отслеживать количество образованных отходов и стремиться к его снижению.
- Избегать или минимизировать использование одноразовой посуды, трубочек для напитков и других источников отходов (особенно не подлежащих переработке).
- Разместить информацию о правилах обращения с отходами в местах сбора отходов, в помещениях, на открытых площадках и на онлайн-ресурсах гостиницы / КСР.

5. Система экологически ответственных закупок:

- Отдавать приоритет при закупках экологически ответственным поставщикам, в том числе учитывая при выборе наличие сертификации в сфере экологической ответственности.
- Избегать при закупках сотрудничества с поставщиками, деятельности которых несет существенное негативное воздействие на окружающую среду.
- При заключении контрактов на строительство или реконструкцию объектов отдавать предпочтение экологически ответственным компаниям, прикладывая усилия к соблюдению подрядчиками правил экологической ответственности организации.
- При выборе поставщиков учитывать месторасположения производств, отдавая предпочтение местным производителям для снижения

негативного воздействия на окружающую среду в процессе транспортировки материалов.

6. Сохранение природных территорий, биоразнообразия, флоры и фауны:

- Привлекать профессиональных экологов для изучения территории и разработки рекомендаций по защите и сохранению экологически значимых объектов в непосредственной близости от гостиницы / КСР.
- В процессе строительства и реконструкции зданий гостиницы / КСР выбирать локации и технологии, минимизирующие возможный ущерб для местных биологических систем, животных и растений.
- Осуществлять озеленение территории гостиницы / КСР за счет растений, характерных для климатической и природной зоны земельного участка.
- Осуществлять регулярный мониторинг воздействия деятельности организации на биоразнообразие, в том числе с привлечением профессиональных экологов
- Информировать постояльцев о правилах поведения на территории, минимизирующих негативное воздействие на биосистемы.
- Избегать негативного воздействия деятельности гостиницы / КСР и ее посетителей на прилегающие особо охраняемые природные территории.

7. Реагирование на чрезвычайные ситуации в области экологии:

- Выявить ключевые источники рисков и разработать план действий в случае возникновения чрезвычайных ситуаций в сфере экологии (как техногенного, так и природного происхождения).
- Назначить и (или) провести обучение ответственных сотрудников, обладающих компетенциями в сфере предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций для экологии
- Обеспечить систему координации действий с государственными органами и негосударственными организациями в сфере предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций для экологии.

Социальные аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР

1. Практики ответственного взаимодействия с местными сообществами:

- Разработать и опубликовать на онлайн-ресурсах гостиницы/ КСР политику, описывающую основные принципы ответственного взаимодействия с местными сообществами.
- Вовлекать местные сообщества в разработку и реализацию стратегии устойчивого развития гостиницы / КСР.
- Создать механизмы диалога с представителями местных сообществ посредством организации регулярного приема граждан, общественных слушаний, круглых столов и иных форматов.
- Стремиться к представленности местных жителей в совещательных и наблюдательных органах гостиницы / КСР.
- Обеспечивать доступ местных жителей к инфраструктурным объектам гостиницы / КСР.

2. Поддержка локальной занятости, предпринимательства и культуры:

- При найме персонала гостиницы / КСР отдавать приоритет жителям территорий, примыкающих к месту расположения объектов.
- За счет заключения контрактов и формирования сетевого взаимодействия создавать возможности для стимулирования местного бизнеса в смежных отраслях (в частности, в транспортных перевозках, сельском хозяйстве, производстве продуктов питания и сувениров и т.д.).
- Поддерживать местную культуру, креативные индустрии и объекты культурного наследия за счет ответственного продвижения локальных культурных брендов среди постояльцев и иных форматов сотрудничества.
- Содействовать сохранению локального культурного наследия, учитывать местные традиции и культурные ценности при разработке продуктов и услуг для туристов.

3. Ответственная политика в области найма и поддержание достойных условий труда:

- В процессе найма сотрудников избегать любых форм дискриминации по национальному, гендерному или иным признакам.
- Обеспечивать персоналу достойную оплату труда, поддерживать систему денежной и неденежной мотивации за хорошие результаты работы.
- Создавать для персонала возможности участия в программах повышения квалификации (в том числе во внешних организациях).

- Создать для персонала необходимые механизмы социальной защиты (в том числе в формате добровольного медицинского страхования).
- Оборудовать рабочие места сотрудников с учетом правил техники безопасности и индивидуальных потребностей.
- Осуществлять также найм лиц с ограниченными возможностями здоровья на подходящие для них рабочие места.

4. Обеспечение инклюзивности, равных условий доступа к объекту и инфраструктуре:

- Проектировать здания и помещения гостиницы / КСР с учетом интересов разных целевых групп, людей разных возрастов и физических возможностей.
- Создавать доступную (безбарьерную) среду на территории гостиницы / КСР посредством установки пандусов, поручней, световых табло и других необходимых элементов.
- Размещать информационные указатели и карты территории, продублированные на иностранных языках и шрифтом Брайля.
- Публиковать на онлайн-ресурсах и информационных стендах корректную и актуальную информацию о доступности гостиницы / КСР для отдельных групп туристов.
- Избегать дискриминации по любым признакам при предоставлении доступа к номерному фонду и продаже иных услуг.

5. Система социально ответственных закупок:

- Отдавать приоритет при закупках социально ответственным поставщикам, в том числе учитывая при выборе наличие сертификации в сфере социальной ответственности.
- Избегать при закупках сотрудничества с поставщиками, деятельности которых несет существенное негативное воздействие на общество или отдельные сообщества.
- При заключении контрактов на строительство или реконструкцию зданий и инфраструктуры отдавать предпочтение социально ответственным компаниям, прикладывая усилия к соблюдению подрядчиками правил социальной ответственности организации.
- При выборе поставщиков учитывать месторасположения производств, отдавая предпочтение местным производителям для стимулирования локального бизнеса.

6. Вовлечение персонала в принятие управленческих решений:

- Привлекать сотрудников к выработке ключевых управленческих решений по развитию и функционированию гостиницы / КСР.
- Проводить для персонала мероприятия по ознакомлению с принципами устойчивого развития, социально-экологическими направлениями деятельности гостиницы / КСР.
- Четко определить роли, задачи и обязанности различных подразделений и сотрудников в сфере решения задач по переходу к устойчивому развитию.
- Определить заместителя руководителя гостиницы / КСР, ответственного за устойчивое развитие.

7. Поддержка социальных, культурных и благотворительных инициатив:

- Разработать, реализовывать и обновлять план участия гостиницы / КСР в социально и экологически значимых мероприятиях.
- Учитывать при разработке и реализации плана мероприятий потребности местных жителей и локальной биосферы.
- При выборе направлений поддержки отдавать приоритет социальным и природоохранным инициативам, способствующим компенсации возможного негативного воздействия индустрии туризма.

Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития гостиниц и иных КСР

1. Принципы устойчивого развития как инструмент обеспечения финансово-экономической эффективности гостиницы / КСР:

- Рассматривать и использовать принципы устойчивого развития в том числе как инструмент повышения лояльности гостей.
- Разработать и внедрить стратегию устойчивого развития гостиницы / КСР с четко обозначенными сроками, показателями эффективности, прогнозом затрат и результатов.
- Разработать комплексный документ по управлению гостиницей / КСР с описанием мероприятий, направленных на поддержание и улучшение показателей социально-экологического воздействия, оценкой затрат и эффекта от реализации данных мероприятий с точки зрения достижения устойчивости.

- Учитывать экологические и социальные риски при оценке экономической эффективности проектов по строительству и реконструкции объектов гостиницы / КСР.

2. Управление качеством услуг и клиентским опытом (впечатлениями) постояльцев:

- Создать комплексный подход к управлению клиентским опытом (впечатлениями) на всех стадиях взаимодействия гостя с гостиницей / КСР – от бронирования до отъезда.
- Внедрить систему мониторинга качества оказываемых услуг на основе сбора обратной связи от гостей.
- Разработать и регулярно реализовывать алгоритм действий по исправлению источников негативного опыта гостей.
- Сформировать подход к стимулированию лояльности гостей (в том числе на основе формализованной программы лояльности).
- Разработать систему навигации в здании гостиницы / КСР и на прилегающей территории.

3. Практики экологически и социально ответственного (устойчивого) маркетинга:

- Использовать в рекламе и продвижении информацию о приверженности гостиницы / КСР принципам устойчивого развития, категорически избегая при этом ложных и необоснованных заявлений.
- Избегать в маркетинговых коммуникациях утверждений и образов, не соответствующих принципам социальной и экологической ответственности.
- Транслировать информацию о принципах устойчивого развития в коммуникационных материалах, размещаемых на территории гостиницы / КСР и на онлайн-ресурсах.

4. Раскрытие информации и поддержание прозрачности гостиницы / КСР:

- Регулярно публиковать на официальном сайте гостиницы / КСР информацию о действиях и проектах в сфере устойчивого развития.
- Разработать формат и регулярно публиковать материалы о результатах деятельности в области устойчивого развития (например, ежегодный нефинансовый отчет).

- Транслировать информацию о переходе к устойчивому развитию в иных каналах, в том числе в социальных сетях и локальных медиа.
- Предусмотреть механизм сбора обратной связи о результатах, достигнутых в области устойчивого развития (например, телефонная линия или форма на сайте).

5. Управление системой безопасного функционирования гостиницы / КСР:

- Провести комплексную (по возможности количественную) оценку различных видов риска, которым подвергаются гостиница / КСР и ее постояльцы.
- Разработать подход по управлению (минимизации) каждого из выявленных рисков с учетом вероятности его реализации и возможности гостиницы / КСР влиять на данную вероятность.
- Регламентировать подход к взаимодействию с другими заинтересованными сторонами (в том числе государственными органами и общественными организациями) в целях координации усилий по управлению факторами риска и минимизации негативных последствий в случае их реализации.



Методические рекомендации для туроператоров и турагентств

Аннотация

Несмотря на рост доли самостоятельно организуемых турпоездов, туроператоры и турагентства остаются значимыми игроками индустрии туризма и гостеприимства, выступая в том числе в роли первых «точек контакта» еще на стадиях выбора и планирования путешествий.

Тем не менее, существующие исследования и рекомендации по устойчивому развитию туроператоров и турагентств носят достаточно ограниченный характер. В большинстве случаев вклад туроператоров в переход к устойчивому развитию рассматривается исключительно сквозь призму подбора для туристов «устойчивых» или «ответственных» объектов размещения или дестинаций²⁴.

В рамках данных методических рекомендаций мы осознанно расширяем взгляд на вклад туроператоров и турагентств в устойчивое развитие, затрагивая не только «устойчивость» продаваемых ими продуктов и услуг, но также их непосредственное воздействие на экологию и общество.

Рекомендации для туроператоров и турагентств сгруппированы в три блока:

1. В блоке **экологических аспектов** представлены решения по расширению линейки экологически ответственных туров, разработке новых предложений в сфере экотуризма, а также внедрению принципов «зеленого офиса» в офисах и точках продаж.
2. В блоке **социальных аспектов** рассматриваются отношения как с клиентами, так и с сотрудниками и партнерами. Сделан особый акцент на «особых» группах клиентов, чьи потребности могут существенно отличаться от «среднего» туриста. Уделено внимание социальной ответственности перед сотрудниками, их образованию и просвещению в вопросах устойчивого развития.

²⁴ Budeanu, A. (2005). Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. *Journal of cleaner production*, 13(2), 89-97; Sigala, M. (2008). A supply chain management approach for investigating the role of tour operators on sustainable tourism: the case of TUI. *Journal of cleaner production*, 16(15), 1589-1599; Ashraf, M. S., Hou, F., Kim, W. G., Ahmad, W., & Ashraf, R. U. (2020). Modeling tourists' visiting intentions toward ecofriendly destinations: Implications for sustainable tourism operators. *Business Strategy and the Environment*, 29(1), 54-71.

3. В блоке **экономико-управленческих аспектов** туроператорам и турагентствам предлагается встроить принципы устойчивого развития в систему управления клиентским опытом с целью роста удовлетворенности и лояльности клиентов. Наряду с практиками «устойчивого» маркетинга и корпоративной прозрачности обсуждаются аспекты ответственности перед клиентами в условиях форс-мажорных обстоятельств – таких как, например, пандемия или ограничения на международные перемещения туристов.

Экологические аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств

1. Экологическая ответственность при разработке и продаже туристских продуктов:

- Учитывать экологические аспекты при выборе дестинаций (направлений отдыха) и мест размещения туристов, включаемых в портфель оператора или агентства.
- Информировать клиентов об экологических аспектах различных видов и направлений туризма.
- Стремиться к увеличению доли в портфеле турпродуктов, связанных с минимальным негативным воздействием на окружающую среду (например, образовательный туризм).
- Избегать продажи туров и видов отдыха, напрямую связанных с негативным воздействием на окружающую среду (например, охотничьих туров с истреблением животных).

2. Разработка специальных предложений в сфере экотуризма и иных «устойчивых» форм туризма:

- Добавить в линейку турпродуктов набор предложений в сфере экотуризма, соответствующих пониманию экотуризма как формы туризма, не нарушающей целостности экосистем и не создающей рисков для окружающей среды.
- В процессе разработки экотуров проводить консультации с профильными специалистами (в том числе с экологами, представителями дестинаций, природных территорий и ООПТ).
- Продвигать предложения в сфере экотуризма путём размещения информации о них на официальных ресурсах и в коммуникационных

материалах оператора или агентства с обязательным информированием целевых аудиторий о специфике данной формы туризма.

3. Минимизация непосредственного экологического следа от деятельности оператора / агентства:

- Внедрять принципы «зеленого офиса» (раздельный сбор отходов и т.д.) в центральных офисах и точках продаж.
- Внедрить систему мониторинга и снижения потребления электроэнергии и воды в офисных и иных помещениях оператора / агентства.
- Минимизировать использование бумаги и печатанных носителей за счёт использования электронного документооборота, инструментов цифрового продвижения, электронных чеков и т.д.
- Реализовывать меры по снижению негативного воздействия на экологию со стороны транспортного парка оператора / агентства за счёт выбора более экологичных видов транспорта и (или) более экологичных видов топлива.

4. Стимулирование партнеров из числа «смежных» видов бизнеса к ведению экологически ответственного бизнеса:

- Проводить отбор партнеров в сфере гостиничного бизнеса, транспортных и экскурсионных услуг с учетом уровня их экологической ответственности (выраженного в том числе в прохождении добровольной экосертификации).
- Стремиться к сохранению соответствия между собственными стандартами экологической ответственности и стандартами экологической ответственности партнеров, обслуживающих туриста на различных этапах путешествия.
- При необходимости оказывать консультационную поддержку партнёрам для совместного создания экологически ответственного турпродукта.

5. Реализация дополнительных экологических инициатив:

- Поддерживать или инициировать дополнительные экологические активности (акции по уборке природных территорий, образовательные и просветительские мероприятия и др.), вовлекать сотрудников и партнеров в проведение данных мероприятий.
- В случае наличия собственного транспортного парка оказывать логистическую поддержку экологическим и природоохранным организациями.

Социальные аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств

1. Социальная ответственность при разработке и продаже туристских продуктов:

- Учитывать социальные аспекты при выборе дестинаций (направлений отдыха) и мест размещения туристов, включаемых в портфель оператора или агентства.
- Информировать клиентов о социальных аспектах различных видов и направлений туризма, в том числе о традициях и культурных особенностях стран и регионов, выбираемых для путешествий.
- Отдавать приоритет локальному малому и среднему бизнесу при выборе партнеров в сфере размещения и перевозки туристов (при условии поддержания стандартов качества, безопасности и экономической целесообразности).
- Избегать продажи туров и видов отдыха, напрямую связанных с негативным воздействием на местные сообщества.

2. Разработка специальных предложений для особых групп туристов:

- Включить в линейку продуктов (или иметь возможность оперативно разработать) турпродукты для сегментов аудитории с особыми потребностями (в том числе для лиц старшего возраста, лиц с ОВЗ, многодетных семей и др.).
- Включать в портфель продукты в сфере медицинского, восстановительного и санаторного туризма.
- Провести обучение сотрудников с целью повышения их квалификации в сфере подбора продуктов и услуг для особых групп туристов.
- Контролировать соблюдение интересов уязвимых групп туристов со стороны партнеров, занимающихся перевозкой, размещением и экскурсионным обслуживанием туристов.

3. Ответственный подход к найму и управлению персоналом:

- В процессе найма сотрудников избегать любых форм дискриминации по национальному, гендерному или иным признакам.
- Обеспечивать персоналу достойную оплату труда, поддерживать систему денежной и неденежной мотивации за хорошие результаты работы (в том числе в формате предоставления бесплатных туров во время отпусков или скидок на турпродукты).

- Создавать для персонала возможности участия в программах повышения квалификации (в том числе во внешних организациях).
- Создать для персонала необходимые механизмы социальной защиты (в том числе в формате добровольного медицинского страхования).
- Оборудовать рабочие места сотрудников с учетом правил техники безопасности и индивидуальных потребностей.
- Осуществлять также найм лиц с ограниченными возможностями здоровья на подходящие для них рабочие места.

4. Вовлечение сотрудников в принятие управленческих решений (в том числе стратегических):

- Привлекать сотрудников к выработке ключевых управленческих решений по развитию и функционированию оператора / агентства.
- Проводить для персонала мероприятия по ознакомлению с принципами устойчивого развития, социально-экологическими направлениями деятельности в туризме (в том числе с целью подготовки к квалифицированной помощи клиентам с выбором «устойчивых» турпродуктов).
- Четко определить роли, задачи и обязанности различных подразделений и сотрудников в сфере решения задач по переходу к устойчивому развитию.
- Определить заместителя руководителя компании оператора / агентства, ответственного за устойчивое развитие.

5. Реализация дополнительных социальных, образовательных и благотворительных инициатив:

- Оказывать содействие благотворительным и некоммерческим организациям (спортивным, детским, религиозным и пр.) в организации поездок, отдыха и лечения нуждающихся групп лиц.
- Делать взносы в благотворительные фонды и некоммерческие организации, в том числе нацеленные на компенсацию негативного воздействия туризма на экосистемы и местные сообщества.
- Стремиться к повышению осведомленности о принципах устойчивого развития среди сотрудников, клиентов и партнеров.

Экономико-управленческие аспекты устойчивого развития туроператоров и турагентств

1. Принципы устойчивого развития как инструмент поддержания финансово-экономической эффективности:

- Рассматривать и использовать принципы устойчивого развития в том числе как инструмент повышения лояльности клиентов.
- Разработать и внедрить стратегию устойчивого развития оператора / агентства с четко обозначенными сроками, показателями эффективности, прогнозом затрат и результатов.
- Учитывать принципы устойчивого развития при разработке иных стратегических и операционных документов, в том числе регламентирующих взаимоотношения с клиентами и партнерами.

2. Клиентоориентированность и персонализация туристского продукта:

- По возможности учитывать персональные (в том числе сенситивные) запросы клиентов при подборе подходящих турпродуктов.
- Уделять особое внимание запросам клиентов, связанным с подбором более «устойчивых» («осознанных») вариантов путешествий.
- Провести обучение основам «устойчивого» туризма для консультантов и менеджеров, непосредственно взаимодействующих с клиентами в процессе выбора и продажи турпродуктов.

3. Управление качеством услуг и клиентским опытом в том числе в условиях форс-мажорных обстоятельств:

- Создать комплексный подход к управлению клиентским опытом (впечатлениями) на всех стадиях взаимодействия гостя с оператором / агентством.
- Внедрить систему мониторинга качества оказываемых услуг на основе сбора обратной связи от гостей.
- Разработать и регулярно реализовывать алгоритм действий по исправлению источников негативного опыта гостей.
- Сформировать подход к стимулированию лояльности гостей (в том числе на основе формализации программы лояльности).
- Придерживаться принципа приоритета интересов клиентов в условиях форс-мажорных обстоятельств.

4. Практики экологически и социально ответственного (устойчивого) маркетинга:

- Включить информацию об экологической и социальной ответственности в коммуникационную стратегию оператора / агентства.
- Ответственно продвигать продукты и услуги, соответствующие принципам устойчивого развития.
- Избегать в маркетинговых коммуникациях утверждений и образов, не соответствующих принципам социальной и экологической ответственности.
- Транслировать информацию о принципах устойчивого развития в коммуникационных материалах, размещаемых в офисах оператора / агентства и на онлайн-ресурсах.

5. Раскрытие нефинансовой информации и поддержание прозрачности деятельности оператора / агентства:

- Регулярно публиковать на официальном сайте оператора / агентства информацию о действиях и проектах в сфере устойчивого развития.
- Разработать формат и регулярно публиковать материалы о результатах деятельности в области устойчивого развития (например, ежегодный нефинансовый отчет).
- Транслировать информацию о переходе к устойчивому развитию в иных каналах, в том числе в социальных сетях и СМИ.
- Предусмотреть механизм сбора обратной связи о результатах, достигнутых в области устойчивого развития (например, телефонная линия или форма на сайте).

Кейсы и лучшие практики

Международный опыт показывает, что сборники лучших практик²⁵ могут быть эффективными инструментами для продвижения принципов устойчивого развития. В этом разделе представлены избранные практики²⁶ российских отелей и курортов, демонстрирующие успешную реализацию принципов и решений, заложенных в основу методических рекомендаций. Мы опирались на эти кейсы в процессе разработки рекомендаций, и выражаем уверенность, что число таких кейсов и практик в ближайшие годы будет расти.

Принципы устойчивого развития в отеле «Kazan Palace by TASIGO»



²⁵ Travindy Sustainable tourism best practices. <https://travindy.com/2022/08/sustainable-tourism-best-practices>

²⁶ Тексты кейсов и практик подготовлены на основе материалов, опубликованных на сайтах организаций (отеля и курортов) и в их нефинансовой отчетности. Мы также опирались на дополнительные материалы, любезно предоставленные руководством организаций по запросу авторского коллектива. В оформлении раздела использованы фотографии с официальных сайтов организаций.

В отеле **Kazan Palace** – как и в других объектах бренда TASIGO – активности в области устойчивого развития объединены в проект STAY IN HARMONY. Четыре принципа этого проекта соотносятся с ключевыми элементами методических рекомендаций:

Принцип STAY IN HARMONY	Элементы методических рекомендаций
<p>Экологическая политика: сокращение потребления энергии и воды, переход на возобновляемые источники энергии, отказ от пластика и сортировка мусора</p>	<p>Экологические аспекты для гостиниц и иных КСР, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Энергоэффективность и потребление энергоресурсов ▪ Эффективное использование воды и водоотведение ▪ Система ответственного управления отходами
<p>Социально-культурное влияние: вклад в развитие стран и сообществ, поддержка социальных проектов, местных художников и ремесленников</p>	<p>Социальные аспекты для гостиниц и иных КСР, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Практики ответственного взаимодействия с местными сообществами ▪ Поддержка локальной занятости, предпринимательства и культуры
<p>Оценка качества: постоянный пересмотр и улучшение стандартов качества для достижения самого высокого международного уровня обслуживания и управления</p>	<p>Экономико-управленческие аспекты для гостиниц и иных КСР, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Управление качеством услуг и клиентским опытом (впечатлениями) постояльцев
<p>Здоровье и безопасность: обеспечение безопасной рабочей среды, способствующей благополучию сотрудников</p>	<p>Социальные аспекты для гостиниц и иных КСР, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ответственная политика в области найма и поддержание достойных условий труда

Kazan Palace by Tasigo с 2021 года является обладателем двух международных сертификатов в области устойчивого развития, за каждым из которых стоит комплекс конкретных реализованных действий с наблюдаемыми результатами:

- Green Globe – ведущая международная программа сертификации в области устойчивого туризма, в рамках которой основное внимание уделяется сохранению природных ресурсов, положительному вкладу в развитие местных сообществ и защите окружающей среды.
- SUP-Free Certification – система сертификации и управления, которая помогает исключить одноразовые пластиковые изделия.

Ответственное обращение с отходами и сокращение использования одноразового пластика – одно из направлений, в котором у Kazan Palace есть целый набор лучших практик:

- **Сортировка.** Ежедневно в сортировочном помещении отеля производится тщательный отдельный сбор мусора. В контейнеры с синими мешками и наклейками собирается вторсырье, в контейнеры с черными мешками и наклейками – мусор. Вторсырье сортируется на 18 разных фракции, которые передаются на переработку специализированным организациям, с которыми заключены необходимые контракты.
- **Информирование.** В отеле используется визуальная навигация в зонах для отдельного сбора отходов, в работе с отходами также применяются четкие цветовые индикаторы в виде разделения на черные и синие, где черный цвет мешков и наклеек обозначает неперерабатываемость отходов, отправляемых на полигон, а синий – вторсырье. Мусорные корзины в каждом номере оснащены бумажными вкладышами, информирующими гостя о правильной сортировке.
- **Сокращение использования пластика.** С 2020 года в ресторанах отеля убраны пластиковые соломинки. В номерах отелей вместо маленьких бутылочек косметической продукции установлены многоразовые диспенсеры. Вся косметику отель закупает в большой таре, которую в дальнейшем сдаем на переработку. В номерах нет пластиковых зубных щеток, они заменены бамбуковыми. В ресторанах вся упаковка для транспортировки еды выполнена из компостируемых материалов, без содержания пластика. Продвигая идею отказа от пластика, отель запустил для гостей акцию My Cup Please, которая предоставляет скидку 5% на горячие напитки в своей кружке.

Принципы устойчивого развития на курорте «Красная Поляна»



Курорт **Красная Поляна** является одним из лидеров по внедрению принципов устойчивого развития в туризме. В 2020 году Курортом была принята Стратегия устойчивого развития, а по итогам 2021 года был опубликован первый Отчет о деятельности в области устойчивого развития. Уровень раскрытия информации в данном отчете соответствует международным стандартам GRI, что является передовой практикой для сферы туризма и гостеприимства России.

При реализации деятельности в сфере устойчивого развития Курорт Красная Поляна определил для себя 5 основных стратегических целей, которые также соотносятся с ключевыми блоками представленных методических рекомендаций:

Стратегическая цель «Красной Поляны»	Элементы методических рекомендаций
Забота о каждом	Социальные аспекты для курортных территорий

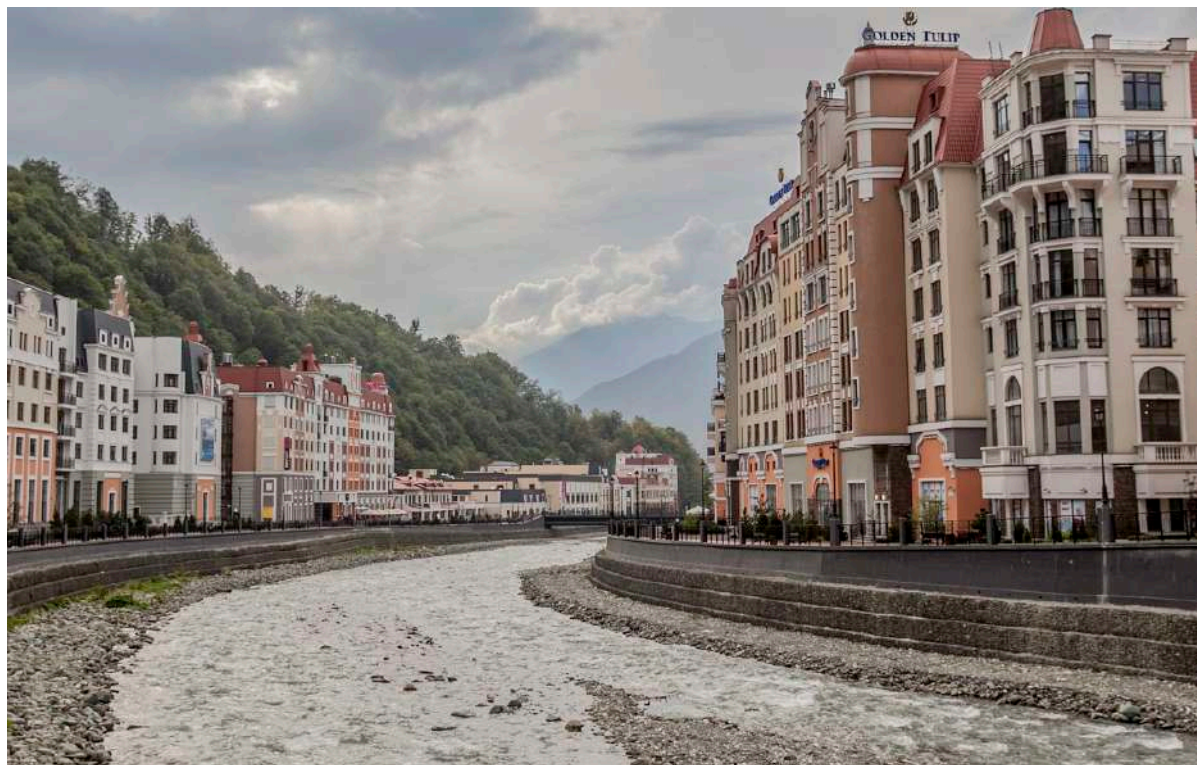
Охрана окружающей среды	Экологические аспекты для курортных территорий
Ответственный бизнес	Социальные и экономико-управленческие аспекты для курортных территорий
Благополучие сотрудников	Социальные аспекты для курортных территорий
Развитие территории	Экологические и социальные аспекты для курортных территорий

Среди лучших практики в сфере устойчивого развития Курорта Красная Поляна можно выделить:

- **Сохранение биоразнообразия.** Совместно с ФГБУ «Сочинский национальный парк» Курорт последовательно выполняет согласованную программу научных исследований и биотехнических мероприятий. Программа исследований ключевых компонентов биоразнообразия осуществляется по целому ряду приоритетных направлений, среди которых – сбор материалов по численности и биотопическому размещению растений и животных, мониторинг редких и эндемичных видов, популяций, сообществ и экосистем и др. Биотехнические мероприятия на территории Курорта включают, в частности, компенсацию снижения естественной ёмкости территории для животных в результате рекреационных нагрузок.
- **Экологическое и социальное просвещение.** Курорт осуществляет информирование о деятельности в области устойчивого развития во внешней и внутренней коммуникации, в том числе организуя лекции и иные просветительские мероприятия для сотрудников, коммуникационные офлайн и онлайн-кампании для посетителей (в том числе для детей и подростков), мастер-классы для партнеров.
- **«Умный курорт», повышение энергоэффективности и сбережение воды.** К 2025 году на Курорте планируется внедрить систему автоматизации и диспетчеризации, которая обеспечит бережное расходование ресурсов и безопасную работу всех инженерных систем и оборудования. До 2025 года также планируется реализовать мероприятия Программы в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности, подразумевающие в том числе сокращение удельного потребления

энергии Курортом и снижение потребления энергии из невозобновляемых источников. На Курорте принимаются также меры по снижению потребления водных ресурсов, в том числе устанавливается водосберегающая сантехника, в планах – сбор дождевой воды для полива парковых зон, внедрение технологий вторичного использования воды.

Принципы устойчивого развития на курорте «Роза Хутор»



Курорт **Роза Хутор** достиг значительных результатов во внедрении принципов устойчивого развития. Стратегия и среднесрочный план действий в сфере устойчивого развития Курорта «Роза Хутор», разработанные при поддержке компании «Интеррос», были опубликованы еще в начале 2018 года, в 2021 году Стратегия была обновлена.

В 2019 и 2021 годах Курорт публиковал Отчеты об устойчивом развитии, соответствующие значительному количеству требований GRI и представляющие собой передовую практику в сфере раскрытия информации об экологических, социальных и управленческих активностях. В отчете за 2021 год раскрыто сразу несколько важных количественных показателей воздействия на окружающую среду, в том числе информация о ежемесячном потреблении энергоресурсов и объемах переработки различных типов отходов.

Семь ключевых направлений работы Курорта в области устойчивого развития, выделенных в актуальной версии стратегических документов, соотносятся с ключевыми элементами методических рекомендаций:

Направление работы «Розы Хутор»	Элементы методических рекомендаций
Уникальные впечатления	<p>Экономико-управленческие аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Управление качеством услуг и клиентским опытом (впечатлениями) посетителей
Сохранение природы	<p>Экологические аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Сохранение природных территорий, биоразнообразия, флоры и фауны
Партнерство и сотрудничество	<p>Социальные аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Практики ответственного взаимодействия с местными сообществами
Забота о будущем поколении	<p>Социальные аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обеспечение инклюзивности, равных условий доступа к объектам территории
Историческое наследие	<p>Социальные аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Поддержка локальной занятости, предпринимательства и культуры
Ресурсная эффективность	<p>Экологические аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Энергоэффективность и потребление энергоресурсов
Управление отходами	<p>Экологические аспекты для курортных территорий, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Система ответственного управления отходами

Среди лучших практик «Розы Хутор» в области устойчивого развития можно выделить следующие проекты и направления:

- **Разработка познавательных активно-туристских маршрутов**, в том числе выполняющих просветительские задачи в сфере экологии, раскрывающие правила безопасного поведения в дикой природе и знакомящие с традициями народов Кавказа.
- **Экологический мониторинг и сохранение природного разнообразия.** Курорт осуществляет компенсационные высадки зеленых насаждений, поддерживает финансовыми вложениями природоохранную деятельность Сочинского национального парка. Экологическая служба Курорта проводит регулярные мероприятия в сфере контроля показателей загрязнения воздуха, воды и почв.
- **Программы безопасности.** Курорт вооружен арсеналом сил и средств обеспечения круглосуточного режима безопасности на территории. Высокие стандарты безопасности для горнолыжного туризма обеспечивает профессиональное аварийно-спасательное формирование «Горный патруль» и еще пять подразделений Курорта. Сотрудниками Курорта реализуются необходимые коммуникационные мероприятия, направленные на информирование посетителей о правилах безопасного нахождения на курорте.

Принципы устойчивого развития в Системе добровольной сертификации «Рекомендовано Русским географическим обществом»

Устойчивое развитие туризма в России

Туризм является одной из наиболее быстро растущих отраслей мировой экономики с выраженным мультипликативным эффектом вклада в ВРП и показатели трудовой занятости. Прямо или косвенно влияя на более чем 50 смежных отраслей хозяйства, индустрия туризма и гостеприимства при этом задействует большое количество различных видов ресурсов и оказывает антропогенное воздействие на окружающую среду. Это обуславливает запрос на системную имплементацию принципов устойчивого развития на всех этапах оказания туристских услуг. Такой подход позволяет достичь баланса в достижении экономических, экологических, социальных и культурных целей развития региона через оказание туристских услуг с учетом интересов всех заинтересованных сторон. Особенно это актуально для стран с богатым культурно-историческим и природоохранным наследием, к числу которых безусловно относится Россия. Стейкхолдерами процесса являются разные пользователи ресурсов региона: постоянные (резиденты, местный бизнес) и временные (туристы), профильные отраслевые (инвесторы в туристическую отрасль) и системные (крупный бизнес в регионах своего производственного присутствия). Обеспечение справедливого доступа к ресурсам возможно на основе конвенциональных правил и процедур, а также формализации требований к развитию территории как дестинации.

25 сентября 2015 г. 193 страны ООН приняли резолюцию «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года», где были утверждены 17 целей устойчивого развития для достижения лучшего будущего для всего мира.

В Российской Федерации нормативно-правовую базу следования принципам устойчивого развития в том числе в туризме составляют:

- Указ Президента Российской Федерации №204 от 7.05.2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации № 1912-р от 14.07.2019 г. «Цели и основные направления устойчивого (в том числе зеленого) развития Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации №474 от 20.07.2020 г. «О национальных приоритетах развития Российской Федерации на период до 2030 года».

Принципы устойчивого развития в Системе добровольной сертификации «Рекомендовано Русским географическим обществом»

23 апреля 2019 г. в рамках реализации поручений Председателя Попечительского Совета РГО Президента РФ В.Путина Обществом совместно с Российским государственным университетом туризма и сервиса разработана Система добровольной сертификации туристских маршрутов «Рекомендовано РГО». Цель сертификации – развитие внутреннего туризма, приобщение к культурным и историческим феноменам России, формирование положительного имиджа организаций индустрии туризма и гостеприимства, а также повышение доверия к качеству оказываемых ими услуг.

Система добровольной сертификации «Рекомендовано РГО» получила официальную регистрацию в Управлении технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в Едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации РОСС RU.K2166.04РУГ.

Система добровольной сертификации «Рекомендовано РГО» включает:

1. Правила функционирования системы, которые включают в себя область деятельности системы сертификации, организационную структуру системы сертификации и функции её участников, правила проведения работ по сертификации;
2. Порядок предоставления знака соответствия Системы добровольной сертификации «Рекомендовано РГО», где определена его область и порядок применения;
3. Стандарт обеспечения качества и безопасности туристских маршрутов РГО, включающий в себя комплекс критериев для проведения объективной и достоверной оценки качества услуг, предоставляемых туроператорами.

Экспертная оценка качества предоставляемых туристских услуг в Системе добровольной сертификации «Рекомендовано РГО» проводится в соответствии

с принципами устойчивого развития, которые включают в себя три основных аспекта: экологический, социальный и экономический.

В связи с этим требования к туристским маршрутам/услугам в рамках сертификации делятся на:

Экологические аспекты устойчивого развития

1. Реализация туристского продукта способствует повышению уровня экологической сознательности туристов/экскурсантов и помогает формировать этику ответственного отношения к окружающей среде в интересах сохранения природных территорий;
2. Туристские маршруты/услуги проектируются с учетом экологических и санитарно-эпидемиологических норм и требований, установленных законодательством, принимают во внимание приоритетные для развития на данной территории виды туризма;
3. Проектирование и реализация туристских маршрутов/услуг учитывает нормы охраны естественной среды и правила предотвращения истощения природных ресурсов. Обеспечивается минимизация вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву и т.п.;
4. Туристские маршруты/услуги способствуют приобщению туристов к участию в природоохранной деятельности, поощряют экологический активизм и содержат просветительский элемент.

Социальные аспекты устойчивого развития

1. Туроператорами реализуются партнерские практики ответственного взаимодействия с местными общественными и культурными организациями, а также локальными предпринимателями, участвующими в оказании туристских услуг. Приоритизируется вовлечение местного населения. Тем самым повышается интерес к самобытной культуре народов России, а обогащенный локальными практиками турпродукт становится более конкурентоспособным и генерирует прибыль в том числе для местных бизнесов;

2. Туристские маршруты/услуги соответствуют инструкциям по технике безопасности и иным профильным регламентам, гарантирующих безопасность отдельных элементов программы обслуживания туристов. Соблюдаются меры по страхованию и обеспечению безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества туристов. Туристы обеспечиваются специальным оборудованием, снаряжением, экипировкой и средствами индивидуальной защиты;
3. Туроператоры должны обеспечивать комфортность для маломобильных групп населения, если их участие предусмотрено программой туристического маршрута. Туристические маршруты с участием указанной категории туристов должны:
 - пролегать в районах с благоприятными климатическими и природными условиями: без значительных перепадов высоты, исключая передвижение по сложнопересеченной местности, длительностью прохождения не более одного часа, при благоприятном температурном режиме, с предоставлением периодического отдыха;
 - учитывать особенности физического и психологического состояния туристов указанной категории и связанные с этим ограничения;
 - исключать физические и психологические нагрузки, приводящие к ухудшению самочувствия;
 - включать объекты показа и размещения, оборудованные для маломобильных групп населения, и предусматривать возможность беспрепятственного передвижения по всему маршруту с помощью специальных приспособлений (костылей, тростей и т.д.), на инвалидных креслах;
 - использовать наиболее твердые покрытия во избежание пробуксовывания колес на маршруте (асфальт, плитка, природный камень по бетону, хорошо утрамбованная песчаногравийная смесь);
 - обеспечивать соответствие: ширины, конфигурации пути движения на участках маршрута при одностороннем движении на инвалидных креслах по маршруту; характеристик и конструктивных особенностей пандусов (наклон, длина марша, оборудование горизонтальных площадок, высота ограждений) требованиям с учетом габаритных размеров кресел. Наличие пандуса рекомендуется обозначать специальным знаком. Подъем по ступеням рекомендуется дублировать специальными средствами (лифты, эскалаторы, траволаторы, подъемники и т.п.);

- быть закольцованы и не превышать 4 км;
- иметь удобную навигацию: трассировка маршрутов, установка дополнительных специальных информационных и ориентировочных устройств (поручней, направляющих, средств, обеспечивающих дублирование световых сигналов звуковыми сигналами, пикетажа и др.;
- обеспечивать транспортную доступность туристских ресурсов;
- иметь площадки и места для отдыха и пункты, оборудованные средствами связи с экстренными службами (службами спасения).

Экономические аспекты устойчивого развития

1. Клиентоориентированность туроператора и персонализация туристского продукта:
 - сформированы внутренние стандарты сервиса по предоставлению туристских услуг, которые являются уникальными по программе обслуживания туристов (авторские программы/маршруты);
 - проектируется позитивный клиентский опыт в ходе формирования программы туристских маршрутов/услуг;
 - предоставляется информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта, в т.ч. программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, средствах размещения и условиях проживания, питания, услугах по перевозке и предоставления транспортных услуг, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, стоимости услуг и их продолжительности;
 - материально-техническая база туристских маршрутов/услуг современна, соответствует ГОСТ, имеет сертификаты систем менеджмента качества, документы, подтверждающие классификационную категорию, а также иные документы, характеризующие объекты показа, средства размещения, передвижения и пр.
2. Высокий профессиональный уровень аттестованных экскурсоводов (гидов), инструкторов, сопровождающего и иного персонала.
 - разработаны стандарты работы и инструкций для персонала, наличие сведений о профильной подготовке, повышении квалификации, переподготовке персонала.

Примеры туристических маршрутов, имеющих статус «Рекомендовано РГО» и соответствующих принципам устойчивого развития

В целях популяризации Системы добровольной сертификации на официальном сайте Общества в 2019 году был создан раздел «Путешествия с РГО» travel.rgo.ru, где благодаря системе фильтров оперативно конкретизируется пользовательский запрос. Ответом является адресная подборка туров из коллекции авторских турпродуктов по России от российских туроператоров, прошедших экспертную оценку специалистами Общества и получивших отличительный знак качества «Рекомендовано РГО».

Туроператоры-партнеры обеспечиваются бренд-буком, регламентирующим использование знака соответствия в целях маркетинга.

На сегодняшний день более 80 туристических маршрутов отмечены знаком качества «Рекомендовано РГО», 15 туроператоров являются партнерами проекта.

Туроператор ООО «Семейные путешествия», этнопарк «Географика»

Этнопарк находится на берегу Онежской губы Белого моря, на севере Республики Карелии, в Беломорском районе, в 4 км от старинного поморского села Колежда - исторического поселения XII-XIII веков, связанного с освоением новгородцами арктических территорий.

Прошедшие сертификацию маршруты туроператора соответствуют принципам устойчивого развития, вносят вклад в экономическое, социальное и экологическое развитие региона, знакомя туристов с природой арктических территорий, местными обычаями и культурой народов Карелии.

Туроператор реализует образовательные программы в области экопросвещения и бережного отношения к окружающей среде для взрослых, детей и юношества.

В команде туроператора работают местные жители поморы и активные молодые люди (биологи, историки, педагоги) из разных уголков России.

Пример тура:

«Исследуй Карелию»

4 ночи/5 дней

Линия маршрута: Этнопарк «Географика»



Программа тура:

День 1. Археологический заповедник наскальных рисунков

Прибытие в г. Беломорск. Экскурсия в самый большой археологический заповедник наскальных рисунков в Европе "Беломорские петроглифы", памятник первобытной эпохи IV–III тысячелетия до нашей эры, расположенный на островах реки Выг, где было открыто более 30 стоянок древнего человека. Остановка в поморском селе Вирма у старинной деревянной церкви Петра и Павла XVII века. Прибытие в этнопарк.

День 2. Прогулки с натуралистом

Прогулка на Медвежью гору в сопровождении гида-натуралиста. Маршрут проходит по красивым ландшафтам, вдоль холмов по мягкому белому лишайнику, мимо множества маленьких озёр, оставленных Ледниковым периодом, по нетронутому карельскому лесу.

День 3. Исследуем поморскую культуру

Экскурсия в старинное поморское село Колежма XVI века (4 км), которое сохранило свою самобытную архитектуру, особую северную красоту и магнетизм. Рассказ об истории, культуре и обрядах поморов, о жизни сильных духом, красивых людей, населяющих удивительный северный край, наполненный реальными и мистическими событиями. Дегустация местных специалитетов: фермерские сыры, рыбные закуски, сладости из дикоросов и многое другое. Посещение "Мастерской Поморского карбаса", знакомство с методикой крестьянского кораблестроения.

День 4. Исследуем Геологическую долину

Прогулка с гидом по Геологической долине, возраст которой – около 2,7 млрд лет. Рассказ о ледниковом и послеледниковом формировании рельефа и о разных удивительных процессах, которые происходили здесь.

День 5. Возвращение домой

Отправление в г. Беломорск

Проживание во время путешествия:

Домики на скале, расположенные на берегу Белого моря в окружении карельской первозданной природы.

Туроператор ООО «Заповедные места», глэмпинг в национальном парке "Аньюский"

Туроператор занимается организацией экологических и рыболовных туров по знаковым и менее известным дальневосточным достопримечательностям. В команде туроператора работают опытные профессионалы, в рыболовных турах действует принцип «поймал-отпусти». Туроператор ответственно относится к сохранению природы в первозданном виде, поддерживая научную деятельность, направленную на сохранение популяции Амурского тигра. На территории национального парка туроператором установлен глэмпинг – экошатры-сферы на берегу реки Анюй. Прошедшие сертификацию маршруты туроператора соответствуют принципам устойчивого развития, вносят вклад в экономическое, социальное и экологическое развитие региона, знакомя туристов с природой, культурой и местными обычаями народов Дальневосточного края.

Пример тура:

«В царстве амурского тигра»

5 ночей/6 дней

Линия маршрута: Хабаровск — с. Сикачи-Алян — глэмпинг

«Заповедные места» — Хабаровск



Программа тура:

День 1

Прибытие в г. Хабаровск, отправление в с. Сикачи-Алян, экскурсия на нанайское стойбище «Сородичи», мастер-класс, народные игры, участие в традиционном нанайском обряде очищения. Отправление в Анюйский национальный парк, размещение в глэмпинг «Заповедные места».

День 2

Ознакомительная беседа о повадках и образе жизни амурского тигра и других обитателей национального парка, установка фотоловушек.

День 3

Отправление на снегоходах на зимнюю рыбалку на реке Анюй.

День 4

Отправление на моторной лодке к скалам Надге, трехчасовой трекинг по тайге. Знакомство с дальневосточной кухней.

День 5

Снегоходная прогулка по следам экспедиции Владимира Арсеньева, сбор фотоловушек. Информация полученная в ходе прохождения тура «В царстве амурского тигра» войдет в основу научных исследований, направленных на изучение и сохранение амурского тигра.

День 6

Возвращение в г. Хабаровск

Горный парк «Рускеала»



Горный парк «Рускеала» - выдающаяся достопримечательность Карелии, символ возрождения карельской земли и гармонии человека и природы. Это полноценная туристическая экосистема, которая дала мощный толчок к развитию соседних территорий и всего региона. Основной точкой притяжения Горного парка является мраморный карьер с рукотворными лабиринтами мраморных штолен и подземное озеро, по которому проходит единственная в России подземная наплавная (понтонная) дорожка длиной около двухсот метров. Под руководством Ленинградского областного отделения РГО спелеологами были исследованы шахты мраморного карьера и созданы карты, на основании которых в 2017 году был спроектирован и запущен спелеомаршрут «Подземная Рускеала».

Горный парк сегодня – это экологические тропы, лодочная станция, водный и подземный маршруты, зоны этнографии и ремёсел, творческое пространство оперных фестивалей и концертов живой музыки, эксклюзивное наглядное

пособие для уроков и лекций по географии, геологии, экологии. Несколько кафе, визит-центр, большая парковка, современная система водоснабжения и канализации – позволяют круглый год оказывать туристам качественные услуги в трудных условиях северной природы.

На территории парка расположен историко-культурный центр с экспозицией, рассказывающей об истории освоения мраморного месторождения и способов добычи ценного минерала. Любителям экстрима предлагается всесезонный троллей (zip-line) и услуги верёвочного парка, а летом сап-серфинг и квадроциклы.

Горный парк часто выступает площадкой для проведения различных мероприятий. Ежегодно здесь проводятся несколько масштабных творческих событий, одно из самых знаковых – концерт «Рояль в каньоне».

В мае 2022 года команда Горного парка получила международную премию в области устойчивого развития территорий Green Mobility Award в номинации «Устойчивое развитие территории» за сохранение природного и индустриального наследия (учредители премии – Фонд «Сколково» и «Леонтьевский центр»).



Использованные источники

- Ashraf, M. S., Hou, F., Kim, W. G., Ahmad, W., & Ashraf, R. U. (2020). Modeling tourists' visiting intentions toward ecofriendly destinations: Implications for sustainable tourism operators. *Business Strategy and the Environment*, 29(1), 54-71.
- Brundtland, G. H. (1987). Our common future—Call for action. *Environmental Conservation*, 14(4), 291-294.
- Budeanu, A. (2005). Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. *Journal of cleaner production*, 13(2), 89-97.
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25
- Domroes, M. (2001). Conceptualising state-controlled resort islands for an environment-friendly development of tourism: The Maldivian experience. *Singapore Journal of Tropical Geography*, 22(2), 122-137.
- Fatoki, O. (2019). Hotel employees' pro-environmental behaviour: Effect of leadership behaviour, institutional support and workplace spirituality. *Sustainability*, 11(15), 4135.
- Jaafar, M., & Maideen, S. A. (2012). Ecotourism-related products and activities, and the economic sustainability of small and medium island chalets. *Tourism Management*, 33(3), 683-691.
- Jones, P., Hillier, D., & Comfort, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Hardy, A., Beeton, R. J., & Pearson, L. (2002). Sustainable tourism: An overview of the concept and its position in relation to conceptualisations of tourism. *Journal of sustainable tourism*, 10(6), 475-496
- Kim, Y. H., Barber, N., & Kim, D. K. (2019). Sustainability research in the hotel industry: Past, present, and future. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(5), 576-620.
- King, B. (2001). Resort-based tourism on the pleasure periphery. *Tourism and the less developed world: Issues and case studies*, 175-190.
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of tourism research*, 6(4), 390-407.

- Lu, J., & Nepal, S. K. (2009). Sustainable tourism research: An analysis of papers published in the Journal of Sustainable Tourism. *Journal of sustainable Tourism*, 17(1), 5-16.
- Mak, A. H., & Chang, R. C. (2019). The driving and restraining forces for environmental strategy adoption in the hotel industry: A force field analysis approach. *Tourism Management*, 73, 48-60.
- Mathew, P. V., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism management*, 31, 83-89.
- Nowacki, M., Chawla, Y., & Kowalczyk-Anioł, J. (2021). What drives the eco-friendly tourist destination choice? The Indian perspective. *Energies*, 14(19), 6237.
- Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: The social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of travel research*, 16(4), 8-12.
- Sigala, M. (2008). A supply chain management approach for investigating the role of tour operators on sustainable tourism: the case of TUI. *Journal of cleaner production*, 16(15), 1589-1599.
- Tinsley, R., & Lynch, P. (2001). Small tourism business networks and destination development. *International journal of hospitality management*, 20(4), 367-378.
- Wong, A. K. F., Kim, S., & Hwang, Y. (2021). Effects of Perceived Corporate Social Responsibility (CSR) Performance on Hotel Employees' Behavior. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-29.
- GSTC Criteria Overview. <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria>
- GSTC Recognized Standards. <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-recognized-standards>
- Travindy Sustainable tourism best practices. <https://travindy.com/2022/08/sustainable-tourism-best-practices>
- UNEP, UNWTO. "Making tourism more sustainable: a guide for policy makers." United Nations Environment Programme, Division of Technology, Industry and Economics. Paris (2005).

- UNWTO. TOURISM IN THE 2030 AGENDA. <https://www.unwto.org/tourism-in-2030-agenda>
- Kazan Palace by TASIGO стал первым отелем в мире, получившим сертификацию SUP Free (Single Use Plastic).
<https://kazanpalace.com/news>
- Отчёт Курорта Красная Поляна о деятельности в области устойчивого развития 2021.
https://krasnayapolyanaresort.ru/assets/upload/sustainability/kpresort_sustainability_report_2021_web.pdf
- Отчет об устойчивом развитии Курорта «Роза Хутор» 2021.
https://rosakhutor.com/upload/medialibrary/2021_RosaKhutor_sus%20report.pdf

Привлеченные эксперты:

Наталия Белякова, Директор департамента экспедиционной деятельности и развития туризма Русского географического общества

Вера Бурцева, Генеральный директор ГК «Бюро техники», стандарты Green zoom»

Севда Мусайева, генеральный директор Kazan Palace by Tasigo, обладателя сертификата устойчивого туризма Green Globe

Алла Ковтунова, заместитель министра культуры и туризма Республики Калмыкия

Наталья Рязанова, Исполнительный директор Центра устойчивого развития МГИМО МИД России (МЦУР), Российская ассоциация содействия ООН (РАС ООН), Член общественного совета Минприроды России

Татьяна Рассохина, Проректор Российской международной академии туризма; заведующая научной лабораторией «Устойчивого развития туристических дестинаций»

Виктория Саар, руководитель комитета по развитию устойчивого туризма РСТ, Руководитель проекта «Экософия» Президентской платформы «Россия – страна возможностей»

Анна Золоторевская, Председатель Гильдии устойчивого развития, корпоративной социальной ответственности и социального предпринимательства Московской Торгово-промышленной палаты

Максим Папушенко, Министр экономического развития Ростовской области, к.э.н.

Ольга Филипенкова, Директор по стратегическому развитию курорта «Красная поляна»

Андрей Ермак, Министр культуры и туризма Калининградской области

Вячеслав Щербаков, Директор Национального парка Красноярские столбы

Александр Биба, Вице-президент Cosmos Hotel Group

Алексей Волков, Президент Общенационального союза индустрии гостеприимства (ОСИГ)

Константин Горяинов, Исполнительный директор Гостиничного холдинга «Сафмар Плаза»

- Александр Елисеев**, Председатель комитета по туризму Мурманской области
- Сергей Груздь**, Председатель Правления Ассоциации «Безопасность туризма»
- Сергей Иванов**, Председатель Государственного комитета Республики Татарстан по туризму
- Руслан Набиев**, Руководитель Центра Компетенций ESG Нижегородской области
- Светлана Бруснигина**, Заместитель руководителя Центра Компетенций ESG Нижегородской области
- Илья Уманский**, Генеральный директор национального туроператора Алеан, и.о. президента Российского союза туристической индустрии
- Александр Сирченко**, Заместитель генерального директора туроператора FUN&SUN
- Инна Пехова**, Вице-президент Национального Туристического Союза, Руководитель Центра Креативного Гостеприимства
- Сергей Яковлев**, Министр туризма и промыслов Нижегородской области
- Светлана Гонецкая**, Заместитель генерального директора туроператора FUN&SUN
- Юлия Макарова**, журналист, эксперт в области устойчивого развития туризма, ведущая передачи «Зеленый переход» телеканала «Россия24»
- Анула Гулевска**, сооснователь и управляющий директор, Travindy
- Лев Шагаров**, Директор по охране окружающей среды и устойчивому развитию курорта «Красная Поляна»
- Сергей Тамбовцев**, Директор Регионального информационно-аналитического центра Ростовской области
- Алексан Мкртчян**, генеральный директор сети турагентств «Розовый слон»

Проект реализован при участии:



Курорт Красная Поляна



Комитет по туризму
города Москвы



НИИ устойчивого развития
в строительстве



Ассоциация «Безопасность
туризма»



GREEN ZOOM



Российский союз
туриндустрии



Kazan Palace
by TASIGO



Корпоративный университет
Правительства
Нижегородской области



Travindy



Консорциум Леонтьевский
центр – AV Group



FUN&SUN



Cosmos Hotel Group



Национальный
туроператор «Алеан»



САФМАР Плаза

