SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Инструменти за самооценка, анализ на ресурси и генериране на идеи

Ръководство за самооценка на устойчивостта, идентифициране на ресурси за подобряване нивото на устойчивостта и разработване на инициативи за устойчивост

Финална версия – март 2019 г.

Устойчив туризъм чрез работа в мрежа и сътрудничество

UAB Universitat Autònoma de Barcelona · AidLearn · TOTAL INNOVATION DIGITAL SOLUTIONS · CTP · ECQ · LUISS · albea

Тази публикация е разработена от консорциума по проект ERASMUS + **„Устойчив туризъм чрез работа в мрежа и сътрудничество - Sustain-T"** / 2017-1-ES01-KA202-038128/ координиран от Автономния университет на Барселона, Испания. Тя отразява само възгледите на авторите и Европейската комисия не носи отговорност за използването на информацията, съдържаща се в нея.

Автор(и):
Европейски център за качество, България

Съавтор(и):
UAB - Автономен университет на Барселона, Испания
ALBEA - Консултанска компания за устойчиво развитие, Испания
CTP - Португалска конфедерация по туризъм, Португалия
AidLearn - Организация за продължаващо професионално обучение, Португалия
LUISS - Унивеситет ЛУИС, Италия
Total Innovation - IT компания, Великобритания
CSMKIK - Търговско-промишлена камара, Област Чонград, Унгария

Контакт:

Интернет сайт: www.sustain-t.eu
Twitter: @SustainTProject
Facebook: https://www.facebook.com/SustainTproject/

Тази публикация е лицензирана съгласно международен лиценз Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0

Erasmus + Disclaimer

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Съдържание

Инструмент за самооценка на устойчивостта 3
Целева група и цели 3
Самооценка на устойчивостта 4
Въпросник за самооценка 6
Онлайн инструмент за самооценка 13
Обратна връзка относно резултатите от самооценката 14
Инструмент за анализ на ресурсите 20
Целева група и цели 20
Използване на Инструмента 20
Концептуална основа: Класификация на ресурсите 21
Дърво на ресурсите 23
Онлайн инструмент за оценка на ресурси 29
Инструмент за идеи 31
Целева група и цели 31
Концептуална основа: Процес на разрешаване на проблеми 31
Казус-пример 35
Онлайн инструмент за идеи 42
Референции 44

Инструмент за самооценка на устойчивостта

Целева група и цели

Инструментът за самооценка на устойчивостта е предназначен за микро- и малки предприятия (ММП) в туризма. Неговата цел е да помогне на туристическите ММП да определят своето представяне в основните области на устойчивия туризъм. Този инструмент се фокусира върху вътрешните политики и практики на предприятието и разкрива къде съществуващите практики подкрепят устойчивия туризъм и къде са необходими подобрения.

Инструментът за самооценка на устойчивостта се основава на критериите на Световния съвет за устойчив туризъм (GSTC), за индустрията на туризма (хотели и туроператори, V3 - 21 декември 2016 г.). Критериите дават обща представа за това какво означава „устойчив туризъм“ и представляват минималните изисквания, на които всяко туристическо предприятие трябва да отговаря. Съгласно критериите на GSTC, инструментът за самооценка е структуриран около следните четири раздела:

- Планиране и управление на устойчивостта в туристическия сектор,
- Максимизиране на социалните и икономически ползи от устойчивия туризъм за местните общности,
- Максимизиране на ползите от устойчивия туризъм за културното наследство,
- Намаляване на отрицателното въздействие на туризма върху околната среда.

Критериите и показателите във всеки раздел са адаптирани така, че да бъдат по-приложими за микро- и малки предприятия в областта на туризма.

Инструментът представлява въпросник, в който всеки въпрос (въз основа на критериите и показателите на GSTC) е свързан със следните показатели:

Скала	Показател	Описание
4	Да	В изпълнението на тази задача е постигнат достатъчен напредък
3	До голяма степен	В изпълнението на тази задача е постигнат сериозен напредък
2	В известна степен	Първоначалната концептуална и работа за планиране, свързана с тази задача, е започнала току-що
1	Не	Изпълнението на тази задача не е започнало все още
0	Не е приложимо	Тази задача не е свързана с моята дейност

Самооценка на устойчивостта

Инструментът за самооценка може да се използва както като част от обучението по Sustain-T, така и в контекста на операции на микро- и малките предприятия в туризма в реално време. Учебният план на Sustain-T предвижда провеждането на самооценка на устойчивостта като първа стъпка от обучението. То има за цел да помогне на обучаващите се да разсъждават по отношение на устойчивостта на тяхното предприятие, да идентифицират областите на неефективност и да се съсредоточат върху проучването на потенциални решения за подобряване на устойчивостта.

Модули от 1 до 4 на платформата Sustain-T корелират с областите на самооценка и обясняват по ясен и кратък начин различните възможности за интегриране на устойчиви практики в бизнес дейността на туристическите предприятия. Извън обхвата на обучението, Инструментът за самооценка може да бъде използван по всяко време от всяко туристическо дружество за оценка на неговата устойчивост и планиране на потенциални подобрения.

Извършването на самооценката включва следните стъпки:

1. Внимателно прочетете критериите и показателите в инструмента за самооценка.

2. Отговорете на въпросите, чрез избор на най-подходящия показател - степента, до която организацията отговаря на дадения показател (вж. Таблицата по-горе).

3. Помислете относно наличните доказателства в подкрепа на отговорите. Доказателството може да включва всеки документ, който доказва съответствието на дружеството с показателя.

4. В случай на използване на хартиената версия на инструмента, изчислете резултата и прочете обратната връзка от оценката, свързана с получения резултат. Ако използвате онлайн версията на инструмента, просто кликнете върху съответните опции за отговор, изпратете Вашите отговори и прочетете обратната информация, която системата ще генерира за Вас.

5. Ако резултатите от самооценката покажат, че не постигате добри резултати в определени области на устойчивост, следвайте предложенията в обратната връзка и се ангажирайте с учебните материали, за да получите идеи за възможно подобряване на устойчивостта на предприятието.

6. Определете приоритети и действия за подобряване на плана, които можете да приложите за определен период от време (краткосрочно, средносрочно или дългосрочно). Някои критерии за определяне на приоритети могат да включват:

- значението на действието;
- спешност на действието;
- наличните ресурси, с които разполагате, за да инвестирате в това действие.

Използвайте инструмента за анализ на ресурсите Sustain-T, който ще Ви помогне да идентифицирате наличния ресурс.

7. Разработете план за действие с цели, дейности, бюджет, график и отговорности и изпълнете плана си. Наблюдавайте и измервайте резултатите от вашите действия за подобряване. Използвайте инструмента за идеи Sustain-T за съвместно разработване на инициативи за подобряване на устойчивостта.

8. Предприемете извършването на втора самооценка, за да видите как сте успели да подобрите устойчивостта на предприятието Ви.

Въпросник за самооценка

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
РАЗДЕЛ А:	**ПЛАНИРАНЕ НА УСТОЙЧИВОСТ И УСТОЙЧИВО УПРАВЛЕНИЕ**					
А1 Система за управление на устойчивостта	Вашето предприятие въвело ли е Система за управление на устойчивостта? Добрата система следва да се занимава с екологични, социални, културни и икономически въпроси, както и с качеството на услугите, правата на човека, здравето и безопасността, управлението на риска и кризи. Тя следва също така да включва процес за наблюдение на непрекъснатото подобрение.					
А2 Ангажиране на персонала	Вашето предприятие предоставя ли на служителите си насоки и обучение относно ролите и отговорностите в прилагането на Системата за управление на устойчивостта?					
А3 Докладване и комуникация	Вашето предприятие запознава ли клиентите си или други заинтересовани страни със своята политика за устойчивост, действия и резултати? И съответно стреми ли се към това да насърчава тяхната подкрепа?					
А4 Клиентски опит	Вашето предприятие проследява ли удовлетвореността на клиентите от предоставените им продукти и услуги, включително аспектите на устойчивостта, и води ли регистър на корективните действия?					
А5 Прецизно промотиране	Вашето предприятие предоставя ли точна и прозрачна информация относно своите продукти и услуги, включително твърдения за устойчивост, в своите рекламни материали и маркетингови комуникации?					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
А6 Въздействие на сградите върху околностите	При избора на обекта, проектирането, планирането на достъпа до и/или експлоатацията на неговите сгради и инфраструктура, Вашето предприятие обмисля ли ландшафта?					
А7 Устойчиви практики и материали	Използвало ли е Вашета предприятие местни и устойчиви материали, практики и занаяти в строителството, дизайна и/или декорацията на своите сгради и помещения?					
А8 Достъпност	Обектите и сградите, които Вашето предприятие притежава, оперира или върху които има влияние достъпни ли са за всички, включително за хора със специални нужди?					
	Предлаганите от Вашето предприятие туристически дейности достъпни ли са за всички, включително за хора със специални нужди?					
	Предоставя ли Вашето предприятие ясна и точна информация за нивото на достъпност на офертите?					
А9 Информация и тълкуване	Предоставя ли предприятието Ви информация за естествената среда, културата и наследството на местния/ посещавания район?					
	Вашето предприятие информира ли клиентите си относно подходящото поведение в местния/посещавания от тях район?					
А10 Обвързаност с	Участва ли Вашето предприятие в планирането и управлението на устойчивия					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
дестинацията	туризъм в дестинацията, където съществуват такива възможности?					
РАЗДЕЛ Б:	**МАКСИМИЗИРАНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ И ИКОНОМИЧЕСКИТЕ ПОЛЗИ ОТ УСТОЙЧИВИЯ ТУРИЗЪМ ЗА МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ**					
B1 Подкрепа на общността	Подкрепя ли предприятието Ви каквито и да било инициативи/ проекти, свързани с инфраструктурата или социалното развитие на местната общност?					
B2 Местна заетост	Предпочита ли предприятието Ви да наема на работа местни жители?					
B3 Местни покупки	Купува ли предприятието Ви стоки и услуги главно от местни фирми?					
B4 Местни предприемачи	Партнира ли си Вашето предприятие с местните предприемачи за маркетинг и продажба на устойчиви продукти и услуги?					
B5 Експлоатация и тормоз	Провежда ли Вашето предприятие политика срещу всички форми на експлоатация, дискриминация и тормоз?					
B6 Равни възможности	Предлага ли Вашето предприятие равни възможности за заетост за всички?					
B7 Достойна работа	Спазва ли Вашето предприятие трудовите права, стандартите и правилата за работа?					
	Осигурява ли предприятието Ви редовно обучение на своите служители?					
B8 Услуги на общността	Създало ли е Вашето предприятие механизъм за обратна връзка/ оплаквания за местните общности?					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
B9 Местни ресурси	При процеса на вземане на решения, предприятието Ви отчита ли възможностите за достъп на местното население до наличните ресурси (водни ресурси, достъп до публични места и блага)?					
РАЗДЕЛ В:	**УВЕЛИЧАВАНЕ НА ПОЛЗИТЕ ОТ УСТОЙЧИВИЯ ТУРИЗЪМ ЗА КУЛТУРНОТО НАСЛЕДСТВО**					
C1 Културни взаимодействия	Управлява ли Вашето предприятие и насърчава ли посещенията на културни обекти и местни общности в съответствие с приетите насоки и съществуващите добри практики?					
C2 Защита на културното наследство	Подкрепя ли предприятието Ви опазването на местното културно наследство?					
C3 Представяне на културата и наследството	Вашето предприятие включва ли в своите туристически предложения местното изкуство, занаят, културно наследство и традиции?					
C4 Използване на артефакти	Вашето предприятие обръща ли внимание на това, че историческите и културни артефакти не се продават, търгуват или показват, освен ако това е позволено от закона?					
РАЗДЕЛ Г:	**НАМАЛЯВАНЕ НА ОТРИЦАТЕЛНОТО ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ТУРИЗМА ВЪРХУ ОКОЛНАТА СРЕДА** **D1 Опазване на ресурсите**					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
D1.1 Предпочитания за екологични покупки	Има ли Вашето предприятие разписана търговска политика и действителни покупки на храни, напитки, консумативи и други материали, които ясно дават предимство на местни и/ или екологично устойчиви продукти?					
D1.2 Ефективни покупки	Търговската политика на Вашето предприятие насърчава ли закупуването на повторно използваеми, връщащи се и рециклирани стоки, когато има такива, и изисква ли избягването на опаковката, до колкото е възможно повече?					
D1.3 Опазване на енергията	Провежда ли Вашето предприятие редовен мониторинг на общата консумирана енергия на източник за определена туристическа дейност (гост-нощ, посетители и т.н.)?					
D1.4 Опазване на водните ресурси	Провежда ли Вашето предприятие редовен мониторинг на общия обем на консумираната вода на източник за конкретна туристическа дейност (гост-нощ, посетители и т.н.)?					
	D2 Намаляване на замърсяването					
D2.1 Емисии на парникови газове	Изчислява ли Вашето предприятие общите преки и непреки емисии на парникови газове и следи ли за въглеродния отпечатък (емисии срещу компенсации) за туристическа дейност (гост-нощ и т.н.)?					
	Прилага ли Вашето предприятие мерки за намаляване или избягване увеличението на годишните емисии на парникови газове от контролирани източници?					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
D2.2 Транспорт	Информира ли Вашето предприятие клиентите, персоналът и доставчиците по отношение на практическите мерки / възможности за намаляване на свързаните с транспорта емисии на парникови газове?					
D2.3 Отпадъчни води	Как се осъществява изхвърлянето на отпадъчните води – към централна канализационна система или към локална?					
D2.4 Твърди отпадъци	Измерва ли Вашето предприятие и записва ли вида и количествата на отпадъците, които се депонират и рециклират?					
D2.5 Опасни вещества	Опитва ли се Вашето предприятие да минимизира използването на вредни химикали, като ги замества с екологично чисти алтернативи?					
	Дали химикалите, използвани в/ от Вашето предприятие, се съхраняват и обработват в съответствие със съответните стандарти?					
D2.6 Намаляване на замърсяването	Има ли във Вашето предприятие специфична политика, която насърчава намаляването на шума, светлината, замърсяването на водата и въздуха, свличането, ерозията и замърсяването на почвата?					
	D3 Опазване на биологичното разнообразие, екосистемите и ландшафта					
D3.1 Опазване на биологичното разнообразие	Разпределя ли Вашето предприятие процент от годишния си бюджет за подкрепа на проекти/ инициативи, свързани със защитата на природните територии или опазването на биологичното разнообразие?					

КРИТЕРИИ	ИНДИКАТОРИ	ПОКАЗАТЕЛИ				
		Да	До голяма степен	В известна степен	Не	Не е приложимо
D3. Инвазивни видове	Ако на мястото, където фирмата Ви оперира, има плевели, диви животни или патогени (инвазивни чужди видове), участва ли Вашето предприятие в програми за ограничаване на разпространението им и съответно за контрол или ликвидиране? Преглед на озеленяването на площадката и разглеждане на приложимостта и използването на местни видове					
D3.3 Посещения на природни обекти	Ако предприятието Ви оперира в условията на естествени екосистеми, има ли програма за минимизиране на въздействията и, ако е необходимо, за рехабилитация на нарушаването на нейната дейност?					
D3.4 Събиране и търговия с диви животни	Вашето предприятие спазва ли местните и международните закони за всяко събиране, консумация, излагане, продажба или търговия с диви животни?					

Онлайн инструмент за самооценка

Онлайн версията на инструмента за самооценка е достъпна чрез уебсайта на проекта и платформата за електронно обучение. Инструментът е структуриран в четири раздела, както е показано във въпросника. Той съдържа всички въпроси от текстовата версия и предлага опции за отговор, подобни на показателите в таблицата по-горе.

За да предприемете самооценката с помощта на инструмента, трябва само да отбележите съответния отговор на всеки въпрос. Системата не позволява да преминете към следващия раздел, без да отговорите на всички въпроси в текущия раздел.

Онлайн инструментът автоматично изчислява резултата от самооценката и го представя като процент от максималния резултат за всеки раздел и за целия въпросник. Неприложимите въпроси не се включват в общия брой въпроси, използвани за изчисляване на резултата.

Резултатите от самооценката са показани във формата на диаграма, която ясно илюстрира Вашето представяне във всяка област на устойчивост. Количествените резултати се допълват с наративна обратна връзка, която посочва аспектите за потенциално подобрение и осигурява връзки към съответните учебни материали.

Обратна връзка относно резултатите от самооценката

Обща оценка и препоръки

По отношение на устойчивостта Вашата организация е <шампион / победител / последовател / начинаещ / новак >. Вие сте получили …% при самооценката на устойчивостта. <*продължи със съответния текст по-долу*>

Диапазон на резултата	Ниво на представяне	Описание
100% - 90%	Отлично	*Шампион*
89% - 70%	Добър	*Победител*
69% - 50%	Средно	*Последовател*
49% - 30%	Приемливо	*Начинаещ*
29% - 0%	Слабо	*Новак*

<u>Новак</u> (0-29%)

Обща оценка:

Съществува ясна необходимост Вашето предприятие да подобри предпоставките за устойчиво представяне. Вие сте в самото начало на средносрочен и дългосрочен процес на развитие на Вашите вътрешни политики и практики за повишаване на устойчивостта. На този етап може да е полезно да потърсите външен съвет за подобряване на устойчивостта на Вашата компания.

Препоръки:

Стъпките за подобряване на устойчивостта могат да се различават при различните компании. В списъка по-долу сме събрали някои препоръки, които помогнаха на други микро- и малки предприятия в областта на туризма, които бяха със сравнимо ниво на устойчивост.

- В краткосрочен план: Какви мерки могат да бъдат предприети незабавно
  - Осигуряване на правилните компетенции: преценете с какви компетенции разполага Вашето предприятие в областите: планиране и управление на устойчивостта; свеждане до минимум на въздействията и максимизиране на ползите от Вашата туристическа дейност върху естествената и социалната среда; както и осигуряване на икономическа устойчивост на Ввашето предприятие.
  - Мрежа на местно, регионално и/ или национално ниво: Ангажирайте се с местната организация за управление на дестинациите или с туристическите мрежи/ асоциации, които насърчават устойчивостта на туризма. Потърсете техните съвети, почерпете от техния опит и проучете възможностите за подобряване на устойчивостта.

- Оценка на ресурсите: Използвайте инструментът Sustain-T за оценка на ресурсите, които Вашето предприятие има на разположение, за да инвестира в подобряване на устойчивостта.

► В средносрочен и дългосрочен план: Какво може да направи предприятието Ви в рамките на една до три години:

- Разработване на стратегия: Стартирайте вътрешния си процес на промяна към подобряване на устойчивостта с проект „Нашите цели за устойчив туризъм“;
- Придържане към стандарт за устойчивост на туризма: Прилагане на схема за сертифициране, която ще помогне на предприятието Ви да подобри Вашето представяне и да насърчи устойчивостта;
- Обучение на персонала: Осигуряване на периодично обучение на работното място по съответните въпроси на устойчивостта на новите и съществуващи служители.

В допълнение, бихме искали да Ви предложим да се ангажирате с учебните модули Sustain-T, предлагащи кратко представяне на теоретични концепции, най-добри практики и казуси, свързани с устойчивостта на туристическото предприятие.

Начинаещ (30-49%)

Обща оценка:

Предприятието Ви е осъществило няколко първоначални стъпки към устойчивото представяне. Въпреки това, все още има много възможности за подобрение. Вие сте в началото на средносрочен и дългосрочен процес на разработване на вътрешните си политики и практики за повишаване на устойчивостта. На този етап трябва да помислите дали би било полезно за Вашата компания да работи заедно с външен консултант, който да предложи начини за подобряване на устойчивостта на вашето туристическо предприятие.

Препоръки:

Стъпките за подобряване на устойчивостта могат да се различават в различните предприятия. В списъка по-долу сме събрали някои препоръки, които помогнаха на други микро- и малки туристически предприятия, които имаха сравнимо ниво на устойчивост.

► В краткосрочен план: Какви мерки могат да бъдат предприети незабавно

- Определяне на компетенциите: преценете с какви компетенции разполага предприятието Ви в областите: планиране и управление на устойчивостта; свеждане до минимум на въздействията и максимизиране на ползите от Вашата туристическа дейност върху естествената и социалната среда; както и осигуряване на икономическа устойчивост на Вашето предприятие.
- Мрежа на местно, регионално и/ или национално ниво: Оценка на контактите и връзките, които предприятието Ви има с местните органи за управление на дестинациите или туристическите мрежи/ асоциации, които насърчават устойчивостта

на туризма. Опитайте се да надградите съществуващите взаимоотношения или да установите нов контакт със съответните мрежи с оглед проучване на възможностите за подобряване на устойчивостта.

- Оценка на ресурсите: Използвайте инструментът Sustain-T за оценка на ресурсите, които Вашето предприятие има на разположение, за да инвестира в подобряване на устойчивостта.

► В средносрочен и дългосрочен план: Какво може да направи предприятието Ви в рамките от една до три години:

- По-нататъшно развитие на стратегията: Укрепване на вътрешния процес на промяна към подобряване на устойчивостта с проект „Нашите цели за устойчив туризъм“.
- Придържане към стандарт за устойчивост на туризма: Подобряване на ефективността и насърчаване на устойчивостта чрез прилагане или по-нататъшно развитие на схема за сертифициране.
- Обучение на персонала: Осигуряване на периодично обучение на работното място по съответните въпроси на устойчивостта на новите и съществуващи служители.

В допълнение, бихме искали да Ви предложим да се ангажирате с учебните модули Sustain-T, предлагащи кратко представяне на теоретични концепции, най-добри практики и казуси, свързани с устойчивостта на туристическото предприятие.

<u>Последовател</u> (50-69%)

Обща оценка:

Вашето предприятие вече е направило важни стъпки към устойчиво развитие. Вие преминавате през средносрочен и дългосрочен процес на развитие на Вашите вътрешни политики и практики за повишаване на устойчивостта. Въпреки това ще трябва да се справите с още повече предизвикателства в този процес. На този етап трябва да помислите дали би било полезно за Вашата компания да работи заедно с външен консултант, който би могъл да предложи идеи за подобряване на устойчивостта на Вашето туристическо предприятие.

Препоръки:

Стъпките за подобряване на устойчивостта могат да се различават в различните предприятия. В списъка по-долу сме събрали някои препоръки, които помогнаха на други микро- и малки туристически предприятия, които имаха сравнимо ниво на устойчивост.

► В краткосрочен план: Какви мерки могат да бъдат предприети незабавно

- Определяне на компетенциите: преценете с какви компетенции разполага предприятието Ви в областите: планиране и управление на устойчивостта; свеждане до минимум на въздействията и максимизиране на ползите от Вашата туристическа дейност върху естествената и социалната среда; както и осигуряване на икономическа устойчивост на Вашето предприятие.

- Мрежа на местно, регионално и/ или национално ниво: Оценка на контактите и връзките, които предприятието Ви има с местните органи за управление на дестинациите или туристическите мрежи/ асоциации, които насърчават устойчивостта на туризма. Опитайте се да участвате в съвместни инициативи и проекти за подобряване на устойчивостта.
- Оценка на потенциала: Използвайте инструментът Sustain-T за оценка на ресурсите на предприятието, които Вашето предприятие има на разположение за подобряване на устойчивостта. Обмислете както вътрешните ресурси на предприятието, така и външните природни и културни ресурси. Използвайте Вашата ресурсна карта като източник на вдъхновение за нови инициативи за устойчивост.

► В средносрочен и дългосрочен план: Какво може да направи предприятието Ви в рамките от една до три години:

- По-нататъшно развитие на стратегията: укрепване на вътрешния процес на промяна към подобряване на устойчивостта с проект „Нашите цели за устойчив туризъм“;
- По-нататъшно развитие на компетенциите на персонала: уверете се, че обучението на работното място, предоставяно на служителите, допринася за постигане на целите на компанията за устойчивост. Ако наемате нови служители, целенасочено избирайте онези, които биха могли да затворят пропуските в компетентността, необходими за подобряване на устойчивостта;
- По-нататъшно развитие на управлението на проекти: използвайте признати методи за управление на проекти за разработване и прилагане на самостоятелни или съвместни инициативи за устойчивост.

В допълнение, бихме искали да Ви предложим да се ангажирате с учебните модули Sustain-T, предлагащи кратко представяне на теоретични концепции, най-добри практики и казуси, свързани с устойчивостта на туристическото предприятие. Също така, можете да използвате инструмента за идеи Sustain-T за разработване на инициативи за устойчивост.

<u>Победител</u> (70-89%)

Обща оценка:

Вашето предприятие вече е изградило солидна основа за устойчиво представяне. Вашите вътрешни политики и практики за устойчивост са напреднали. Необходими са обаче някои допълнителни подобрения. На този етап трябва да решите подобряване на кои конкретни области на устойчивост може да изискват сътрудничество с външен консултант, разполагащ със съответните знания и умения.

Препоръки:

Стъпките за подобряване на устойчивостта могат да се различават в различните дружества. В списъка по-долу сме събрали някои препоръки, които помогнаха на други микро- и малки туристически предприятия, които имаха сравнимо ниво на устойчивост.

- В краткосрочен план: Какви мерки могат да бъдат предприети незабавно
  - Разширяване на мрежите: Подобрете сътрудничеството и ангажираността си с местни, регионални, национални и международни мрежи и сдружения, които насърчават устойчивостта на туризма. Опитайте се да се включите в съвместни инициативи и проекти за подобряване на устойчивостта.
  - Възползвайте се от успехите си: оценете постиженията си и помислете какви нови възможности за Вашето предприятие те могат да предизвикат.
  - Подкрепете индивидуалната инициатива: Организирайте състезание сред членовете на екипа си за събиране на идеи за нови инициативи за устойчивост (мотото „Нашият принос към устойчивостта на туризма”).
- В средносрочен и дългосрочен план: Какво може да направи предприятието Ви в рамките от една до три години
  - Подобряване на управлението на проекти: Използвайте признати методи за управление на проекти за разработване и прилагане на самостоятелни или съвместни инициативи за устойчивост.
  - Стратегическо планиране на бюджета: Преразгледайте всички бюджетни дейности за предстоящата бизнес година с оглед на техния принос за постигането на вашите “цели за устойчив туризъм”.
  - Използване на репутацията: Подобрете имиджа на Вашата компания чрез идеята да бъдете предприятие, зачитащо принципите на устойчив туризъм. Печелете от доброто си име и целенасочено се ангажирайте с органи за финансиране, за да създадете нови възможности за подобряване на устойчивостта.

В допълнение, бихме искали да Ви предложим да се ангажирате с учебните модули Sustain-T, предлагащи кратко представяне на теоретични концепции, най-добри практики и казуси, свързани с устойчивостта на туристическото предприятие. Също така, можете да използвате инструмента за оценка на ресурси и инструмента за идеи с цел разработване на нови инициативи за устойчивост.

Шампион (90-100%)

Обща оценка:

Вашето предприятие има солидна основа за устойчиво представяне. Вашите вътрешни политики и практики за устойчивост са напреднали. Въпреки това, преценете в кои области Вашата компания може да подобри сегашното си представяне. Помислете за сътрудничество с външен консултант, който може да предложи решения за по-нататъшно подобряване на устойчивостта.

Препоръки:

Стъпките за подобряване на устойчивостта могат да се различават в различните предприятия. В

списъка по-долу сме събрали някои препоръки, които помогнаха на други микро- и малки туристически предприятия, които имаха сравнимо ниво на устойчивост.

- В краткосрочен план: Какви мерки могат да бъдат предприети незабавно
  - Разширяване на мрежите: Подобрете сътрудничеството и ангажираността си с местни, регионални, национални и международни мрежи и сдружения, които насърчават устойчивостта на туризма. Опитайте се да се включите в съвместни инициативи и проекти за подобряване на устойчивостта.
  - Възползвайте се от успехите си: оценете постиженията си и помислете какви нови възможности могат да бъдат предоставени на Вашето предприятие.
  - Подкрепете индивидуалната инициатива: Организирайте състезание сред членовете на екипа си за събиране на идеи за нови инициативи за устойчивост (мотото „Нашият принос към устойчивостта на туризма”).
- В средносрочен и дългосрочен план: Какво може да направи предприятието Ви в рамките от една до три години
  - Планирайте бюджета стратегически: Преразгледайте всички бюджетни дейности за предстоящата бизнес година с оглед на техния принос за постигането на вашите “цели за устойчив туризъм”.
  - Използвайте репутацията си: Подобрете имиджа на Вашата компания чрез идеята да бъдете, зачитащо принципите на устойчивия туризъм. Печелете от доброто си име и целенасочено се ангажирайте с органи за финансиране, за да създадете нови възможности за подобряване на устойчивостта.

В допълнение, бихме искали да Ви предложим да се ангажирате с учебните модули Sustain-T, предлагащи кратко представяне на теоретични концепции, най-добри практики и казуси, свързани с устойчивостта на туристическото предприятие. Също така, можете да използвате инструмента за оценка на ресурси и инструмента за идеи с цел разработване на нови инициативи за устойчивост.

Инструмент за анализ на ресурсите

Целева група и цели

Инструментът за анализ на ресурсите има за цел да подпомогне туристическите микро- и малките предприятия (ММП) да идентифицират наличните ресурси за подобряване на тяхната устойчивост. Той дава възможност да бъдат визуализирани отделни ресурси, с които предприятието разполага, както и да се види пълната карта на ресурсите на всички сътрудничещи си предприятия.

Конкретните цели на инструмента са да се помогне туристическите микро и малки предприятия да:

- Анализират ресурсите, до които могат да получат достъп и да използват за разработване и изпълнение на индивидуална или съвместна инициатива за устойчивост;
- Визуализират своите налични ресурси под формата на таблица;
- Получат идеи за устойчиви инициативи;
- Анализират ресурсите и да определят тези, които могат да се инвестират или да бъдат използвани за подобряване на устойчивостта;
- Обединят ресурси със сътрудничещи си организации (в случай че няколко предприятия решат да работят заедно) с цел споделяне на ресурси, необходими за разработването и изпълнението на инициатива за устойчивост.

Под инициатива за устойчивост ние разбираме всяка инициатива, която има за цел да допринесе за устойчива дейност на туристическото предприятие (устойчиви бизнес практики) и/ или да предостави на клиентите устойчиви туристически продукти (преживяване). Инициативата за устойчивост следва да бъде от полза за туристическото предприятие чрез осигуряване на възвръщаемост на инвестициите в тази инициатива, както и на приемащата общност - чрез подкрепа на местните хора и опазване на природната среда и културата за бъдещите поколения.

Използване на Инструмента

Инструментът за анализ на ресурсите е ценен инструмент както в контекста на обучението по Sustain-T, така и в контекста на реалната дейност на микро- и малките туристически предприятия.

Като част от обучението Sustain-T, анализът на ресурсите следва да улесни постигането на планираните резултати от обучението (както е посочено в учебната програма Sustain-T). Това упражнение трябва да се предхожда от:

- самооценка на устойчивостта на предприятието (реализирана с помощта на инструмента за самооценка);
- уводен семинар за курса „Sustain-T“

- дистанционно обучение на модули 1-4, обхващащи всички стълбове на устойчивия туризъм.

Упражнението за анализ на ресурсите трябва да се осъществи в средата на обучението, когато обучаващите се са готови да обмислят ресурсите, които предприятието притежава и може да инвестира в мерки за устойчивост за преодоляване на пропуските, идентифицирани на етапа на самооценката.

Анализът на ресурсите е последван от:

- брейнсторминг сесии (онлайн или в рамките на семинари), посветени на генериране на идеи и разработване на индивидуални или съвместни инициативи за устойчивост;
- дистанционно обучение по модули 5 и 6, обхващащи въпросите на иновациите, сътрудничеството и изграждането на мрежи в туризма;
- окончателна самооценка на резултатите от устойчивостта на малките и средни предприятия, насочена към непрекъснато наблюдение на постигнатите резултати.

Инструментът за анализ на ресурсите може да се използва и извън контекста на обучението Sustain-T. Няма никакво задължение да се изпълнява самооценката или да се изучават модулите с цел достъп до Инструмента. След като се регистрирате в платформата Sustain-T, всеки потребител ще има свободен и директен достъп до всички елементи на платформата, включително инструмента за анализ на ресурсите. Потребителят може да избере да създаде карта на ресурсите, без да се ангажира с другите материали на проекта.

Концептуална основа: Класификация на ресурсите

Инструментът за анализ на ресурсите представя "дърво" на ресурсите, които са от значение за подобряване на устойчивостта. Ресурсите се разделят на „ресурси на предприятието" - тези, с които предприятието разполага, и „природни ресурси" и „културни ресурси" - тези, до които предприятието може да получи достъп и да ги използва за осъществяване на инициативи за устойчивост.

Ресурсите на предприятието могат да бъдат класифицирани като активи и човешки капитал. Активите включват ресурси, като финансови средства, земя, сгради, превозни средства, оборудване, суровини, готова продукция, права на интелектуална собственост и др. Човешките ресурси се изграждат върху знания, умения и компетенции на персонала, нает от предприятието. Компетенциите, свързани с подобряването на устойчивостта, най-общо могат да включват организационно управление, управление на околната среда, експлоатация и управление на туристическите атракции.

Някои инициативи за устойчивост използват само ресурсите на предприятието. Например, селски семеен хотел решава да използва част от приходите си (средства, материални активи на предприятието), за да купи няколко велосипеда и да ги отдава под наем на своите гости за

колоездене и опознаване на местния район. По този начин хотелът би мотивирал клиентите да използват по-чист вид транспорт, като по този начин се насърчава екологосъобразно поведение. Ако член на персонала на хотела познава добре околностите и може да придружи гостите си по живописни велосипедни маршрути, изпълнението на тази инициатива ще разчита на нематериалния ресурс на предприятието, по-кокретно на местните познания на служителя.

Да си представим, че собственикът или мениджърът на хотела знае, че близката гора е естествено местообитание за редки птици. Собственикът на хотела може да установи сътрудничество с местната администрация, за да валоризира тази туристическа атракция. Собствениците на хотела могат да допринесат за опазването на местообитанието, например чрез събиране на отпадъци и създаване на хранилки за птици. Това ще стимулира повече птици да се заселят там, като по този начин ще се увеличи популацията на вида в района. От своя страна местната администрация може да препоръча местно лице - биолог или орнитолог, който би могъл да предостави повече информация за популацията на птиците, както и за неинвазивните модели на поведение на бъдещите посетители.

Чрез предприемането на подобна инициатива хотелът би допринесъл за опазването на биологичното разнообразие в района и би получил възвръщаемост на инвестициите, като отведе туристите до този обект. В допълнение към ресурсите на предприятията, като средства, материали, труд и умения, прилагането на тази инициатива ще изисква достъп до природни ресурси (гори, видове птици), инфраструктура (колоездачни маршрути), компетенции на външни професионалисти (например орнитолози).

Тъй като много инициативи за устойчивост в туристическия сектор могат да разчитат на достъпа до природни и културни ресурси на местната област, Инструментът включва и тези категории ресурси. ***Природните ресурси***, включени в инструмента, са: ландшафт, водни ресурси, енергия, флора и фауна, производство на екологични храни и защитено природно наследство. ***Културните ресурси*** включват: културно-историческо наследство, етно-социални и художествени ресурси, инфраструктура и оборудване. Тези ресурси се разделят допълнително на туристически атракции (например планини, крайбрежия, паркове) и свързаните с тях развлекателни дейности (например пешеходен туризъм, плуване, откриване на дивата природа). Този списък с природни и културни ресурси може да се използва от собствениците и управителите на ММП в областта на туризма като катализатор за разработване на нови инициативи за устойчивост и за предлагане на нови устойчиви преживявания на туристите.

Дърво на ресурсите

А. Ресурси на предприятието:

А.I. Активи

А.I.1. Финансови средства

А.I.1.а. Пари и парични еквиваленти — Моля уточнете[1]
А.I.1.б. Краткосрочни депозити — <…>[2]
А.I.1.в. Инвестиции — <…>
А.I.1.г. Безвъзмездни средства и дарения — <…>
А.I.1.д. Други ресурси — <…>

А.I.2. Материални запаси

А.I.2.а. Суровини — Моля уточнете
А.I.2.б. Незавършена продукция — <…>
А.I.2.в. Готова продукция — <…>
А.I.2.г. Други ресурси — <…>

А.I.3. Други активи

А.I.3.а. Земя — <…>
А.I.3.б. Сгради — <…>
А.I.3.в. Съоръжения (машини) и оборудване — <…>
А.I.3.г. Моторни превозни средства — <…>
А.I.3.д. Интелектуална собственост (авторски права, търговски марки, търговски тайни, марки) — <…>
А.I.3.е. Други ресурси — <…>

А.II. Човешки капитал (знания и умения на персонала свързани с):

А.II.1. Организационно управление и планиране

А.II.1.а. Закони и наредби (вкл. Аспекти, свързани със здравето, безопасността, труда и околната среда)
А.II.1.б. Достъпност на продукти и услуги
А.II.1.в. Организационна промяна
А.II.1.г. Маркетинг и промотиране
А.II.1.д. Работа в мрежа с органи за управление на дестинации и други заинтересовани страни
А.II.1.е. Други ресурси — <…>

А.II.2. Управление на околната среда

А.II.2.а. Системи за управление на устойчивостта
А.II.2.б. Опазване на природните ресурси

---

[1] Инструментът позволява на потребителите да определят ресурсите в категориите или подкатегориите, напр. да се спомене размерът на паричните средства, които едно ММП може да отдели за инициатива за устойчивост, да уточни притежаваните суровини, да спомене конкретните обекти в подкатегориите „природни“ и „културни ресурси“.

[2] Знакът <…> е използван за повторение на Моля уточнете

А.II.2.в. Намаляване на замърсяването
А.II.2.г. Опазване на биоразнообразието, екосистемите и ландшафтите
А.II.2.д. Други ресурси <…>

А.II.3. Експлоатация и управление на туристическите атракции
А.II.3.а. Водач за културно-исторически маршрути
А.II.3.б. Планински водач (туризъм, колоездене, конна езда)
А.II.3.в. Уелнес инструктор (SPA & фитнес)
А.II.3.г. Екскурзовод за гастрономия и винен тур
А.II.3.д. Други ресурси <…>

В. Природни ресурси (включително свързаните с тях развлекателни дейности):

В.I.Ландшафт

В.I.1. Хълмове и планини Моля уточнете
В.I.1.а. Къмпинг
В.I.1.б. Туризъм
В.I.1.в. Колоездене
В.I.1.г. Скално катерене
В.I.1.д. Парапланеризъм
В.I.1.е. Карсти и пещери / Спелеология
В.I.1.з. Каране на ски
В.I.1.ж. Други ресурси / дейности <…>

В.I.2. Крайбрежие и брегова линия Моля уточнете
В.I.2.а. Плажове (слънчеви бани и плуване)
В.I.2.б. Морско дъно (дълбоко гмуркане и гмуркане с шнорхел)
В.I.2.в. Пясъчни дюни (сендборд/сноуборд на пясък, пясъчни шейни)
В.I.2.г. Други ресурси / дейности <…>

В.I.3. Равнини Моля уточнете
В.I.3.а. Екотуризъм в местнота общност
В.I.3.б. Други ресурси / дейности <…>

В.I.4. Влажни зони Моля уточнете
В.I.4.а. Наблюдение на дивата природа
В.I.4.б. Наблюдение на птици
В.I.4.с. Други ресурси / дейности <…>

В.II. Водни ресурси
В.II.1. Океани и морета Моля уточнете
В.II.1.а. Каране на сърф
В.II.1.б. Каране на яхта
В.II.1.в Други ресурси / дейности <…>

В.II.2. Реки и потоци Моля уточнете

B.II.2.а. Гребане и рафтинг
B.II.2.б. Каяк и кану
B.II.2.в. Риболов
B.II.2.г. Други ресурси / дейности <…>

B.II.3. Езера и изкуствени водоеми Моля уточнете
B.II.3.а. Гребане, каяк, кану
B.II.3.б. Риболов
B.II.3.в. Други ресурси / дейности <…>

B.II.4. Минерални (горещи) извори Моля уточнете
B.II.4.а. СПА дейности (къпане и кални бани)
B.II.4.б. Други ресурси / дейности <…>

B.II.5. Дъждовна вода Моля уточнете
B.II.5.а. Събиране на дъждовна вода за втора употреба (поливане в градината, миене на автомобили, доливане басейни или спа, плакнене на тоалетната чиния)
B.II.5.б. Други ресурси / дейности <…>

B.III. Енергия

B.III.1. Енергия от възобновяеми източници
B.III.1.а. Биомаса и биогорива
B.III.1.б. Слънчева енергия
B.III.1.в. Вятърна енергия
B.III.1.г. Водно електрическа енергия
B.III.1.д. Геотермална енергия
B.III.1.е. Енергия на приливите и вълните
B.III.1.е.i. Популяризиране на възобновяемата енергия
(напр. чрез информационни брошури, налични във вашите помещения)
B.III.1.е.ii. Запознаване на туристите с инсталациите Ви за възобновяема енергия
B.III.1.е.iii. Обучение на туристите как да допринесат за съхранение на енергия
B.III.1.е.iiii. Други ресурси / дейности <…>

B.III.2. Енергия от невъзобновяеми източници
B.III.2.а. Нефт (петрол)
B.III.2.б. Природен газ
B.III.2.в. Въглища
B.III.2.г. Ядрена енергия
B.III.2.д. Други ресурси/ дейности <…>

B.IV. Флора и фауна

B.IV.1. Местни и ендемични видове флора
(гори, паркове, ботанически градини) Моля уточнете
B.IV.1.а. Обиколки с образователна цел
B.IV.1.б. Откриване на дивата природа
B.IV.1.в. Други ресурси/дейности <…>

B.IV.2. Домашни и диви животни, включително местни породи (гори, паркове, ферми, риболов) Моля уточнете

B.IV.2.а. Наблюдение на дивата природа
B.IV.2.б. Наблюдение на птици
B.IV.2.в. Поддръжка или изграждане на корита за вода или храна за диви или домашни животни
B.IV.2.г. Хранене на животни/ риби
B.IV.2.д. Екотуризъм в местната общност
B.IV.2.е. Други ресурси/ дейности <...>

B.V. Производство на еко-храни

B.V.1. Растениевъдство Моля уточнете

B.V.1.а. Овощни градини <...>
B.V.1.б. Лозя <...>
B.V.1.в. Зеленчукови градини <...>
B.V.1.г. Други ресурси/ дейности <...>

B.V.2. Животновъдство Моля уточнете

B.V.2.а. Непастьоризирано мляко и млечни продукти
B.V.2.б. Сурово месо и месни продукти
B.V.2.в. Яйца
B.V.2.в.i. Отглеждане на ендемични култури и видове
B.V.2.г.ii Предлагане на туристите да дегустират местни продукти
B.V.2.д.iii. Предлагане на туристите възможности за градинарстване и земеделска работа
B.V.2.е.iiii. Други ресурси/ дейности <...>

B.VI. Опазване на природното наследство

B.VI.1. Паркове, пейзажи и паметници Моля уточнете

B.VI.1.а. Национални паркове <...>
B.VI.1.б. Природни паркове <...>
B.VI.1.в. Резервати <...>
B.VI.1.г. Защитени зони <...>
B.VI.1.д. Природни паметници <...>
B.VI.1.е. *Други ресурси/ дейности* <...>

*B.*VI.*2.* Обучение, съзерцание и участие

B.VI.2.а. Запознаване с културното наследство <...>
B.VI.2.б. Разглеждане на природата по време на пешеходен туризъм или колоездене <...>
B.VI.2.в. Участие в кампании за събиране на отпадъци <...>
B.VI.2.г. Събиране на билки, горски плодове и гъби (ако е разрешено) <...>
B.VI.2.д. Други ресурси/ дейности <...>

C. Културни ресурси:

C.I. Културно и историческо наследство

C.I.1 Сгради и ландшафт

C.I.1a. Паметници	Моля уточнете
C.I.1.б Археологически обекти	<…>
C.I.1.в. Мемориални комплекси и сгради	<…>
C.I.1.г. Антични сгради	<…>
C.I.1.д. Ландшафт/ Градинска архитектура	<…>
C.I.1.е. Други ресурси	<…>

C.I.2 Запознаване и наблюдение

C.I.2.a. Запознаване с местната история и култура	
C.I.2.b. Наблюдение на или участие в антични ритуали	
C.I.2.c. Наблюдение на или участие в историческите възстановки	
C.I.2.d. Други ресурси	<…>

C.II. Етно-социални ресурси

C.II.1. Фолклор	<…>
C.II.1.a. Учене на танци (традиционни танци)	
C.II.1.б. Запознаване с традиционната музика (традиционни концерти: музика и песни)	
C.II.1.в. Наблюдение на или участие във фолклорни възстановки	
C.II.1.г. Други ресурси/ дейности	<…>
C.II.2. Национални костюми	<…>
C.II.2.a. Снимане с народни носии	
C.II.2.б. Други ресурси/дейности	<…>
C.II.3. Ръчни занаяти	<…>
C.II.3.a. Запознаване с и опитване на традиционни занаяти	
C.II.3.б. Изработка на сувенири	
C.II.3.в. Други ресурси/ дейности	<…>
C.II.4. Гастрономия	<…>
C.II.4.a. Дегустиране на национални ястия и напитки	
C.II.4.б. Участие в приготвянето на традиционни ястия	
C.II.4.в. Други ресурси/ дейности	<…>

C.III. Художествени ресурси

C.III.1. Изкуство

C.III.1. Музика (Концертни зали)	<…>
C.III.2. Драма (Театри)	<…>
C.III.3. Литература (Библиотеки)	<…>
C.III.4. Рисуване и скулптури (Галерии и музеи)	<…>
C.III.5. Други ресурси/ дейности	<…>

C.III.2. Архитектура

C.III.2.a. Посещения на театри, музеи и др.	<…>

С.III.2.б. Пешеходни маршрути <...>
С.III.2.в. Други ресурси/ дейности <...>

С.IV. Инфраструктура и оборудване

С.IV.1. Настаняване, храна, антични и спортни съоръжения

С.IV.1.а. Хотели и къщи за гости <...>
С.IV.1.б. Ловни хижи и еко-селища <...>
С.IV.1.в. Традиционни ресторанти, кафенета, барове <...>
С.IV.1.г. Религиозни храмове (църкви, джамии и др.), манастири, религиозни обекти <...>
С.IV.1.д. Спортни паркове, ледени пързалки, хиподруми, арени за бикове, спортни зали <...>
С.IV.1.е. Други ресурси/ дейности <...>

С.IV.2. Индустриални съоръжения

С.IV.2.а. Доставчици на възобновяема енергия <...>
С.IV.2.б. Ремонт, повторна употреба, повторно производство, ремонти, услуги за рециклиране <...>
С.IV.2.в. Системи за пречистване на отпадъчни води <...>
С.IV.2.г. Съоръжение за третиране на отпадъци <...>
С.IV.2.д. Други ресурси/ дейности <...>

С.IV.3. Транспорт

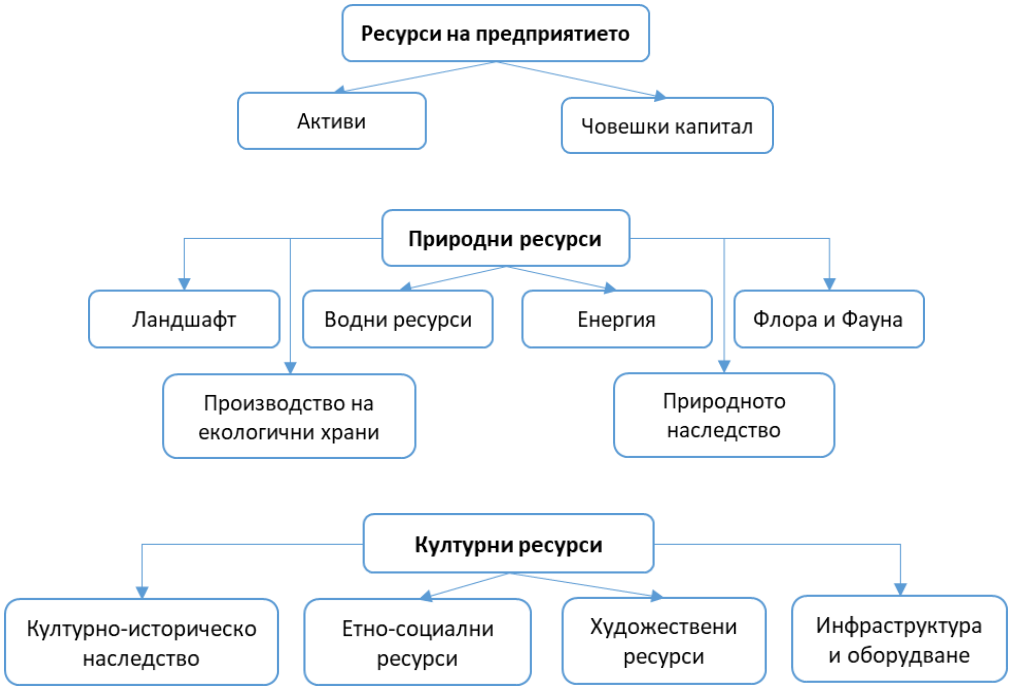
С.IV.3.а. Обществен транспорт <...>
С.IV.3.б. Екологичен транспорт (електрически превозни средства, велосипеди) <...>
С.IV.3.б.а. Коли или велосипеди под наем; Свободни места за паркиране на велосипеди; услуги за ремонт на велосипеди
С.IV.3.б.б. Други ресурси/ дейности <...>

С.IV.4. Пътища

С.IV.4.а. Пешеходни и велосипедни маршрути в различни райони <...>
С.IV.4.б. Религиозни маршрути <...>
С.IV.4.в. Други ресурси/ дейности <...>

Онлайн инструмент за оценка на ресурси

Интерактивният инструмент за оценка на ресурсите може да Ви помогне да създадете мисловна карта на ресурсите, които вашето предприятие притежава или до които може да има достъп и да използва за подобряване на устойчивостта. Този инструмент Ви позволява да изберете наличните ресурси, като кликнете върху предложените елементи по категориите. Началната страница на инструмента показва само основните категории ресурси (фигура 1). Останалите се отварят от падащото меню и се визуализират на картата на ресурсите на предприятието само ако са избрани.



Фиг. 1 *Основни категории на дървото на ресурсите*

Въпреки че Инструментът включва списък на общите категории и елементи на ресурсите (както е показано в предходния раздел), той Ви позволява да персонализирате Вашата карта с ресурси, като споменете конкретни ресурси, които Вашето предприятие притежава или може да получи. Това означава, че системата предвижда възможност за уточняване на ресурсите. Например, ако изберете „зена къща“ като ресурс, можете да посочите коя конкретна къща имате предвид, като споменете името и местоположението ѝ в отделно поле.

Първата стъпка, която трябва да предприемете, за да създадете своя собствена карта на ресурсите е да посочите наличните ресурси на вашето предприятие. Системата ще генерира мисловна карта под формата на таблица, структурирана в съответствие с категориите ресурси и включваща избраните елементи от ресурси.

Мисловната карта ще Ви предостави изчерпателен списък на ресурсите, които вашето предприятие има или може да получи. От една страна, тя може да послужи като източник на вдъхновение за идеи за инициативи за устойчивост. От друга страна, картата може да представлява добър инструмент за планиране, който помага да се провери с какви ресурси разполагате, за да изпълнете конкретна инициатива, и какви ресурси межете да набавите от другаде, например чрез изграждане на зелени алианси и сътрудничество с други предприятия, органи за управление на дестинациите или други субекти.

Ако си сътрудничите с други компании или организации в разработването на съвместна инициатива за устойчивост, може да се наложи да анализирате всички налични ресурси за Вашия алианс. За да се улесни този процес, Инструментът дава възможност за обединяване на индивидуални ресурсни карти на сътрудничащите си ММП в обща карта. Разглеждането на такава карта ще Ви позволи да вземате решения за споделяне на ресурси, като по този начин ще можете да увеличавате осъществимостта и ефективността на съвместните проекти за устойчивост.

Основните характеристики и функции на интерактивния инструмент включват:

- Показване на основните категории на схемата за ресурси на началната страница;
- Разгъване на категориите в падащото меню и показване на подкатегории, когато потребителят кликне върху основна категория;
- Разрешаване на избора на ресурси чрез кликване върху предложените елементи в категориите ресурси, включени в схемата на ресурсното дърво;
- Позволяване на потребителите да персонализират картата на ресурсите чрез предоставяне на пространство за въвеждане на името на даден ресурсен елемент (поле за въвеждане на текст);
- Генериране на мисловна карта на ресурсите под формата на добре проектирана таблица;
- Позволяване на потребителите да изтеглят своите карти;
- Позволяване на потребителите да запазват своите карти в личните си профили;
- Позволяване на потребителя да избира други потребители, с които той/тя иска да сподели своята карта (за възможно сътрудничество/ съвместно разработване на инициативи за устойчивост);
- Позволяване на потребителя да обедини картата си с тази (тези) на друг(и) потребител(и) (припокриване на картите; показване на всички елементи на ресурсите, които тези потребители имат; посочване на собственика на даден ресурс с помощ за цветово кодиране и маркировка ДА / НЕ);
- Пренасочване на потребителите към инструмента за самооценка и инструмента за идеи.

Инструмент за идеи

Целева група и цели

Инструментът за идеи има за цел да помогне на ММП от туристическия сектор да съпоставят резултатите от самооценката с произведената карта на ресурсите. Самооценката следва да доведе до разбиране относно това как областите на устойчивост, в които предприятието е неефективно, могат да бъдат подобрени, като се използват наличните ресурси. Инструментът за идеи може да улесни сътрудничеството на туристическите предприятия в процеса на разработване или изпълнение на съвместни инициативи за устойчив туризъм.

Конкретните цели на инструмента са да подпомогне туристическите микро и малки предприятия да:

- Формулират идеи за индивидуални или съвместни инициативи за устойчивост;
- Формулират предизвикателства в областта на устойчив туризъм, които те биха могли да решат, използвайки наличните ресурсите;
- Разработват, усъвършенстват, оценяват и евентуално прилагат инициативи, насочени към към подобряване на устойчивостта;
- Сътрудничат си с други туристически предприятия (или други заинтересовани страни) в разработването и предприемането на съвместни инициативи за устойчивост.

Концептуална основа: Процес на разрешаване на проблеми

Представлявайки ръководство за разработване на инициативи за устойчивост, инструментът за идеи е структуриран около основните стъпки на процеса на решаване на проблеми. Той обяснява всяка стъпка чрез въпроси за размисъл, на които туристическото предприятие трябва да се опита да отговори в стремежа си да подобри своята устойчивост.

Стъпка.1 Идентифициране на разликата между текущото и желаното положение

Като първа стъпка трябва да разберете текущата ситуация и да оцените съществуващото ниво на устойчивост на Вашето предприятие. Добър начин да го направите е да използвате инструмента за самооженка Sustain-T. Този инструмент помага да се анализират силните и слабите страни на туристическото предприятие, свързани с управлението на устойчивостта и въздействието на туристическата дейност върху общността, културното наследство и природната среда. Упражнението за самооценка може да подпомогне разбирането на контраста между настоящата и желаната ситуация и да послужи като отправна точка за подобрение.

Разбирането на настоящата ситуация трябва да Ви помогне да формулирате проблема и да определите целта за подобряване на представянето на Вашата компания в областта на устойчивостта. Целта трябва да посочи обхвата на резултата, който предприятието Ви иска да

постигне. Проблемът (предизвикателството) трябва да представлява въпрос, който ще Ви помогне да предложите разнообразни решения за постигане на Вашата цел.

Въпроси за размисъл относно Стъпка 1

- Има ли някакви недостатъци в управлението на устойчивостта или в начина, по който Вашето предприятие се ангажира с местната общност, културното наследство и/ или природната среда?
- Какви са тези недостатъци? Какви са причините за слабия Ви резултат в тази (те) област на устойчивост?
- Какво бихте искали да подобрите? Какво биха искали вашите клиенти да подобрите?
- Какво бихте могли да направите, за да подобрите опита на клиентите си с Вашия продукт или услуга, като същевременно допринесете за постигане на целите на устойчивия туризъм?
- Какъв резултат искате да постигнете, като подобрите представянето си за устойчивост? Каква е целта на планираното подобрение?

Опитайте се да формулирате **SMART* (УМНА) цел**:

*	**С**пецифична	*Какво искате да постигнете?*
	Измерима	*Как ще разберете, че това е постигнато?*
	Постижима	*Как можете да го постигнете?*
	Релевантна	*Заслужава ли си?*
	Обвързана с времето	*Кога можете да го постигнете?*

Стъпка.2 Генериране и избор на идеи

Като следваща стъпка трябва да генерирате идеи, които биха могли да предложат потенциални решения на Вашия проблем (предизвикателството). Съществува огромно разнообразие от техники за генериране на идеи[3]: брейнсторминг, мисловна карта, изброяване на атрибути и много други. Без значение каква техника се използва, трябва да изброите всички идеи, които идват в ума Ви, защото дори нелепите мисли понякога могат да доведат до отлични решения. Може да е полезно да включите външни заинтересовани страни - Вашите клиенти, доставчици, експерти и т.н. - в процеса на генериране на идеи. Тези хора вероятно ще донесат нова перспектива, като по този начин ще увеличат потока от творчески идеи.

Когато списъкът с идеи е готов, трябва да ги оцените. Можете да обмислите степента, до която идеите: вероятно ще разрешат Вашия проблем (предизвикателството); вероятно ще бъдат

[3] Проект iCreate /2011-1-BG1-LEO05-05031/ предлага колекция от техники за генериране на идеи, допълнени с насоки за прилагане и казуси. Материалът е достъпен на български, немски, английски, словенски и испански език.

приложени; се приемат от членовете на Вашия екип; отговарят на организационните ограничения. Трябва да вземете всяка идея, да я съчетаете с критериите си и да видите колко добре се съчетават. Идеите могат да бъдат отбелязани, например, от 0 до 3, като три показва перфектно съвпадение. След като приключите, изберете идеята с най-висок резултат. Идеята, която най-добре отговаря на Вашите критерии, най-добре ще реши проблема Ви и ще Ви позволи да постигнете целта си.

Въпроси за размисъл за Стъпка 2

- Какво може да Ви помогне да разрешите проблема (предизвикателството)?
  - Генерирайте възможно най-много идеи
  - Включете други хора в процеса: Вашите колеги, клиенти, партньори и др.
  - Запишете всички Ваши идеи
- Какъв е най-добрият вариант, който ще Ви помогне да постигнете целта си?
  - Върнете се към целта си и разработете критерии за оценка на Вашите идеи
  - Оценете идеите си спрямо критериите и скала за оценка
  - Изберете идеята с най-висок резултат

Стъпка 3. Валидиране на избраната идея

Валидирането на избраната идея включва осъществяването на финансов анализ. Този анализ предполага съпоставянето на направените инвестиционни разходи и разходите за поддръжка с очакваната нетна печалба от новия генериран приход. Резултатът от този анализ може да бъде изразен като период на откупуване, т.е. времето, необходимо за възстановяване на средствата, изразходвани за инвестицията.

Разходите следва да включват разходите за машини и съоръжения, материали и ресурси, труд и капитал, необходими за изпълнението на идеята. Важно е да се помисли за възможно най-много свързани разходи. Например, ако Вашата идея включва някаква технологична или промяна на процесите, ще изисква ли обучение на Вашия персонал? Колко ще струва обучението? Каква е цената на намалената производителност по време на периода на обучение? Какви разходи ще бъдат направени, когато идеята бъде приложена, напр. ще трябва ли да се наеме допълнителен персонал?

За изчисляване на нетната печалба трябва да вземете предвид всички допълнителни приходи, идеята би генерирала както пряко, така и непряко. Като пример за преки приходи можете да помислите за разширен обем на потока на клиентите, свързан директно с продажбата на нова или подобрена туристическа оферта. Косвени допълнителни приходи могат да се появят, ако клиентите, които вече са закупили новата оферта, решат също да изпробват някои от традиционните Ви продукти или услуги.

Освен че оценявате нетната печалба, трябва да оцените и всички други ползи, които Вашата компания може да спечели от изпълнението на избраната идея. Ползите могат да бъдат както финансови (напр. допълнителни потоци на приходи, намалени разходи), така и нефинансови (напр. увеличена стойност на марката чрез положителното въздействие върху общността и околната среда).

И накрая, трябва да сравните стойността на разходите със стойността на ползите и да вземете решение да приложите идеята, ако ползите надвишават разходите. Ако разходите изглеждат значително по-високи от ползите, или ако периодът на възвращаемост е неприемливо дълъг, идеята може да се счита за невалидна. Ако е така, следва да се избере и утвърди друга идея от стъпка 2.

Въпроси за размисъл за Стъпка 3

- Какви ресурси са Ви необходими, за да реализирате идеята си/ постигнете целта си?
- От този списък с ресурси, с какво разполагате и какво трябва да си набавите?
  - *Инструментът за анализ на ресурсите Sustain-T* ще Ви помогне да идентифицирате ресурсите на предприятието, които притежавате, и културните и природни ресурси, до които имате достъп, за да приложите инициативата си за устойчивост
- Каква е цената на ресурсите, необходими за изпълнението на Вашата идея?
- Какви ползи бихте спечелили като резултат от осъществяването на вашите идеи? Каква е прогнозната стойност на тези ползи?
- Колко осъществимо е изпълнението на Вашата идея в рамките на срока, който поставяте във Вашата цел и използвайки ресурсите, които имате?
- Допустим ли е периодът на възвращаемост за Вашето предприятие?

Стъпка 4. Осъществяване на идеята

След като се вземе решението за изпълнение на идеята, трябва да разработите цялостен план за действие. Представяйки списък от задачи, планът за действие осигурява рамка за завършване на процеса на решаване на проблема. Той помага да се структурират и изпълнят необходимите дейности в смислен порядък. Планът за действие трябва да посочва ресурсите (време, материал, труд, капитал), необходими за изпълнението на всяка задача, прогнозния срок за изпълнение на задачите и показателите, доказващи изпълнението на задачите.

И накрая, трябва да оцените до каква степен прилагането на идеята е помогнало на Вашата компания да постигне целта си и да подобри нейната устойчивост.

Въпроси за размисъл за Стъпка 4

- Какви дейности трябва да предприемете и какви задачи трябва да изпълните, за да реализирате идеята си?
- Какви ресурси са необходими за изпълнение на всяка задача?
- Какъв е срокът за изпълнение на всяка задача?
- Какви показатели ще Ви помогнат да измерите качеството на изпълнените дейности/ задачи и постигнатите резултати?
- Как бихте оценили въздействието на въведената инициатива върху вашето предприятие с оглед на нивото на устойчивост?
- Помислете за такива въздействия, като например подобрената бизнес операция, подобреното удовлетворение на служителите и клиентите, увеличената стойност на марката чрез намалено отрицателно въздействие върху общността и околната среда, ускореното придобиване на нови клиенти и увеличените приходи.

Нека да видим как работи процесът за решаване на проблеми чрез следния казус.

Казус-пример

Желаната градина: откриване на вода в планината[4]

Предистория и цели

Представете си хубав и спокоен селски ресторант, разположен в 300-годишна хижа, изработена от камък, стари красиво отрязани дървени трупи и каменни плочи на покрива. Кацнала на скала, с изглед към живописна и известна долина за рафтинг, тази фамилна къща има всичко: уютна зала за хранене, пълна със стари спомени, градина, ухаеща на планински аромати, наскоро реновирана кухня, оставена в ръцете на прекрасен главен готвач и четирима млади готвачи. Ресторантът е чудесно място за семейства и за туристи, които идват предимно да обядват. Той е магнит за онези, които, уморили се от приключения след ден рафтинг по реката, идват за ранна вечеря. Случайни влюбени двойки завършват типичната клиентела, която посещава това модно място.

От повече от 5 години ресторантът е собственост на Питър и Маргарет Томео. И вече е изградил името си. Това е място за самообслужване, където хората поръчват на бара, получават храна и напитки и често сядат в градината, за да могат да се насладят на живописната гледка - това, което прави това място задължително за туристите, идващи в тази област. Гъстата и добре поддържана градина е гордостта на Маргарет. През пролетта, лятото и есента всички маси в градината обикновено са пълни.

[4] Този казус е измислен. То не се основава на дейността на истинско предприятие. Имена, герои, фирми, места, събития и действия са продукти от въображението на авторите.

Извън сезона, през зимата, когато стигането на върха става трудно, ресторантът се превръща в една от онези самотни, изискани приказни планински хижи, сгушени в подножието на драматичните върхове, които я заобикалят. Туристите, които идват, са от самотен тип. Те са предимно двойки, които се наслаждават на тишината на зимния пейзаж. По това време на годината градината е покрита със специално проектиран стъклен навес. Клиентите все още могат да го посетят и да направят кратка разходка, но няма маси. През това време те трябва да се хранят в залата.

Грижата за градината е основното задължение на Маргарет, на двете ѝ дъщери, Виктория и Мария, и брат ѝ Мартин. Те започват да работят по градината само преди три години, но вече са изградили страхотен екип. Маргарет се грижи за растенията и Мартин използва камиона си, за да осигури всичко необходимо от града: тор, семена, градинско оборудване и т.н. Виктория и Мария са безценни като организатори. Те захранват социалните мрежи със снимки на усмихнати лица и красиви домашно отгледани растения, като по този начин привличат повече туристи, когато бизнесът върви бавно. Ако можеха да разширят градината, така че да е отворена през цялата година, това определено би привлекло много повече хора и значително би подобрило техните приходи.

Увеличаването на площта на градината би означавало да се донесат повече растения. И това е единственият им проблем. Тъй като хижата се намира в защитена зона на водосборния район на близкия град, добиването на вода е строго забранено. Екипът на градината напоява растенията с прясна вода от тръбопроводната мрежа. Това е доста скъпо, защото до там водата може да стигне само с помощта на водна помпа, която работи с електроенергия. И единственият начин, по който те могат да получат електричество, е чрез включването на дизел генератор. Така че е дошло време да разберат как да се справят с този проблем.

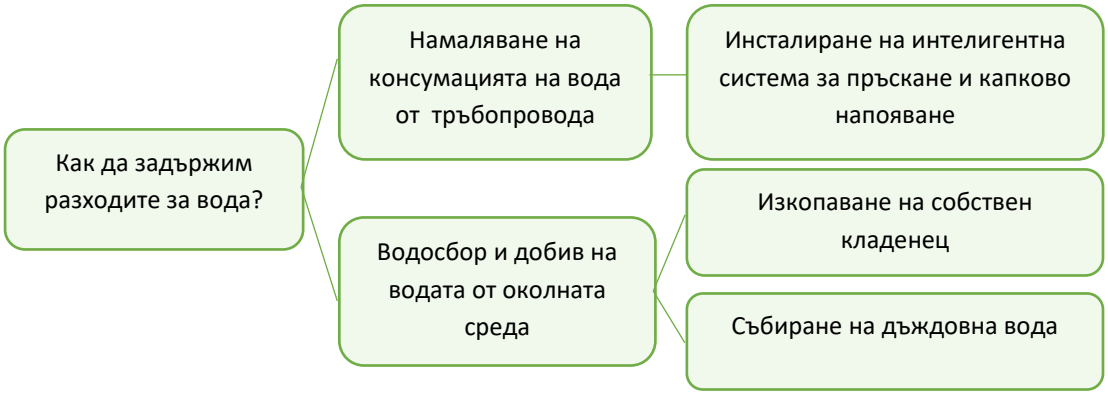
Те искат да се опитат да увеличат водоподаването, за да могат да напояват по-голяма площ, което ще им позволи да увеличат градината и да оставят основния си източник на конкурентно предимство, вечерята в градината, през цялата година. В същото време те знаят, че тяхната компания не разполага с оборотен капитал, а наличните пари в момента са ограничени. Разходването на значителни суми не е икономически изгодно. Затова те си поставят следната цел:

- <u>Цел</u>:
  До края на зимата да се увеличат двойно размерите на градината, като се запазят разходите за вода на същото ниво

- <u>Проблем / Предизвикателство</u>:
  Как да се сведат до минимум разходите за вода, като същевременно двукратно се увеличат размерите на градината

Генериране на идеи

Семейството се събира около масата за вечеря, за да помисли как биха могли да отговорят на предизвикателството. Те измислят няколко идеи.



Избор на идея

Инсталирането на интелигентна напоителна система е скъпо. Само системата ще струва около 4 000 евро. Монтирането ще струва още 1 200 евро, а обучителните курсове, които Маргарет трябва да премине, за да се научи как да я експлоатира, ще струват на семейството още 630 евро. Напоителната система ще увеличи ефективната площ на поливане с приблизително 80% и и те ще трябва да работят с дизелов генератор, за да произвежда електричество за водната помпа. Времето за монтаж е 5 дни. През това време градината трябва да бъде затворена за гости.

Ако решат да изкопаят собствен кладенец, това ще им даде независим водоизточник. Тъй като нивото на водата в планините е на относително плитки дълбочини, кладенецът би трябвало да е само на 6 фута дълбочина. Биха могли сами да изкопаят кладенеца, без да използват тежко оборудване. Полагането на стените на кладенците с предварително изработени бетонни халки ще струва около 1 500 евро. Изкопаването и облицоването на кладенеца ще отнеме няколко седмици работа. През това време Питър и неговият зет ще трябва напълно да се откажат от другите си работни задачи. Ресторантът ще трябва да работи с по-малък капацитет и да сервира само напитки. Освен това изкопаването на кладенец в защитената зона, в която се намира хижата, е в противоречие с разпоредбите, тъй като това би застрашило замърсяването на водоснабдяването на града.

Събирането на дъждовна вода е доказана технология. Системата за събиране оборудвана с покривни улуци, тръби и резервоар за вода с вместимост 4 200 литра, ще струва около 3 500 евро. Разходите за монтаж ще бъдат около 800 евро. Системата може да бъде инсталирана на място за 3 до 4 дни, като бизнесът продължава да работи както обикновено.

Критерий за избор на идея **Оценка: 0-3**	**Идеи**		
	Напоителна система	Воден кладенец	Дъждовна вода
Спазване на законите и разпоредбите	3	0	3
Достъпност	1	-	2
Ефективност на разходите	2	-	3
Общо:	6		**8**
Решение:	**Събиране на дъждовна вода**		

Валидиране на идеята

Със сигурност в планината вали много. Дъждовната вода би била надежден водоизточник при средно 150 дъждовни дни в тяхната зона. Събирането на дъждовна вода, ако се извършва правилно, не би нарушило крехката екосистема, която заобикаля хижата. Това би спестило пари на семейството Томео, както и би им помогнало да запазят околната среда по-чиста и би им дало възможност да разширят бизнеса си. Ако те могат да съберат дъждовната вода преди да падне на земята и да стане собственост на градските водопроводи, те ще имат много запаси.

Ако могат да направят това, всеки ден ще им трябва поне 200 литра вода за градината. Друго място, където биха могли да я използват, е за тоалетните. Почистването и дезинфекцирането им, особено през сезона, също повишава значително разходите им. Средното количество вода, използвано за един гост в сезона, е около 4 литра. Извън сезона, количеството достига до 5 литра. В сезона, хижата се посещава от около 90 гости на ден, докато извън сезона този брой пада средно до 40 души. Екипът смята, че с разширяването на градината ще могат да привлекат още 10 души извън сезона. Максималното използване на системата ще бъде през лятото, когато вали само веднъж на всеки 6 дни.

Това означава, че на седмица по време на сезона, ще им бъдат необходими 1 400 литра за напояване и 2 520 литра за саниране и тоалетна употреба. Това прави общо 3 920 литра в сезона и 3 150 литра извън сезона. Като се има предвид, че мъртвия обем на резервоара е 80 литра, това ще им осигури резерв от 200 до 970 литра. Достатъчно е да се напои градината, дори и да няма дъжд през лятото за период от 8 дни. През зимата допълнителната вода може да се използва за размразяване на външните пространства.

Тъй като системата използва гравитацията за напояване и изплакване на тоалетните, разходите за поддръжка за година ще бъдат доста ниски. Резервоарът за вода е с 10-годишна гаранция и неговият експлоатационен живот е 20 години. Тръбите и улуците трябва да се подновяват на всеки 5-6 години, а маркучите на всеки 3 години. Общите годишни разходи за поддръжка, включително набирането на фонд за реинвестиране в нов резервоар за вода, намаляват до 440 евро.

Междинният сезон заема само една трета от годината. Питър и Маргарет са изградили страхотен екип и не биха искали да загубят служителите си пред конкурентите. Собствениците на ресторанта запазват пълния си персонал дори през зимата, когато броят на гостите е значително по-нисък. Следователно приемането на допълнителни 10 гости на ден извън сезона няма да изисква наемането на допълнителен персонал.

Като се има предвид цената на кубичен метър прясна вода от 1.8 EUR, средният разход на гориво на дизеловия електрически генератор от 0.6 литра на работен час и неговото ежедневно двучасово приложение, както и цената на годишната поддръжка от 80 евро, броя на седмиците в сезона - 35, а извън сезона - 17, средната нетна печалба за един гост в сезона от 3.20 EUR и извън сезона от 3.80 EUR, както и пикова цена на дизелово гориво от 1.50 EUR, потенциалът за спестяване на системата за събиране на дъждовна вода е както следва:

Допълнителна годишна нетна печалба (извън сезона):

17 седмици x 7 дни x 10 гости x 3.8 EUR = 4 522 EUR

Намаляване на разходите за използване на прясна вода:

52 седмици x (1.4 м3 x EUR 1.8 + 14 часа x 0.6 литра x 1.50 EUR) + 80 EUR годишна поддръжка = 866 EUR

Общо годишна финансова полза: 4 522 EUR + 866 EUR = 5 388 EUR

Първоначална инвестиция в системата за събиране на дъждовна вода и разходи за поддръжка през първата година:

4 300 EUR + 440 EUR = 4 740 EUR

=> **Системата за събиране на дъждовна вода ще се изплати в рамките на първата година от експлоатацията.**

Допълнителните ползи биха включвали: опазване на прясната вода от тръбопроводната мрежа, разширяване на марката чрез излъчване на положителен устойчив имидж на компанията.

Осъществяване на идеята

Изграждането на системата за събиране на вода ще изисква семейството Томео да осъществи следните дейности:

Задача	Ресурси	Срок	Индикатори
Да се закупи и монтира система за събиране на дъждовна вода	Финанси: EUR 4 740 Време: 4 дни Труд: възлагане на външни изпълнители, разходи за	XX.XX.XXXX	Системата е инсталирана и напълно функционира

	монтаж, включени в размера на първоначална инвестиция		
Обучение на персонала как да използва системата	Време: 2 дни Отговорник: Питър и Маргарет	XX.XX.XXXX	Правилно функционираща система
Въвеждане на достатъчен контрол с цел моноторинг на инвестициите и икономиите на разходи	Време: текуща задача Отговорник: Питър и Маргарет	В края на 12 месеца	Инвестиционните разходи се възстановяват в рамките на 12 месеца
Поставяне на маси и столове в градината	Време: 1 day Отговорник: Мартин	XX.XX.XXXX	Масите и столовете са в градината и са подготвени за настаняване на гостите
Реклама в социалните медии	Време: текуща задача, изискваща едночасов ангажимент на ден Отговорници: Виктория и Мария	XX.XX.XXXX	Увеличен брой посетители на страниците на социалните мрежи; увеличен брой гости извън сезона

Съвместни инициативи за устойчивост

Разгледаният казус илюстрира как една туристическа компания може да създаде, планира и изпълни една инициатива, която има за цел да допринесе за по-устойчива работа на компанията и включва инвестиции само на ресурси на предприятието. Други видове инициативи за устойчивост, особено тези, които имат за цел да предоставят пълен туристически продукт на клиентите, може да изискват сътрудничество с други туристически предприятия в цялата верига за доставки на туризъм, органи за управление на дестинациите, НПО и местната общност.

Например, поставете се на мястото на собственик на малко предприятие, което управлява пункт за отдаване под наем на велосипеди в селски район. Имате достатъчен брой велосипеди със средна заетост от два часа на ден. Туристите, които идват в района, обикновено наемат велосипеди за кратко пътуване през провинцията. Искате да увеличите трикратно заетостта на вашите превозни средства, като насърчите клиентите да използват велосипедите Ви поне за шест часа на ден. Предлагането на колоездачна екскурзия до близкото село би било добро решение. Но как бихте го осъществили сами?

Осъществяването на такава инициатива може да изисква сътрудничество с различни заинтересовани страни. Може да се наложи обозначението на маршрута да бъде одобрено от местната власт. Може да се наложи да наемете местен екскурзовод за групови екскурзии, да включите местните хотели и туристическия информационен офис в промоцията на новата Ви оферта, да се договорите с ресторант в селото на дестинацията, за да предоставите на клиентите си специално приготвена традиционна вечеря и например, майсторски клас по производство на хляб. Сътрудничеството с ресторанта ще бъде взаимно изгодно, тъй като ще Ви помогне да предоставите на клиентите си почти еднодневна екскурзия и същевременно да помогнете на ресторанта да увеличи броя на гостите си. Освен това можете да се съгласите да споделите ресурсите, необходими за маркиране на маршрута и за популяризиране на тази нова оферта.

Подобна инициатива ще донесе ползи както за обществото, така и за околната среда. Насърчаването и подпомагането на колоезденето в селските райони ще накара туристите да използват екологосъобразен транспорт, като по този начин ще намалят емисиите на парникови газове. Наемането на местен екскурзовод би подкрепило местната заетост и представянето на техники за хляб би допринесло за запазването на местните традиции и култура.

Този пример илюстрира сътрудничеството в съвместна инициатива за устойчивост, в която участват различни заинтересовани страни по веригата на предлагане на туристически услуги: хотели, ресторанти, пунктове за отдаване на велосипеди под наем, туристически информационен офис, местни власти. Партньорството с други туристически предприятия или организации във Вашата дестинация, чиито услуги биха допълнили вашите собствени оферти, има смисъл, защото отваря възможности за съвместно създаване и съвместно популяризиране на туристически продукти, които биха могли да предложат на клиентите автентичен, висококачествен опит.

В зависимост от вида на инициативата за устойчивост, участието в съвместно предприятие може да помогне на Вашата компания: да намали разходите за транзакции и да спечели икономии от мащаба и обхвата; сигурен достъп до допълнителни ресурси; споделяне разходите за производство, дистрибуция и маркетинг; споделяне на знания, водещо до по-добро разбиране на пазара, нови тенденции и нови модели на туристическо поведение, както и в създаването на конкурентни нови услуги (Borodako & Kožić, 2016).

В допълнение към ползите, които отделните предприятия биха могли да спечелят от сътрудничеството, включването на заинтересованите страни в туризма в съвместни инициативи за устойчивост може да има положително въздействие върху имиджа на дестинацията, в която работят партньорите. Това в крайна сметка ще увеличи привлекателността на дестинацията за туристите, като по този начин ще облагодетелства всички местни предприятия.

Ако искате да предприемете съвместна инициатива за устойчивост, трябва да включите още едно измерение в процеса на решаване на проблеми, който описахме по-горе. Опитайте се да обмислите следните въпроси:

Въпроси за размисъл относно съвместни инициативите за устойчивото развитие

- С какви компании, организации или институции трябва да се ангажирате, за да приложите идеята си? Дали те играят различни (от вас) роли във веригата за доставки на туризъм?
- Ако трябва да се ангажирате с фирми, които работят в същия туристически подсектор (например с вашите преки конкуренти), бихте ли гарантирали, че ползите от сътрудничеството са по-високи от потенциалните рискове от загуба на конкурентно предимство?
- Какъв принос бихте искали от тяхна страна?
- Какви ползи предлага внедряването на Вашата идея на вас и вашите потенциални партньори?
- Как бихте се обърнали към потенциалните си партньори?
- Ще трябва ли да подпишете споразумение, уреждащо участието на партньорите в инициативата?
- Как бихте координирали/ управлявали/ улеснявали съвместното разработване и прилагане на инициативата? Какви стратегии за комуникация и разрешаване на конфликти бихте въвели?

Онлайн инструмент за идеи

Интерактивният инструмент за идеи, достъпен чрез уебсайта на Sustain-T и платформата за електронно обучение, може да улесни сътрудничеството Ви с други предприятия в процеса на разработване или изпълнение на инициатива за устойчивост. Той позволява на регистрираните потребители да публикуват предизвикателство или идея и да очакват другите регистрирани ползватели да споделят идеи за потенциални решения, които биха могли да бъдат реализирани или само от едно предприятие, или в сътрудничество с други заинтересовани страни. Инструментът също така предоставя възможност за коментиране на идеи, като по този начин улеснява процеса на вземане на решение относно идеята(ите) / инициативата (ите), които трябва да бъдат предприети. Инструментът предоставя три ключови функции: Преглед на нови идеи; Вижте архива на идеите; и Споделете нова идея.

Разделът "Споделете нова идея" ви позволява да създавате и публикувате вашето предизвикателство или идея чрез попълване на опростена форма: заглавие на идеята, описание на идеята, идеи / нужди, крайна дата, статус и приложими страни. Можете, също така, да създадете карта за необходимите ресурси, показваща ресурсите, с които разполагате, за да инвестирате в изпълнението на вашата инициатива.

Разделът „Преглед на нови идеи“ съдържа списък с всички нови, активни идеи. Когато кликнете върху дадена идея, можете да видите пълното й описание и да го коментирате. Например, да давате обратна връзка, да споделяте собствените си мисли относно реализацията на идеята или

да предлагате сътрудничество. Можете също да сравните вашата собствена карта на ресурсите с тази, споделена от автора на идеята, за да идентифицирате допълнителни ресурси, необходими за изпълнението на тази идея.

Архивът на идеите съдържа всички затворени предизвикателства и идеи. Можете да ги разгледате, за да разберете какво се стремят да приложат другите микро- и малки туристически предприятия, за да подобрят своята устойчивост.

Референции

1. *Assessing and Developing: Your Tourism Resources*. Department of Human and Community Development, University of Illinois at Urbana-Champaign. (*Оценка и развитие: Вашите туристически ресурси.* Департамент за развитие на човека и общността, Университет на Илинойс в Урбана-Шампейн.)
   URL: http://www.communitydevelopment.uiuc.edu/tourism/intro.html
2. Borodako, K., Kožić, I. (2016). Cooperation Patterns in the Tourism Business: The Case of Poland. *Prague Economic Papers*. Volume 25, Number 02, 2016. pp. 160-174. (Модели на сътрудничество в туристическия бизнес: Случаят на Полша. *Пражки публикации по икономика*. Том 25, Брой 02, 2016 г. стр. 160-174.)
3. *Проект CORRIE, 2015-1-BG01-KA202-014280*. (2018 г.). Как да се създаде локална мрежа от отговорни туристически фирми. URL: http://corrie.baatbg.org/. Дата на достъпа: 31 октомври 2018 г.
4. Knezevic, R. (2008 г.). Contents and assessment of basic tourism resources. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 14, No. 1, pp. 79-94. (Съдържание и оценка на основните туристически ресурси. *Управление на туризма и хотелиерството*, Том 14, брой 1, стр. 79-94.)
5. *Watanabe, K*. (2009 г.). Problem Solving 101: A Simple Book for Smart People. Penguin Group, New York. (Разрешаване на 101 проблема: Проста книга за интелигентни хора. Penguin Group, Ню Йорк.)

SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

AidLearn

TOTAL INNOVATION DIGITAL SOLUTIONS

CTP

ECQ

LUISS

albea