



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Обучителна програма



Устойчив туризъм чрез
работа в мрежа и сътрудничество

Предисловие

Тази публикация е разработена от консорциума на проект по програма ЕРАЗЪМ + "Устойчив туризъм чрез работа в мрежа и сътрудничество - Sustain-T" /2017-1-ES01-KA202-038128/, координиран от Автономния университет в Барселона, Испания. Тя отразява само вижданията на авторите и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Автор(и):

AidLearn, Hr Consulting

Съавтор(и):

Автономен университет в Барселона

Други партньорски организации, участващи в изданието:

ALBEA, CSMKIK, CTP, ECQ, LUISS, TIEL

Контакти:

Уебсайт: www.sustain-t.eu

Twitter: @SustainTProject

Facebook: <https://www.facebook.com/SustainTproject/>



Тази публикация е лицензирана в съответствие с Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License



Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Настоящият документ отразява само вижданията на авторите и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в него информация..

Съфинансиран от програма
„Еразъм+“
на Европейския съюз



Съдържание

	Резюме	4
	Въведение	5
	Обучителна програма Sustain-T	6
	Обща информация за обучението	7
	Курс Sustain-T	12
	Цели на обучението	14
	Методология на курса	15
	Структура	20
	Трансфер на програмата	27

Резюме



Обучителната програма Sustain-T е методически документ, който насочва разработването на обучителното съдържание и на интерактивните инструменти, предвидени в рамките на проекта. Неговото разработване бе предшествано от трансфер на знания, преглед на литература и проучване сред целевата група. След това съдържанието на програма бе валидирано на семинари, проведени в страните партньори с ключови играчи от туристическия сектор. Предоставените отзиви и препоръки позволиха по-добро съгласуване на обучителната програма с конкретните нужди на микро и малките предприятия (ММП) в туристическия сектор.

Приложимостта на проекта Sustain-T бе доказана и потвърждава, че обучителната програма, обучителното съдържание и интерактивните инструменти биха били полезни за микро и малки предприятия в туризма. Обучителната програма Sustain-T и обучителните материали се разглеждат като ценен ресурс, който може да се използва не само за обучение на мениджъри и служители на ММП, но и за професионално развитие на преподаватели и управители на дестинации.



Въведение

Съществува ново усещане за необходимост от подобряване на устойчивостта в туристическия сектор. Европа става все по-популярна туристическа дестинация, като пазарният ѝ дял в световната туристическа индустрия надвишава 40%. Наред с положителното икономическо влияние обаче туризмът значително натоварва околната среда и социо-културната автентичност. Предприети са много инициативи в ЕС за повишаване на обществената информираност относно устойчивост и осигуряване на устойчиво развитие на туристическите дестинации, бизнеси и продукти. Редица доклади за континента обаче доказват, че заетата в сектора работна сила все още не разполага с набора от „зелени“ умения за прилагане на принципите на устойчивото развитие. Туристическият сектор в Европа е доминиран от микро¹ и малки² предприятия (ММП), на които често им липсват ресурси за инвестиране в устойчиви практики или развитие на уменията на работната сила. Същевременно, много устойчиви практики имат вече доказана икономическа жизнеспособност в микро и малки предприятия. В допълнение, достъпността и ценовата ефективност на такива практики все повече се увеличават, ако ММП създават клъстери и комбинират усилията си за тяхното изпълнение. Според Европейската класификация на уменията/компетентностите, квалификациите и професиите (ESCO), работата в мрежа и сътрудничеството представляват важни трансверсални (ключови) компетенции. Те са толкова важни, защото в нашето базирано на знания и свързано общество хората са изправени пред твърде сложни предизвикателства, за да могат да се справят с тях сами.

Съответно, проектът Sustain-T има за цел да повиши информираността на собственици и мениджъри на микро и малки предприятия от туристическия бранш относно практиките за устойчив туризъм. Също така, да подобри уменията им за сътрудничество и създаване на нови съвместни инициативи за устойчиво развитие (зелени алианси). Резултатите от проекта могат да представляват интерес за обучаващи се, преподаватели и доставчици на професионално образование и обучение (ПОО) в областта на устойчивия туризъм.

¹ Микро – предприятие с под 10 служители, чийто годишен оборот и/или баланс не надвишава 2 млн. евро.

² Малко – предприятие с под 50 служители, чийто годишен оборот и/или годишен баланс не надвишава 10 млн. евро.



Обучителна програма Sustain-T

Обучителната програма Sustain-T е методически документ, който насочва разработването на обучителното съдържание и на интерактивните инструменти. Неговото разработване бе предшествано от трансфер на знания, преглед на съществуващата литература и проучване сред целевата група. Трансферът на знания и прегледът на литературата се осъществиха чрез споделяне на резултатите от проекта QualiTour³ и литературни референции, събрани от всички партньори по разглежданите теми.

Онлайн проучването имаше за цел изследване на настоящата ситуация, свързана с устойчивостта на туристическите предприятия в страните партньори. То потвърждава обучителното съдържание и установява:

- 1) нивото на информираност и спазване на принципите на устойчивия туризъм;
- 2) предизвикателствата, пред които са изправени ММП, за да направят своя бизнес и туристически продукти по-устойчиви;
- 3) възможни пропуски в конкретни умения, свързани с подобряване на устойчивостта; и
- 4) адекватността на методологиите за електронно обучение спрямо конкретната целева група.

След това в партньорските държави се проведе семинари за валидиране, за да се представи обучителната програма за устойчиво развитие на заинтересованите страни по проекта и да се съберат техните препоръки, които бяха интегрирани в настоящата версия.



³Проект QualiTour <https://www.qualitourlearning.eu/>



Обща информация за обучението

Концепцията за „устойчив туризъм“

Туристическата индустрия се превръща в един от водещите световни икономически отрасли. Негативните ефекти на туризма обаче са притеснителни. Предвид това се появява концепцията за устойчивия туризъм с цел да се намалят отрицателните ефекти от туристическите дейности. Тя е приета от повечето държави като главна парадигма за развитието на туризма. Според подробен литературен преглед, направен от Zolfani, Sedaghat, Maknoon & Zavadskas, 2015⁴, устойчивостта покрива всички елементи, съставляващи едно пълноценно туристическо изживяване. Широко прието в литературата е, че „устойчивото развитие на туризма“ засяга икономическо, социално и свързано с околната среда развитие на туризма. Целта на устойчивия туризъм е да създаде баланс между защитата на околната среда, поддържане на културна цялост и идентичност, установяване на социална справедливост, подпомагане на икономическото развитие на местната общност и увеличаване на конкурентните предимства на туристическите предприятия.

На туристическите дестинации все повече се налага да се справят със социалните, културните, икономическите и екологичните предизвикателства. Европейската комисия е разработила „Европейска система от индикатори за устойчиво развитие на туристическите дестинации“ (ETIS)⁵, за да подкрепи измерването на тяхното представяне по отношение на устойчивостта. ETIS е система от индикатори, подходящи за всички туристически дестинации. Тя е: (1) инструмент за управление, който подпомага прилагането на „устойчив подход“ към управлението на дестинацията; (2) система за мониторинг, която позволява лесно събиране на данни и самооценка на дестинациите и (3) информационен инструмент за институции, отговорни за развитието на туризма, представители на туристически сдружения, собственици и управители на туристически микро и малки предприятия и други заинтересовани страни.

По подобен начин и като резултат от световните усилия за развитие на общ език за устойчивостта в туризма, Световният съвет за устойчив туризъм⁶ (GSTC) издава *Критерии за индустрията*⁷, като взема предвид множество насоки и стандарти за устойчив туризъм както от развити, така и от развиващи се страни⁸. GSTC критериите, смятани за основни стандарти за устойчивост в пътуванията и туризма, се използват за образование и повишаване на информираността, създаване на политики в областта на туризма, оценка на устойчивостта на туристическите предприятия и сертифициране.

⁴ Sarfaraz Hashemkhani Zolfani, Maedeh Sedaghat, Reza Maknoon & Edmundas Kazimieras Zavadskas (2015) Sustainable tourism: a comprehensive literature review on frameworks and applications, Economic Research-Ekonomika Istraživanja, 28:1, 1-30, DOI: 10.1080/1331677X.2014.995895. Link to this article at: <http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2014.995895>

⁵ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en

⁶ <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria/>

⁷ [Download Hotel Criteria and Performance Indicators](#)

⁸ [Download in other languages here](#)



GSTC критериите се основават на четири стълба: (1) Устойчиво управление; (2) Социо-икономически влияния; (3) Културни влияния; и (4) Влияние върху околната среда (включително използване на ресурси, намаляване на замърсяването и опазване на биоразнообразието и районите). Критериите представляват минималното, а не максималното, което бизнесът, правителствата и дестинациите трябва да постигнат, за да се приблизят към социална, свързана с околната среда, културна и икономическа устойчивост. Тъй като всяка туристическа дестинация има своя собствена култура, околна среда, обичаи и закони, Критериите са създадени така, че да могат да бъдат адаптирани към местните условия и разширени с допълнителни критерии според конкретното място и дейност.

Ползи от прилагането на бизнес практики за устойчив туризъм

Компаниите, които искат да останат конкурентни за в бъдеще, трябва да интегрират практики за устойчивост в своите бизнес стратегии, разглеждани като стратегическа възможност за създаване на стойност. Но успешното прилагане на бизнес практики за устойчив туризъм може да бъде постигнато, само ако холистичният принцип за устойчивостта бъде разбран и интегриран в стратегическото планиране на бизнеса.

Социалната отговорност и желанието за принос към обществото може да бъде причината за приемане на бизнес практики за устойчив туризъм при някои бизнеси. Но много често тази обществена загриженост е съчетана с търговския интерес на бизнеса, което е илюстрирано чрез четири от най-често споменаваните ползи:

Намаляване на разходите: Често най-споменаващата полза и основният мотив зад въвеждането на инициативи за опазване на околната среда. Особено увеличаващите се разходи за вода, енергия и изхвърляне на отпадъци карат много бизнеси да търсят алтернативи. Оперативни мерки са например системи за рециклиране, използване на рециклирани материали, инсталиране на устройства за пестене на вода, използване на енергоспестяващи електрически крушки, енергоспестяващи средства като изолация или захранвани от соларни панели системи за отопление. Тези инициативи се концентрират изключително върху свързаното с околната среда измерение на устойчивите бизнес практики. Липсват доказателства за възможностите за намаляване на разходите, свързани със социо-културното и икономическо измерение на устойчивостта;

Връзки с обществеността: Устойчивите бизнес практики могат да донесат и ползи за компанията по отношение на положителни връзки с обществеността и подобрен имидж сред клиентите, акционерите и местната общност. Тези ползи могат да отличат този бизнес от конкурентите му и да бъдат източник за конкурентни предимства и нови пазарни възможности;

Удовлетвореност на служителите: Чрез устойчиво управление на човешките ресурси е по-вероятно служителите да се почувстват достатъчно възнаградени, оценени и горди от работата си и да имат по-положителен възглед за себе си. Има вероятност нивото на обслужване, но също и здравето и



продуктивността да бъдат подобрени чрез по-устойчиво развитие и бизнес практики. Но пътят към устойчивост често изисква промяна в корпоративната култура, видяна като скритата двигателна сила в поведението на хората както в, така и извън организациите. Културните вярвания, мислене и поведение трябва да отговарят на концепцията и ценностите за устойчиви бизнес практики, за да могат усилията да бъдат успешни. Устойчивото управление на човешките ресурси и устойчивата корпоративна култура могат да помогнат на компанията да привлече и запази своите най-добри служители;

Потребителско търсене: Потребителското търсене е най-противоречивата полза на бизнес практиките за устойчиво развитие. Грижата за околната среда и социалните подбуди все повече влияят на потребителското поведение, но засега не е ясно дали това „зелено консуматорство“ е достигнало туристическата индустрия. Продуктите на устойчивия туризъм често не са ясно дефинирани. Решенията се вземат от потребителите на база на лична преценка и ограничени знания по отношение на устойчивостта на продуктите. Това означава, че е необходима все повече и по-добра информация за влиянието на продуктите. Много изследователи твърдят, че повишената информираност по отношение на общи социални проблеми в крайна сметка ще доведе до повишаване на търсенето за устойчив туризъм и туристически продукти. Но въпреки че хората може и да са наясно с отрицателното влияние на туризма, други изследователи смятат, че те не са склонни да платят повече за продукти с положително влияние върху околната среда. Собствениците на бизнес не са сигурни дали потребителите ще бъдат привлечени от представянето на бизнеса в сферата на опазване на околната среда и са необходими повече доказателства, за да се определи реалното потребителско търсене на устойчиви бизнес практики в сферата на настаняване. Освен това остава и липсата на знание и информираност у самите ръководители на индустрията по отношение на икономическите и социалните ползи и ползите за околната среда, които могат да бъдат спечелени чрез устойчивост. Без подходящо образование и мотивация за разбиране на ползите и разходите, устойчивостта е далеч от превръщане в стандарт за индустрията.

Заклученията на проучване от Ramukumba & Ferreira, 2017⁹, предполагат, че ползите от „практики на устойчив туризъм“ по начина, по който ги възприемат собствениците и мениджърите на къщи за гости в извадката, са свързани с неикономически ползи. Това се потвърждава от 56.3% от респондентите, които са заявили, че приемат и прилагат практики за устойчив туризъм заради ползата от опазване на околната среда. Същата тенденция се потвърждава и от проучването Sustain-T, според резултатите на което 55% от респондентите се ръководят от три основни причини при прилагане на бизнес практики за устойчив туризъм: 1) Увеличение на потребителската удовлетвореност, информираност и търсене; 2) Подпомагане на репутацията и имиджа на бизнеса; 3) Намаляване на негативното влияние върху социалната, културната и екологичната среда. Тези резултати показват положителна тенденция към постигане на устойчивост в туристическия сектор, което дава добри прогнози за бъдещето на бранша.

⁹ Ramukumba, T & Ferreira, 2017, Perceived Benefits of Adopting Sustainable Tourism Business Practices: A View from Guest Houses in the Eden District Municipality, International Journal of Research in Tourism and Hospitality (IJRTH) Volume 3, Issue 2, 2017, PP 20-26 ISSN 2455-0043 <http://dx.doi.org/10.20431/2455-0043.0302003> www.arcjournals.org



Ползи от работата в мрежа и сътрудничество за туристическите ММП

Sustain-T се фокусира и върху ползите от работата в мрежа и сътрудничество, които все повече се разглеждат като критични за растежа на ММП и развитието на бизнеса.

Малкият бизнес е свързан изцяло с *работа в мрежа*, изграждане на взаимоотношения и предприемане на действия. Изграждането на успешен бизнес отнема много време и усилия, затова е добре да има мрежа от връзки като източник на енергия и за запазване на бизнеса. Всъщност работата в мрежа на ММП: 1) улеснява споделянето на идеи и знания, което помага да се разшири знанието и да се видят нещата от друга гледна точка; 2) често води до възможности. Възможност за учене и избягване, от опита на другите, на някои от обичайните капани за компаниите, както и използване на възможностите своевременно, когато те се появят; 3) означава изграждане на нови контакти. ММП могат да укрепят взаимоотношенията си чрез споделяне на контакти, които принадлежат към различните мрежи на техните асоциирани предприятия; 4) благоприятства редовното общуване с нови хора, което спомага за повишаване на доверието. Прогресът в бизнеса до голяма степен зависи от разговорите с хората и създаването на връзки и 5) повишава видимостта и признанието на ММП, а именно чрез редовно посещаване на бизнес и социални събития, които могат да помогнат за изграждането на репутация на компанията и разширяване на нейното признание.

В допълнение, ММП трябва да осигурят условията за успешно *сътрудничество* с другите, така че ползите да надвишават потенциалните рискове. В крайна сметка съвместната работа би трябвало да позволи на ММП да отговорят по-добре на нуждите на клиентите си. Сътрудничеството често позволява по-широк географски обхват или достъп до нови групи клиенти, по-интегриран или координиран подход към нуждите на клиентите, финансови спестявания и по-добро използване на съществуващите ресурси, знания, добри практики и обмен на информация, способност за възпроизвеждане на успех, споделяне на риска в нови и непроверени проекти, по-силен, единен глас, по-добра координация на дейностите на организациите, конкурентно предимство и взаимна подкрепа на организациите.

Съществуват обаче и потенциални рискове, като например: резултатите не оправдават времето и ресурсите, загуба на гъвкавост в работните практики, сложност при вземане на решения и загуба на автономност, отклоняване на енергия и ресурси далеч от основната мисия, увреждане или разрушаване на марката и репутацията на ММП, загуба на ресурси, ако сътрудничеството е непродуктивно или объркано от заинтересованите страни. Възможно е да възникнат известни препятствия пред успешното сътрудничество, особено по отношение на личностите в играта, конкуренцията между партньорите, липсата на информация, опит и ресурси, особено на етапа на вземане на решения, съпротива срещу промените, културно несъответствие между организациите и липса на последователност и яснота относно ролите и отговорностите.

За да се преодолеят предизвикателствата, е важно да се установят добри лични взаимоотношения, съвместими корпоративни култури, писмени споразумения - да се изяснят взаимните ползи и



съвместното предимство, да се укрепи опитът за управление на промените, лидерството и визията и да се съсредоточи върху постигане на основната цел, внимателно планиране и използване на адекватни ИКТ инструменти.

Съдържание на обучението и нуждите на ММП в туризма

Предходните, както и други теми ще бъдат обхванати от обучителните материали Sustain-T. Резултатите от проучването Sustain-T, проведено чрез използване на онлайн въпросник, насочено върху пропуските в уменията на целевата група и нуждите ѝ от обучение, както и получените от семинарите за валидиране обратна връзка и препоръки, дадоха чудесна възможност на целевата аудитория и заинтересованите страни да се ангажират с устойчивото развитие на туризма в своите страни.

Приложимостта на проекта Sustain-T е доказана и потвърждава, че обучителната програма, обучителното съдържание и интерактивните инструменти биха били полезни за туристическите предприятия.

Онлайн платформата, разработена в рамките на проекта, предоставя на ММП възможност за електронно обучение и разработване на съвместни инициативи за устойчив туризъм.

Електронно обучение и съвместни инициативи за устойчив туризъм

Двете важни измерения на програмата за обучение Sustain-T: 1) Електронно обучение, което може да подпомогне ефективното учене като се съобразява по-добре с конкретните нужди на учащите, с по-бърза доставка, по-ниски разходи и по-слабо въздействие върху околната среда¹⁰ и 2) съвместни инициативи за устойчив туризъм, даващи възможност на ММП да създадат синергии и да реализират по-големи проекти за устойчивост, отколкото биха могли да постигнат самостоятелно, бяха ясно потвърдени от участниците в проучването Sustain-T и семинарите за валидиране.

Съществува широко съгласие за това, че електронното обучение е добро решение за задълбочаване на знанията и уменията в устойчивия туризъм и че сътрудничеството и изграждането на контакти би могло да увеличи възможностите за участие в съвместни туристически инициативи, като същевременно намали свързаните разходи.

¹⁰ Осигурявайки алтернатива на учене на базата на учебници и тестване в традиционни класни стаи, електронното обучение е ефективен начин, с помощта на който организациите могат значително да намалят въглеродния си отпечатък.



Курс Sustain-T

Курсът Sustain-T предоставя възможност за иновативно обучение, насочено към повишаване на информираността на собственици и мениджъри на туристическите ММП относно практиките за устойчив туризъм и към подобряването на уменията им за сътрудничество и създаване на нови съвместни инициативи за устойчиво развитие (зелени алианси).

Учебното съдържание, изградено около основните теми на GSTC критериите и подкрепено от констатации от извършената подготвителна работа, се състои от 6 модула с 3-5 теми, както следва:

Модул 1 Устойчиво управление в туристическия сектор

- 1.1 Въведение в устойчивия туризъм
- 1.2 Европейска програма за устойчив туризъм: регламенти, препоръки и инициативи
- 1.3 Критерии и индикатори за устойчив туризъм: подход GSTC
- 1.4 Системи за управление на устойчивия туризъм

Модул 2 Социо-икономически ползи от устойчивия туризъм за местните общности

- 2.1 Подкрепа на общността: местна заетост, достойна работа, равни възможности за всички
- 2.2 Подкрепа на предприемачите: закупуване на местни продукти
- 2.3 Подобряване на качеството на живот в местните общности чрез достъпен туризъм

Модул 3 Ползи от устойчивия туризъм за културното наследство

- 3.1 Представяне на културата и наследството: имидж на туристическото предприятие
- 3.2 Управление и насърчаване на посещенията в местните общности и културни и исторически обекти с особено значение
- 3.3 Защита на културното наследство

Модул 4 Ползи от устойчивия туризъм за околната среда

- 4.1 Опазване на ресурсите (1): опазване на водите
- 4.2 Опазване на ресурсите (2): консумация на енергия
- 4.3 Намаляване на замърсяването: емисии на парникови газове, отпадъчни води, твърди отпадъци
- 4.4 Опазване на биоразнообразието, екосистемите и ландшафта

Модул 5 Ползи от работата в мрежа и сътрудничеството за туристическия бизнес

- 5.1 Местни, европейски и международни туристически мрежи
- 5.2 Защо са необходими работата в мрежа и сътрудничеството в предприемането на „инициативи за устойчив туризъм“
- 5.3 Какво е необходимо за успешна работа в мрежа и сътрудничество

Модул 6 Иновации и конкурентоспособност в устойчивия туризъм

- 6.1 Икономически аспекти на управление на устойчиво туристическо предприятие
- 6.2 Иновативни маркетингови стратегии за устойчиво развитие на туристически предприятия
- 6.3 ИКТ, нови технологии, изкуствен интелект и устойчив туризъм
- 6.4 Ползите от социалните мрежи за популяризиране и развитие на устойчивия туризъм



В обучителните материали партньорите ще обърнат специално внимание на достъпния туризъм, който позволява на лица с различни изисквания към достъпността да функционират независимо в универсално проектирани туристически среди. Световната организация по туризъм (UNWTO) е убедена, че достъпността до всички туристически съоръжения, продукти и услуги трябва да бъде централна част на всяка политика за устойчив туризъм. Проблемите на социалната устойчивост обаче са до голяма степен пренебрегвани в традиционните дебати по темата за устойчивостта. Отдава се приоритет на икономическата и екологична устойчивост, като се забравят нуждите на туристите и общността.



Цели на обучението

Както вече бе посочено, проектът Sustain-T има за цел да повиши информираността на собственици и мениджъри на микро и малки предприятия от туристическия бранш относно практиките за устойчив туризъм. Също така, да подобри уменията им за сътрудничество и създаване на нови съвместни инициативи за устойчиво развитие (зелени алианси). Модулите и темите на обучителната програма Sustain-T ще допринесат за постигането на тази цел чрез задълбочаване на знанията и уменията на обучавашите се по отношение на следните въпроси: 1) правилно управление на туристически бизнеси, което отчита социо-икономическото развитие, използването на ресурси и опазването на околната среда; 2) правилно използване на екологичното и културно наследство като двигател за конкурентоспособност на туристическите дестинации; 3) работа в мрежа и сътрудничество в развитието на инициативи за устойчивост; 4) ефективен маркетинг на устойчиви туристически продукти за максимизиране на икономическите ползи за туристическите бизнеси.

След приключване на курса Sustain-T, участниците трябва да могат да:

- ✓ идентифицират основните характеристики и инструменти, които могат да се свържат с устойчивия туризъм, както и как те могат да се приложат към ММП.
- ✓ идентифицират социо-икономическите ползи от прилагане на устойчиви туристически практики в ММП, със специален фокус върху достъпния туризъм.
- ✓ идентифицират ползите за културното наследство от прилагане на устойчиви туристически практики в ММП.
- ✓ идентифицират основните екологични аспекти и влияния, свързани с дейността на туристическите ММП, и да приложат съответните практики (добри екологични практики) за минимизиране на негативните ефекти.
- ✓ идентифицират и използват на ниво ММП основните мрежи за съвместна работа и сътрудничество, които могат да спомогнат устойчивото развитие.
- ✓ идентифицират и прилагат на ниво ММП основните иновативни маркетингови стратегии, ИКТ инструменти и социални мрежи, които могат да допринесат за устойчиво развитие.



Методология на курса

Теория за съвместно обучение

Проектът ще предостави изчерпателно обучение за ММП от туристическия бранш, подкрепено от теория за съвместно обучение. Изграждането на знание възниква в социалния контекст на Виготски (1962¹¹), който включва сътрудничество между ученик и ученик и между експерт и ученик по реални проблеми или задачи, което изгражда езика, уменията и опита на всеки човек, оформени от индивидуалната култура (Vygotsky, 1978¹²). По същество, Виготски признава, че научаването винаги се случва и не може да бъде отделено от социалния контекст. Следователно, обучителните стратегии трябва да насърчават работа в сътрудничество, съвместно решаване на задачите и споделяне на получените резултати. Подходът на учене в сътрудничество трябва да позволява взаимното ангажиране на всички участници, което води до координирани усилия за разрешаване на проблеми.

Обучителни материали

Обучителните материали, предоставящи по-малко теория и повече практически насоки и добри практики как да се прилагат устойчиви мерки, ще бъдат разделени на две части. Първата част ще е базирана на съдържание, като целта ѝ е да повиши информираността по въпросите на устойчивия туризъм и да осигури възможност за научаване от **добрите практики** в областта. Добрите практики ще представят иновативен елемент в учебното съдържание на Sustain-T. Те ще бъдат избрани чрез идентифициране на новаторски ММП и изучаване и оценяване на прилаганите от тях практики за подобряване на устойчивото им представяне. Фокусът ще бъде поставен върху критериите за приложимостта на практиките към ММП, както и върху достъпността и възможността за тяхното реализиране. Документираните добри практики ще предоставят на микро и малките предприятия в туристическия сектор готови, практически решения, които могат да прилагат в бизнес средата си. Те ще дават ясни указания стъпка по стъпка "какво да се направи" и „как да се направи“ (ефикасни устойчиви мерки и начина на изпълнение на тези мерки) и ще се отнасят за различни видове туристически предприятия (напр. хотели и ресторанти, туроператори и агенти). Също така, ясно ще обяснят и илюстрират как туристическите ММП могат да си сътрудничат в рамките на своите мрежи при разработването на съвместни инициативи за устойчиво развитие ("сътрудничество и споделяне на ресурси" срещу "конкуренция").

Втората част ще бъде базирана на дейности и ще съдържа интерактивни инструменти, позволявайки на участниците в обучението да си сътрудничат при разработването на съвместни инициативи за устойчив туризъм. Това ще помогне на мениджърите на ММП да се научат да работят заедно и да

¹¹ Vygotsky, L.S. (1962). Thought and Language. Cambridge, MA: MIT Press. (Original work published in 1934).

¹² Vygotsky, L.S. (1978) Mind in Society: The development of higher psychological processes. Cambridge, MA: Harvard University Press.



координират личния си принос (знания, стратегии, ресурси и др.) за постигане на общата цел на подобро устойчиво представяне.

Платформа

Платформата за електронно обучение Sustain-T, която ще бъде лесна за използване без много напътствия, ще представлява място за работа в мрежа и сътрудничество за регистрирани ММП. Платформата ще включва интерактивни инструменти за самоодитиране на собственото предприятие, оценяване на наличните ресурси и идеи, свързани с подобряване на устойчивостта. Тези инструменти ще бъдат програмирани така, че да улеснят работата в сътрудничество на група от ММП.

Платформата ще позволява създаването на лични профили за използване на интерактивните инструменти, тъй като резултатите от самооценката и картите на ресурсите ще съдържат много вероятно поверителна информация. Използвайки тези инструменти, обучаващите се представители на ММП ще придобият опит в разработването на съвместни проекти, целящи подобряване на устойчивостта, които ще могат да приложат към бизнес практиките си в реалния живот.

Следователно, от обучаващите се се очаква да разработят (съвместна) инициатива за устойчивост, използвайки инструментите на платформата Sustain-T:

- ✓ **Стъпка.1** Самооценка на устойчивото представяне на компанията чрез инструмента за самоодитиране
- ✓ **Стъпка.2** Оценяване на наличните ресурси, които компанията може да инвестира / използва за подобряването на устойчивото представяне или разработване на инициатива за устойчивост
- ✓ **Стъпка.3** Участие в съвместна работа с други обучаващите се, свързана с разработването на (съвместна) инициатива за устойчивост.

(Съвместна) е записано в скоби, защото има възможност за различни варианти: когато група обучаващите се разработва една инициатива, която е подходяща за всички участници, или си сътрудничи, като разработва индивидуални инициативи. Такава дейност от три стъпки може да се разглежда като проект, който надгражда съдържанието на всички модули и позволява на обучаващите се да развиват умения и компетенции, а на обучителите – да оценяват постиженията на обучаващите се.



Форми за провеждане на обучението

Като се има предвид модулната структура на курса и че съдържанието и инструментите ще бъдат достъпни в онлайн платформата, ще бъде възможно курсът да се проведе по гъвкав начин, като се вземат предвид нуждите, предпочитанията и наличността на участниците, и под различна форма: самостоятелно обучение; лице в лице и смесено обучение.

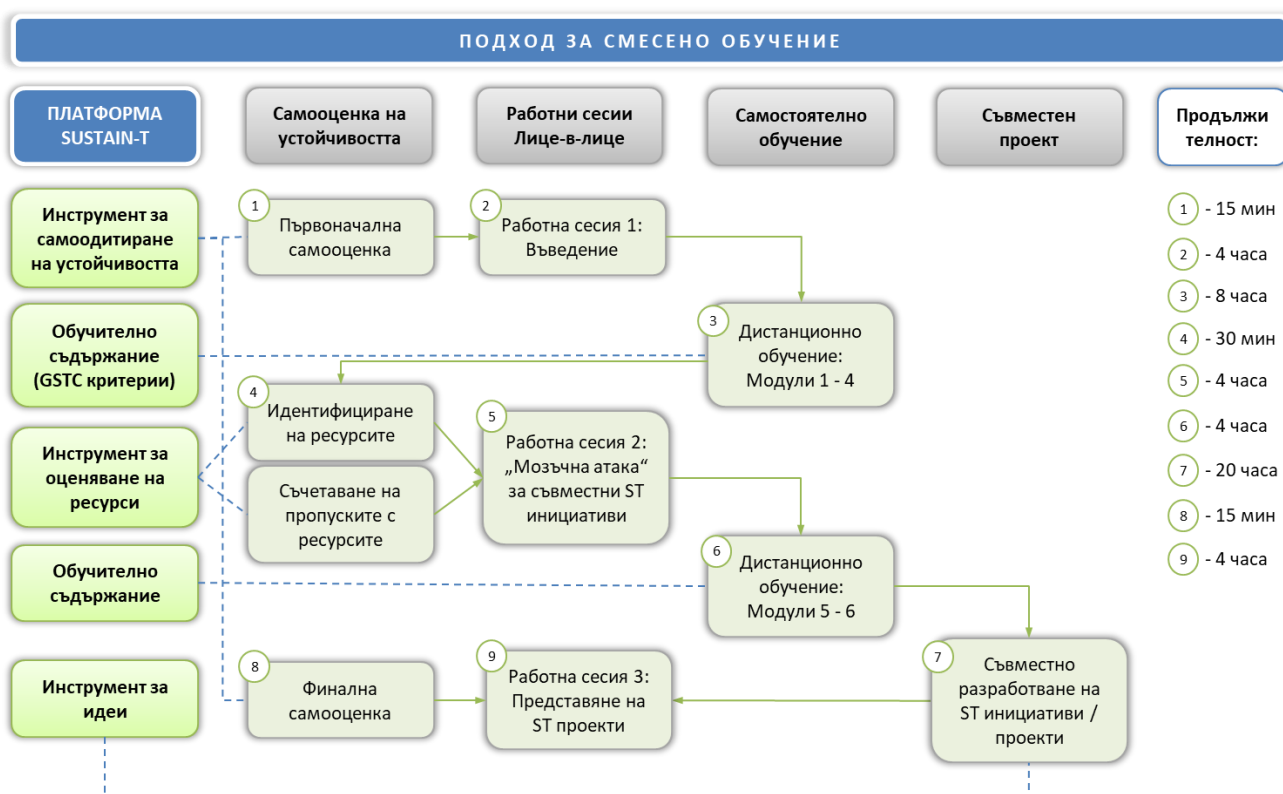
- 1) *Самостоятелно обучение:* обучителните материали и интерактивните инструменти, предоставени изцяло онлайн, позволяват самостоятелно учене от страна на обучаващите се, които могат да изберат своя индивидуален път на учене и темпове, въз основа на техните лични нужди, цели и свободно време. Но самостоятелното обучение може да бъде предизвикателство, дори и за най-мотивирани обучаващи се. Рискът от отпадане е висок, така че доставчикът на ПОО трябва да осигури четири основни аспекта: а) оценка на готовността за самостоятелно обучение, като: автономия, организация, самодисциплина, комуникативни умения, саморефлексия и самооценка; б) задаване на учебни цели: установяване на договор за обучение между обучаващия се и учителя, включително индивидуален път на обучение с цели, дейности, график, план за срещи, оценка; в) участие в обучителния процес, в който обучаващите се трябва да разбират идеи и да могат да прилагат и трансферират знания и практики към своите ММП и г) редовна оценка на обучението, рефлексия върху постигнатото и преразглеждане на начина, по който ролите се изпълняват (обучаващ се и обучител/ наставник);
- 2) *Лице-в-лице:* Присъствено обучение, ръководено от обучител, или обучение в класна стая (по традиционният подход) може също да бъде ефективен за провеждане на обучението, при условие че обучителите създадат интерактивна и мотивираща обучителна среда с дейности, които насърчават сътрудничеството и ангажираността, и ги адаптират към ситуация лице-в-лице. Но най-голямата пречка за целевата група на проект "Sustain-T" е времето, което е необходимо поради нуждата на обучаващите се да посещават планирани сесии за известно време на определено място;
- 3) *Смесено обучение:* Тази форма, която вярваме, че е най-доброто решение за провеждане на курса Sustain-T, използва както самостоятелно обучение онлайн, така и сесии "лице в лице" (семинари), което означава, че обучаващите се могат да посещават семинари в традиционна учебна среда, като същевременно самостоятелно изпълняват онлайн компонентите на обучението.

Семинарите "лице в лице" и ИКТ технологиите, които работят ръка за ръка, предлагат на обучаващите се персонализирано обучение с персонализирана обратна връзка. Смесеното обучение премахва ограниченията на времето и местоположението. Обучаващите се не е необходимо да чакат планираните обучителни сесии, за да отправят своите въпроси и коментари, тъй като онлайн ресурсите за обучение са винаги на разположение. Ползата, която води много организации до



стратегията за смесено обучение, е икономията на разходи. Това се дължи на факта, че смесеното обучение може да направи процеса на обучение ефективен и не изисква толкова много време или финансови ресурси, колкото традиционното обучение.

В следващата фигура 1 този подход е схематизиран, установявайки различните взаимодействия и продължителността на отделните компоненти, с обща прогнозна продължителност от 45 часа.



Фигура 1: Смесено обучение Sustain-T

Легенда:

1. Първоначална самооценка

Използване на Sustain-T инструмента за самоодитиране за диагностика на основните пропуски по отношение на устойчивостта

2. Работна сесия 1: Въведение

Въведение в курса, инструментите и обучителното съдържание. Насърчаване на устойчивостта на ниво ММП. Споделяне на опит, мотиви и очаквания

3. Дистанционно обучение: Модули 1 - 4

Независимо дистанционно обучение върху първите 4 модула, изучаване на съдържанието и изпълнение на предложените учебни дейности

4. Идентифициране на ресурсите // Съчетаване на пропуските с ресурсите

Идентифициране на наличните ресурси за подобряване на устойчивостта на ММП // съчетаване на пропуските с картата на ресурсите

5. Работна сесия 2: „Мозъчна атака“ за съвместни инициативи за устойчиво развитие

„Мозъчна атака“ за съвместни инициативи, базирани на резултатите от самооודитирането и на картите на ресурсите. Избиране на най-добрата идея за съвместния проект. Споразумение относно общите насоки за неговото планиране.

6. Дистанционно обучение: Модули 5 - 6

Независимо дистанционно обучение върху последните 2 модула, изучаване на съдържанието и изпълнение на предложените учебни дейности

7. Съвместно разработване на ST инициативи / проекти

Детайлизиране на инициативите / проектите за устойчиво развитие - създаване на план с цели, стъпки, отговорности и срокове, в група

8. Финална самооценка

Използване на Sustain-T инструмента за самооудитиране от страна на обучаващите се за оценка на текущото състояние по отношение на устойчивостта на техните ММП и основните мерки, които трябва да се предприемат в бъдеще

9. Работна сесия 3: Представяне на ST инициативите / проектите

Представяне на инициативите / проектите за устойчиво развитие. Оценка на курса. Приключване



Структура

Курсът Sustain-T се състои от шест модула, като всеки от тях представлява независим учебен компонент. Учебното съдържание ще бъде организирано по един и същ начин за всеки от модулите, като ще включва: кратко описание (обща информация за модула), продължителност, цели на обучението; методи; част, базирана на съдържание (ресурси, добри практики), част, базирана на дейности (интерактивни инструменти и упражнения – платформа за електронно обучение); оценяване; референции, допълнителни ресурси и речник.



Модул 1 Устойчиво управление в туристическия сектор

Описание (обща информация)	Този уводен модул е разделен на четири основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, посветена на устойчивото управление в туристическия сектор: 1.1 Въведение в устойчивия туризъм 1.2 Европейска програма за устойчив туризъм: регламенти, препоръки и инициативи 1.3 Критерии и индикатори за устойчив туризъм: подход GSTC 1.4 Системи за управление на устойчивия туризъм
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучаващите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат какво означава устойчив туризъм, кои са най-важните регламенти, препоръки и инициативи на европейско ниво, кои са най-приложимите критерии и показатели в устойчивия туризъм, както и системите за управление, които се прилагат на ниво бизнес. Умения: повишена способност за идентифициране на основните характеристики и инструменти, които могат да бъдат свързани с устойчивия туризъм, както и как те могат да се прилагат от ММП. Компетенции: насърчаване на популяризирането и подпомагането на устойчивия туризъм на ниво ММП.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и разучаване на обучителните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Модул 2 Социо-икономически ползи от устойчивия туризъм за местните общности

Описание (обща информация)	Този модул е разделен на три основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, свързана със социо-икономическото измерение на устойчивия туризъм, особено на ниво общност: 2.1 Подкрепа на общността: местна заетост, достойна работа, равни възможности за всички 2.2 Подкрепа на предприемачите: закупуване на местни продукти 2.3 Подобряване на качеството на живот в местните общности чрез достъпен туризъм
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучавашите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат как ММП в туристическия сектор могат да подкрепят местните общности, като създават работни места, достойна работа без дискриминация, да насърчават закупуването на местни продукти и услуги. Да научат как ММП в туристическия сектор могат да подпомогнат развитието на достъпен туризъм. Умения: подобрена способност за идентифициране на социо-икономическите ползи от прилагането на практики на устойчив туризъм в ММП, със специален акцент върху достъпния туризъм. Компетенции: насърчаване на популяризирането и подпомагането на достъпен устойчив туризъм на ниво ММП.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и изучаване на обучителните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Модул 3 Ползи от устойчивия туризъм за културното наследство

Описание (обща информация)	Този модул е разделен на три основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, свързана с взаимодействието между устойчивия туризъм и културното наследство: 3.1 Представяне на културата и наследството: имидж на туристическото предприятие 3.2 Управление и насърчаване на посещенията в местните общности и културни и исторически обекти с особено значение 3.3 Защита на културното наследство
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучаващите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат как ММП в туристическия сектор могат да подкрепят местното културно наследство, като насърчават посещения до местни общности и културно/исторически обекти с особено значение. Да научат как ММП в туристическия сектор могат да помогнат за опазване на културното наследство. Умения: подобрена способност за идентифициране на ползите за културното наследство от прилагане на устойчиви туристически практики в ММП. Компетенции: насърчаване опазването на културното наследство на местно ниво чрез устойчив туризъм на ниво ММП.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и изучаване на обучителните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Модул 4 Ползи от устойчивия туризъм за околната среда

Описание (обща информация)	Модулът е разделен на четири основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, свързана с взаимодействието между устойчивия туризъм и околната среда: 4.1 Опазване на ресурсите (1): опазване на водите 4.2 Опазване на ресурсите (2): консумация на енергия 4.3 Намаляване на замърсяването: емисии на парникови газове, отпадъчни води, твърди отпадъци 4.4 Опазване на биоразнообразието, екосистемите и районите
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучаващите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат как ММП в туристическия сектор могат да подкрепят опазването на околната среда на местно/глобално ниво. Да научат как ММП в туристическия сектор могат да помогнат за минимизиране на негативното въздействие върху околната среда. Умения: подобрена способност за идентифициране на основните екологични аспекти и въздействия, свързани с ММП в туризма, съответно – изпълнение на действия (добри екологични практики) за минимизиране на негативното въздействие. Компетенции: насърчаване на добри екологични практики на ниво ММП за по-екологично устойчив туризъм.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и разучаване на учебните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Модул 5 Ползи от работата в мрежа и сътрудничеството за туристическия бизнес

Описание (обща информация)	Модулът е разделен на три основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, свързана с ползите от работата в мрежа и сътрудничеството за туристическите бизнеси: 5.1 Местни, европейски и международни туристически мрежи 5.2 Защо са необходими работата в мрежа и сътрудничеството в предприемането на „инициативи за устойчив туризъм“ 5.3 Какво е необходимо за успешна работа в мрежа и сътрудничество
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучавашите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат как ММП в туристическия сектор могат да подобрят представянето и успеха си чрез стимулиране на инициативи за работа в мрежа и сътрудничество, особено чрез устойчив подход. Умения: подобрена способност за идентифициране и използване на ниво ММП на основни мрежи за сътрудничество. Компетенции: насърчаване на инициативи за работа в мрежа и сътрудничество на ниво ММП за развитие на по-устойчив туризъм.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и разучаване на обучителните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Модул 6 Иновации и конкурентоспособност в устойчивия туризъм

Описание (обща информация)	Модулът е разделен на четири основни части, като всяка от тях разглежда отделна тема, свързана с иновации и иновативни стратегии за насърчаване на по-устойчиви туристически бизнеси: 6.1 Икономически аспекти на управление на устойчиво туристическо предприятие 6.2 Иновативни маркетингови стратегии в за устойчиво развитие на туристически предприятия 6.3 ИКТ, нови технологии, изкуствен интелект и устойчив туризъм 6.4 Ползите от социалните мрежи за популяризиране и развитие на устойчивия туризъм
Цели на обучението	След приключването на този модул се очаква обучавашите се да постигнат следните резултати: Знания: да научат как ММП в туристическия сектор могат да подобрят представянето и успеха си чрез прилагане на иновативни маркетингови стратегии, инструменти, основаващи се на информационните и комуникационни технологии (ИКТ), както и социални мрежи, като всички се основават на устойчив подход. Умения: подобрена способност за идентифициране и прилагане на ниво ММП на основните иновативни маркетингови стратегии, ИКТ инструменти и социални мрежи. Компетенции: насърчаване на използването на иновативни маркетингови стратегии, инструменти, основаващи се на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) и социални мрежи за насърчаване на по-устойчив туризъм.
Методи	Самостоятелно обучение чрез четене и разучаване на обучителните материали и допълнителните източници и линкове, предоставени в материалите. Съвместна работа в група на ММП чрез пространството и ресурсите на платформата.
Оценяване	Инструмент за самооценяване на виртуалната платформа на курса.
Времетраене	Необходимо време за: Учебно съдържание (самоподготовка): 1.5 часа Въпроси за самопроверка: 5 минути Онлайн упражнения: 20 минути



Трансфер на програмата

Тази учебна програма е иновативна, тъй като е базирана на цялостен анализ на нуждите от обучение и на проучване на предизвикателствата, пред които са изправени ММП при предприемането на устойчиви инициативи. Транснационалното естество на това проучване, както и описанието на целите на обучението под формата на резултати от обучението съгласно методологията на Европейската квалификационна рамка¹³ (EQF), ще направи тази учебна програма подходяща за трансфер в различни контексти на начално и продължаващо професионално образование и обучение.

¹³ <http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-eqf>





SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU