

Устойчивое развитие на практике
Руководство для туристического бизнеса



Дестинация Каракол

Организация по управлению туристической местностью (DMO) «Дестинация Каракол» выступает ключевым координационным центром в сфере туризма города Каракол. По состоянию на 2025 год она объединяет более 70 заинтересованных сторон — представителей гостиничного сектора, ресторанов, туроператоров, местного бизнеса и органов власти. Совместными усилиями они способствуют формированию сильной и динамичной туристической индустрии, делая Каракол привлекательным местом как для путешествий, так и для жизни.

В последние годы DMO утвердилась в роли центра экспертизы по вопросам устойчивого развития в регионе. Этому, в частности, способствует настоящее Руководство и сопровождающий его Сборник хороших практик.

Кроме того, организация готова предоставить рекомендации предприятиям, которые только начинают свой путь к устойчивому развитию, а при необходимости — связать их с уже сертифицированными бизнесами Каракола.

Дополнительная информация:
www.destinationkarakol.com



Швейцарский проект по устойчивому развитию зимнего туризма (HELVETAS Swiss Intercooperation)

Настоящее Руководство и сопровождающий его Сборник хороших практик были разработаны в рамках Проекта по устойчивому развитию зимнего туризма (WTK), финансируемого Государственным секретариатом Швейцарии по экономическим вопросам (SECO) и реализованного организацией HELVETAS Swiss Intercooperation Kyrgyzstan в период с 2019 по 2025 годы. Основная цель проекта заключалась в расширении возможностей достойной занятости и устойчивого дохода для женщин и мужчин, с перспективой круглогодичной занятости, за счет развития устойчивой цепочки создания добавленной стоимости в секторе зимнего туризма.

Проект помог Караколу стать более устойчивым направлением, следуя международным стандартам Глобального совета по устойчивому туризму и при активной поддержке DMO Каракол как ключевого партнера. Это включало сотрудничество с муниципалитетом и DMO по нескольким направлениям: популяризация богатого культурного наследия города (например, через организацию культурных ужинов и ярмарок), снижение негативного воздействия туризма на окружающую среду (в том числе путем отказа от одноразового пластика на мероприятиях), а также диверсификация туристических предложений в зимний период и, как следствие, расширение возможностей трудоустройства.

В результате этой плодотворной работы Дестинация Каракол вошла в список «100 лучших историй» по версии Green Destinations в 2023 году.

За годы работы Проект WTK оказывал поддержку туристическому бизнесу — в первую очередь поставщикам средств размещения, а также туроператорам и ресторанам — в процессе получения сертификатов Green Travel Seal и партнера Travelife. В рамках этой поддержки предприятия прошли обучение и внедрили необходимые изменения для перехода к более устойчивым практикам.

По состоянию на 2025 год в Караколе насчитывается 14 предприятий, сертифицированных международной платформой Good Travel Seal и Travelife и соответствующих принципам устойчивого развития — это самая высокая концентрация подобных организаций в одной дестинации по всей Центральной Азии!

Настоящее Руководство и прилагаемый к нему Сборник хороших практик обобщают и распространяют знания, накопленные за последние годы, и обеспечивают их доступность для поддержки людей и предприятий в внедрении устойчивых практик после завершения проекта.

Руководство также служит дополнением к тренингу для тренеров, проведенному в мае 2025 года. В рамках этого обучения 14 участников — восемь из Каракола, пять из Бишкека и один из Оша — были сертифицированы в качестве тренеров по устойчивому туризму.

Авторы:

Основной текст публикации подготовлен
Анулой Галевска, редактор — Анастасия
Шкарупа. Раздел «Устойчивый туризм в Кыргызстане»
подготовлен экспертом Чекировым А. А.

Данная публикация подготовлена
международным экспертом
по устойчивому туризму Анулой Галевска,
консультантом по устойчивости
Проекта WTK/Helvetas.

© Июнь 2025. Дестинация Каракол. Все права защищены.

Данная публикация подготовлена совместно с Дестинацией Каракол в рамках Проекта «Устойчивое развитие зимнего туризма в Кыргызстане», финансируемого Правительством Швейцарии и реализуемого HELVETAS Swiss Intercooperation Kyrgyzstan. Содержание и мнения, изложенные в данной публикации, принадлежат автору (авторам) и не обязательно отражают позицию или политику Правительства Швейцарии, HELVETAS Swiss Intercooperation или Дестинации Каракол.

Никакая часть данной публикации не может быть воспроизведена или передана в любой форме и любыми средствами, включая фотокопирование и запись, или с помощью любой системы хранения и поиска информации без полного признания авторских прав.

Оглавление

Введение	7	Цели и задачи руководства
	8	Целевая аудитория руководства
	9	Рекомендации к использованию данного руководства

01

Основы устойчивого развития туризма

11	Что такое устойчивый туризм?
11	Влияние туризма на сообщества, культуру и окружающую среду
13	Туризм и ЦУР ООН
14	Спрос на устойчивый туризм
16	Тренды и тенденции в устойчивом туризме
17	Преимущества устойчивого развития для бизнеса
19	Правовое регулирование и международные стандарты устойчивого туризма
21	Глобальные критерии устойчивого туризма (GSTC)
22	Сертификация устойчивого развития туризма

02

Практики устойчивого развития для средств размещения

26	Введение
27	Технологии и методы эксплуатации
27	• Здание, помещения и оборудование
31	• Дизайн помещений и общественных пространств
32	• Гостевые номера
32	• Инструктаж сотрудников
33	Стойка регистрации / ресепшн
33	Офисные помещения
34	Прачечная и служба уборки помещений
34	Кухня
35	• Пищевые отходы
35	• Ответственное предложение питания
35	Закупки
37	Отдел управления персоналом (HR)
37	• Благополучие сотрудников
38	• Обучение и вовлечение персонала
38	Отдел продаж и маркетинга
39	Взаимодействие с местным сообществом
40	Менеджмент
40	Пример на практике

03

Практики устойчивого развития для туроператоров

45	Введение
46	«Зеленый офис»
46	• Сокращение потребления ресурсов
46	• Устойчивые закупки
47	• Управление отходами
47	• Транспорт
48	Устойчивое управление персоналом
48	Обеспечение здоровья и безопасности
48	• В офисе

49	• Во время туров
49	Гиды и сопровождающие
50	Поставщики услуг
50	Экскурсии и туры
52	Коммуникация с туристами
52	• До и во время тура
52	• После тура
52	Устойчивый менеджмент
53	Пример на практике

04

Устойчивая организация питания

57	Введение
58	Поиск поставщиков и закупка сырья
59	Разработка меню
59	«Зеленые» практики для кухонного персонала
60	Пищевые отходы
60	Обучение и вовлечение персонала
61	Вовлечение и повышение осведомленности клиентов
61	Пример на практике

05

Устойчивая организация мероприятий

65	Введение
66	Выбор места проведения мероприятия
66	Устойчивый кейтеринг
67	Управление отходами
68	Доступная среда
68	Оформление, декор и раздаточные материалы
69	Уменьшение потребления ресурсов
70	Поиск поставщиков и устойчивые закупки
70	Вовлечение участников в устойчивые инициативы
71	Измерение воздействия и последующие действия
71	Пример на практике

06

Устойчивый туризм в Кыргызстане

74	Роль государственных программных документов развития Кыргызской Республики на устойчивость в секторе туризма
77	Обзор нормативной, правовой базы на устойчивость в секторе туризма
79	Экологические и социальные стандарты в секторе туризма
80	Роль государственных органов в развитии сектора туризма
10	Влияние крупных проектов на устойчивость туризма
10	• Проекты частного сектора
10	• Международные доноры
81	Механизмы финансирования сектора туризма
81	• Стимулирующие гранты
82	• Фонды развития регионов

Полезные ресурсы 83

ВВЕДЕНИЕ

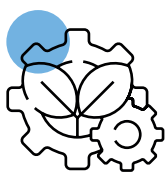
На сегодняшний день устойчивое развитие — это не просто модное словосочетание, а реальный приоритет для туристического сектора по всему миру. На фоне изменения климата и растущего давления на природные ресурсы все больше компаний в сфере туризма и гостеприимства задумываются о том, как сделать свою работу более ответственной — как с экологической, так и с социальной точки зрения.

Цели и задачи руководства

Данное руководство призвано помочь представителям сектора туризма и гостеприимства заложить прочную основу для внедрения принципов устойчивого развития в повседневную работу своих организаций. Оно было разработано с

Настоящее руководство создано, чтобы помочь менеджерам и сотрудникам туристических компаний и средств размещения понять, с чего начать путь к устойчивости, какие шаги можно предпринять, а также, как сделать этот процесс понятным и полезным для всей команды.

учетом специфики Кыргызстана, но может быть актуально и для других стран с аналогичной экономикой и географией. Руководство содержит рекомендации, направленные на достижение ряда ключевых целей:



Повышение компетентности в сфере устойчивого развития: предоставить менеджерам, сотрудникам и другим заинтересованным сторонам знания и инструменты, которые помогут уверенно применять устойчивые подходы в операционной деятельности.



Ориентация на международные стандарты: убедить, что содержание документа соответствует глобальным ориентирам в этой области — таким как критерии Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC) и Цели устойчивого развития ООН (Sustainable Development Goals).



Готовность к трансформации отрасли: способствовать формированию профессионального сообщества, готового к новым вызовам и стандартам, которые все активнее определяют развитие туризма в устойчивом направлении.

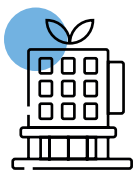


Учет местного контекста: предоставить адаптируемые рекомендации, которые учитывают экологические, культурные и экономические особенности Кыргызстана и Центральной Азии.

Описывая конкретные практики и практические шаги к действию, этот документ стремится преодолеть разрыв между теорией устойчивого развития и ее реальным применением в туристической отрасли.

Целевая аудитория руководства

Настоящее руководство предназначено для широкого круга специалистов, работающих в туристической отрасли и смежных сферах. В первую очередь оно будет полезно:



Средствам размещения — крупным и малым отелям, гостевым домам, хостелам и другим типам проживания, стремящимся внедрить устойчивые практики в свою операционную деятельность;



Туристическим компаниям и туроператорам, желающим предлагать своим клиентам экологически и социально ответственные маршруты и услуги;



Операторам общественного питания — ресторанам, кафе, барам, буфетам, и другим типам предприятий, стремящимся оптимизировать потребление ресурсов, сократить отходы и поддерживать местные продовольственные системы;



Организаторам мероприятий и ивентов, заинтересованным в снижении экологического воздействия своих мероприятий и создании инклюзивной среды для всех участников;



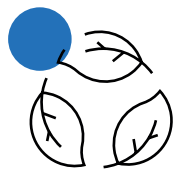
Консультантам и тренерам, специализирующимся на гостиничном бизнесе и туризме, которые работают с туристическими предприятиями и поддерживают их переход к более устойчивой модели работы.

Руководство может служить как практическим инструментом для внедрения конкретных решений, так и источником вдохновения для формирования стратегического подхода к устойчивому развитию туризма.



Рекомендации к использованию данного руководства

Документ состоит из нескольких
ключевых разделов:



Основы устойчивого развития туризма — раскрывает основные понятия устойчивого туризма, современные тренды и тенденции и растущий спрос со стороны потребителей.



Устойчивая организация питания — предлагает практические решения для внедрения экологически и социально ответственного подхода к планированию, подготовке и организации общественного питания.



Полезные ресурсы — собрание профильных информационных и обучающих ресурсов, включая отраслевые отчеты, исследования, методические материалы, онлайн-курсы и т.д.



Практики устойчивого развития для средств размещения — содержит конкретные рекомендации, структурированные по основным службам и зонам отеля.



Устойчивая организация мероприятий — содержит предметные рекомендации по планированию и проведению экологических и социально ответственных мероприятий любого масштаба.



Практики устойчивого развития для туроператоров — включает практические рекомендации, охватывающие ключевые аспекты планирования, организации и продвижения туров с учетом принципов устойчивого развития.



Устойчивый туризм в Кыргызстане — описывает текущие инициативы, нормативно-правовую базу и прогресс в сфере устойчивого туризма в Центральной Азии, с акцентом на Кыргызстан.

Настоящее руководство создано для профессионалов индустрии туризма и гостеприимства, заинтересованных во внедрении принципов устойчивого развития в свою деятельность. В нем собраны актуальные знания и конкретные практические рекомендации, которые помогут вам адаптировать устойчивые решения в вашей работе.

В данном руководстве рассматриваются все ключевые направления деятельности средств размещения и туроператоров, однако разделы, посвященные организации питания и мероприятий, сосредоточены исключительно на операционных аспектах, без подробного анализа бизнес-моделей.



Основы устойчивого туризма

01

| Основы устойчивого развития туризма

Что такое устойчивый туризм?



«Устойчивый туризм — туризм, который полностью учитывает его текущие и будущие экономические, социальные и экологические последствия, удовлетворяя потребности посетителей, индустрии, окружающей среды и принимающих сообществ»

— UN Tourism.

Для туристического бизнеса это означает включение принципов устойчивости в стратегию, повседневную операционную деятельность и маркетинговые решения. Такой подход помогает создавать ценность не только для клиентов, но и для окружающей среды и общества в целом.

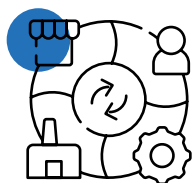
Важно отметить, что устойчивый туризм — это не просто формат отдыха или особый тип турпродукта. Это, прежде всего, система управления, и подход к ведению бизнеса. Не получится просто заявить, что компания «устойчивая», — и поставить на этом точку.

Устойчивое развитие туристического бизнеса — это живой и динамичный процесс. То, что сегодня считается лучшей практикой, через несколько лет может значительно устареть. Примеры прошлых лет показывают: что то, что было эффективно десять лет назад, не всегда актуально в текущих реалиях. Поэтому важно сохранять гибкость, не пытаться достичь раз и навсегда установленного идеала, а сосредоточиться на постоянном совершенствовании.

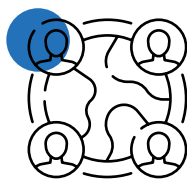
Влияние туризма на сообщества, культуру и окружающую среду

Устойчивое развитие строится на трех ключевых направлениях — их часто называют «столпами»: **экономическом, социальном, экологическом.**

Для туристических компаний понимание этих принципов и их интеграция в стратегию и повседневную работу — не просто тренд, а необходимое условие для стабильного и долгосрочного роста.



Экономический столп отвечает за создание устойчивой бизнес-модели, которая приносит стабильную прибыль, поддерживает местную экономику и создает рабочие места. В сфере туризма это означает использование местных ресурсов, продвижение локальных товаров и услуг, а также реинвестирование средств в развитие региона.



Социальный столп фокусируется, в первую очередь, на людях. Он отвечает за равные возможности, достойные условия труда и вклад в развитие местных сообществ. Туристический бизнес может и должен быть драйвером позитивных изменений — от соблюдения прав работников до поддержки инклюзивных проектов и локальной культуры.



Экологический столп ответственен за сознательное отношение к природе. Речь идет о снижении негативного и максимизации позитивного воздействия бизнеса на окружающую среду: экономном использовании энергии и воды, управлении отходами и выбросами CO₂, а также защите природных территорий и биоразнообразия.

Так, например, туризм способствует сохранению и популяризации местной культуры, ремесел и традиций. Местные жители получают возможность зарабатывать, участвуя в культурных программах, гастрономических фестивалях и продаже изделий ручной работы. Это помогает укреплять экономику региона и повышает гордость за культурное наследие.

Однако при чрезмерном потоке туристов может происходить коммерциализация культуры — традиции упрощаются ради шоу, а образ жизни

сообщества адаптируется под ожидания туристов. Также возрастает нагрузка на инфраструктуру и природную среду — например, увеличивается объем отходов и расход воды, а уединенные места теряют свою подлинность.

Для того чтобы туризм приносил устойчивую пользу и сообществам, и окружающей среде, важно учитывать как его положительные, так и возможные отрицательные последствия, действуя осознанно и с уважением к местному контексту.



*Пример солнечных панелей (всего 6 кВт)
в горах (Юрточный лагерь «Экотрек», Кок-Жайык)*

Туризм и ЦУР ООН

Цели в области устойчивого развития (или ЦУР) — это комплексная программа, призванная помочь мировому сообществу в совместной работе над созданием лучшего будущего в период до 2030 года.



Более 190 стран, включая Кыргызстан, поддержали эту повестку, взяв на себя обязательства по достижению 17 глобальных целей. Они охватывают важнейшие сферы жизни — от ликвидации бедности и сокращения неравенства до борьбы с изменением климата.

Туризм — одна из самых быстрорастущих отраслей в мире, обладающая значительным

потенциалом для прямого и косвенного вклада в достижение ЦУР. Однако, несмотря на этот потенциал, сектор сталкивается с рядом вызовов и на данный момент отстает во многих ключевых областях, что требует усиления усилий и более ответственного подхода. Туризм может способствовать достижению всех Целей устойчивого развития, однако он прямо упоминается в задачах, связанных с Целью 8, 12 и 14.:



ЦУР 8: Достойная работа и устойчивый экономический рост:

Развитие локального найма в отеле или туристической компании — приоритетное привлечение местных жителей к работе, предоставление им достойных условий труда, обучения и карьерного роста.



ЦУР 12: Ответственное потребление и производство:

В частности, внедрение системы минимизации пищевых отходов в ресторане при отеле, включая планирование меню, переработку остатков и сотрудничеству с местными фермерами и поставщиками экологичной упаковки.



ЦУР 14: Сохранение морских ресурсов и устойчивое использование океанов:

Организация туров, в рамках которых туристам рассказывают о важности сохранения морской экосистемы, запрещают взаимодействовать с морской флорой и фауной, а также поддерживают программы очистки прибрежных зон от мусора.

При этом важно помнить: туризм может содействовать достижению всех 17 ЦУР¹ — он тесно связан с вопросами экономического роста, гендерного равенства, образования, инноваций, охраны природы и многими другими. Именно потому, что туризм объединяет разные сферы — социальные, экономические, экологические — он может стать мощным инструментом для положительных изменений.

Спрос на устойчивый туризм

На протяжении последних лет Центральная Азия все активнее рассматривается как перспективное туристическое направление, набирающее популярность под общим брендом «Великий шелковый путь». Это дает странам региона возможность выстраивать совместную туристическую стратегию и расширять предложение для более разнообразного и длительного пребывания, поскольку Шелковый путь по праву считается одним из самых ценных культурных и туристических ресурсов в мире.

Устойчивое развитие туризма в данном контексте — не только экологическая необходимость, но и важный социально-экономический приоритет для всех стран Центральной Азии. В последние годы наблюдается устойчивая тенденция: все больше путешественников задумываются о том, какое влияние они оказывают на природу и местные сообщества, и отдают предпочтение тем туристическим продуктам и формам размещения, которые соответствуют их ценностям.

Для туристических компаний это реальный шанс привлечь растущую аудиторию осознанных туристов, ориентированных на ответственные путешествия.

Грамотное управление и участие бизнеса, местных сообществ, государственных и международных организаций может превратить индустрию туризма в мощный инструмент для построения более устойчивого будущего для всех.

В ежегодном отчете по устойчивому развитию Booking за 2024 год отмечается, что в мире наблюдается значительный интерес к устойчивым решениям. Так, большинство опрошенных (75%) выразили твердое намерение сделать более экологичный выбор путешествия в наступающем году, а каждый второй намеренно избегает туров, не отвечающих требованиям экологической устойчивости.³

Отмечается, что более половины туристов перешли на использование многоразовых бутылок для воды, чтобы сократить количество пластиковых отходов. Кроме того, почти 80% путешественников стали более внимательно относиться к потреблению энергии, предпочитая выключать свет и электроприборы, когда они не используются. В 2023 году 45% путешественников старались перерабатывать свои отходы во время путешествий.⁴

¹ UN Tourism — Tourism in 2030 Agenda

² Всемирный банк (2017). <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2017/10/31/central-asia-tourism-a-driver-for-development>

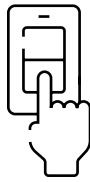
³ Arival Tours (2022). Activities & Sustainability Report

⁴ Booking.com (2023). Sustainable Travel Research Report



>50%

перешли на
использование
многоразовых
бутылок для воды



80%

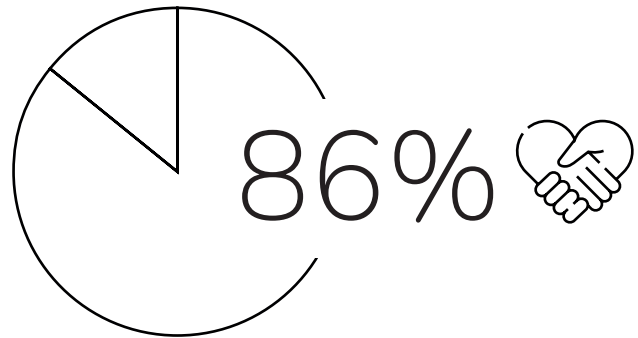
выключат свет
и электроприборы,
когда они **не**
используются



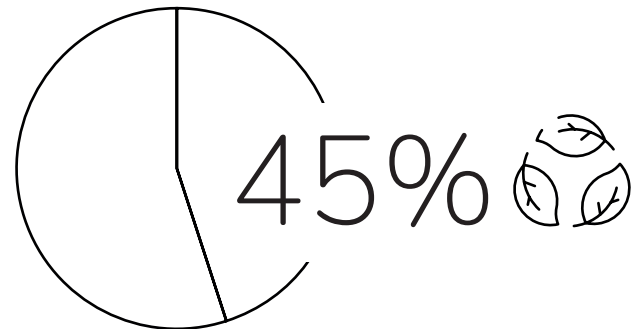
45%

старались
перерабатывать
свои отходы во
время путешествий

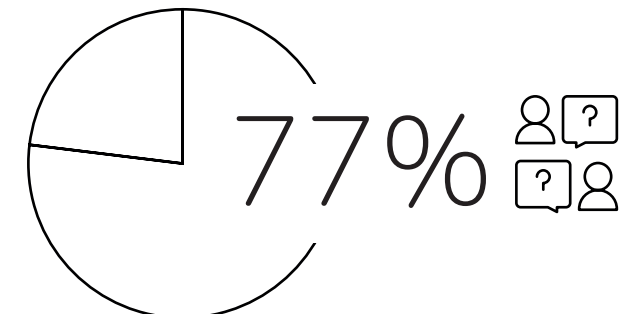
Также подавляющее число (86%) респондентов из числа представителей молодого поколения выразили желание поддерживать локальный бизнес при посещении новых мест. Это отражает их растущее желание применять регенеративный подход к своим поездкам, стремясь к отдыху, который может оказать положительное влияние.⁵ Поездки со смыслом, особенно те, которые поддерживают малый бизнес и местные сообщества, все чаще становятся предметом внимания путешественников.



Наблюдается интерес туристов к «зеленой» сертификации — почти половина опрошенных (45%) заявляют, что их уверенность в том, что они остановятся в конкретном средстве размещения, повысится, если оно будет иметь сертификат или лейбл устойчивого развития. Более того, 59% готовы отфильтровать отели так, чтобы включить в список только сертифицированные варианты.⁶



Однако исследование Expedia показывает, что хотя потребители готовы идти на компромиссы, например, жертвовать удобством или платить больше за экологичные варианты, 70% путешественников отмечают, что процесс выбора кажется им слишком сложным и запутанным.⁷ Это говорит о необходимости более четкой и доступной информации от поставщиков туристических услуг, которая помогла бы принимать такие решения.



⁶ Booking.com (2024). Sustainable Travel Research Report
⁷ Expedia (2022). Sustainable Travel Study

Тренды и тенденции в устойчивом туризме

В 2025 году туризм все дальше уходит от стереотипных сценариев и привычных норм. Люди ищут не просто отдых, а возможность вырасти, переосмыслить себя и получить ценные воспоминания. Путешествие ради впечатлений и личной трансформации все чаще становится трендом.

Ключевое слово — «аутентичный опыт». Современным путешественникам уже недостаточно просто побывать в новом месте или поучаствовать в стандартной экскурсии. Им важно полностью окунуться в местную культуру, почувствовать атмосферу и прожить что-то настоящее.

Так, например, **гастротуризм** выходит на новый уровень. По данным опросов, 61% туристов хотят лучше понимать, откуда берутся кулинарные символы того или иного региона.⁸ Посещение гастрономических фестивалей, экскурсии по локальным ресторанам, ужины с местными шефами — все это вызывает растущий интерес.⁹ Такой подход помогает не только сделать отдых насыщеннее, но и приносит ощутимую пользу местным сообществам: усиливает чувство идентичности, стимулирует экономику и поддерживает локальных производителей.

Наряду с желанием прочувствовать местный колорит, все больше путешественников стремятся к **уединению с природой**. По данным опроса, 68% респондентов осознанно ищут места, где можно отдохнуть в окружении природы — чтобы очистить разум и обрести внутреннее равновесие. Для многих путешествие — способ вырваться из потока тревожной информации, перегрузок и постоянного стресса.

Кроме того, 75% опрошенных заявили о намерении сократить время, проводимое перед экранами, во время поездок. Это — осознанный шаг в сторону ментального здоровья и восстановления.¹⁰

Параллельно растет интерес к приключениям у **туристов старшего поколения**. В 2025 году бэби-бумеры (родившиеся с 1946 по 1964 год) переосмысливают идею путешествий на закате жизни. 23% из них заинтересованы в активных и даже экстремальных видах отдыха — таких как походы по горам или сплавы на каноэ. Для сравнения: в 2024 году этот показатель составлял лишь 10%.¹¹

Общая тенденция иммерсивных и трансформационных путешествий ведет к все большему **спросу на персонализацию**. В эпоху цифровых решений путешественники всех возрастов активно ищут технологии, которые делают путешествие удобнее — от индивидуализированных фильтров при поиске и бронировании до адаптированной рекламы и персональных рекомендаций.

Одной из самых заметных технологических тенденций в туристической индустрии становится **стремительное распространение искусственного интеллекта (ИИ)**. Инструменты на базе ИИ активно внедряются компаниями для оптимизации различных аспектов: от генерации описаний туров и

⁸ Booking.com (2024). Travel Predictions

⁹ American Express Travel (2024). 2025 Global Travel Trends Report

¹⁰ American Express Travel (2024). 2025 Global Travel Trends Report

¹¹ Booking.com (2024). Travel Reinvented: Booking.com's 2025 Travel Predictions

¹² UNEP (2024). Искусственный интеллект создает экологические проблемы. Что мы можем предпринять?

автоматизации бронирований до улучшения взаимодействия с гостями, включая помощь в написании отзывов.

Несмотря на то, что центры обработки данных, где размещены серверы ИИ, являются крупными потребителями ресурсов¹², эта технология **превращается в мощный инструмент продвижения экологических и социально ответственных практик**. Алгоритмы способны анализировать поведение, предпочтения и историю выбора путешественников, чтобы предлагать персонализированные рекомендации, будь то экологически чистое жилье, более устойчивые виды транспорта или мероприятия, уважающие местную культуру и природу.

Кроме того, искусственный интеллект значительно повышает операционную эффективность туристических компаний. Яркий пример — борьба с пищевыми отходами в гостиничном секторе. С помощью ИИ отели могут прогнозировать спрос, оптимизировать запасы и корректировать закупки в режиме реального времени.

Уже сегодня эффект очевиден: сеть Iberostar Hotels & Resorts за первую половину 2023 года сократила объемы пищевых отходов на 28% благодаря внедрению ИИ-решений,¹³ а Устойчивое развитие становится не только нормой, но и условием для роста и инвестиций. Группа Ассог объявила о партнерстве с тремя стартапами, специализирующимися на ИИ, чтобы ускорить цифровую трансформацию и превзойти цель по сокращению пищевых отходов на 50% к 2030 году.

Преимущества устойчивого развития для бизнеса

Взяв на себя ответственность перед заинтересованными сторонами и интегрировав принципы устойчивого развития в операционную деятельность, туристические компании получают ряд ощутимых выгод.



Во-первых, это **рост спроса со стороны новых категорий клиентов**, заинтересованных в отдыхе с минимальным воздействием на окружающую среду и местные сообщества. Как упоминалось ранее, глобальный тренд на устойчивость продолжает усиливаться, и таких клиентов становится все больше.



Во-вторых, устойчивое развитие способствует **снижению затрат**. Мероприятия по рациональному использованию ресурсов, повышению энергоэффективности и сокращению отходов ведут к уменьшению эксплуатационных расходов и повышению общей эффективности. Например, внедрив ряд устойчивых практик, предприятия способны снизить потребление водных ресурсов на 15%¹⁴, а электроэнергии — на 10–25%.¹⁵

¹³ Iberostar Hotels & Resorts (2023). Iberostar Hotels & Resorts Reduces Food Waste by 28% in the First Half of 2023 with AI Implementation in its Hotels

¹⁴ EPA WaterSense (2009). Water Efficiency in the Commercial and Institutional Sector: Considerations for a WaterSense Program

¹⁵ The Carbon Trust (2018). Hospitality. Saving energy without compromising comfort



В-третьих, приверженность принципам устойчивости помогает **привлекать и удерживать персонал**. Сотрудники гордятся работой в организациях, разделяющих ценности ответственного бизнеса. Все больше молодых специалистов рассматривают трудоустройство в таких компаниях как важный элемент личной идентичности и социальной ответственности. Это способствует снижению текучести кадров, росту вовлеченности и повышению инновационного потенциала команды.



Четвертое преимущество связано с **инвестициями**. Все чаще экологические и социальные критерии становятся частью условий предоставления финансирования. Репутация компании как устойчивой делает ее более привлекательной для инвесторов и кредиторов.



Кроме того, устойчивые практики помогают компаниям **эффективнее управлять рисками**. Соблюдение законодательства снижает юридическую ответственность, а демонстрация проактивной позиции в вопросах экологии, здоровья и безопасности может сыграть ключевую роль в защите репутации и смягчении последствий возможных судебных споров. Такой подход также снижает вероятность штрафов и ущерба для организации ввиду все большей интеграции экологических требований со стороны регулирующих органов.



Налаженное **взаимодействие с местными сообществами** также становится важным активом. Поддержка со стороны жителей помогает сохранять аутентичность направления и обеспечивает более устойчивое качество туристического продукта в долгосрочной перспективе.



Устойчивость укрепляет и **имидж бренда**. Современные потребители все чаще отдают предпочтение компаниям с прозрачной экологической и социальной политикой. Надежный, устойчивый имидж способствует лояльности существующих клиентов, привлечению новых и росту рыночной доли.



Наконец, устойчивый подход закладывает основу для **долгосрочной прибыльности**. Более высокая стоимость бренда, эффективная команда, снижение затрат и доступ к инвестициям повышают конкурентоспособность и рентабельность компании в средне- и долгосрочной перспективе.

Правовое регулирование и международные стандарты устойчивого туризма

На фоне растущего интереса к устойчивому развитию, соблюдение правовых норм становится не просто формальностью, а обязательным условием ведения бизнеса. Отели и туристические компании должны учитывать не только требования национального и регионального законодательства в области экологии и социальной ответственности, но и ориентироваться на международные стандарты и рекомендации.

Международное регулирование в сфере устойчивого туризма опирается на ряд документов и инициатив, разработанных глобальными и региональными организациями. Один из ключевых документов — **Глобальный этический кодекс для туризма**, принятый Всемирной туристской организацией (UN Tourism). В нем собраны основные принципы, направленные на развитие ответственного, устойчивого и экологически безопасного туризма. Кодекс служит ориентиром как для правительств и туристического бизнеса, так и для общественных организаций и самих путешественников.

В рамках Европейского Союза устойчивый туризм входит в более широкую стратегию — **European Green Deal**, цель которого — достичь климатической нейтральности к 2050 году. В туристической отрасли это выражается в поддержке устойчивых видов транспорта, снижении углеродного следа туристических компаний, переходе на циркулярные бизнес-модели.

Существенное значение также приобретает **Директива ЕС по корпоративной устойчивой отчетности (CSRD)**, вступившая в силу с 2024 года. Она обязывает крупные компании, включая представителей туристической отрасли, раскрывать информацию об экологических рисках, выбросах CO₂, использовании ресурсов и обращении с отходами.

ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ:

Директива CSRD

Директива о корпоративной отчетности в области устойчивого развития (CSRD) — это постановление ЕС, обязывающее крупные компании раскрывать подробную информацию о своей практике в области устойчивого развития.

Для средств размещения и туркомпаний из Центральной Азии, работающих с европейскими выездными операторами, эта директива может иметь значительные последствия. Как часть цепочки поставок они могут быть обязаны предоставлять своим европейским партнерам исчерпывающие и проверяемые данные об устойчивом развитии.

Усиление контроля означает, что компании должны будут обеспечить соответствие своей практики стандартам устойчивого развития, ожидаемым ЕС, что может привести к повышению требований к прозрачности и подотчетности их деятельности.

Заявления об устойчивом развитии также требуют подкрепления доказательствами: данные о снижении выбросов, рациональном использовании ресурсов и других достижениях должны быть легко проверяемыми и соответствовать требованиям законодательства. Несоответствие может не только подорвать доверие гостей и партнеров, но и повлечь за собой правовые последствия.

Пример системы сортировки отходов
(Гостевой дом «Хиллсайд», Каракол)



ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ:

Green Claims Directive

Green Claims Directive или Директива о зеленых заявлениях — это законодательная инициатива ЕС, направленная на обеспечение ясности, точности и проверяемости экологических заявлений предприятий.

В основе Директивы о зеленых заявлениях лежит требование к компаниям предоставлять четкие и проверяемые доказательства в поддержку любых заявлений о защите окружающей среды. Это означает, что компании должны подкреплять свои заявления об устойчивом развитии надежными, научно обоснованными данными.

Данная инициатива не ограничивается компаниями, работающими на территории ЕС; она распространяется на любой бизнес, который продает или реализует товары и услуги европейским потребителям. Это означает, что средства размещения и туроператоры из Центральной Азии, ориентированные на европейские рынки, должны знать и соблюдать эти правила.

Несоблюдение этих требований может ограничить их возможности на европейском рынке, поэтому крайне важно привести свою деятельность в соответствие со стандартами директивы.

Крупнейшей международной организацией, играющей ключевую роль в разработке и продвижении стандартов устойчивого туризма во всем мире, является **Глобальный совет по устойчивому туризму** (англ. Global Sustainable Tourism Council или GSTC).

Основанный при поддержке ООН, GSTC объединяет представителей государственных структур, туристической индустрии, НПО и академического сообщества с целью продвижения устойчивых практик в туризме. Основная миссия GSTC — разработка универсальных стандартов устойчивого туризма, которые служат глобальным ориентиром для всех участников отрасли.

Влияние GSTC на международный туризм значительно. Критерии и принципы совета позволяют унифицировать подходы к устойчивому управлению туризмом, что особенно важно в условиях глобализации и необходимости международной координации усилий. Кроме того, они способствуют внедрению ответственных

методов работы и повышению доверия потребителей и инвесторов.

Стоит отметить, что GSTC не занимается сертификацией самостоятельно, а разрабатывает стандарты устойчивости в сфере туризма и гостеприимства (**Стандарты GSTC**), на основе которых сертификацию проводят сторонние организации. Более подробную информацию о наиболее распространенных сертификатах в Кыргызстане см. в следующем разделе.

Отдельные требования существуют для **средств размещения, туроператоров, дестинаций, MICE и достопримечательностей**.

Все стандарты охватывают четыре ключевых направления:

Устойчивое управление —

охватывает аспекты планирования, мониторинга и отчетности, управление рисками и соблюдение законодательства.

Социально-экономическая устойчивость —

включает вовлечение местных сообществ, справедливую занятость, развитие местной экономики и соблюдение прав человека.

Культурная устойчивость —

касается уважения к местной культуре, традициям и историческим ценностям, а также их сохранения и передачи.

Экологическая устойчивость —

включает управление энергопотреблением, водой и отходами, сокращение загрязнения, сохранение биоразнообразия и устойчивое использование природных ресурсов.

Все **Стандарты GSTC** находятся в свободном доступе на официальном сайте gstccouncil.org, что позволяет бизнесу использовать их для предварительной самооценки. Стандарты на русском языке можно найти [здесь](#).

Сертификация устойчивого развития туризма

Важное примечание: Обращаем ваше внимание, что правила сертификации Good Travel Seal и Travelife меняются. Кроме того, Good Travel Seal в скором времени станет «Good Travel Host».

Сертификация устойчивого развития является важным инструментом для туристических компаний, которые стремятся подтвердить свою приверженность экологической, социальной и экономической ответственности. Получение сертификатов демонстрирует соблюдение высоких стандартов устойчивости, что способствует укреплению доверия со стороны гостей, партнеров и местных сообществ.

Существуют десятки разнообразных программ сертификации, но на данный момент самыми распространенными программами в Кыргызстане и Центральной Азии являются программы **Good Travel Seal** (для всех типов бизнеса, за исключением туроператоров) и **Travelife** (для туроператоров).

Программы сертификации устойчивого развития в туризме, несмотря на некоторые различия в деталях, базируются на общих принципах, поскольку соответствуют Стандартам GSTC. Большинство из них ориентированы на процессы, т.е. аудиторы оценивают наличие соответствующих политик и процедур, но не всегда требуют полного соответствия конечным результатам.

Например, в случае с отказом от одноразового пластика будет проверяться политика и этапы ее реализации, а не факт полного отсутствия пластиковых изделий.



Процедура сертификации для большинства программ имеет схожую структуру:

- Сначала компания получает перечень критериев, подготавливает заявку на онлайн-платформе и прикрепляет необходимые доказательства.
- После этого проводится удаленная проверка представленных документов и/или организуется аудит на месте.
- Во время визита аудитор общается с сотрудниками и заинтересованными сторонами, а также проводит аудит на территории предприятия.
- Аудитор формирует отчет, который направляется органу сертификации. Далее Комитет сертификационного органа принимает решение о присвоении сертификации и информирует бизнес о результате проверки.

Например, программа **Good Travel Seal** предусматривает 3 уровня и 5 маркировок соответствия: Checked, Bronze, Silver, Gold, Platinum и Diamond. У **Travelife** существуют только 2 уровня — Travelife Partner и Travelife Certified.

Сроки сертификации зависят от уровня подготовки компании. Если в организации уже существуют необходимые политики и процедуры, процесс может занять от двух до четырех месяцев.

Если предприятие не уверено в своих силах подготовиться к сертификации самостоятельно, рекомендуется обратиться за поддержкой к местным консультантам. За консультацией вы можете обратиться в [Destination Karakol](#) или за консультацией в выбранный орган по сертификации, например [Travelife](#) или [Good Travel Seal](#).

Финансовые затраты на сертификацию обычно предусматривают ежегодные членские взносы (в зависимости от размера предприятия или количества сотрудников) и оплату за аудит. В среднем стоимость прохождения сертификации составляет от €300 до €1 500 в год (точную стоимость необходимо уточнять напрямую у выбранного органа сертификации).

Частота аудита варьируется — его могут проводить ежегодно или раз в два года, в зависимости от политики сертификационного органа.

Преимущества сертификации в области устойчивого развития включают усиление доверия со стороны гостей, повышение конкурентоспособности, оптимизацию операционной деятельности и доступ к новым рыночным возможностям.

Многие сертифицированные компании также отмечают увеличение прибыли благодаря привлечению более экологически осознанных клиентов. Однако одним из ключевых плюсов является [возможность улучшить внутренние процессы](#).

Все сертификационные схемы опираются на набор критериев с конкретными рекомендациями, которые представляют собой готовое руководство к действию. Оплата за сертификацию сравнима с оплатой работы внешнего консультанта, который помогает выявить слабые места и предлагает конкретные шаги для их устранения.

В случае отсутствия предварительной подготовки сертификация может потребовать от полугода.

Особая ценность сертификации заключается и в ее [влиянии на команду](#). Подготовка к ней мотивирует сотрудников, укрепляет их вовлеченность и повышает командный дух.

Не менее важно и то, что сертификация позволяет [отслеживать реальные изменения](#) и делиться результатами с внешним миром. Публикация открытых и понятных отчетов усиливает репутацию компании, повышает доверие клиентов и помогает привлекать внимание корпоративных партнеров.

И, наконец, наличие сертификации может сыграть ключевую роль в [успешном B2B-сотрудничестве](#). В последнее время крупные международные партнеры все чаще запрашивают подтверждение того, что их поставщики придерживаются принципов устойчивого развития.

Для эффективного использования этого потенциала компаниям необходимо активно информировать клиентов о наличии сертификата через подходящие каналы, располагая логотип сертификации на своем сайте, в коммерческих предложениях и даже в лобби. Крупные платформы, такие как Booking, Google и Agoda, уже активно выделяют сертифицированные средства размещения из общего списка объектов, что дает компаниям неоспоримое преимущество.

Сертифицированные туристические компании Кыргызстана (на момент написания данного руководства):

Travelife
для туроператоров



10

Good Travel Seal
для средств размещения



25



«В течение первых трех лет работы нашего гостевого дома «Ордо» мы заметили, что многие ресурсы тратятся впустую. Более того, у меня уже был опыт раздельного сбора отходов в Бишкеке, и я хотел внедрить его и в Караколе. Мы рассматривали сертификацию Good Travel Seal как способ помочь в достижении наших целей.

Действительно, прохождение сертификации было очень полезным для нас, так как помогло улучшить наши услуги, а также привлечь более сознательных клиентов, которые с большим уважением относятся к нашим нормам и правилам. В совокупности это позволило нам скорректировать наши цены, что также дает экономическое преимущество».

— Марсбек Тезеков,
владелец гостевого дома «Ордо», Каракол.



Полка с тапочками, рассортированными по номерам гостевого дома (гостевой дом «Ордо», Каракол)



Практики устойчивого развития
для средств размещения

02

| Практики устойчивого развития для средств размещения

Введение

Средства размещения являются одними из самых ресурсозатратных элементов туристической индустрии. Энерго- и водопотребление, объемы пищевых отходов и использование одноразовых материалов — все это оказывает значительное воздействие на окружающую среду. Внедрение устойчивых решений позволяет повысить операционную эффективность, что ведет не только к сокращению расходов, но и к возможности усилить имидж бренда, повысить лояльность гостей и соответствовать ожиданиям

ключевых партнеров — от инвесторов и туроператоров до регулирующих органов.

Сильная репутация и дифференциация бренда — еще два важных плюса. Устойчивые инициативы помогают выделиться на фоне конкурентов, так как современные туристы все чаще отдают предпочтение отелям, которые внедряют устойчивые практики, ожидая прозрачности, ответственности и заботы о планете на каждом этапе пребывания.

Чтобы добиться таких результатов, важно системно внедрять устойчивый подход во все аспекты деятельности средства размещения. Это включает четыре ключевых направления:



Окружающая среда.

В частности — ответственное потребление ресурсов, сокращение отходов, устойчивые закупки и уменьшение загрязнения окружающей среды. Внедряя данные практики, средства размещения вносят вклад в сохранение природной привлекательности Кыргызстана и уменьшают свой экологический след.



Культура и наследие.

Сохранение культурного и исторического наследия регионов, где работают отели, — важная часть устойчивого развития. Поддержка аутентичных культурных практик, уважение к местным традициям и защита уникальных особенностей региона способствуют созданию более глубоких впечатлений для гостей и укрепляют региональную идентичность.



Люди и экономика.

Данная область ставит в приоритет процветание местной экономики, благополучие гостей и комфортную рабочую среду для сотрудников. Принятие этих принципов гарантирует, что средства размещения положительно влияют на жизнь местного сообщества и способствуют созданию благоприятной и инклюзивной среды для туристов и работников.



Менеджмент устойчивости.

Эффективное управление устойчивыми практиками в отеле начинается с разработки стратегии, соответствующей правовым нормам и стандартам. Это включает маркетинг, обучение сотрудников, повышение осведомленности гостей и создание доступной среды. Системный подход позволяет отелям успешно адаптироваться к вызовам и интегрировать устойчивость во все аспекты своей деятельности.

Каждый отдел средства размещения вносит вклад в устойчивое развитие и может сыграть свою роль на пути к устойчивому функционированию предприятия. В данном руководстве представлены конкретные практики, разделенные по основным службам и зонам отеля:

- **Технологии и методы эксплуатации** (инженерно-техническая служба, служба эксплуатации, служба безопасности);
- **Стойка регистрации/ресепшн** (служба приема и размещения гостей);
- **Офисные помещения** (служба бронирования, административная служба, бухгалтерия и т. д.);
- **Прачечная и служба уборки помещений;**
- **Кухня** (служба организации питания);
- **Закупки** (хозяйственная служба);
- **Отдел управления персоналом (HR);**
- **Отдел продаж и маркетинга** (коммерческая и маркетинговая службы);
- **Взаимодействие с местным сообществом;**
- **Менеджмент** (административная служба).

Эти разделы помогут определить и внедрить устойчивые практики в соответствующих областях деятельности отеля.

Технологии и методы эксплуатации



Здание, помещения и оборудование

(1) Энергосбережение и климат

- ☐ Установить счетчики электроэнергии и измерять общий расход энергии и расход на одного гостя/ночь как минимум раз в месяц (кВт·ч).
- ☐ Заменить все лампы в осветительных приборах на энергосберегающие светодиодные.
- ☐ В туалетах, лестничных проемах и технических зонах установить датчики движения и освещенности. Наружное освещение сведено к минимуму и/или оснащено датчиками автоматического выключения.
- ☐ Убедиться, что элементы управления освещением имеют четкую маркировку, особенно если они сгруппированы вместе.

- ☐ Максимально использовать естественное освещение и вентиляцию в общих зонах.
- ☐ Проводить предсезонное и периодическое обслуживание систем вентиляции, кондиционирования и отопления.
- ☐ Регулярно очищать от пыли лампы и плафоны, а также электрические чайники от накипи, чтобы продлить срок их службы и улучшить производительность.
- ☐ Убедиться, что плотные шторы не перекрывают доступ к отопительному оборудованию, чтобы обеспечить эффективный прогрев помещений.
- ☐ При закупке бытовой и оргтехники выбирать модели с наивысшим классом энергоэффективности.
- ☐ Внедрить систему карт-ключей для контроля энергопотребления в номерах.
- ☐ Провести энергоаудит здания на предмет теплопотерь и определения потенциала энергосбережения.
- ☐ Рассмотреть возможность установки теплового насоса.
- ☐ Искать возможности использования возобновляемых источников энергии (солнечные панели, ветряные электрогенераторы и т. д.)
- ☐ Отслеживать и рассчитывать прямые и косвенные выбросы парниковых газов, используя измеренное годовое потребление энергии и другие измерения (например, с помощью методологии [Hotel Carbon Measurement Initiative](#)).
- ☐ Там, где это целесообразно, использовать механизмы компенсации и/или инвестиций в возобновляемые источники энергии (существует множество компаний, предлагающих данные услуги, например, [myclimate.org](#)).

Настройка оборудования

- ☐ Активировать автоматический переход «в режим сна» для компьютеров, принтеров, кофемашин и другой техники, а также внедрить политику выключения мониторов, когда те не используются (во время перерывов или совещаний).
- ☐ Использовать программируемые термостаты, чтобы настроить расписание работы климатической техники и предусмотреть ее выключение в нерабочее время.
- ☐ Убедиться, что зоны, где расположены термостаты, не подвержены влиянию сквозняков, солнечного света или внутренних источников тепла, таких как радиаторы или камины.
- ☐ Установить и поддерживать рекомендованную температуру в помещениях. В отопительный сезон избегать перегрева, выбирая следующие рекомендуемые температуры¹⁶:
 - Гостевые номера — 19-21°C;
 - Гостевые ванные комнаты — 26-27°C;
 - Коридоры — 19-21°C;

¹⁶ The Carbon Trust (2018). Hospitality. Saving energy without compromising comfort

- Кухни — 16-18°C;
- Рестораны и столовые — 22-24°C;
- Бары, лаунж-зоны — 20-22°C.

Существует меньше четких рекомендаций по охлаждению в жаркий сезон, но Всемирная организация здравоохранения обычно рекомендует поддерживать температуру в помещении на уровне 27°C при использовании кондиционера.¹⁷

- ☐ Следить за тем, чтобы во всех камерах хранения, холодильниках и морозильниках была установлена корректная температура в соответствии с инструкцией. Это важно как для обеспечения максимального качества продуктов, так и для их безопасности.



(2) Сокращение потребления воды

- ☐ Установить счетчики воды и измерять общий расход и расход на одного гостя/ночь как минимум раз в месяц (в кубометрах или литрах).
- ☐ Не допускать протечек в сантехнических системах.
- ☐ Установить водосберегающие смесители на краны с максимальным расходом воды 8 литров в минуту, а также насадки-аэраторы. Душевые лейки должны иметь расход не более 9 литров в минуту.
- ☐ Установить унитазы с системой двойного смыва — не более 3 литров для половинного слива и не более 6 литров для полного смыва.
- ☐ Оборудовать душевые в общественных местах, таких как спа и бассейны, кнопками, которые ограничивают поток воды до определенной продолжительности.
- ☐ Очищать и повторно использовать сточные воды на территории предприятия.
- ☐ Оборудовать бак или подземный резервуар для сбора и хранения дождевой воды, которую можно использовать для полива растений.
- ☐ Не использовать шланги для полива растений, отдавая предпочтение системам капельного полива.



(3) Управление отходами

- ☐ Отдавать предпочтение предметам многоразового использования, а если это невозможно, выбирать одноразовые компостируемые в домашних условиях альтернативы.
- * Принять во внимание, что многие типы биоразлагаемого пластика (например, PLA 7) компостируются только в промышленных условиях.*
- ☐ Предусмотреть перепродажу/раздачу персоналу/передачу нуждающимся вышедшую из строя технику, мебель, постельное белье и иные товары.
 - ☐ Заменить одноразовые батарейки на многоразовые перезаряжаемые аккумуляторы.

¹⁷ WHO (2024), Heat and Health, доступно [здесь](#)

- ☐ Использовать высокоэффективные электрические сушилки для рук вместо бумажных полотенец в туалетах.
- ☐ Иметь список всех потоков ТБО от операционной деятельности отеля.
- ☐ Внедрить отдельный сбор, сортировку и сдачу на переработку как минимум следующих фракций:
 - бумага и картон;
 - пластик (1 PET, 2 HDPE, 4 LDPE, 5 PP, 6PS);
 - стекло;
 - алюминий и металл;
 - органические отходы;
 - опасные отходы (батарейки, лампочки, электронные отходы и т. д.).

** Если сбор отходов не осуществляется в государственном порядке, попробовать найти частных операторов, принимающих или выкупающих определенные фракции отходов (например, макулатуру).*

- ☐ Организовать отдельный сбор вторичного сырья как в общих зонах отеля, так и в зоне для персонала. Контейнеры для отдельного сбора должны иметь четкую маркировку и визуально отличаться от мусорных баков для неперерабатываемых отходов.
- ☐ Осуществлять сбор, накопление и надлежащую утилизацию опасных отходов (в том числе батареек, лампочек, хим. веществ и т. д.) отдельно от основных фракций. Под надлежащей утилизацией подразумевается сдача в специальный контейнер для опасных отходов, либо передача в специализированный пункт приема.

** Если сбор опасных отходов не осуществляется в государственном порядке, попробовать найти частные инициативы.*

- ☐ По возможности, внедрить практику компостирования пищевых отходов или их передачу на корм скоту.



(4) Обеспечение здоровья и безопасности

- ☐ Иметь политику в отношении протоколов экстренного реагирования, где описаны необходимые процедуры для различного рода ЧП, четкое описание ролей и функций сотрудников, задокументированные инструкции для принятия первых мер реагирования и восстановления деятельности.
- ☐ Иметь полис страхования на случай ущерба имуществу, жизни или здоровью постояльцев и посетителей.
- ☐ Убедиться, что протоколы экстренного реагирования учитывают потребности гостей с особыми потребностями и включают четкие процедуры их информирования и эвакуации.
- ☐ Проводить для всех сотрудников периодическое обучение по вопросам охраны труда и техники безопасности, например, оказанию первой помощи, проведению противопожарных инструктажей и т. д.

- Иметь необходимое оборудование, такое как аптечка первой помощи, огнетушитель, пожарные одеяла, пожарный шланг, указатели аварийных выходов и т. д.
- Иметь соответствующие системы обеспечения безопасности, например, систему видеонаблюдения, сигнализацию и/или охрану.
- Химические вещества, особенно в больших количествах, хранить и использовать в соответствии с надлежащими стандартами.
- Внедрить строгие процедуры обработки и хранения персональных данных гостей, включая шифрование информации, ограничение доступа и регулярный аудит системы безопасности.



(5) Доступная среда

- Провести аудит уровня доступности помещений и прилегающей территории с привлечением экспертов по доступной среде.
- Адаптировать как минимум 5% номеров в отеле для людей с особыми потребностями.
- Адаптировать все ключевые зоны отеля и прилегающую территорию, а также конференц-залы для людей с ограниченными физическими возможностями и другими особыми потребностями:
 - специально отведенные места для парковки рядом с входом с соответствующими указателями и ровными дорожками, ведущими к входу;
 - адаптированная входная дверь;
 - пандусы и рампы при наличии ступеней;
 - доступ к стойке регистрации для людей на инвалидных колясках;
 - визуальная разметка и тактильно-информационные указатели;
 - широкие коридоры и лифты для возможности заезда инвалидной коляски.
- Адаптировать сайт для гостей с нарушениями зрения и т. д.
- Постоянно контролировать доступность основных пешеходных маршрутов внутри и снаружи отеля (наледь, листва, снег, крупногабаритные предметы на пути и т. д.).
- Проводить обучение для сотрудников по взаимодействию и этике общения с людьми с особыми потребностями и маломобильными гостями.

Дизайн помещений и общественных пространств

- Выбирать местные или адаптированные виды растений для сада и ландшафтного дизайна, что помогает снизить потребление воды и исключить использование химических удобрений и пестицидов.
- Минимизировать вмешательство в естественные экосистемы на территории отеля или в его окрестностях, создав зоны с ограниченным доступом для гостей с целью сохранения местной флоры и фауны.
- Установить кормушки, домики для птиц, ульи для пчел или укрытия для мелких животных на территории отеля для поддержания биоразнообразия.

- Избегать чрезмерно ярких вывесок и использовать технологии для минимизации искусственного освещения в ночное время, чтобы не способствовать световому загрязнению.
- Упорядочить размещение вывесок (в том числе рекламных) на фасадах и согласовать их с городским дизайн-кодом.
- При наличии, сохранить целостность археологических объектов и объектов культурного наследия на территории средства размещения.
- Использовать нетоксичные строительные и отделочные материалы, краски и т. д.
- Отражать местное искусство/ремесло в дизайне и интерьере как общественных зон, так и номеров через использование традиционных материалов и текстур, интеграцию орнаментов и узоров, создание арт-пространств или выставочных зон и т. д.
- Запретить продажу, торговлю или демонстрацию археологических предметов / объектов без получения соответствующих разрешений.
- Соблюдать авторские права и права на интеллектуальную собственность и при необходимости получить необходимые разрешения.

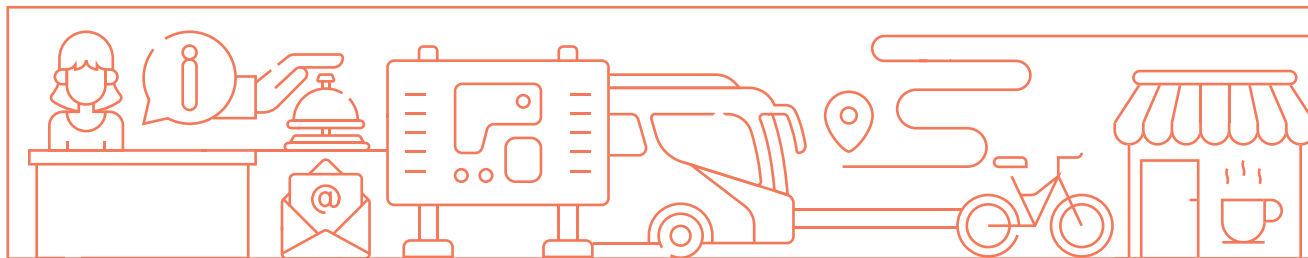
Гостевые номера

- При отсутствии автоматических карточных выключателей электричества в номерах предусмотреть стикеры-напоминания для гостей.
- Подготовить карточки-напоминания закрывать окна при включенном кондиционере (если не автоматизировано).
- Оснастить номера четкими информационными табличками о программе смены постельного белья и полотенец не чаще 1 раз в 3 дня (или по требованию гостя).
- Свести к минимуму количество печатных материалов, канцелярских принадлежностей, конвертов, пластиковых бейджей и т. д. в номерах, вместо чего использовать электронные материалы.
- Для индивидуальных туалетных принадлежностей (бритвенного набора, ватных палочек, расчески, швейного набора и т. д.) внедрить политику «по запросу».
- Внедрить систему многоразового использования тапочек, отказавшись от закупки одноразовых в пластиковой упаковке.

Инструктаж сотрудников

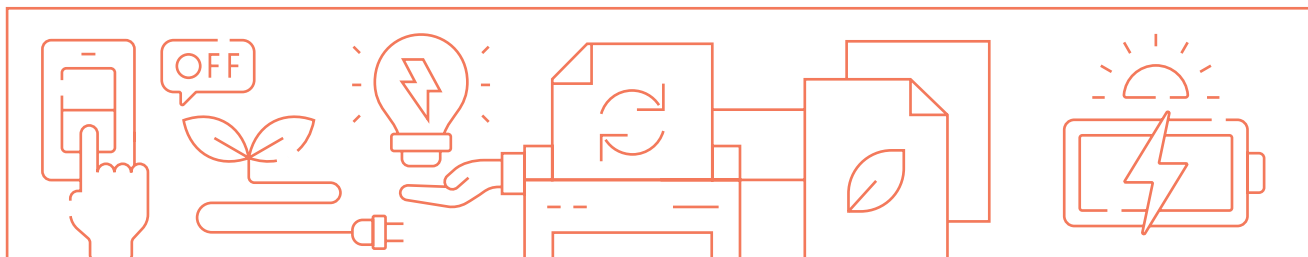
- Создать письменную процедуру и проинструктировать сотрудников сообщать о перегретых помещениях, о плохо закрывающихся дверях и окнах, о неоправданно включенном освещении или оборудовании.
- Внедрить политику выключения света и оборудования в конце рабочего дня, дополнив ее напоминаниями и стикерами, расположив их вблизи выключателей.
- Все сотрудники периодически проходят обучение и получают информацию о своих функциях и обязанностях в области энергосбережения, сокращения потребления воды и сортировки отходов.

Стойка регистрации / ресепшн



- ☐ Внедрить политику отказа от обязательной печати регистрационных форм и счетов, предлагая гостям выслать необходимые документы по электронной почте.
- ☐ Держать дверь главного входа закрытой, чтобы уменьшить теплопотери.
- ☐ Приглушать освещение в ночное время.
- ☐ Информировать гостей о местной истории, культуре и природной среде, предлагать туры и опыт, позволяющие познакомиться с ними в аутентичном формате.
- ☐ В общественных зонах размещать рекламные материалы и предложения по посещению местных учреждений культуры (музеев, театров, библиотек, выставок, центров ремесел и т. д.) и культурно-исторических достопримечательностей.
- ☐ Предоставлять гостям рекомендации о местных магазинах, кафе, ресторанах, расположенных поблизости.
- ☐ В зоне лобби разместить точку продаж локальных сувениров, изготовленных местными ремесленниками или социальными предприятиями.
- ☐ Информировать гостей о доступности общественного транспорта (маршруты, расписание и т. д.), а также, по возможности, предлагать велосипеды на прокат.
- ☐ Проводить обучение сотрудников мерам по обеспечению безопасности различных бизнес-процессов: открытие и закрытие офиса, работа с наличными деньгами и товарно-материальными ценностями и т. д.

Офисные помещения



- ☐ Внедрить политику выключения света и оборудования в конце рабочего дня, дополнив ее напоминаниями и стикерами, расположив их вблизи выключателей.
- ☐ При выборе офисной бумаги отдавать предпочтение брендам имеющим экологический сертификат FSC/PEFC или брендам, предлагающим варианты из полубеленой целлюлозы без применения хлора.

- Использовать офисное оборудование, не требующее батареек, например, калькуляторы на солнечных батареях, механические точилки для карандашей и т. д.
- Использовать перезаправляемые картриджи для принтера.
- Настроить принтеры на двустороннюю (дуплексную) печать.

Прачечная и служба уборки помещений



- По умолчанию реализовать программу смены постельного белья и полотенец не чаще 1 раз в 3 дня (или по требованию гостя), при этом оснастить номера соответствующими четкими информационными табличками и провести обучение для персонала.
- Предпочтение отдавать **профессиональным** моющим средствам в концентрированных формах и больших форматах. По возможности, приобретать средства с экологической сертификацией, без содержания хлора.
- Натуральные альтернативы могут быть пригодны для некоторых видов уборки (например, для очистки стекла с помощью уксуса и воды), но не там, где их использование может нарушить санитарные нормы — например, в помещениях, где готовят или подают продукты питания.
- Эксплуатировать стиральные и посудомоечные машины только с полной загрузкой.
- Вместо одноразовых пакетов для стирки заказать пошив многоразовых тканевых мешков.

Кухня



- Готовить на сковородках и кастрюлях правильного размера (относительно плиты и пламени).
- Накрывать сковородки и кастрюли, чтобы избежать потери тепла при приготовлении пищи.
- Иметь список содержимого на холодильном агрегате, чтобы избежать частого открытия дверей.
- Соблюдать процедуры размораживания — как минимум раз в два месяца или в соответствии с рекомендациями производителя.
- Уплотнения и прокладки на дверцах духовки следует проверять еженедельно, чтобы обеспечить плотное прилегание и минимальную потерю тепла.

- Сотрудничать с поставщиками для организации закупки продуктов в оборотной таре (например, многоразовые пластиковые контейнеры вместо одноразовых пластиковых пакетов).
- Отказаться от закупки одноразовых предметов в заведениях F&B (например, от порционных соусов и приправ в индивидуальной упаковке, одноразовой посуды и столовых приборов, трубочек и мешалок, чайных пакетиков в одноразовой упаковке, пищевой пленки, одноразовых костеров и т. д.).

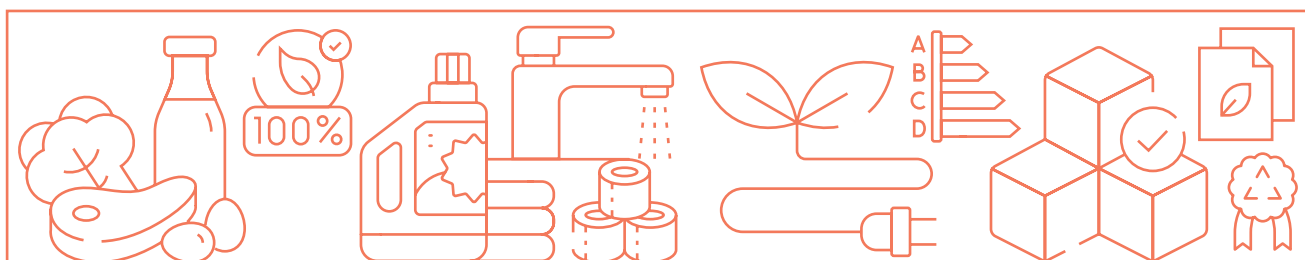
Пищевые отходы

- Установить основные источники образования пищевых отходов (отходы с тарелок, отходы производства, продукция с истекшим сроком годности и т. д.).
- Измерять и фиксировать (ежедневно/еженедельно/ежемесячно) образующийся объем пищевых отходов по двум категориям: отходы производства и отходы с тарелок.
- Внедрить технологии, инструменты и практики, способствующие снижению образования пищевых отходов (например, контроль за оборотом запасов, анализ меню, управление обрезками, уменьшение размера тарелок, использование местных и сезонных продуктов и т. д.).
- Проводить периодическое обучение для поваров и предоставлять им информацию об их функциях и обязанностях в области уменьшения пищевых отходов.

Ответственное предложение питания

- Отражать культурное наследие и традиции в меню.
- Предлагать вегетарианские варианты меню (включая адаптацию традиционных блюд) для каждой категории (например, закуски, основные блюда, десерты) и каждого приема пищи (например, завтрак, обед и ужин).
- Веганские, безглютеновые, безмолочные и другие специальные диетические варианты предлагать по запросу.
- Проводить обучение для поваров и официантов, чтобы они обладали знаниями о различных диетических вариантах питания, ограничениях и аллергенах.
- Промаркировать специальные диетические варианты блюд в меню и на шведском столе — чтобы гости могли легко их распознать.

Закупки



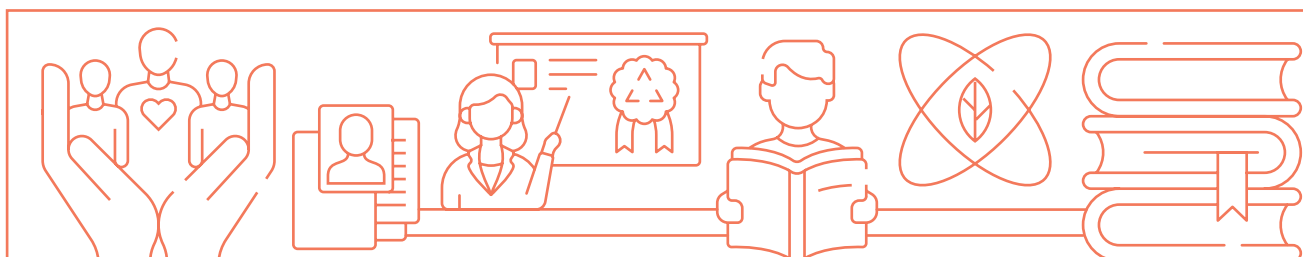
- Разработать политику закупок, в которой предпочтение будет отдаваться социально и экологически ответственным поставщикам и продуктам, в идеале — прошедшим сертификацию на устойчивое развитие.

** Некоторые типы продуктов (например, с определенными этикетками) могут быть труднодоступны в Кыргызстане. Вы можете обратиться в Destination Karakol, где вам могут порекомендовать поставщиков или связать вас с соответствующими сертифицированными предприятиями, если таковые имеются.*

- ☐ Составить список всех одноразовых предметов, закупаемых предприятием, и внедрить план по уменьшению их объема.
- ☐ Отдавать предпочтение многоразовым товарам, товарам в оборотной таре и из переработанных материалов.
- ☐ Закупать продукты и материалы (например, кофе, чай, сахар и т. д.) оптом, чтобы уменьшить количество упаковки.
- ☐ Вместо закупки бутилированной питьевой воды установить систему фильтрации и поощрять пить воду из-под крана, а если это технически невозможно, то установить кулеры для воды с возможностью наполнить собственную тару (на этажах и в зонах для персонала).
- ☐ Не предлагать индивидуальные пластиковые мини-флаконы для косметических средств в номерах, СПА, тренажерном зале и бассейне. Жидкие косметические средства (шампунь/кондиционер для волос, мыло для рук, гель для душа) предлагать в оборотном многоразовом формате (диспенсеры/дозаторы).
- ☐ При закупке пищевых продуктов отдавать предпочтение местным вариантам, произведенным в регионе или в Кыргызстане, и продуктам, имеющим экологическую сертификацию (например, EU Organic (Евросоюз) или сертификацию справедливой торговли (Rainforest Alliance, UTZ Certified, Fair Trade).
- ☐ При закупке косметических средств (например, жидкого мыла для рук, средства для мытья посуды и т. д.) отдавать предпочтение вариантам, имеющим экологическую сертификацию (например, Листок жизни, EU Ecolabel, ICEA и т. д.).
- ☐ При закупке моющих и чистящих средств выбирать концентрированные и профессиональные варианты на разлив, имеющие экологическую сертификацию.
- ☐ При выборе офисной бумаги отдавать предпочтение брендам, имеющим экологический сертификат FSC/PEFC или брендам, предлагающим варианты из полубеленой целлюлозы без применения хлора.
- ☐ При выборе туалетной бумаги и бумажных полотенец выбирать варианты из или с содержанием вторичного сырья.
- ☐ При закупке бытовой и оргтехники выбирать модели с наивысшим классом энергоэффективности.
- ☐ Вновь приобретенные мини-бары в номерах не должны потреблять энергию более 1 кВт·ч/день.
- ☐ Не закупать виды, находящиеся под угрозой исчезновения, включая определенные виды рыбы, мяса и птицы.
- ☐ При закупке мебели избегать предметов из ценных пород древесины, таких как красное дерево (махагони).

- При закупке сувениров и подарков для гостей и сотрудников отдавать предпочтение продукции, произведенной местными НКО, кооперативами, социальными предпринимателями и представителями уязвимых групп населения.
- При в случае использования услуг сторонних подрядчиков (например, клининговые услуги, строительство, общественное питание и т. д.), проверять компании на предмет соблюдения трудовых прав своих сотрудников.
- Включить в контракты с поставщиками или создать кодекс поведения поставщика, включающий обязательства по соблюдению принципов недискриминации, запрета детского труда и справедливой заработной платы, а также других минимальных правовых, социальных и экологических стандартов.

Отдел управления персоналом (HR)



Благополучие сотрудников

- Соблюдать национальные трудовые стандарты и трудовое законодательство.
- Заключать контракты с сотрудниками, которые свидетельствуют о поддержке их медицинского обслуживания и социального обеспечения.
- Регулярно пересматривать уровень заработной платы в сравнении с национальными нормами прожиточного минимума, который не зависит от пола, этнической принадлежности и других характеристик сотрудников.
- Не нанимать на работу детей; при трудоустройстве молодежи строго соблюдать требования национального трудового законодательства.
- Предоставлять возможности трудоустройства, в том числе на руководящие должности, без дискриминации по полу, расе, религии, инвалидности или иным признакам.
- При найме отдавать предпочтение представителям местного сообщества (район, город, регион, страна).
- Создать, документально оформить и внедрить политику против домогательств, эксплуатации и дискриминации уязвимых групп внутри отеля, а также на протяжении всей цепочки поставок.
- Проводить регулярный мониторинг удовлетворенности сотрудников.
- Внедрить механизм рассмотрения жалоб и запросов сотрудников.
- Обеспечивать личное развитие и продвижение своих сотрудников (на всех уровнях), предоставляя им равный доступ к ресурсам и возможностям, таким как регулярные тренинги, доступ к образованию или повышение их квалификации.

Обучение и вовлечение персонала

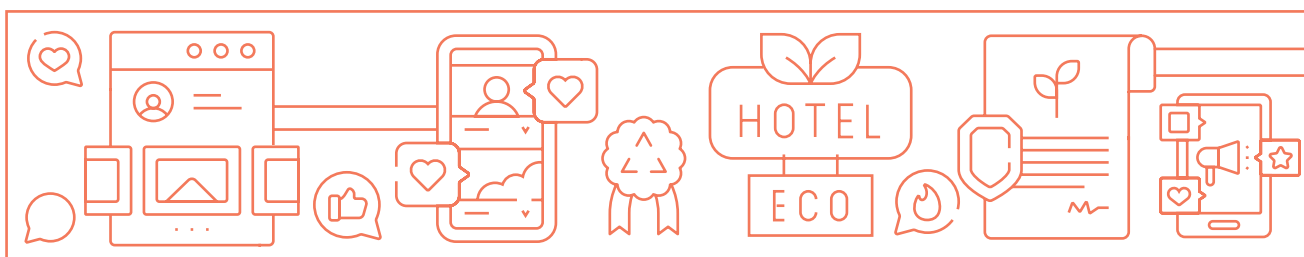
Обучение

- Организовать семинар, который познакомит персонал с ключевыми концепциями устойчивого развития, и сделать его частью вводного тренинга для новых сотрудников.
- Организовать общий тренинг, который познакомит персонал с планом и политикой управления устойчивым развитием отеля, включая конкретные инициативы и их соответствие глобальным ЦУР.
- Организовать тренинги, адаптированные для каждого конкретного отдела:
 - Например, отдел закупок должен обучиться методам оценки и отбора поставщиков, ориентированных на экологическую и социальную ответственность.
 - Для сотрудников кухни необходимо провести обучение, посвященное сокращению пищевых отходов, энерго- и водосбережению.
 - Для хаускипинга важно разработать программу по внедрению экологических стандартов уборки и обслуживания номеров, а также по правилам использования чистящих средств и химикатов.
- Внедрить структурированную программу обучения персонала, направленную на распознавание, предотвращение и реагирование на случаи эксплуатации и домогательств.
- Предоставлять учебные и методические материалы для персонала в доступном формате (включая использование кыргызского языка, где это необходимо).

Вовлечение

- Повышать осведомленность об экологических инициативах отеля через информационные стенды, брошюры или тренинги.
- Поддерживать вовлечение сотрудников в тему устойчивого развития через конкурсы, инициативы, внутренние рассылки и наставничество.
- Стимулировать участие в мероприятиях, связанных с экологией и социальной ответственностью.

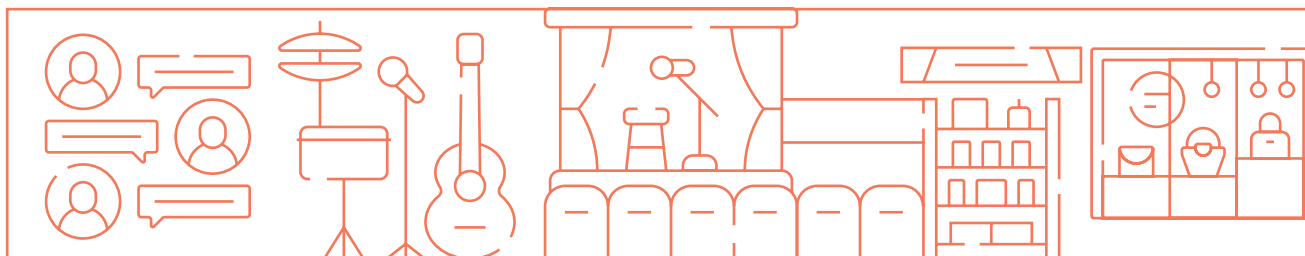
Отдел продаж и маркетинга



- На сайте дать краткое описание приверженности отеля принципам устойчивого развития (например, выдержка из политики устойчивого развития или четкое заявление о приверженности).
- Регулярно освещать предпринимаемые действия в области устойчивого развития во внешних источниках коммуникации (например, через посты в социальных сетях).

- Распространять информацию о наличии сертификата устойчивости (при наличии).
- Регулярно освещать предпринимаемые действия в области устойчивого развития во внутренних источниках коммуникации (например, через внутреннюю рассылку для сотрудников и поставщиков, тренинги и т. д.).
- Размещать информацию о внедряемых практиках устойчивого развития в отеле (в общих зонах, гостевых номерах, буфете для завтрака и т. д.).
- Предоставлять четкую информацию об уровне доступности здания и мероприятий (например, на сайте или в процессе бронирования).
- Обеспечивать точность предоставляемой информации и ее доступность в различных форматах и на разных языках.

Взаимодействие с местным сообществом



- Избегать практик, которые ограничивают доступ местных жителей к природным ресурсам или мешают их экономической деятельности, в т.ч. не допускать любые незаконные методы расширения или строительства.
- Предоставлять местному сообществу возможность доступа к объектам и услугам отеля по согласованию с руководством (например, для проведения бесплатных культурных мероприятий, концертов, литературных вечеров и т. д.).
- Предоставлять местным предприятиям доступ к помещениям и клиентам для ведения коммерческой деятельности (например, торговая площадка для продажи сувениров или туристических продуктов, помещение для проведения коммерческих концертов, выставок и т. д.).
- Иметь партнерство с местными учреждениями образования и предлагать программы по прохождению производственной практики для студентов.
- Взаимодействовать с организациями-партнерами (например, благотворительными организациями, НПО, социальными предприятиями и т. д.) для выявления потребностей и возможностей для оказания помощи и поддержки, в том числе финансовой.
- Предлагать гостям и сотрудникам возможности для участия в выбранных проектах и инициативах (в виде волонтерства, экскурсий, добровольных пожертвований, покупки товаров или услуг и т. д.). Важно продвигать только те проекты и инициативы, которые оказывают положительное влияние и отвечают потребностям местного сообщества.

Менеджмент



- ☐ Назначить **координатора по устойчивому развитию** и, по возможности, сформировать «зеленую команду» из представителей разных отделов (например, хаускипинга, кухни, закупок и др.), чтобы охватить все сферы влияния.
- ☐ Разработать **стратегию устойчивого развития**, в которой будут сформулированы приоритеты, цели и основные направления устойчивого развития компании.
- ☐ Разработать и утвердить **политику устойчивого развития**, в которой описаны текущие действия предприятия в сфере устойчивости, включая воздействие на окружающую среду, социально-экономическое влияние и аспекты управления.
- ☐ Составить и задокументировать краткосрочный **план действий** (на 1–2 года) в области устойчивого развития, в котором указаны цели, действия, ответственные лица, сроки и, при необходимости, бюджет.
- ☐ Внедрить **систему мониторинга** с определенными ключевыми показателями эффективности, на базе которых составить **ежегодный отчет по устойчивому развитию** о достигнутом прогрессе.
- ☐ Разработать **политику устойчивых закупок**, которая отражает принципы выбора поставщиков и продукции с учетом их экологических и социальных характеристик.
- ☐ Внедрить **кодекс поведения и этики**, в котором необходимо зафиксировать ценности, принципы и нормы поведения внутри компании.
- ☐ Разработать **рекомендации по организации устойчивых мероприятий и конференций**.

Пример на практике

(1) Отель «Тагайтай-Каракол» активно внедряет устойчивые практики, охватывающие экологические, социальные, экономические и управленческие аспекты. Все действия отеля соответствуют национальному законодательству и демонстрируют пример ответственного ведения туристического бизнеса.

В экологическом плане отель предпринимает множество шагов для сокращения негативного воздействия на окружающую среду. Для отопления помещений используется городской источник

электроэнергии, а также альтернативные и возобновляемые источники. Уже более семи лет в отеле функционирует тепловой насос мощностью 15 кВт, что позволило отказаться от использования угля в зимний период, за исключением экстренных случаев. На крыше здания установлен солнечный коллектор, обеспечивающий нагрев воды в летний период: с 10 утра до 10 вечера отсутствует необходимость включать электро-водонагреватели. Для обеспечения бесперебойной работы также предусмотрено автономное электроснабжение на случай отключения основной сети.

В здании проведен энергоаудит, по результатам которого была усилена теплоизоляция: утеплены окна, чердак обложен базальтовым волокном; за обогревателями установлены изолирующие экраны для повышения эффективности отопления. На этажах установлены датчики движения, позволяющие сократить расход электроэнергии, а во всех помещениях используются лампы с низким энергопотреблением. В прачечной отеля эксплуатируются стиральные машины класса энергосбережения «А» и сушильный шкаф с низким энергопотреблением.

Отель активно участвует в озеленении территории и города: были высажены деревья как на прилегающем участке, так и вдоль улицы, сотрудники регулярно участвуют в городских экологических акциях по посадке деревьев. «Тагайтай-Каракол» регулярно принимает участие в субботниках, состоит в объединении «Дестинация Каракол» и поддерживает совместные инициативы, направленные на устойчивое развитие туризма в регионе.

В холле отеля размещена информация о маршрутах общественного транспорта и рейсах, сотрудники помогают гостям добраться до отеля, предоставляется информация о сервисе Go Bus. Водосбережение также является важным направлением устойчивости. В отеле установле-

ны водосберегающие устройства, а постельное белье и полотенца меняются раз в три дня или по запросу гостей. Вода для питья предоставляется через кулер, что позволяет постепенно отказаться от одноразовых пластиковых бутылок. Отель подключен к центральной канализации, что обеспечивает безопасное и устойчивое водоотведение.

Особое внимание уделяется сокращению отходов. В отеле полностью исключено использование одноразовой посуды, стаканов, столовых приборов и миникосметики. Гостям предоставляются многоразовые резиновые тапочки. Благодаря точному планированию меню практически отсутствуют пищевые отходы: завтрак готовится по числу гостей, а при проведении конференций порции заказываются строго по потребности. Шведский стол включает базовые блюда, а такие позиции, как яйца или омлет, подаются по индивидуальному заказу. В отеле приоритет отдаётся ремонту мебели и оборудования. В случае, если предмет невозможно отремонтировать (например, деревянный стул), его утилизируют как топливо. Все отходы сортируются: пластик, стекло, бумага, органика и батарейки собираются отдельно. В тёмное время суток наружное освещение используется минимально, а после 23:00 в отеле строго соблюдаются правила тишины.



Отель «Тагайтай-Каракол»

Социальные практики отеля строятся на доверии, уважении и заботе о сотрудниках и местном сообществе. Все сотрудники — жители Каракола или ближайших населённых пунктов. При приеме на работу приоритет отдаётся тем, кто живёт рядом с отелем. Работникам предоставляются комфортные условия труда: предусмотрены раздевалка, комната отдыха, перерывы, выходные дни и питание (завтрак и обед). Минимальная заработная плата составляет 20 000 сомов, все сотрудники официально трудоустроены, с ними заключены трудовые договоры, ведутся социальные отчисления — полностью соблюдаются трудовые права.

В коллективе поддерживается теплая, почти семейная атмосфера: родственники сотрудников приглашаются на ознакомительные встречи, вместе отмечают праздники и дни рождения. Отель заботится о безопасном возвращении персонала домой, при необходимости предоставляет транспорт. Категорически запрещен детский труд, а также поддерживаются местные инициативы по профилактике преступлений против детей. В 2022 году отель предоставил бесплатное проживание для детей с ограниченными возможностями и оказывает поддержку организации, работающей с детьми с аутизмом. Отель активно продвигает местную культуру и традиции. При встрече гостей проводится мини-фольклорное шоу, предлагаются боор-

соки и блюда местной кухни. Организуются мастер-классы по приготовлению мантов, где гости вместе с поваром участвуют в процессе. Для музыкального сопровождения мероприятий отель регулярно приглашает местных музыкантов.

В экономическом аспекте отель «Тагайтай-Каракол» строго соблюдает налоговое законодательство, включая уплату имущественного и земельного налога, а также коммунальных услуг. Отель активно поддерживает местных предпринимателей: рекомендует туристам услуги местных гидов, портеров, водителей и других провайдеров. В интерьере гостиницы используются работы местных ремесленников — панно и картины, а продукты приобретаются у локальных поставщиков. При этом кухня отеля гибко адаптируется под вкусы гостей из разных стран, что позволяет учитывать культурные особенности, предпочтения и традиции гостей.

Управление отелем строится на принципах ответственности и открытости. Назначено ответственное лицо за безопасность; все сотрудники проходят инструктаж и имеют доступ к подробным пошаговым инструкциям на случай чрезвычайных ситуаций. В отеле имеется аптечка, а двое сотрудников прошли обучение оказанию первой помощи. В случае угроз или неадекватного поведения гостей предусмотрено использование тревожной кнопки и вызов группы быстрого реагирования. При этом отель не заселяет гостей в состоянии сильного алкогольного опьянения. Руководство проживает на территории отеля, что позволяет оперативно реагировать на любые вопросы и инциденты.

Узнать больше: <https://tagaytay.kg/>



Солнечные панели на крыше отеля «Тагайтай»

(2) Четырехзвездочный отель Berghotel Rehlegg расположен в сердце альпийского национального парка Берх-тес-гаден в Германии. К услугам гостей 86 номеров, ресторан, открытый и крытый бассейны и обширная зона саун. Отель воплотил в жизнь новую концепцию SPA, в центре которой — богатый альпийский регион и его природные сокровища. Для создания спа-продуктов используются травы, собранные в окрестностях отеля, под руководством сертифицированного травника Дорис Хазенкнофф.

Демонстрируя твердую приверженность принципам устойчивого развития, Berghotel Rehlegg регулярно измеряет уровень выбросов CO₂, что подтверждается сертификатом Viabono, и гарантирует своим гостям 100% углеродную нейтральность во время пребывания. Около 70% энергии отель вырабатывает за счет собственных фотоэлектрических систем и теплоэлектростанций, а чтобы компенсировать оставшиеся выбросы CO₂, отель активно участвует в инициативах по восстановлению лесов в Панаме и поддерживает региональные посадки деревьев.

Примечательно, что открытый бассейн подогревается с помощью солнечной энергии, поддерживая постоянную температуру 28°C в течение всего года. Кроме того, по всей территории установлено 100% светодиодное освещение, также имеется собственная заправочная электростанция для авто и велосипедов, а для удобства гостей и сотрудников предлагаются 12 электроавтомобилей.

Berghotel Rehlegg уделяет особое внимание местным и устойчивым источникам питания: 90% продуктов для шведского стола и ресторанов поставляются непосредственно из региона, зачастую буквально от соседей-фермеров.

Выбранные партнеры и поставщики разделяют приверженность экологическим ценностям и благополучию животных. Например, куры

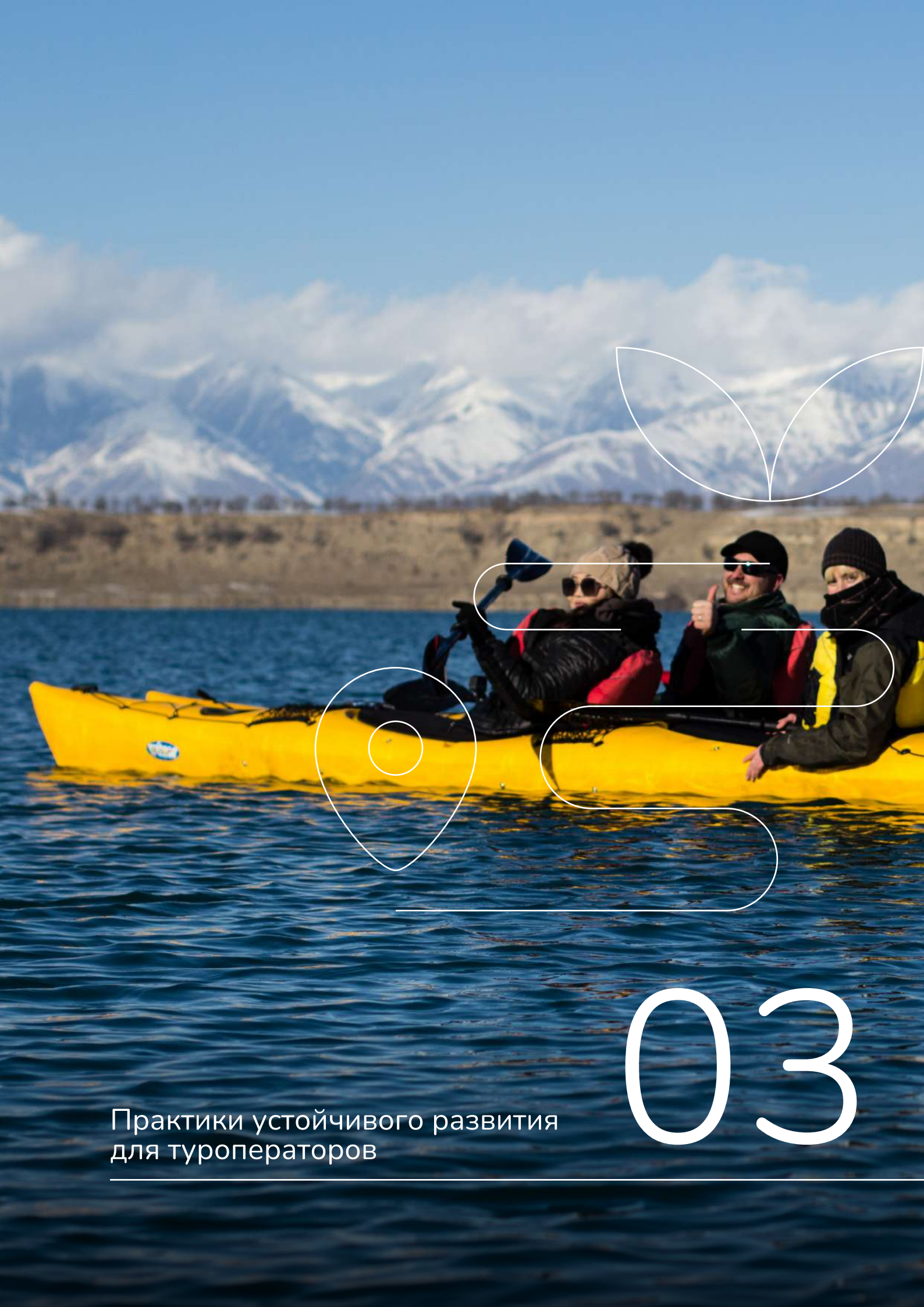
породы аугсбург, которых отель получает от партнеров в Байериш-Гмайн, свободно перемещаются по зеленым пастбищам, включая молодых петушков, которых, в отличие от птицефабрик, не убивают сразу после рождения. Каждый год Berghotel Rehlegg вкладывает в это убеждение «шестизначную сумму», спонсируя ответственное содержание животных.

Чтобы минимизировать пищевые отходы, отель принимает участие в проекте Foodsharing. Остатки пищи, не подлежащие повторной переработке (например, салаты, хлеб, сыры и мясные продукты со шведского стола), ежедневно забираются волонтерами проекта. Они доставляют еду частным лицам или передают в специально организованные точки. Часть продуктов также размещается в общественном холодильнике в коммуне Рамзау, позволяя каждому желающему взять столько, сколько ему нужно.

Также Berghotel Rehlegg активно работает с обучением более 100 своих сотрудников и их вовлечением в принципы устойчивого развития. Вместо традиционных форматов, акцент сделан на креативные и игровые методы, которые не только передают знания, но и способствуют укреплению командного духа. Особое внимание уделяется благоприятной среде для работы — например, реализована инициатива «кофейные свидания», в рамках которой сотрудники еженедельно собираются в одном из отделов, чтобы в неформальной обстановке обмениваться идеями и опытом.

Кроме того, отель активно рассказывает о своих сотрудниках на официальном сайте, позволяя гостям ближе познакомиться с теми, кто делает их пребывание комфортным и запоминающимся. Это усиливает ощущение личного контакта и доверия между персоналом и гостями.

Узнать больше: www.rehlegg.de



Практики устойчивого развития
для туроператоров

03

| Практики устойчивого развития для туроператоров

Введение

Туроператоры играют ключевую роль в формировании туристических потоков, выборе направлений и создании туристических продуктов. От их решений зависит, какие дестинации становятся популярными, какие местные поставщики получают заказы, и какие практики закрепляются в индустрии. Именно поэтому внедрение принципов устойчивого развития в деятельность туроператоров критически важно для трансформации всей туристической цепочки: от защиты природы и культурного наследия до поддержки местных сообществ и обеспечения достойных условий труда.

В условиях растущей осведомленности туристов и ужесточающихся стандартов устойчивости, туроператоры всё чаще рассматривают устойчивое развитие — как стратегическое преимущество. Ответственный подход позволяет не только минимизировать негативное воздействие на окружающую среду и общество, но также укреплять доверие клиентов, расширять партнерскую сеть и повышать долгосрочную устойчивость бизнеса.

Чтобы успешно адаптироваться к вызовам и интегрировать устойчивость во все аспекты своей деятельности, необходим системный подход. Это включает четыре ключевых направления:



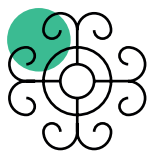
Окружающая среда.

Практики «зеленого» офиса, ответственный выбор транспортных средств и поставщиков, продвижение экологических турпродуктов, сокращение использования пластика и минимизация углеродного следа туров.



Люди и экономика.

Поддержка местных сообществ через сотрудничество с локальными гидами, ремесленниками и предпринимателями, обеспечение справедливых условий труда для сотрудников и партнеров, а также вклад в развитие локальной экономики.



Культура и наследие.

Продвижение немассовых направлений, уважение к обычаям и традициям, а также включение в туры элементов местного культурного наследия.



Менеджмент устойчивости.

Внедрение принципов устойчивости в маркетинг, информирование туристов о возможностях ответственного поведения, регулярное обучение персонала и соблюдение стандартов прозрачности и этики.

«Зеленый офис»



Сокращение потребления ресурсов

- ☐ Установить счетчики и измерять и фиксировать общий расход энергии и воды как минимум раз в месяц (кВт·ч).
- ☐ Заменить все лампы на энергосберегающие светодиодные, а также установить датчики движения и освещенности в туалетах, лестничных проемах и технических зонах.
- ☐ Максимально использовать естественное освещение и вентиляцию.
- ☐ При покупке бытовой и оргтехники выбирать модели с наивысшим классом энергоэффективности.
- ☐ Активировать автоматический переход «в режим сна» для компьютеров, принтеров, кофемашин и другой техники, а также внедрить политику выключения мониторов, когда те не используются (во время перерывов или совещаний).
- ☐ Внедрить политику выключения света и оборудования в конце рабочего дня, дополнив ее напоминаниями и стикерами, расположив их вблизи выключателей.
- ☐ Установить водосберегающие смесители с максимальным расходом воды 5 литров в минуту, а также насадки-аэраторы.
- ☐ Установить унитазы с системой двойного смыва: не более 3 л — для половинного слива, не более 6 л — для полного смыва.
- ☐ Не допускать протечек в сантехнических системах.

Устойчивые закупки

- ☐ Вместо закупки бутилированной питьевой воды установить систему фильтрации и поощрять пить воду из-под крана, а если это технически невозможно, то установить кулеры для воды.
- ☐ Избегать закупки одноразовой посуды и столовых приборов, включая одноразовые стаканчики для воды, заменив их на многоразовые альтернативы.
- ☐ Использовать офисное оборудование, не требующее батареек, например, калькуляторы на солнечных батареях, механические точилки для карандашей и т. д.
- ☐ Заменить одноразовые батарейки на многоразовые перезаряжаемые аккумуляторы.
- ☐ Использовать перезаправляемые картриджи для принтера.
- ☐ При выборе офисной бумаги отдавать предпочтение брендам, имеющим экологический сертификат FSC/PEFC или брендам, предлагающим варианты из полубеленой целлюлозы без применения хлора.
- ☐ При покупке продуктов питания (чай, кофе, печенье и т. д.) отдавать предпочтение местным вариантам, произведенным в регионе или в Кыргызстане, и продуктам, имеющим экологическую

сертификацию (например, EU Organic (Евросоюз) или сертификацию справедливой торговли (Rainforest Alliance, UTZ Certified, Fair Trade).

- При закупке косметических средств (например, жидкого мыла для рук, средства для мытья посуды и т. д.) отдавать предпочтение вариантам, имеющим экологическую сертификацию (например, Листок жизни, EU Ecolabel, ICEA и т. д.).

** Некоторые типы продуктов (например, с определенными этикетками) могут быть труднодоступны в Кыргызстане. Вы можете обратиться в Destination Karakol, где вам могут порекомендовать поставщиков или связать вас с соответствующими сертифицированными предприятиями, если таковые имеются.*

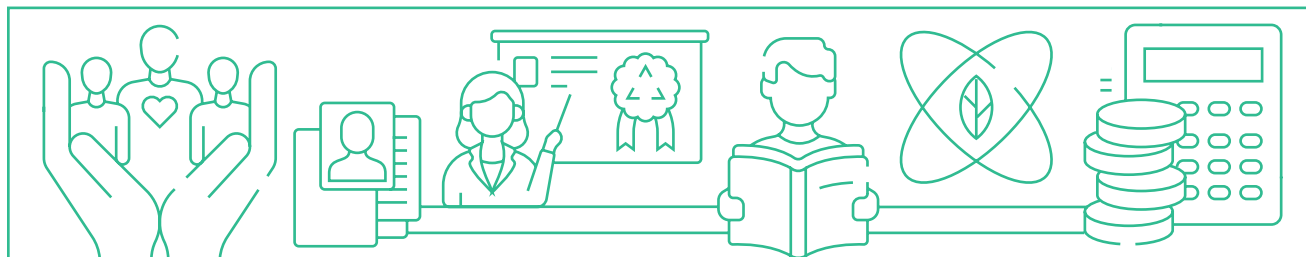
Управление отходами

- Проанализировать список всех потоков ТБО в офисе, определить подрядчиков и пункты приема выбранных фракций вторичного сырья и опасных отходов, а также назначить ответственных за вывоз отходов.
- Внедрить отдельный сбор, сортировку и сдачу на переработку как минимум следующих фракций:
 - бумага и картон;
 - пластик (1 PET, 2 HDPE, 4 LDPE, 5 PP, 6PS);
 - стекло;
 - алюминий и металл;
 - органические отходы;
 - опасные отходы (батарейки, лампочки, электронные отходы и т. д.).
- Установить общие контейнеры для отдельного сбора отходов в общих зонах (в зависимости от количества сотрудников) и оборудовать их четкими инструкциями и яркими маркировками.
- Сбор и накопление опасных отходов осуществлять отдельно от основных фракций.
- Внедрить систему электронного документооборота. Убедиться, что сотрудники умеют пользоваться новыми технологиями, и при необходимости, провести обучение.
- Настроить принтеры на двустороннюю (дуплексную) печать.
- Сокращать количество распечатанных маркетинговых материалов за счет поиска более креативных решений вместо брошюр или буклетов.

Транспорт

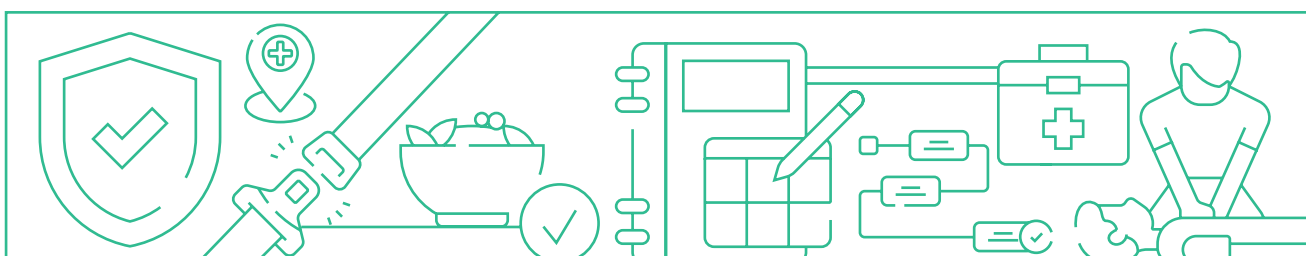
- Поощрять сотрудников использовать общественный транспорт (автобусы, маршрутные такси и т. д.) или экологичные средства передвижения (велосипед, пешие прогулки, совместное использование автомобилей).
- Анализировать необходимость проведения личных встреч и мероприятий, по возможности, заменять их виртуальными встречами и телеконференциями, чтобы сократить углеродный след участников.
- Предлагать гибкий график с возможностью работать удаленно, например, один день в неделю.
- При организации командировок, по возможности, выбирать более экологичные виды транспорта, такие как поезда или автобусы, вместо авиаперелетов.

Устойчивое управление персоналом



- ☐ Соблюдать национальные трудовые стандарты и трудовое законодательство.
- ☐ Заключать контракты с сотрудниками, которые свидетельствуют о поддержке их медицинского обслуживания и социального обеспечения.
- ☐ Регулярно пересматривать уровень заработной платы в сравнении с национальными нормами прожиточного минимума и лучшими стандартами индустрии, который не зависит от пола, этнической принадлежности и других характеристик сотрудников.
- ☐ Не нанимать на работу детей; при трудоустройстве молодежи строго соблюдать требования национального трудового законодательства.
- ☐ Предоставлять возможности трудоустройства, в том числе на руководящие должности, без дискриминации по полу, расе, религии, инвалидности или иным признакам.
- ☐ При найме отдавать предпочтение представителям местного сообщества (район, город, регион, страна).
- ☐ Создать, документально оформить и внедрить политику против домогательств, эксплуатации и дискриминации.
- ☐ Проводить регулярный мониторинг удовлетворенности сотрудников.
- ☐ Внедрить механизм рассмотрения жалоб и запросов сотрудников.
- ☐ Обеспечивать личное развитие и продвижение своих сотрудников (на всех уровнях), предоставляя им равный доступ к ресурсам и возможностям, таким как регулярные тренинги, доступ к образованию или повышение их квалификации.

Обеспечение здоровья и безопасности



В офисе

- ☐ Иметь политику в отношении протоколов экстренного реагирования, где описаны необходимые процедуры для различного рода ЧП, четкое описание ролей и функций сотрудников, задокументированные инструкции для принятия первых мер реагирования и восстановления деятельности.

- Проводить для всех сотрудников периодическое обучение по вопросам охраны труда и техники безопасности, например, оказанию первой помощи, проведению противопожарных инструктажей и т. д.
- Иметь необходимое оборудование, такое как аптечка первой помощи, огнетушитель, пожарные одеяла, пожарный шланг, указатели аварийных выходов и т. д.
- Внедрить строгие процедуры обработки и хранения персональных данных клиентов.

Во время туров

- Назначить контактное лицо и обеспечить наличие круглосуточного телефона для связи, доступного туристам на случай ЧП.
- Разработать план действий на случай ЧП во время тура и обеспечить соответствующее обучение персонала (гидов, водителей и других сотрудников) по процедурам реагирования.
- Предоставлять клиентам актуальную информацию о доступности спасательных служб, возможных рисках и мерах предосторожности, включая вопросы здоровья, безопасности дорожного движения, качества воды и пищи, а также предупреждения о карманных кражах и других угрозах.
- Информировать клиентов о действующем законодательстве, касающемся запрещенных к вывозу или продаже сувениров через памятки и брифинги, проводимые гидами.

Гиды и сопровождающие



- Заключать официальные контракты с гидами, сопровождающими, водителями и другим местным персоналом, обеспечивая прозрачность условий работы, включая систему оплаты.
- Гарантировать, что местный персонал получает оплату не ниже установленного законом прожиточного минимума или выше соответствующего отраслевого стандарта.
- Не нанимать на работу детей; при трудоустройстве молодежи строго соблюдать требования национального трудового законодательства.
- При найме отдавать предпочтение представителям местного сообщества (район, город, регион, страна).
- Убедиться, что сопровождающие и гиды обладают необходимой квалификацией и регулярно проходят профессиональное обучение.
- Ознакомить гидов с Политикой устойчивого развития компании и обеспечить чтобы они предоставляли клиентам достоверную информацию по вопросам устойчивого развития (например, охрана природы и культурного наследия, рациональное использование ресурсов), а также разъясняли местные нормы и ценности (например, правила чаевых, дресс-код, фотосъемка) и основы прав человека (например, предупреждение сексуальной эксплуатации).

Поставщики услуг



- Создать Кодекс поведения поставщика или включить в контракты с поставщиками обязательства по соблюдению принципов недискриминации, запрета детского труда и справедливой заработной платы, а также других минимальных правовых, социальных и экологических стандартов.
- При выборе поставщиков товаров и услуг отдавать предпочтение местным компаниям, предприятиям с экологической сертификацией, социальным бизнесам и представителям уязвимых групп населения.
- При выборе средств размещения отдавать предпочтение объектам, сертифицированным по международно признанным стандартам устойчивого развития, или демонстрирующим активное внедрение устойчивых практик в свою деятельность.
- При выборе транспорта предпочтение отдается наиболее экологичным решениям, с учетом цены и комфорта:
 - использовать автобусный или ж/д транспорт, при наличии, для коротких переездов;
 - по возможности организовывать трансферы и экскурсии на общественном транспорте (например, автобусы);
 - подбирать транспортные средства в соответствии с размером группы;
 - отдавать предпочтение современным и энергоэффективным моделям автомобилей (например, гибридным, работающим на экологичном топливе, или соответствующим стандарту Евро-5).

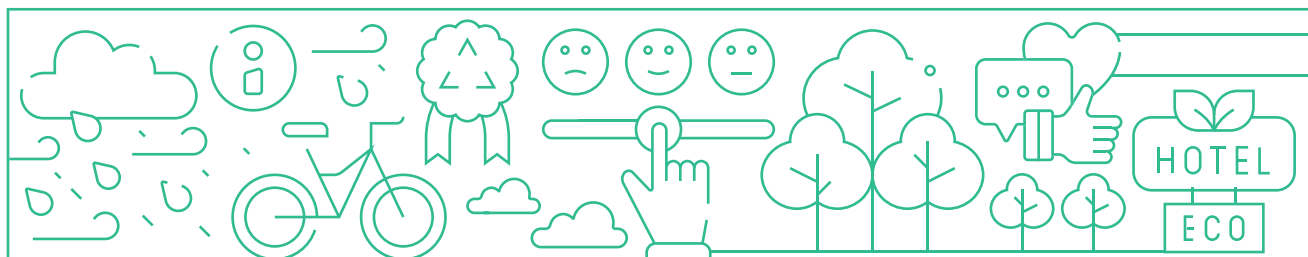
Экскурсии и туры



- Избегать деятельности, причиняющей вред людям, животным, растениям и природным ресурсам, а также социально или культурно неприемлемых действий.
- При организации туров, особенно к «чувствительным» природным или культурным объектам, использовать услуги квалифицированных и подготовленных гидов.

- Не предлагать экскурсии с дикими животными в неволе, за исключением строго регламентированных мероприятий, соответствующих местному, национальному и международному законодательству.
 - При организации туров с участием лошадей сотрудничать только с поставщиками, которые обеспечивают надлежащий уход за животными, не допускают перегрузок и жестокого обращения, используют подходящее снаряжение и уважают естественные потребности лошадей.
 - Вместо посещения шоу с беркутами предлагать более этичные варианты, например, встречу с беркутчи, где туристы узнают о традициях охоты без вреда для природы.
- При разработке маршрутов минимизировать количество переездов, выбирать логистически эффективные направления и комбинировать объекты, расположенные поблизости, чтобы сократить выбросы.
- Включать в турпакеты мероприятия, способствующие сохранению экологии и биоразнообразия (например, посещение охраняемых территорий, участие в природоохранных проектах).
- Обеспечить доступ к питьевой воде (через станции разлива и иные решения), поощряя туристов использовать многоразовые бутылки и отказываться от одноразовой пластиковой упаковки.
- Внедрять политику «не оставлять следов»: минимизировать отходы, обеспечивать их правильную утилизацию и при необходимости организовывать сбор мусора во время тура.
- Включать в программу туров посещение территориальных общественных самоуправлений (ТОС) и сообществ культурных меньшинств, с уважением к их образу жизни и традициям.
- Способствовать уважительному взаимодействию с местными сообществами: знакомить туристов с традиционными приветствиями и ключевыми нормами поведения.
- Информировать о необходимости уважать местные обычаи, особенно в религиозных местах, где требуется соблюдение дресс-кода и правил поведения.
- Предлагать мероприятия, способствующие культурному обмену: участие в местных фестивалях, интерактивные мастер-классы, тематические культурные ужины.
- При посещении культурных объектов (например, музеев, исторических памятников) включать стоимость входных билетов в общий турпакет, тем самым поддерживая сохранение этих объектов.
- Поддерживать местную экономику, рекомендуя туристам рестораны с традиционной кухней, магазины с локальными сувенирами и культурные мероприятия, организованные жителями региона.
- Включать в стоимость тура сувениры и подарки, обеспечивая гарантированный доход для ремесленников и местных производителей.
- Продвигать малые и малоизвестные локации — уникальные заведения, сельскохозяйственные и ремесленные проекты, социальные предприятия и пр.
- Избегать посещения популярных достопримечательностей в пиковые периоды, предлагая альтернативные маршруты и способствуя снижению чрезмерного туризма.
- Разрабатывать маршруты и предлагать туры, доступные для людей с особыми потребностями — с учетом безбарьерного транспорта, адаптированных маршрутов и инклюзивных услуг.

Коммуникация с туристами



До и во время тура

- ☐ Обеспечить, чтобы все рекламные материалы и маркетинговые коммуникации были прозрачными, достоверными и соответствовали действующим стандартам, не создавая завышенных ожиданий.
- ☐ Предоставлять туристам актуальную и полезную информацию о дестинации, включая географические и климатические особенности, базовые социально-культурные нормы, местный язык, валюту и недопустимые формы поведения.
- ☐ Продвигать (сертифицированные) экологичные объекты размещения, турпакеты, экскурсии и транспортные решения с использованием понятных обозначений (логотипов, маркировок и др.).
- ☐ Разработать и распространить туристическую памятку, включающую в себя рекомендации по устойчивому поведению в поездке и практическую информацию, способствующую уважительному и осознанному взаимодействию с местной культурой и природой.

После тура

- ☐ Систематически отслеживать уровень удовлетворенности клиентов, включая аспекты устойчивого развития, и принимать корректирующие меры для повышения качества предоставляемых услуг и продукции.
- ☐ Обеспечить наличие четких и понятных процедур для обработки жалоб, чтобы своевременно реагировать на замечания и повышать доверие к компании.

Устойчивый менеджмент



- ☐ Назначить **координатора по устойчивому развитию** и, по возможности, сформировать «зеленую команду» из представителей разных отделов, чтобы охватить все сферы влияния.
- ☐ Разработать и утвердить **политику устойчивого развития**, в которой описаны текущие действия предприятия в сфере устойчивости, включая воздействие на окружающую среду, социально-экономическое влияние и аспекты управления.

- Составить и задокументировать краткосрочный **план действий** (на 1 –2 года) в области устойчивого развития, в котором указаны цели, действия, ответственные лица, сроки и, при необходимости, бюджет.
- Внедрить **систему мониторинга** с определенными ключевыми показателями эффективности, на базе которой составить ежегодный отчет по устойчивому развитию о достигнутом прогрессе.
- Внедрить **кодекс поведения и этики**, в котором необходимо зафиксировать ценности, принципы и нормы поведения внутри компании.
- На сайте дать краткое описание приверженности компании принципам устойчивого развития (в частности, включить ее в миссию компании).
- Регулярно освещать предпринимаемые действия в области устойчивого развития во внешних источниках коммуникации (например, через посты в социальных сетях).
- Распространять информацию о наличии сертификата устойчивости (при наличии).

Пример на практике

(1) Туроператор «Кыргыз Туризм» внедряет устойчивые подходы во всех аспектах своей деятельности, начиная с экологической ответственности и заканчивая глубокой вовлеченностью в развитие местных сообществ. Основатель и руководитель компании, сама начавшая путь в туризме с профессии гида, понимает, насколько важен бережный, осознанный подход к людям, природе и культуре в туристическом бизнесе.

Одним из ключевых направлений устойчивости в компании стал «зелёный офис». В офисе «Кыргыз Туризм» реализована система разумного потребления ресурсов: экономия электроэнергии и воды, использование энергоэффективной техники класса A++ и окон с теплоизоляцией, позволяющих снижать нагрузку на отопление и кондиционирование. Вся бытовая химия в офисе — экологически безопасная, а одноразовая посуда полностью заменена на многоразовую профессиональную утварь. При поездках по работе сотрудники используют каршеринг и стараются выезжать на одной машине, чтобы минимизировать выбросы.

Туроператор активно снижает использование пластика в турах, применяя многоразовые бутыл-

ки для воды, термосы и большие газовые баллоны. Компания старается использовать в турах автомобили, работающие на газе. Туроператор контролирует загрузку машин, не допуская поездок с минимальной загрузкой — спринтеры отправляются только при наличии 12 человек, легковые — не менее трех-четырех пассажиров.

При организации туров «Кыргыз Туризм» делает ставку на экологичные форматы — пешие, конные маршруты и трекинги, с вниманием к благополучию животных. В полевых условиях команда практикует плоггинг — сбор мусора во время движения по маршруту. Также компания участвует в озеленении: совместно с региональными партнерами сажает деревья для компенсации углеродного следа.

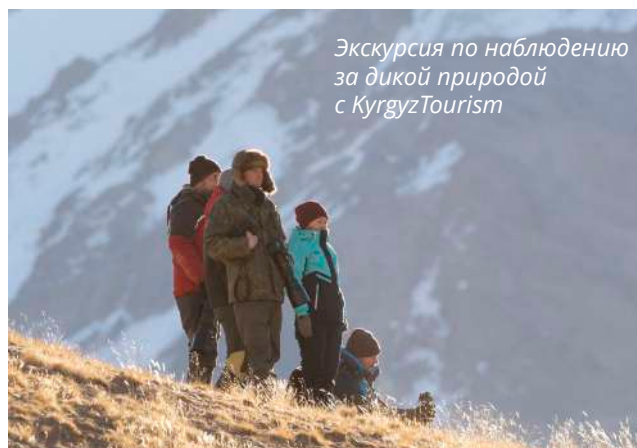
Компания выстраивает свои отношения с сотрудниками на принципах уважения и стабильности. Все офисные сотрудники официально трудоустроены и получают фиксированную заработную плату круглый год, вне зависимости от сезона. В сезон они дополнительно получают бонусы и проценты от продаж. Туроператор ежегодно расширяет команду, предлагая долгосрочную занятость бывшим гидам. В 2024 году,

например, были приняты на постоянную работу три менеджера из числа опытных гидов.

Гиды, водители и другие фрилансеры, с которыми работает компания, проходят предварительный отбор и интегрируются в команду через совместные мероприятия и обучение. С ними заключаются официальные договоры, проводится обсуждение кодексов поведения. Такой подход обеспечивает стабильное качество предоставляемых услуг и создает доверительные отношения в коллективе.

«Кыргыз Туризм» тесно сотрудничает с местными сообществами: заключает контракты с региональными поставщиками и помогает им в начале сезона, предоставляя беспроцентные займы. Поддержка местных партнеров не ограничивается сезоном — компания помогает и в технических вопросах, организует встречи, тимбилдинги и мотивационные мероприятия.

Туроператор также поддерживает молодежные инициативы в регионах, в том числе креативные проекты. Например, в одном из микрозаповед-



ников для местных школьников был проведён КВН и театрализованный перформанс, посвящённый защите лебедей и перелётных птиц.

Один из главных принципов компании — не привозить ресурсы и работников «со стороны», а работать с местными поставщиками. Деньги, полученные от туризма, остаются в регионе и помогают развивать местную экономику. Это касается не только проживания и транспорта, но и продуктов питания, сувениров, гидов и культурных программ.

Вдохновением для компании служит идея не создавать «искусственные» турпродукты, а формировать уникальные, аутентичные маршруты, основанные на реальных традициях, культуре и повседневной жизни Кыргызстана. В турах находят отражение как кыргызская культура, так и культура национальных меньшинств и современные креативные инициативы.

В основе управленческого подхода «Кыргыз Туризм» — осознанность, долгосрочное планирование и стремление к балансу интересов всех участников туристического процесса. Компания следует принципам устойчивого развития, даже несмотря на ограничения инфраструктуры и ресурсов. Вопросы экологии, социального взаимодействия и экономического равновесия постоянно поднимаются на командных встречах и внедряются в ежедневную практику.

Узнать больше: <https://kyrgyzstan-tourism.com/>



(2) Better Places — инновационный туроператор, специализирующийся на ответственном туризме. Его цель — разрабатывать и продвигать путешествия, которые приносят максимальную пользу всем сторонам: туристам, принимающим сообществам, местным предпринимателям и окружающей среде.

В рамках инициативы Tourism Declares a Climate Emergency компания разработала План климатических действий, направленный на сокращение выбросов CO₂ на 55% к 2030 году. Для достижения этой цели они стремятся ежегодно снижать углеродный след на одного туриста на 5%. Среди принятых мер: оценка выбросов всех поездок, включая транспорт до дестинаций, анализ социального, экономического и экологического воздействия, а также введение собственного углеродного налога (до €12,50) с последующими инвестициями в проекты устойчивой энергетики.

В офисной работе они используют продукцию с маркировкой Fair Trade, снижают энергопотребление, сортируют отходы и минимизируют использование бумаги, развивая цифровые материалы и веб-сайт. Ежедневные обеды в офисе полностью вегетарианские, а командные обеды — исключительно веганские.*¹⁸

Компания внедрила экологические и социальные стандарты для местных поставщиков. Все партнеры проходят самооценку через систему Travelife. При выборе размещения компания отдает предпочтение небольшим семейным отелям с устойчивыми практиками и международной сертификацией, такой как Travelife for Accommodations или Green Key, и по возможности избегает международных гостиничных сетей. В большинстве туров включено хотя бы одно проживание в гостевом доме местной семьи.

Для сокращения пластиковых отходов Better Places стремится к полному отказу от одноразового пластика в путешествиях. Они консультируют партнеров по поиску альтернатив пластиковым бутылкам, помогают отелям устанавливать станции для пополнения воды, а туристам предоставляют скидки на фильтрующие бутылки.

В сфере обращения с животными они разработали Политику благополучия животных совместно с организацией World Animal Protection. Компания не предлагает туры, где животных можно трогать или кормить, и информирует как клиентов, так и поставщиков об этой политике.

Better Places соблюдает базовые принципы прав человека: недопущение дискриминации, свобода собраний, отсутствие принудительного и детского труда. Эти условия зафиксированы в Кодексе поведения, который является обязательной частью контрактов с поставщиками и сотрудниками.

Компания также предоставляет туристам возможности участвовать в природоохранных и социальных проектах, приносящих пользу местным сообществам. Это реализуется через:

- сайт, рассылки и соцсети, где размещается информация об устойчивом туризме;
- специальные памятки туриста с советами по ответственному поведению;
- опросы после поездки, в которых гости делятся мнением о социальных и экологических аспектах тура.

Узнать больше: betterplaces.nl/responsible-tourism-policy

¹⁸ Снижение потребления мяса считается устойчивой практикой, поскольку животноводство требует значительно больше воды, земли и энергии по сравнению с растительными продуктами. Кроме того, оно вносит существенный вклад в выбросы парниковых газов, особенно метана, и потому считается важным направлением снижения экологической нагрузки.



Устойчивая организация
питания

04

| Устойчивая организация питания

Введение

Предприятия общественного питания, которые интегрируют принципы устойчивого развития в свою работу, получают не только экономические, но и стратегические преимущества. Внедрение устойчивых практик позволяет укрепить бренд, повысить лояльность клиентов, а также привлечь внимание международных туроператоров, все чаще ориентирующихся на этические и экологические аспекты деятельности своих партнеров.

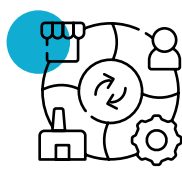
Кроме того, на современном рынке все больше внимания уделяется использованию местных и экологически чистых продуктов, ведь еда — это не только важная часть культурного опыта, но и один из ключевых элементов устойчивости. Питание помогает познакомить гостей с местной культурой, а при неэффективном управлении может стать значимой статьей расходов.

Чтобы добиться позитивных результатов, важно системно внедрять устойчивый подход во все аспекты деятельности предприятий общественного питания, будь то ресторан, бар, кафе или столовая. Это включает четыре ключевых направления:



Окружающая среда.

Ответственное потребление ресурсов, сокращение отходов, особенно пищевых, и устойчивые закупки.



Люди и экономика.

Процветание местной экономики, взаимодействие с сообществом и создание комфортной рабочей среды для сотрудников.



Культура и наследие.

Сохранение и продвижение культурного кулинарного наследия региона, поддержка аутентичных культурных практик и уважение к местным традициям.



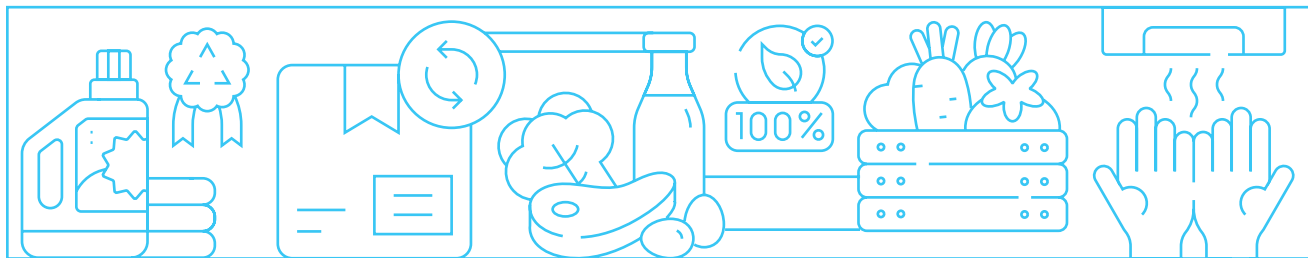
Менеджмент устойчивости.

Маркетинг, обучение сотрудников, повышение осведомленности гостей и создание доступной среды.

Такой системный подход позволяет предприятиям питания успешно адаптироваться к вызовам и интегрировать устойчивость во все аспекты своей деятельности.

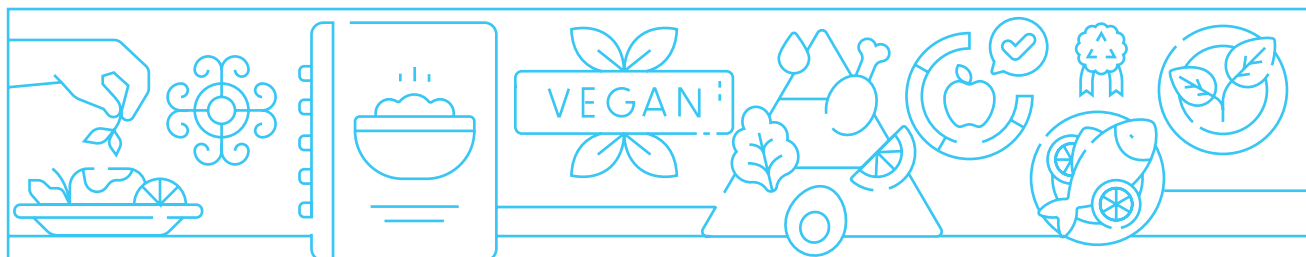
* Информация о ключевых подходах к управлению устойчивым развитием, а также об экологических офисных практиках представлена в разделах [«Менеджмент»](#) и [«Зеленый офис»](#).

Поиск поставщиков и закупка сырья



- Провести анализ политики закупок, на основе которого составить список всех одноразовых предметов, закупаемых предприятием, и внедрить план по уменьшению их объема.
- Закупать местные и сезонные продукты с короткой цепочкой поставок (произведенных как можно ближе к предприятию).
- Отдавать предпочтение многоразовым товарам, товарам в оборотной таре и из переработанных материалов.
- Отказаться от одноразовых предметов (порционных соусов и приправ в индивидуальной упаковке, одноразовой посуды и столовых приборов, трубочек и мешалок, чайных пакетиков в одноразовой упаковке, пищевой пленки, одноразовых костеров и т. д.).
- При праздничном оформлении зала отказаться от неперерабатываемых украшений, таких как воздушные шары, мишура, хлопушки, декоративный снег и т. д., заменив их многоразовыми бумажными растяжками или светодиодными гирляндами.
- При закупке пищевых продуктов отдавать предпочтение местным вариантам, произведенным в регионе или в Кыргызстане, и продуктам, имеющим экологическую сертификацию (EU Organic (Евросоюз) или сертификацию справедливой торговли (Rainforest Alliance, UTZ Certified, Fair Trade)).
- При закупке косметических средств (жидкого мыла, средства для мытья посуды и т. д.) отдавать предпочтение вариантам, имеющим экологическую сертификацию (Листок жизни, EU Ecolabel, ICEA и т. д.).
- При закупке моющих и чистящих средств выбирать концентрированные и профессиональные варианты на разлив, имеющие экологическую сертификацию.
- Использовать высокоэффективные электрические сушилки для рук вместо бумажных полотенец в туалетах.
- Не закупать виды, находящиеся под угрозой исчезновения, включая определенные виды рыбы, мяса и птицы.
- Включать в договоры с поставщиками обязательства о соблюдении принципов недискриминации, отказа от детского труда и справедливой оплаты труда.
- Отслеживать источники происхождения закупаемых товаров и материалов, чтобы избежать использования продукции, связанной с эксплуатацией труда.

Разработка меню



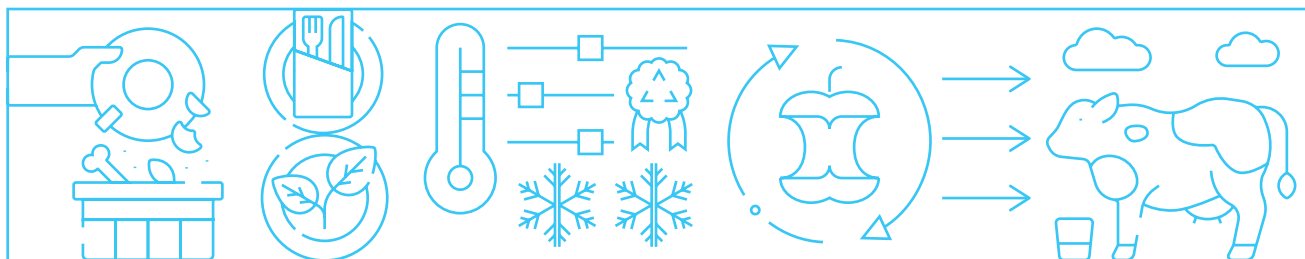
- ☐ Отражать культурное наследие и традиции в меню, учитывая элементы местной гастрономии.
- ☐ Регулярно адаптировать меню, делая акцент на продуктах, доступных в текущий сезон.
- ☐ Сокращать долю блюд с высоким углеродным следом (например, красное мясо), увеличивая долю более устойчивых альтернатив (бобовые, злаки, овощи и рыба).
- ☐ Предлагать вегетарианские варианты меню (включая адаптацию традиционных блюд) для каждой категории (например, закуски, основные блюда, десерты) и каждого приема пищи (завтрак, обед и ужин).
- ☐ Веганские, безглютеновые, безмолочные и другие специальные диетические варианты предлагать по запросу.

«Зеленые» практики для кухонного персонала



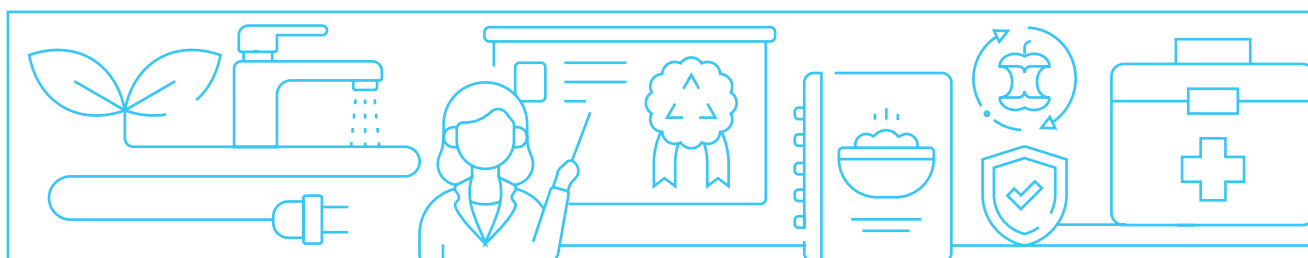
- ☐ Готовить на сковородках и кастрюлях правильного размера (относительно плиты и пламени).
- ☐ Накрывать сковородки и кастрюли, чтобы избежать потери тепла при приготовлении пищи.
- ☐ Иметь список содержимого на холодильном агрегате, чтобы избежать частого открытия дверей.
- ☐ Соблюдать процедуры размораживания — как минимум раз в два месяца или в соответствии с рекомендациями производителя.
- ☐ Уплотнения и прокладки на дверцах духовки следует проверять еженедельно, чтобы обеспечить плотное прилегание и минимальную потерю тепла.
- ☐ Запускать посудомоечную машину только при полной загрузке.
- ☐ Вместо закупки бутилированной питьевой воды установить систему фильтрации и поощрять пить воду из-под крана, а если это технически невозможно, то установить кулеры для воды с возможностью наполнить собственную тару (для гостей и в зонах для персонала).

Пищевые отходы



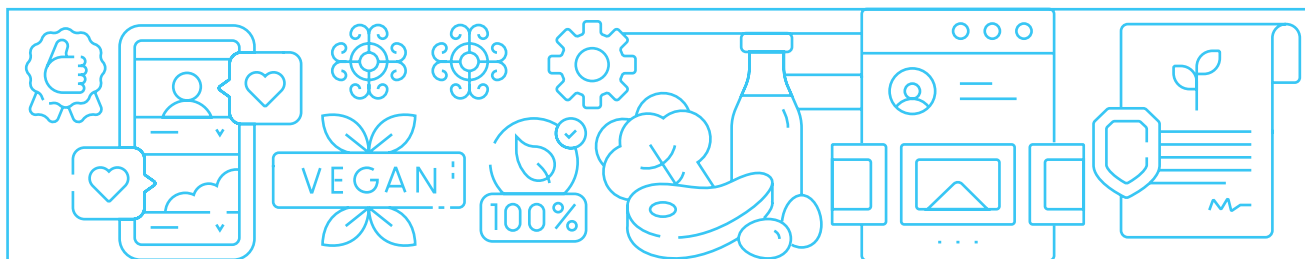
- ☐ Установить основные источники образования пищевых отходов (отходы с тарелок, отходы производства, продукция с истекшим сроком годности и т. д.).
- ☐ Измерять и фиксировать (ежедневно/еженедельно/ежемесячно) образующийся объем пищевых отходов по двум категориям: отходы производства и отходы с тарелок.
- ☐ Внедрить технологии, инструменты и практики, способствующие снижению образования пищевых отходов (контроль за оборотом запасов, анализ меню, управление обрезками, уменьшение размера тарелок, использование местных и сезонных продуктов и т. д.).
- ☐ Следить за тем, чтобы во всех камерах хранения, холодильниках и морозильниках была установлена корректная температура. Это важно как для обеспечения максимального качества продуктов, так и для их безопасности.
- ☐ По возможности, внедрить практику компостирования пищевых отходов или их передачу на корм скоту.

Обучение и вовлечение персонала



- ☐ Провести ряд тренингов для персонала, включая:
 - **Энерго- и водосбережение:** Осознание важности сокращения потребления энергии и воды и практических мер, которые они могут предпринять.
 - **Сокращение и переработка отходов:** Знания о правильной сортировке отходов и способах минимизации отходов, особенно пищевых, при приготовлении блюд.
 - **Этические стандарты и поведение сотрудников:** Понимание кодекса поведения персонала, антидискриминационной политики и этических принципов, которым должны следовать все сотрудники.
 - **Стандарты охраны труда и техники безопасности:** Базовые знания о технике безопасности и гигиене труда на рабочем месте.
 - **Ответственное предложение питания для поваров и официантов:** Знания о различных диетических вариантах питания, ограничениях и аллергиях.
- ☐ Предоставлять учебные и методические материалы для персонала в доступном формате (включая использование кыргызского языка, где это необходимо).

Вовлечение и повышение осведомленности клиентов



- ☐ Отражать местное искусство/ремесло в дизайне и интерьере как общественных зон, так и деталях (посуде, текстиле, форме для персонала и т. д.).
- ☐ Отражать живое культурное наследие и традиции в мероприятиях и других предлагаемых услугах.
- ☐ Промаркировать специальные диетические варианты блюд и местные продукты (в меню и на шведском столе), чтобы гости могли легко их распознать.
- ☐ На сайте (при наличии) дать краткое описание приверженности предприятия принципам устойчивого развития.
- ☐ Регулярно освещать предпринимаемые действия в области устойчивого развития во внешних источниках коммуникации (например, через посты в социальных сетях).
- ☐ Размещать информацию о внедряемых практиках устойчивого развития в общих зонах, информационных буклетах, буфете для завтрака и т. д.

Пример на практике

(1) Ресторан национальной кухни «Саймалуу» в центре Каракола выстроил работу на основе принципов устойчивости и рационального использования ресурсов. Основное внимание команда уделяет снижению пищевых отходов, повышению эффективности внутренних процессов и поддержанию высокого качества блюд.

Одним из ключевых шагов стала оптимизация меню и системы закупок. Меню было сокращено почти на треть, что позволило отказаться от чрезмерных продуктовых запасов, свести к минимуму использование замороженных заготовок и перейти к регулярной закупке свежих ингредиентов в нужных объемах. Это улучшило вкус и качество блюд, одновременно сократив количество отходов.

Размер порций был скорректирован с учетом реалистичных потребностей гостей — еда стала съедаться полностью, почти без возвратов. В меню появилось больше вегетарианских и безглютеновых позиций, уменьшилось содержание мяса и жиров. Даже традиционные блюда, такие как лагман, теперь предлагаются в вегетарианской версии. При принятии заказа официанты уточняют диетические предпочтения посетителей и адаптируют рецепты, избегая лишних затрат и избыточного использования продуктов. Важной частью устойчивой практики стала организация раздельного сбора отходов. Органические остатки с кухни отправляются в компост, а пластик и стекло — на переработку. Ресторан сотрудничает с местной инициативой, которая занимается сбором и переработкой вторсырья: из пластиковых бутылок, например, изготавливаются веники и системы полива. Внутри ресторана

система разделения выстроена логично и прозрачно: отходы сортируются в цехах в соответствии с технологией работы, а в зоне мойки и зале действуют четкие и понятные правила. Сотрудники быстро адаптировались и чётко понимают свои зоны ответственности.

Внедрение этих мер позволило ресторану сократить объем закупок, уменьшить количество отходов, оптимизировать расходы и повысить качество обслуживания. Компактное и продуманное меню сделало Saimaluu особенно привлекательным для гостей, в том числе иностранных, ценящих сбалансированную и адаптированную кухню. Уважительное отношение к еде сочетается с традиционным гостеприимством, а экологические инициативы усиливают имидж заведения как ответственного и современного участника туристической отрасли Каракола.

Узнать больше: <https://www.instagram.com/saimaluu/?hl=en>



Главный зал ресторана
«Саймалуу»



Недавно представленное блюдо —
вегетарианский лагман (ресторан «Саймалуу»)

(2) Founding Farmers — ресторанная группа, для которой устойчивое развитие является ключевым принципом. Вся деятельность компании — от выбора поставщиков до обращения с отходами — строится на заботе об окружающей среде и поддержке местных сообществ. Особенность Founding Farmers — принадлежность более чем 47 000 семейным фермерам из Союза фермеров Северной Дакоты, что обеспечивает тесную связь с устойчивым сельским хозяйством.

Компания отдает приоритет продукции от фермерских хозяйств, использующих экологичные и социально ответственные методы. Закупка осуществляется напрямую — с помощью собственного грузовика — что позволяет минимизировать цепочки поставок. В вопросе отходов Founding Farmers добились того, что 90% пищевых остатков не попадают на свалку благодаря компостированию, переработке и использованию биодигестеров.

Большинство ресторанов группы построены по стандарту LEED, с применением энергоэффективных систем, возобновляемых источников энергии и нетоксичных строительных материалов. В помещениях установлены датчики движения и энергосберегающие лампы, используется бытовая техника с низким энергопотреблением. Упаковка и посуда также проходят тщательный отбор: исключены пенополистирол и пластиковые соломинки, внедрены биоразлагаемые альтернативы и многоразовые контейнеры. Отходы разделяются, а масло перерабатывается в биотопливо.

Founding Farmers активно поддерживает местные инициативы, университеты и некоммерческие организации. В 2018 году ими основана инициатива Our Last Straw, направленная на отказ от пластиковых соломинок в регионе. Деятельность компании в области устойчивого развития подтверждена сертификацией LEED и Green Restaurant Association.

На официальном сайте Founding Farmers представлен подробный раздел о принципах устойчивости и прямые ссылки на сертификаты всех ресторанов, обеспечивая прозрачность и открытость их деятельности в области устойчивого ресторанного бизнеса.

Узнать больше: www.wearefoundingfarmers.com/sustainability/



Устойчивая организация
мероприятий

05

| Устойчивая организация мероприятий

Введение

Организация мероприятий с учетом принципов устойчивого развития — это не просто тренд, а необходимость. Современная event-индустрия оказывает значительное влияние на окружающую среду, потребляя много ресурсов — от транспорта и электроэнергии до еды и одноразовых материалов. Устойчивый подход помогает минимизировать этот след, сделать мероприятия более экологичными, социально ответственными и экономически эффективными.

Более того, спрос на устойчивое развитие является самым высоким среди MICE, и многие организации включают устойчивое развитие в число ключевых критериев при выборе организаторов и площадок.

Чтобы отвечать ожиданиям гостей и заказчиков, важно системно внедрять устойчивый подход в организацию любых форм мероприятий, от крупных конференций до небольших бизнес-встреч. Это включает четыре ключевых направления:



Окружающая среда.

Ответственное потребление ресурсов, управление отходами, снижение выбросов CO₂ и устойчивые закупки.



Культура и наследие.

Продвижение культурного наследия региона, поддержка аутентичных культурных практик и уважение к местным традициям.



Люди и экономика.

Поддержка местной экономики, сотрудничество с локальными поставщиками, создание комфортной рабочей среды для сотрудников и обеспечение безопасности.

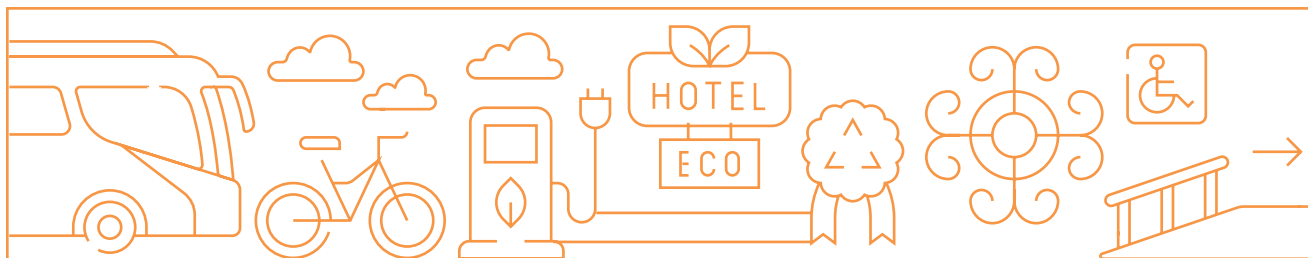


Менеджмент устойчивости.

Маркетинг, повышение осведомленности участников мероприятий и создание доступной среды.

* Информация о ключевых подходах к управлению устойчивым развитием, а также об экологических офисных практиках представлена в разделах [«Менеджмент»](#) и [«Зеленый офис»](#).

Выбор места проведения мероприятия



- Выбирать локации, до которых удобно добираться на общественном транспорте, велосипеде или пешком, и предоставлять участникам соответствующую информацию — расписания, маршруты и карты.
- Организовать совместный трансфер (например, автобусы-шаттлы) для доставки участников из/в аэропорт, на экскурсии и в центр города.
- Отдавать предпочтение местам проведения, на территории которых расположены станции зарядки для электроавтомобилей.
- Выбирать места проведения мероприятий и средства размещения, которые соответствуют стандартам экологического строительства, имеют сертификат устойчивости или демонстрируют, что они реализуют практики устойчивого развития.
- Отдавать предпочтение локациям, обеспечивающим доступность для участников с особыми потребностями.
- Как можно меньше переделывать помещения для проведения мероприятий и использовать готовые планировки конференц-залов. Индивидуальная планировка предполагает использование дополнительных ресурсов и транспортировку оборудования.
- По возможности, выбирать места, которые интегрируют региональное культурное наследие в дизайн и оформление помещений.

Устойчивый кейтеринг



- Выбирать сезонные, органические продукты питания и напитки, произведенные как можно ближе к месту проведения мероприятия.
- Увеличивать долю растительных блюд (бобовые, злаки, овощи и рыба) и предлагать вегетарианские варианты (включая адаптацию традиционных блюд) для каждой категории (например, закуски, основные блюда, десерты).
- При планировании количества еды, учитывать, что участников может быть до 20% меньше, чем зарегистрировано. Корректировать количество блюд как можно ближе к дате мероприятия.

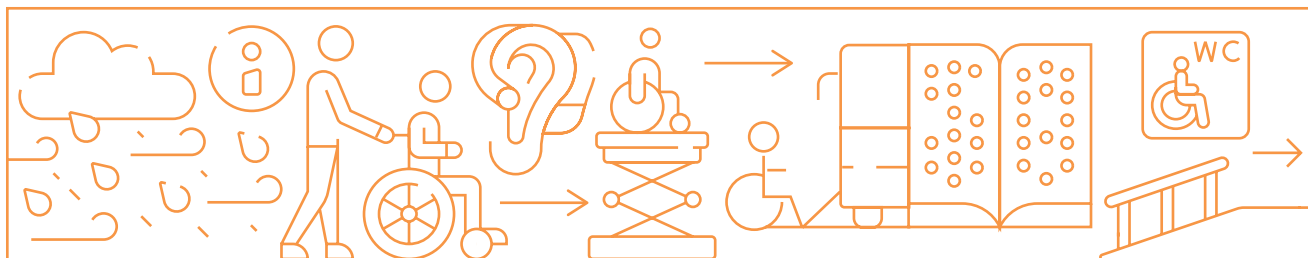
- Предлагать небольшие порции или уменьшать размер тарелок, чтобы побудить участников вернуться за добавкой, а не оставлять полусъеденные порции.
- Предусмотреть возможность для участников забрать оставшуюся еду с собой — в собственных контейнерах или в многоразовых, предоставляемых организаторами за депозит.
- В зоне буфета предоставлять фонтанчики с водой или кулеры со стаканами многоразового использования вместо одноразовых бутылок. Для подачи на стол выбирать воду в стеклянных бутылках.
- Мотивировать участников приносить с собой собственную многоразовую бутылку для воды.
- Избегать одноразовых предметов — использовать многоразовые столовые приборы и посуду, отказаться от порционных соусов и приправ в индивидуальной упаковке, трубочек и мешалок, чайных пакетиков в одноразовой упаковке, одноразовых костеров и т. д.

Управление отходами



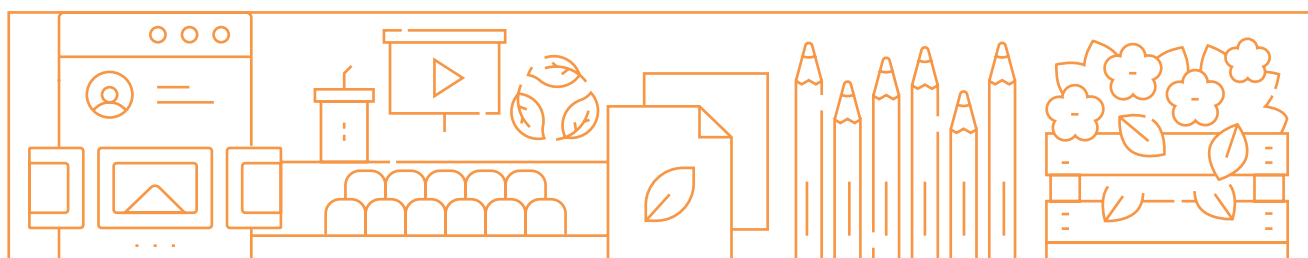
- Внедрить раздельный сбор, сортировку и сдачу на переработку как минимум следующих фракций:
 - бумага и картон;
 - пластик (1 PET, 2 HDPE, 4 LDPE, 5 PP, 6PS);
 - стекло;
 - алюминий и металл;
 - органические отходы.
- Во время сортировки проверять тип собранного пластика на предмет возможности его переработки (например, хорошо перерабатываются пластиковые бутылки 1 PET, полиэтиленовые пакеты 2 HDPE/4 LDPE, пищевые контейнеры 5 PP).
- Организовать раздельный сбор вторичного сырья как в общих зонах, так и в зоне для персонала. Контейнеры для раздельного сбора должны иметь четкую маркировку и визуально отличаться от мусорных баков для неперерабатываемых отходов.
- Осуществлять сбор, накопление и надлежащую утилизацию опасных отходов (в том числе батареек, лампочек и т. д.) отдельно от основных фракций. Под надлежащей утилизацией подразумевается сдача в специальный контейнер для опасных отходов либо передача в специализированный пункт приема.
- Отдавать предпочтение предметам многоразового использования, а если это невозможно, выбирать одноразовые компостируемые и биоразлагаемые альтернативы.
- Предусмотреть перепродажу/раздачу персоналу/передачу нуждающимся вышедшую из строя технику, мебель и иные товары.

Доступная среда



- По возможности, выбирать/адаптировать ключевые зоны и прилегающую территорию, а также конференц-залы под нужды участников с ограниченными физическими возможностями и другими особыми потребностями:
 - специально отведенные места для парковки рядом с входом с соответствующими указателями и ровными дорожками, ведущими к входу;
 - адаптированная входная дверь;
 - пандусы и рампы при наличии ступеней;
 - адаптированный санузел;
 - доступ к стойке регистрации для людей на инвалидных колясках;
 - визуальная разметка и тактильно-информационные указатели;
 - широкие коридоры и лифты для возможности заезда инвалидной коляски.
- Постоянно контролировать доступность основных пешеходных маршрутов внутри и снаружи места проведения мероприятия (наледь, листва, снег, крупногабаритные предметы на пути и т. д.)
- Обеспечивать доступность программы мероприятия, включая адаптацию для людей с нарушениями слуха и зрения (например, субтитры, шрифт Брайля, аудиоформат).
- Проводить обучение персонала по взаимодействию и обслуживанию участников с особыми потребностями.

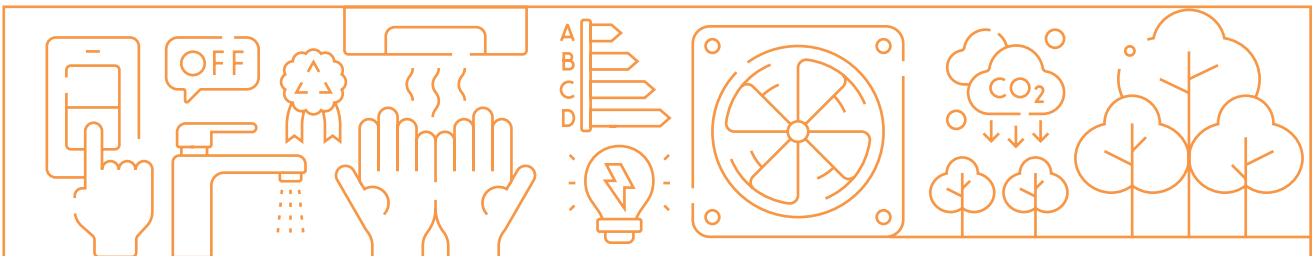
Оформление, декор и раздаточные материалы



- Использовать онлайн или цифровые инструменты, например, для создания приглашений и плана мероприятия, регистрации участников и т. д.
- Избегать или ограничивать распространение раздаточных материалов и подарков, а если это невозможно, выбирать долговечные и полезные вещи (например, многоразовые бутылки для воды, тканевые сумки и т. п.)

- Если необходимо, при выборе бумаги для печати материалов отдавать предпочтение брендам с сертификацией FSC или вариантам из полубеленой целлюлозы без применения хлора.
- Сбирать канцелярские принадлежности после мероприятия и использовать их повторно.
- Использовать многоразовые бейджи и таблички с именами участников.
- При праздничном оформлении отказаться от неперерабатываемых украшений, таких как воздушные шары, мишура, хлопушки, декоративный снег и т. д., заменив их многоразовыми бумажными растяжками или светодиодными гирляндами.
- При оформлении цветами, по возможности, выбирать местные сорта растений или сухоцветы, а после окончания мероприятия передавать оставшиеся цветы на благотворительность (в больницы, дома престарелых и т. д.).

Уменьшение потребления ресурсов



- Оптимизировать температуру кондиционирования и отопления (не нагревать конференц-залы выше 20°C и не охлаждать их более чем на 6°С ниже наружной температуры);¹⁹ понизить температуру в неиспользуемых помещениях.
- Максимально использовать естественное освещение и вентиляцию в общих зонах.
- Заменить все лампы в осветительных приборах на энергосберегающие светодиодные.
- В туалетах, лестничных проемах и технических зонах установить датчики движения и освещенности.
- Использовать высокоэффективные электрические сушилки для рук вместо бумажных полотенец в туалетах.
- Внедрить политику выключения света и оборудования во время пауз и перерывов.
- Установить водосберегающие смесители на краны с максимальным расходом воды 8 литров в минуту, а также насадки-аэраторы.
- Установить унитазы с системой двойного смыва: не более 3 л — для половинного слива и не более 6 л — для полного смыва.
- Подсчитывать выбросы CO₂, связанные с проведением мероприятия, и участвовать в программах их компенсации (например, поддержка лесовосстановления или проектов по возобновляемой энергии).

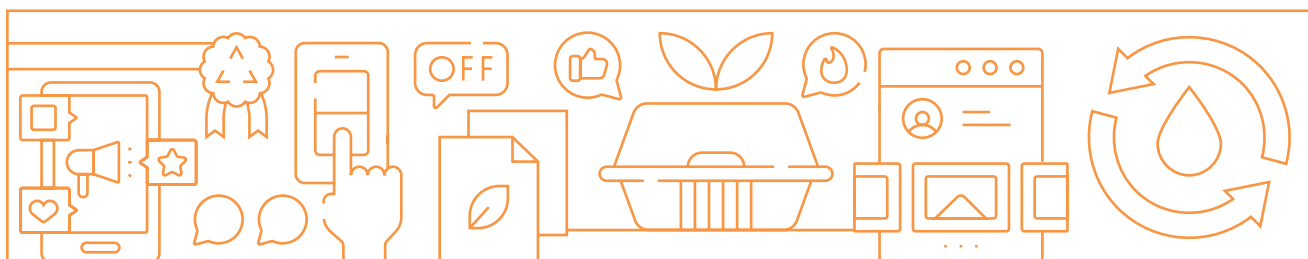
¹⁹ Федеральное министерство окружающей среды, охраны природы, строительства и безопасности реакторов Германии (BMUB).

Поиск поставщиков и устойчивые закупки



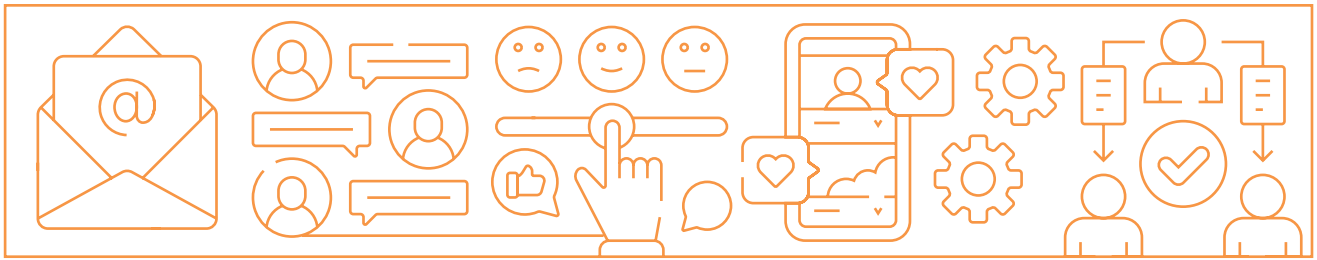
- В случае использования услуг сторонних подрядчиков (например, клининговые услуги, оформление, кейтеринг и т. д.), проверять компании на предмет соблюдения трудовых прав своих сотрудников.
- Включать в договоры с поставщиками обязательства о соблюдении принципов недискриминации, отказа от детского труда и справедливой оплаты труда.
- Отслеживать источники происхождения закупаемых товаров и материалов, чтобы избежать использования продукции, связанной с эксплуатацией труда.
- При закупке сувениров и подарков для участников отдавать предпочтение продукции, произведенной местными НКО, кооперативами, социальными предпринимателями и представителями уязвимых групп населения.
- Внедрить правило «ноль пластика» как для себя, так и для экспонентов выставок или ярмарок — например, уточнять, какую упаковку они используют, и поощрять переход на устойчивые альтернативы.

Вовлечение участников в устойчивые инициативы



- Освещать предпринимаемые действия в области устойчивого развития в коммуникационных материалах (до, во время и после мероприятия).
- Размещать информацию и напоминания о внедряемых практиках в видных местах — выключать свет, беречь воду, не выбрасывать еду, использовать многоразовую посуду и возвращать бейджи.
- Предлагать участникам поддержать местные инициативы, например, через пожертвования местным НПО или участие в социальных проектах.

Измерение воздействия и последующие действия



- Собирать обратную связь в электронном виде во время и после мероприятия, например, с помощью рассылок.

Пример на практике

(1) Отель «Маданур» в Караколе внедрил устойчивые подходы в организацию мероприятий и кейтеринга, превратившись из семейной столовой советского типа в современное многофункциональное пространство с двумя конференц-залами и коворкингом. Работа отеля строится на принципах экологичности, локальности и минимизации воздействия на окружающую среду.

Кейтеринг, являющийся основным источником дохода, организован с учетом устойчивых практик. Вода для участников мероприятий предлагается из кулера в стеклянных графинах, приоритет отдается многоразовой посуде и столовым приборам, а блюда сервируются в небольших порциях, что помогает снижать пищевые отходы. Полный отказ от одноразовой посуды (в основном для кейтеринговых услуг) и/или поиск более экологичных альтернатив, когда это невозможно, остается сложной задачей.

Все продукты закупаются преимущественно у местных фермеров и даже у сотрудников отеля. Так, молоко поставляется от семьи повара, овощи привозят из ближайших деревень, а мясо приобретается исключительно у местных производителей. Для хранения сезонных заготовок используется специально оборудованный подвал, что позволяет закупать продукцию напрямую у производителей в подходящее время года и избегать лишних поставок.



Пример проведения мероприятий/кейтеринга без использования пластика (Отель «Маданур», Каракол) ©Маданур

Мероприятия до 30 человек проходят в небольшом конференц-зале, расположенном на втором этаже и с большими окнами, что сокращает потребность в искусственном освещении и способствует энергоэффективности.

Отель расположен в зоне, удобной для посещения на общественном транспорте, благодаря чему участники могут добираться без использования личных автомобилей, уменьшая тем самым свой углеродный след. В конференц-залах размещены напоминания о бережном отношении к ресурсам, а сотрудники регулярно проходят обучение устойчивым практикам и внедряют их в повседневную работу.

Благодаря этим мерам отель смог не только снизить воздействие на окружающую среду, но и привлечь новых клиентов, заинтересованных в экологических решениях. Партнеры все чаще выбирают «Маданур» как площадку для проведения

мероприятий именно из-за его устойчивого подхода. Такой формат помогает отелю выделяться на фоне конкурентов и формировать репутацию ответственного и современного участника индустрии MICE.

Узнать больше: <https://hotel.visitmadanur.com/>



(2) Berlin Convention Office (BCO), подразделение visitBerlin, активно продвигает устойчивые практики в индустрии мероприятий Берлина. Через программу Sustainable Meetings Berlin и бесплатные консультации BCO помогает организаторам внедрять экологически ответственные решения на всех этапах подготовки событий.

В основе работы BCO — руководство по устойчивым мероприятиям, охватывающее ключевые сферы: транспорт, место проведения, питание, закупки, персонал, коммуникации и др. Среди практических рекомендаций:

- Выбор площадок: предпочтение отдается локациям с устойчивой сертификацией и хорошей транспортной доступностью (не более 1 км от остановок общественного транспорта).
- Транспорт: приоритет общественному транспорту и поездам, компенсация выбросов при авиаперелетах.

- Размещение: рекомендации по выбору отелей с экологической сертификацией.
- Питание: акцент на вегетарианские и веганские блюда, сезонные и местные продукты, отказ от одноразовой упаковки.
- Закупки: минимизация печатной продукции, использование переработанных материалов и отказ от неустойчивых сувениров.
- Коммуникации: прозрачное информирование о мерах устойчивости и вовлечение участников.

BCO также предоставляет калькулятор CO₂ специально для индустрии мероприятий. Этот инструмент помогает организаторам измерять и понимать экологический след своих мероприятий. Организаторы мероприятий, внедрившие не менее восьми направлений устойчивого развития, могут получить знак отличия «Supporter Patch» и иметь приоритет в рекламе и продвижении.

Узнать больше: convention.visitberlin.de/en/sustainable-event-guidelines



Устойчивый туризм
в Кыргызстане

06

Роль государства в развитии устойчивого туризма

Автор: Чекиров Асылбек Асаналиевич,
эксперт по вопросам государственного
и муниципального управления

Государственные программные документы развития Кыргызской Республики в сфере устойчивого развития туризма

Правила разработки программных документов в Кыргызской Республике требуют соблюдения иерархии в государственном планировании, проецирование целей и задач национального уровня до уровня отраслевых государственных программ, а также до программ развития уровня регионов и местных сообществ.

Поэтому важно, чтобы такие составляющие устойчивого туризма как **экономика, социальное развитие, экология** были представлены на всех уровнях планирования.

Ключевые программы развития Кыргызской Республики, в которых отражены вопросы туризма или которые связаны с сектором туризма:

- 1) [Национальная стратегия развития КР до 2040 года](#)
- 2) [Программа развития Кыргызской Республики на период до 2026 года](#)
- 3) [Программа устойчивого развития туризма на период 2025 – 2030 годы](#)
- 4) [Программа развития зеленой экономики на период 2019 – 2023 годы](#)
- 5) [Программа Определяемый на национальном уровне вклад \(ОНУВ2\) Кыргызской Республики в рамках Парижского соглашения по климату](#)²⁰

Таблица 1. Вклад государственных программных документов на развитие туристической отрасли

Национальная стратегия развития КР до 2040 года	
	• Акцент на уникальные природные условия КР: курортно-рекреационный, горно-приключенческий, культурный туризм
	• Доступ к экономической информации об отрасли для достижения целей и задач
	• Маркетинговые стратегии на целевые рынки
	• Внедрение стандартов безопасности и качества услуг
	• Развитие туристических кластеров
	• Развитие туристической инфраструктуры

²⁰ Это планы, разработанные каждой страной, указывающие, как они планируют снижать выбросы парниковых газов и адаптироваться к изменению климата.



- Интеграция в «Великий шелковый путь, «Один пояс – один путь»



- Сокращение неравенства между горными и равнинными территориями



- Активизация внутреннего туризма – популяризация историко-культурного наследия, формирование гражданской ответственности

Программа развития Кыргызской Республики на период до 2026 года



- Развитие кластеров на основе г. Каракол, Ош, Джалал-Абад



- Развитие «событийного» туризма



- Крупные инфраструктурные проекты



- Создание Фонда развития туризма



- Разработка туристического бренда КР



- Развитие халал туризма



- Обеспечение охраны в интересах местного сообщества и субъектов туризма с учетом оценки природной рекреационной емкости туристско-рекреационных зон



- Внедрение экологических стандартов

Программа устойчивого развития туризма на период 2025–2030 годы



- Продвижение национального туристического продукта



- Создание путеводителей



- Поддержка и развитие внутреннего туризма



- Льготное финансирование туристической отрасли



- Организация новых авиа и железнодорожных маршрутов



- Финансирование сектора туризма за счет Фондов развития регионов



- Институциональное развитие общественных организаций в сфере туризма (дестинаций)



- Регулирование емкости туристических мест



- Развитие проектов ГЧП в сфере отходов



- Внедрение технологий по экономии ресурсов: вода, электроэнергия



- Развитие инфраструктуры по утилизации отходов, модернизации очистных сооружений



Экономика



Социальная сфера



Экология

Программа развития туризма в Кыргызской Республики на период 2025-2030 годы является главным документом развития устойчивого туризма. В этом документе указаны приоритетные направления развития, такие как: диверсификация туристических рынков, повышение уровня информированности о стране на международной арене, содействие частному сектору в создании высококачественного туристического продукта, повышение качества услуг и стимулирование дальнейшего развития внутреннего туристического рынка. Внимание также уделено развитию инфраструктуры и привлечению инвестиций для реализации приоритетных проектов.

В других программных документах развития страны внимание уделяется формированию ключевых направлений, таких как развитие курортно-рекреационного, горно-приключенческого и культурного туризма, а также внедрению стандартов безопасности и качества услуг.

Среди мер, предлагаемых для достижения этих целей, выделяются следующие: создание туристических кластеров в таких городах, как Каракол, Ош и Джалал-Абад, развитие медицинского и событийного туризма, а также внедрение экологических стандартов.

Необходимо отметить, что большинство задач в программе имеют декларативный характер, выражая ожидания и общие цели без четко прописанных механизмов реализации.

В программах указывается необходимость применения инноваций в управлении, технологиях и инфраструктуре туризма для достижения устойчивого развития. Значительная часть представленных задач фокусируется на экономических аспектах развития. В меньшей степени в этих программах уделено внимание социальной и экологической составляющим. То есть наблюдается дисбаланс в подходах к устойчивому развитию. Данный дисбаланс можно выровнять, усиливая эти компоненты в региональных

и местных программах развития. Важно, чтобы в такого рода программах указывались конкретные механизмы, меры, проекты, направленные на развитие туризма. Это требует более глубокого включения местных сообществ в процессы принятия решений по вопросам развития устойчивого туризма.

Важное значение для сферы туризма имеют экологические программы. В ОНУВ2 внимание уделяется вопросам снижения выбросов парниковых газов и адаптации к изменению климата в таких сферах, как: обращение с отходами, транспорт, лесное хозяйство.

Важные задачи, которые также должны быть использованы в секторе туризма, представлены в Программе развития «зеленой» экономики: увеличение доли возобновляемых источников энергии, применение энергоэффективных технологий, развитие низкоуглеродного транспорта, расширение потребления органической продукции, совершенствование технологий обращения с отходами.



Обзор нормативно-правовой базы по устойчивому развитию туризма в Кыргызской Республике

Ключевым законодательным актом по-прежнему остается Закон КР «О туризме», действующий с 1999 года и претерпевший ряд изменений, вплоть до 2024 года. Однако анализ показывает, что Закон в своей текущей редакции недостаточно обеспечивает комплексное устойчивое развитие отрасли.

 Экономические аспекты	 Социальные аспекты	 Экологические аспекты
Закон больше фокусируется на правах туристов и договорных отношениях между туроператорами и клиентами, чем на механизмах обеспечения экономической устойчивости для бизнеса и региона. Источники финансирования туризма законом прописаны недостаточно чётко: прямое финансирование из государственного бюджета не предусмотрено, а акцент сделан на «отечественные» инвестиции, которые фактически могут быть только бизнес-инвестициями.	Вопросы социальной устойчивости в Законе почти не отражены. Отсутствуют нормы, которые обеспечивали бы равные возможности, достойные условия труда, инклюзивность и связь между туристическим сектором и местными сообществами.	В законе декларируется соблюдение экологических стандартов, но нет инструментов, которые бы стимулировали применение «зелёных» технологий или конкретных механизмов для повышения экологической ответственности туристических субъектов. Вся экологическая составляющая сводится к необходимости соблюдать общие требования природоохранного законодательства.

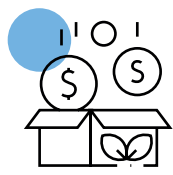
Прогрессивные решения в нормативной базе:

Ряд решений Кабинета Министров КР способствует развитию туризма:

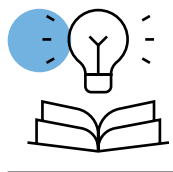
- Упрощена визовая политика для граждан более 80 стран — это дало существенный толчок въездному туризму.
- Создан Фонд поддержки развития туризма, который позволяет финансировать проекты, что способствует улучшению инфраструктуры и развитию событийного туризма.
- Установлен порядок аренды земельных участков и пляжей на Иссык-Куле для местных сообществ и бизнеса — это пример партнерства муниципалитетов, бизнеса и местных сообществ.

Особое значение имеют нормы, позволяющие органам местного самоуправления инвестировать в развитие туристической инфраструктуры (указатели, дороги, водоснабжение, транспорт). Кроме этого, органы МСУ могут производить и приобретать для субъектов туризма муниципальное имущество, которое можно передавать в аренду предпринимателям на льготных условиях, включая схемы с последующим выкупом имущества, например: здания, технику, оборудование и т. д. Такой подход можно применять и к проектам в сфере «зелёных» технологий: тепловые насосы, солнечные батареи, водосберегающие системы.

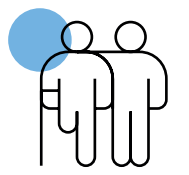
Таким образом, программы местного развития могут включать следующие меры по созданию благоприятных условий для устойчивого туризма:



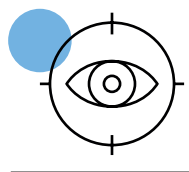
Введение стимулов для «зелёного» бизнеса — налоговые льготы, грантовые программы и специальные условия аренды муниципального имущества для предприятий, внедряющих экологические решения.



Просвещение и обучение — необходимо активное информирование органов МСУ и бизнеса о возможностях, предусмотренных законами и постановлениями, а также регулярное повышение квалификации в вопросах устойчивого и инновационного развития туризма.



Закрепление в законе инклюзивности и участия местных жителей — нормативное закрепление диалоговых площадок, финансирования проектов НПО, которые вовлекают местные сообщества.



Системный мониторинг и корректировка — внедрить процедуры общественного контроля и оценки эффективности реализуемых мер на местном уровне.

Кроме того, есть ряд нормативных, правовых актов, которые играют значительную роль в создании условий для развития устойчивого туризма:

- » Положение о порядке пребывания иностранных граждан на территории Кыргызской Республики, утверждено постановлением Кабинета Министров КР от 10 октября 2023 года №541, определяет перечень 142 государств, граждане которых могут посещать Кыргызскую Республику без виз, или по упрощенному варианту.
- » Решением Кабинета Министров КР от 11 марта 2022 года №128 принято решение о создании Фонда поддержки развития туризма в Кыргызской Республике. Стало возможным оказывать прямую финансовую поддержку субъектам туризма, участвуя в долевом финансировании бизнес-проектов. Кроме этого, за счет средств Фонда улучшается инфраструктура туризма, финансируются мероприятия по событийному туризму.
- » Порядок предоставления на условиях аренды земельных участков парково-пляжной зоны озера Иссык-Куль для организации общественных пляжей и муниципальных общественных пляжей на территории Иссык-Кульской области Кыргызской Республики», утвержденный постановлением Кабинета Министров КР от 29 апреля 2025 года №239. Показан механизм партнерства государственных органов, органов МСУ и субъектов туризма на примере передачи в аренду субъектам туризма пляжей. При этом сама процедура передачи пляжей имеет льготный характер для предпринимателей, работающих в сфере туризма.

Значительный эффект имеет применение существующей нормативной, правовой базы для развития устойчивого туризма на уровне регионов и местного самоуправления.

Именно на уровне регионов, местными нормативными правовыми актами можно обеспечить решение социальных аспектов в секторе туризма. Бюджетное законодательство позволяет выделять целевые средства местного бюджета на финансирование по разделу «туризм». Возможно нормативное закрепление создания различных диалоговых площадок по обсуждению вопросов развития туризма. Законодательство о закупках, о государственном социальном заказе, позволяет выделять финансирование общественным организациям, объединяющим интересы субъектов туризма.

Таким образом можно отметить, что на уровне нормативных, правовых актов Кабинета Министров КР, решений региональных властей, органов МСУ можно успешно создавать модели

партнерства субъектов бизнеса с государственными органами, органами МСУ, субъектами бизнеса и местными сообществами в целях развития устойчивого туризма. Есть методы поддержки ассоциаций предпринимателей, работающих в сфере туризма.

Есть определенные барьеры, мешающие в полной мере реализовать вышеназванные возможности:

- Туризм пока не стал приоритетным направлением в большинстве регионов страны по сравнению с сельским хозяйством, производством, торговлей.
- У государственных органов и органов МСУ нет достаточной практики по созданию условий для развития бизнеса, в том числе в сфере туризма.
- Государственные органы больше контролируют сферу туризма, чем оказывают им поддержку

Экологические и социальные стандарты в секторе туризма

Существует целый ряд требований по соблюдению экологических, санитарных стандартов. Эти стандарты включают требования соблюдения чистоты, гигиеничности и обеспечению качества водоснабжения и вентиляции:

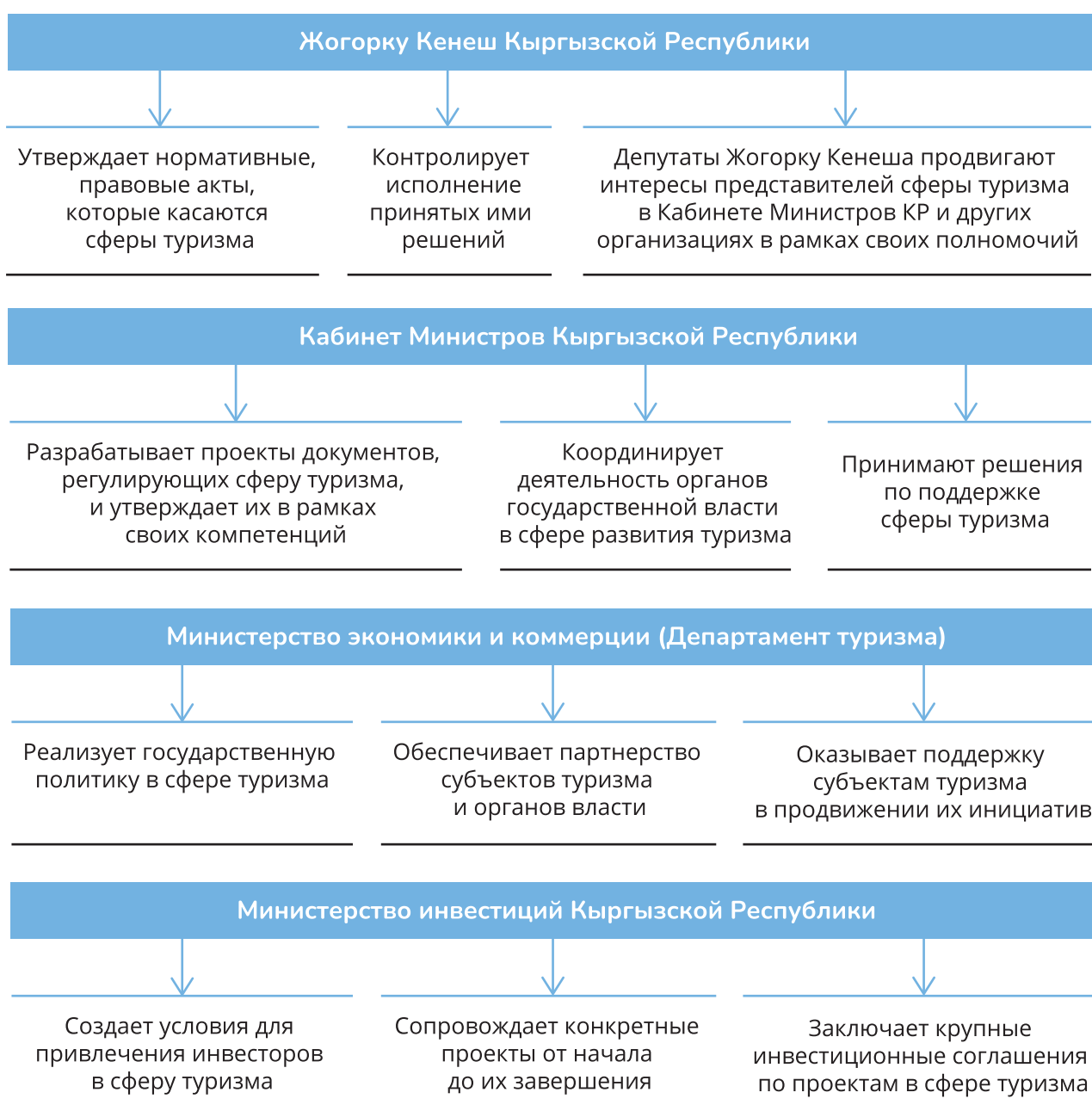
- ГОСТ ISO 18513–2013 (ISO 18513:2003, IDT) «Гостиницы и другие средства размещения туристов».
- ГОСТ Р 50645: «Требования к гостиницам. Общие технические условия».
- ГОСТ Р 51185: «Гостиницы. Классификация и общие технические требования».
- ГОСТ Р 50764: «Услуги общественного питания. Общие требования к оказанию услуг».
- Строительные нормы и правила СНиП 2.08.02, устанавливающие требования к архитектурно-планировочным и строительным элементам гостиницы.
- ГОСТ 12.1.036 и ГОСТ 17.4.3.04, устанавливающие стандарты для обеспечения благоприятных экологических условий в местонахождении гостиницы.
- Нормативы СНиП КР 35-01, предусматривающие условия для приема и обслуживания инвалидов.
- Санитарные правила и гигиенические нормативы. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям отдыха и оздоровления населения. Утверждены постановлением Правительства КР от 11 апреля 2016 года №201.

Существуют общие требования к социальным стандартам, которые имеют отношение к трудовым правам граждан, работающих в сфере туризма, их здоровью, поддержке уязвимых групп граждан:

- Трудовой Кодекс КР;
- Закон КР «О здравоохранении»;
- Закон КР «О социальной защите населения»;
- Другие нормативные подзаконные акты.

Роль государственных органов в развитии туристической отрасли

Ответственность за развитие (устойчивого) туризма в Кыргызстане на государственном уровне распределена между государственными органами. Ниже приводится обзор основных государственных органов на национальном уровне, а также их основные сферы ответственности.



Механизмы финансирования сектора туризма

В Кыргызской Республике финансирование конкретных проектов субъектов туризма возможно как за счет республиканского, так и местного бюджета.

В 2024 году на деятельность государственного органа в сфере туризма и другие расходы в этой сфере из республиканского бюджета выделено только 46 млн сом (около 500 000 долларов США). Это расходы на содержание аппарата Департамента туризма, а также на реализацию небольших проектов в виде экспертной поддержки, проведение туристических выставок, конференций.

Значительный объем средств выделяется на участие государства в реализации инфраструктурных проектов в виде вклада в инвестиционные проекты. Но данной информации нет в открытом доступе.

Туризм в Кыргызской Республике представлен, в большей степени субъектами малого и среднего бизнеса. Таким предпринимателям поддержка может оказываться за счет средств, которые имеются на региональном уровне. Прежде всего, речь идет о **Стимулирующих грантах и Фонде развития регионов**.

Стимулирующие гранты

Стимулирующие (долевые) гранты — денежные средства, предоставляемые из республиканского бюджета исполнительным органам местного самоуправления на проектно-конкурсной основе с долевым участием местных бюджетов и иных привлеченных средств для реализации программ социально-экономического развития территорий (статья 33 Бюджетного Кодекса КР).

Ежегодно объем стимулирующих грантов в Кыргызской республике составляет до

1 500 млн сом

Правомочные субъекты: исполнительный орган МСУ – мэрия, или айыл окмоту²¹

Цель: финансировать меры, связанные с решением вопросов местного значения.

Размер гранта: Максимальная сумма стимулирующего (долевого) гранта не должна превышать 5 000 000 сомов.

Области, подходящие для развития туристического сектора: трансформаторы / строительство систем питьевого водоснабжения / дороги, туристические тропы, смотровые площадки / оборудование в интересах туризма.

Закупки: Орган МСУ самостоятельно осуществляет закупки товаров, работ и услуг в рамках реализации проекта на основе законодательства о государственных закупках.

Применение: онлайн через <https://stimgrant.okmot.kg/>²² Решение об одобрении заявки принимает районная комиссия по стимулирующим грантам.

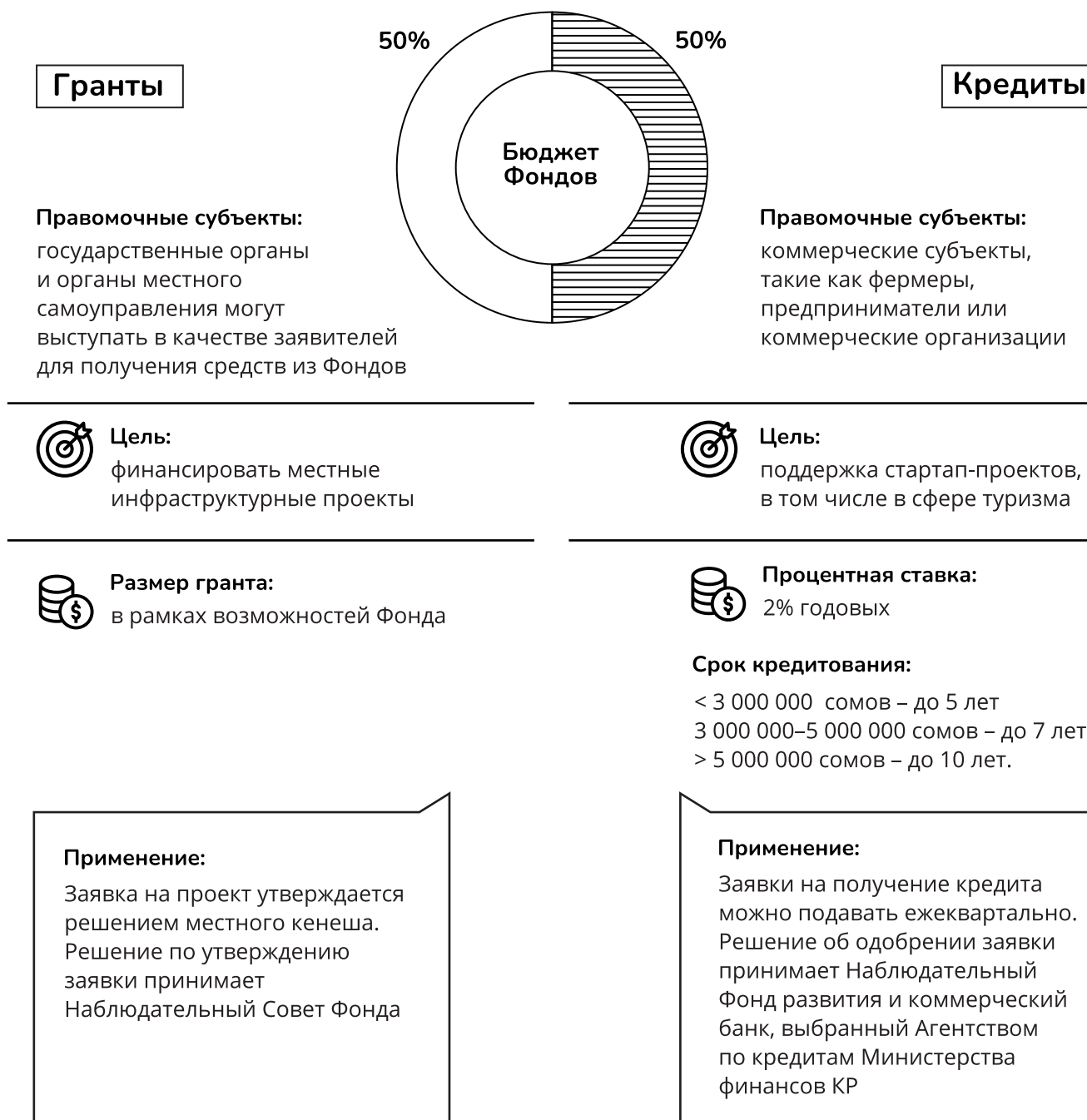
²⁰ Стимулирующие гранты распределяются по районам по специальной формуле. Правила распределения стимулирующих грантов регулируются Положением «Об отборе и финансировании проектов за счет долевых (стимулирующих) грантов», утвержденным постановлением Правительства КР от 1 марта 2025 года №103. За счет этих средств разрешается финансировать меры, связанные с решением вопросов местного значения. Условия получения стимулирующих грантов см. по ссылке <https://cbd.minjust.gov.kg/7-39177/edition/28220/ru?lang=ru>

²¹ Форма заявки представлена в Положении «Об отборе и финансировании проектов за счет долевых (стимулирующих) грантов», утвержденном постановлением Правительства КР от 1 марта 2025 года №103.

Фонды развития регионов

В Кыргызской Республике осуществляют свою деятельность 7 областных и 40 районных Фондов развития регионов (далее Фонды). В соответствии с Типовым положением «О фондах развития регионов», утвержденным постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики от

11 сентября 2024 года № 554²³. Фонды созданы для финансирования развития и содержания инфраструктуры местного значения, в том числе работающей в интересах туризма: дороги, трансформаторы, линии электропередач, здания, сооружения.



²³Условия получения средств из Фонда развития регионов см. по ссылке <https://cbd.minjust.gov.kg/7-33152/edition/17633/ru?lang=ru>

Полезные ресурсы

Международные организации и инициативы

- **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**
gstccouncil.org — официальные стандарты устойчивого туризма и перечень программ сертификации.
- **UN Tourism**
unwto.org — отчеты и рекомендации по устойчивому развитию в туризме, включая инициативы ООН.
- **Sustainable Hospitality Alliance**
sustainablehospitalityalliance.org — ресурсы по устойчивому гостиничному бизнесу, включая материалы по энергоэффективности и управлению отходами.
- **WTTC (World Travel and Tourism Council)**
wttc.org — аналитические материалы по устойчивому туризму.
- **FAO | Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН**
fao.org/home/en/ — статистические данные, курсы и публикации по теме продовольственной безопасности и борьбе с голодом.
- **Greenview**
greenview.sg — ведущий мировой поставщик программ устойчивого развития и управления данными для сферы гостеприимства и туризма.
- **Cornell Center for Hospitality Research**
business.cornell.edu/centers/chr/ — Центр исследований в сфере гостеприимства.

Локальные информационные ресурсы

- **Сборник лучших практик устойчивого развития туризма Кыргызстана (2025)**
- **Руководство по коммуникациям в области устойчивого развития для туроператоров из Центральной Азии (2024)**
- **Кодекс поведения поставщиков услуг.**
- (англ.) [Sustainable Standards for CBT Providers in Central Asia](#), based on GSTC Criteria (2022)
- [Экотуризм в ключевых районах биоразнообразия Кыргызстана \(2024\)](#)

Отраслевые отчеты и исследования

- **Booking.com Sustainable Travel Report**
Актуальная статистика и тенденции по устойчивым практикам в индустрии гостеприимства и туризма, публикуемая ежегодно.
- **Green Lodging Trends Report**
Анализ устойчивых инициатив в гостиничном секторе (доступ через AHLA или Greenview).

Информационные порталы и блоги

- [Travindy](#) — ежедневные новости из мира устойчивого развития туризма.
- [Green Lodging News](#) — один из ведущих новостных ресурсов об устойчивом гостеприимстве.
- [Arival](#) — мероприятия, новости и отраслевые отчеты для туристической индустрии, мероприятий, достопримечательностей и впечатлений.
- [Euronews Travel](#) — ежедневные новости из мира туризма и гостеприимства.
- [Travel Daily News](#) — интересные статьи и новости с уклоном на устойчивое развитие.

Руководства и методические материалы

- (англ.) Willy Legrand, Joseph S. Chen, Gabriel C. M. Laeis (2022). Sustainability in the Hospitality Industry. Principles of Sustainable Operations
- (англ.) Futouris (2023) [Plastic waste reduction manual for hotels](#)
- (англ.) Futouris (2023) [e-learning “Human Rights in Tourism”](#)
- (англ.) Dubai Sustainable Tourism (2018). [Twelve steps towards sustainability](#)
- (англ.) WTTC [Hotel Sustainability Basics](#)
- (англ.) Carbon Trust (2018). [Energy efficiency guide: Hospitality sector](#)
- (англ.) World Sustainable Tourism Alliance (2020). [Hotel Water Measurement Initiative \(HWMI\)](#)
- (англ.) German Environment Agency (2016). [Prevention of food waste in the catering sector](#)
- (англ.) The Life Climate Smart Chefs project (2022). [How can chefs help to save the planet](#)
- (англ.) European Commission (2024). [Guidelines for sustainable meetings and events](#)
- (англ.) [Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit \(GIZ\) \(2018\). Guide – Sustainable Event Management](#)
- Центр экологических решений (2020). [Краткое руководство по устойчивой организации мероприятий](#)
- OrganicMix: [Как правильно сделать компост](#)

Калькуляторы углеродного следа

- [Hotel Carbon Measurement Initiative \(HCMI\)](#) — методология и бесплатный инструмент для средств размещения, позволяющий рассчитать углеродный след проживания в отелях и проведения встреч на их территории.
- [Calculate Your Carbon Footprint by Sustainable Travel International](#) — калькулятор углеродного следа для измерения выбросов во время путешествия, включая авиаперелеты, поездки на автомобилях, поездах и другие этапы поездки.
- [Green Events Tool](#) — GET помогает организаторам рассчитать углеродный след, образующийся в результате мероприятий.

Онлайн-курсы

- (англ.) [Food Waste Prevention Course](#) — UN Climate Change Learning Partnership (UN CC:Learn)
- (англ.) [Risks of Modern Slavery in Labour Sourcing](#) — World Sustainable Hospitality Alliance

Отраслевые конференции и мероприятия

- ITB Berlin
- WTM London
- GSTC Global Conference
- Мероприятия, проводимые туристическими ассоциациями Кыргызстана и Министерством туризма

