**Содержание Концепции развития волонтерства в туризме**

1.Введение. Цели и задачи. Анализ потребности в формах участия и направлений волонтерства в туризме, определение ключевых участников рынка по всем субъектам Российской Федерации.

2. Основные направления развития форм и инфраструктуры деятельности волонтерства в туризме.

3. Направление стандартизации обучения в программах волонтерства (стандартизация подготовки волонтеров в туризме; стандартизация работы организатора программ волонтерства в туризме).

4. Модель развития волонтерства в туризме в Российской Федерации на основе успешных международных практиках, включая следующие разделы:

* формы реализации программ волонтерства с участием органов государственной власти и(или) коммерческих организаций (корпоративное волонтерство);
* формы вовлеченности волонтеров по направлениям волонтерства в туризме;
* развитие институционализации волонтерских обществ на базе волонтерских центров и их функция;
* система накопления и передачи знаний при реализации программ волонтерства по туризму (механизм единого реестра активных граждан и мероприятий волонтерства в туризме);

5. Механизмы и инструменты содействия развитию волонтерства в туризме органами государственной власти и(или) органами местного самоуправления.

6. Анализ примеров успешных международных практик развития волонтерства в туризме, инструменты их внедрения и масштабирования, возможные к применению на территории Российской Федерации.

7. Целевые показатели (результаты) модели развития волонтерства в туризме к 2030 году.

**Концепция развития волонтерства**

**в сфере туризма и гостеприимства до 2035 года**

**Основные понятия.**

*Добровольцы (волонтеры)* – это физические лица, осуществляющие добровольческую (волонтерскую) деятельность в целях, указанных в Федеральном законе «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», или в иных общественно полезных целях.

*Волонтер в сфере туризма и гостеприимства* – это физическое лицо, осуществляющее добровольческую (волонтерскую) деятельность в целях усиления привлекательности территории, развития туризма, оказания помощи местным жителям, туристам, путешественникам, организаторам событий, участвующий в формировании туристической инфраструктуры. Волонтеры гостеприимства способствуют развитию социально значимых направлений туризма: детского, молодежного, рекреационного (лечебно-оздоровительного), инклюзивного и социального и других.

Волонтеры могут оказывать помощь организаторам туристической деятельности и непосредственно путешественникам, туристам, гостям, местным жителям - как на постоянной основе (круглогодично), так и сезонно (в периоды, когда в наибольшей степени необходима помощь туристам и персоналу туристической индустрии, индустрии гостеприимства).

Волонтерство может быть, как индивидуальным, так и групповым.

*Волонтерское объединение в сфере туризма и гостеприимства* – это сообщество, группа волонтеров, объединенных общей идеей формирования туристской привлекательности и гостеприимной атмосферы на территории, выступающих помощниками туриндустрии в проведении масштабных событий и мероприятий, в деятельности конгрессно-выставочных площадок, в гостиничном секторе, на эко-маршрутах, местах туристского интереса, местах показа объектов культурно-исторического наследия.

*Добровольческие инициативы в сфере туризма и гостеприимства* выдвигаются и реализуются волонтером и волонтерскими объединениями как непосредственно в рамках туристической индустрии и сервисов, так и в сфере культуры, урбанистики, экологии, здравоохранения, международного сотрудничества, организации событий, молодежной политики и патриотического воспитания, социальной сферы и сферы цифровизации, объединенные общей идеей формирования туристской привлекательности и гостеприимной атмосферы на территории, посредством изучения и популяризации её культурных традиций и уникальных особенностей в наиболее актуальных для гостей и туристов формах, в особенности в регионах, обладающих высоким туристским потенциалом, и в России в целом.

**1. Введение. Цели и задачи. Анализ потребности в формах участия и направлений волонтерства в туризме, определение ключевых участников рынка по всем субъектам Российской Федерации.**

Развитие отечественного туризма становится новой национальной идеей в России, позволяя вовлечь граждан в познание своей малой родины, формируя патриотические ценностные ориентации в путешествиях по стране, организованных с глубоким погружением в исторические смыслы и ценности, соприкосновением с историческим наследием, культурной идентичностью, разнообразными и уникальными природными ландшафтами.

Настоящая Концепция включает анализ, обобщение и трансляцию успешного опыта участия добровольцев в развитии внутреннего и въездного туризма в России, его популяризации, и решает такие актуальные проблемы, как:

* Недостаточная вовлеченность волонтеров в сферу туризма;
* Нехватка компетенций у мотивированных добровольцев, организаторов добровольческой деятельности для качественного оказания услуг и реализации качественных волонтерских программ, проектов, мероприятий в сфере туризма;
* Недостаточные компетенции и мотивация субъектов рынка (органы государственной власти и местного самоуправления, их подведомственные организации и учреждения, коммерческие и некоммерческие организации) для взаимодействия и партнерства с добровольцами в сфере туризма и гостеприимства;
* Отсутствие или недостаточность механизмов межсекторного, межведомственного, межрегионального и международного сотрудничества в сфере волонтерства в туризме;
* Отсутствие системных мер поддержки инициатив волонтеров и добровольческой деятельности в туризме;
* Недостаточность механизмов и мер для накопления и тиражирования, адаптации успешного опыта добровольчества в туризме и гостеприимстве.

Поддержка и развитие добровольческих общественных инициатив в данном направлении позволяет гражданам внести свой патриотический вклад в развитие своего региона, создавая и улучшая туристические маршруты и точки притяжения туристов и путешественников на своих территориях.

Участие добровольцев в развитии и реализации туристского потенциала Российской Федерации, формировании притягательного и конкурентоспособного продукта для внутренних и въездных туристов возможно в рамках таких мер, как:

* повышение доступности актуальной статистической информации в условиях возрастающей потребности в объемах и детализации отраслевых данных со стороны участников туристского рынка и органов власти посредством участия в сборе обратной связи и социологических исследованиях, налаживании систем сбора данных, аналитической и проектной деятельности;
* повышение уровня сервиса и кадрового обеспечения развития туризма благодаря участию добровольцев (волонтеров) в решении задач по оказанию помощи персоналу туристической индустрии, профориентации и практикоориентированного обучения посредством волонтерской деятельности в сфере туризма и гостеприимства;
* активное вовлечение отраслевого бизнеса в формирование стандартов волонтерской деятельности в сфере туризма, стандартов подготовки волонтеров и обучающих программ для добровольцев в туристской отрасли;
* участие добровольцев (волонтеров) в развитии цифровой инфраструктуры и сервисов, информационного, медийного продвижения отечественных туристских продуктов и брендов («цифровое волонтерство» и «медиа волонтерство», гражданская журналистика и блогосфера в туризме);
* преодоление ограничений безопасности и доступности (в том числе для всех категорий населения с особыми потребностями – людей с инвалидностью, людей старшего возраста, детей и семей, социально уязвимых категорий населения) туристской деятельности, связанных с недостаточной информированностью туристов и/или недостаточными условиями для инклюзии;
* повышение уровня безопасности отдельных видов туризма, состояния окружающей среды туристских территорий, в том числе посредством волонтерства в экотуризме.

Волонтерство в туризме при системной и целенаправленной поддержке и организации межсекторного сотрудничества в данной сфере выступает стимулом повышения привлекательности территории, её социально-экономического развития посредством добровольчества, социальных практик и стартапов в сфере гостеприимства, туризма и путешествий.

Главная поддержка инициативы – это создание условий и мотивации для добровольного присоединения людей к этому направлению волонтерской деятельности, которое привлекает добровольцев возможностью узнавать и проявлять разные форматы гостеприимства у себя на малой родине, путешествовать в другие регионы и страны, устанавливать дружеские контакты по всему миру и обмениваться опытом в данной сфере.

Миссия добровольцев в сфере туризма и гостеприимства – формировать культуру путешествий и ценность гостеприимства по всей стране, помогая и вдохновляя людей путешествовать и радушно принимать путешественников.

Волонтеры туризма и гостеприимства – это физические лица, осуществляющие добровольческую (волонтерскую) деятельность в целях оказания помощи отдыхающим, туристам, путешественникам, местным жителям в сфере краеведения и в туристической индустрии в целом, способствуя развитию отечественного (внутреннего и въездного) туризма в России.

Около 50% субъектов Российской Федерации видят потенциал применения волонтерской помощи при проведении мероприятий в рамках событийного и экологического туризма, отмечая их как приоритетные направления в туризме, где важно участие волонтеров.

В то же время разнообразие успешных практик добровольчества в сфере культурно-просветительского и этно-туризма, лечебно-оздоровительного, гастрономического, сельского и промышленного, детского и молодежного, социального и инклюзивного и других видов туризма, говорит о наличии потенциала для участия волонтеров в развитии различных направлений туристической индустрии.

Активное развитие направлений добровольчества в сфере туризма и гостеприимства позволяет обобщить, сохранить и преумножить (масштабировать и тиражировать) наследие волонтерской программы Зимних Олимпийских игр в Сочи 2014 года и Года добровольца (волонтера) в Российской Федерации, а также международных событий в сфере добровольчества, организованных в Российской Федерации с широким представительством гостей из зарубежных стран (Всемирный фестиваль молодежи и студентов, Международные форумы добровольцев и другие), международных конгрессно-выставочных мероприятий и масштабных спортивных событий.

Добровольческая инициатива опирается на приоритеты национальных проектов по направлениям: «Образование», «Жилье и городская среда», «Здравоохранение», «Демография», «Экология», «Культура», «Цифровая экономика». Системная общественная добровольческая инициатива может стать общественным драйвером Нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства».

Согласно национальным целям и показателям Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства», важной задачей отечественного туризма являются: создание возможностей для самореализации и развития талантов, условий для воспитания гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций, формирование эффективной системы выявления, поддержки и развития способностей и талантов у детей и молодежи, основанной на принципах справедливости, всеобщности и направленной на самоопределение и профессиональную ориентацию всех обучающихся.

Волонтерство способствует реализации потенциал туризма в вопросах патриотического воспитания детей, молодежи Российской Федерации. Ключевым вектором молодежной повестки является вовлечение молодежного и добровольческого сообщества как в разнообразные формы и маршруты путешествий по стране, имеющие воспитательную нагрузку, так и в формирование привлекательного туристского бренда своей территории и повышение качества продуктов в сфере туризма.

В приоритеты развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации заложены задачи в части молодежной политики, в том числе по созданию условия для стимулирования интереса молодежи к историческому и культурному наследию России, защите окружающей среды, межрегиональным молодежным обменам путем развития системы внутреннего туризма как средства гражданского образования и патриотического воспитания молодежи[[1]](#footnote-1). Молодежь становится драйвером повышения привлекательности своей территории, её социально-экономического развития посредством добровольчества, социальных практик и стартапов в сфере гостеприимства, туризма и путешествий.

По итогам исследований, чаще всего принимают участие в волонтерских программах студенты в возрасте от 19 до 24 лет и граждане с активной позицией в возрасте от 25 до 39 лет. На третьем месте с чуть меньшими показателями – дети дошкольного возраста. Наименьшее число граждан «серебряного возраста» 55+ были отмечены по итогам исследования в числе волонтеров в туризме. Потенциал вовлечения лиц предпенсионного и пенсионного возраста в добровольческую деятельность в сфере гостеприимства не реализован в полной мере, это обуславливает необходимость осуществления дополнительных мер поддержки и вовлечения в отношении данной возрастной категории, учитывая высокий интерес со стороны «серебряных волонтеров» к взаимодействию с гостями, желание делиться опытом и знаниями в сфере традиций, культуры, истории, что проявилось особенно значимо в рамках реализации волонтерской программы Зимних Олимпийских игр в Сочи 2014 года.

Молодежь и неравнодушные жители разных возрастов помогают своим регионам и стране в целом решить проблему нереализованного туристского потенциала через создание механизмов вовлечения молодежи и местного сообщества в формирование регионального туристического бренда, сохранение и продвижение достопримечательностей, традиций, культурно-исторической ценности своей малой родины, получая увеличение туристского трафика, качества туристических сервисов, удовлетворенности туристов, подготовку отраслевого кадрового резерва, вовлеченность молодежи в развитие региона и актуализацию исконных традиций гостеприимства, в том числе с учетом ситуации кризиса туротрасли, вызванного пандемией.

В регионах России эта деятельность осуществляется в форме самоорганизации и гражданской инициативы: по итогам исследования в 70% субъектов РФ проходили волонтерские программы с 2019 по 2021 года[[2]](#footnote-2).

В среднем ежегодно в субъекте проходило до 5 волонтерских туристических проектов в год. Доля субъектов, где количество волонтерских инициатив за год превысила 10 проектов ежегодно составляла до 5%. Ежегодно количество участников волонтерских программ в среднем составляет до 100 человек за год в субъектах РФ. Доля субъектов, где число волонтеров в туризме за год превысило 1000 человек, ежегодно составляет до 9%. По итогам 2021 года основным инициатором взаимодействия с волонтерскими проектами отмечают органы государственной власти и с большим отставанием далее следуют в рейтинге туроператоры как представители туристической отрасли. Почти 95% субъектов РФ отмечали наличие потребности в развитие программ волонтерства в туризме и готовность отрасли к принятию волонтеров. В среднем субъекты оценивали объем ежегодной потребности в волонтерах до 100 человек, около 23% субъектов готовы запускать волонтерские программы до 500 человек в год. Субъекты РФ почти единогласно отмечают готовность туристической отрасли к взаимодействию с волонтерскими проектами. 30% субъектов РФ имеют от 6 до 15 хозяйствующих субъектов, открытых к вовлечению волонтеров в туризме в течении года. Только в 16% субъектах Российской Федерации насчитывается более 50 предприятий, готовых работать с волонтерскими проектами.

Это свидетельствует о нереализованном потенциале волонтерства в туристской индустрии во многих регионах страны.

Для туристической отрасли основными факторами, ограничивающими развитие волонтерства отмечают отсутствие стандартов волонтерства в туризме, недостаточное бюджетное финансирование волонтерских проектов, отсутствие единой базы волонтеров в туризме и недостаточное число центров компетенции по обучению и развитию волонтерства в субъектах РФ. Демотивирующими факторами для граждан, препятствующими активному участию их в волонтерских программах, являются высокая занятость, отсутствие оплаты волонтерского труда, и непонимания цели, миссии и результатов волонтерских проектов в туризме.

Цель развития волонтерства в сфере туризма и гостеприимства: поддержка гармонично развитой и социально ответственной личности, вовлеченной в формирование туристской привлекательности территорий, развитие волонтерских программ и инициатив, направленных на стимулирование туризма и путешествий, актуализацию культуры гостеприимства в местных сообществах.

Исследования подтверждают, что организованное волонтерство распространено гораздо шире, чем неорганизованное, так, в соответствии с Результатами всероссийского опроса волонтёров, проведенного Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ (2019 г.), каждый девятый доброволец (11%) указал, что никто не был организатором его волонтёрской деятельности, он участвует в ней только самостоятельно.

Вместе с тем, по инициативе общественной, некоммерческой организации занимались волонтёрской деятельностью – 18% опрошенных, инициативной группы – 32%, работодателя – 10%, органов власти – 13%, образовательной организации – 36%, волонтёрского центра – 16%, знакомых, друзей, родственников – 22%, СМИ, социальных сетей – 15%.

В этой связи для обеспечения условий, при которых волонтеры туризма и гостеприимства могут внести значимый вклад в развитие отечественного туризма, а единичные общественные инициативы и успешные практики приобретут системный, масштабный и всеобъемлющий характер, необходимо выполнение ряда организационных задач:

* Сформировать корпоративную культуру волонтеров гостеприимства и стратегию развития направления на всех уровнях: локальном, региональном, в России в целом и в сфере международных отношений, а также культуру восприятия волонтеров гостеприимства и туризма в общественном сознании;
* Исследовать потребности туристов и отрасли гостеприимства, организации событий, в волонтерской помощи;
* Сформировать и реализовать стандарты и программы обучения для организаторов добровольчества и волонтеров в сфере гостеприимства;
* Сформировать волонтерские корпуса гостеприимства в местах туристского интереса и пунктах прибытия (отбытия) туристов, отдыхающих;
* Создать привлекательный образ туриндустрии, сферы гостеприимства для отдыха и путешествий, для трудоустройства и предпринимательской деятельности;
* Актуализировать культурный код, традиции гостеприимства в местных сообществах;
* Популяризировать отечественный туризм, организовать эффективное информационное сопровождение;
* Вовлечь социальных партнеров в развитие добровольчества в сфере гостеприимства (органы власти, бизнес, местные сообщества, НКО, СМИ);
* Сформировать кадровые, инфраструктурные и материально-технические условия развития практики деятельности волонтеров туризма и гостеприимства;
* Сформировать механизмы тиражирования успешных волонтерских программ и практик в сфере туризма и гостеприимства в стране, мире.

**2. Основные направления развития форм и инфраструктуры деятельности волонтерства в туризме.**

В зависимости от того, в каком виде туристической деятельности участвуют добровольцы, формы их вовлеченности, используемая инфраструктура и способ оказания помощи существенно отличаются. В этой связи формы организации волонтерства в туризме важно определять в контексте актуальных направлений и видов туризма, а также с учетом территориальной специфики, вовлекая для этого в определение способов и форм гражданского участия добровольцев, мотивированных к развитию внутреннего туризма, представителей профессионального, экспертного, бизнес-сообщества, органы исполнительной власти, местные сообщества, ассоциации отраслевых компаний и ассоциации туристов, носителей успешных практик и общественных инициатив с подтвержденной эффективностью в данной сфере.

Базовыми площадками инфраструктурной поддержки волонтерской деятельности в сфере туризма и гостеприимства, в зависимости от специфики региона, исторически сложившихся традиций и устоявшихся механизмов поддержки добровольчества и организации межведомственного, межсекторного взаимодействия, на региональном уровне могут выступать следующие организации:

* ТИЦ (туристские информационные центры) и иные профильные организации, в том числе городские туристско-информационные центры, туристские и курортные бюро и др.;
* региональные ресурсные центры поддержки добровольчества;
* профильные организации образования всех уровней, включая их профильные структурные подразделения (например, профильные кафедры);
* региональные учреждения молодежной политики, культуры, туризма и краеведения, физической культуры и спорта, охраны природы, субъекты инновационной инфраструктуры поддержки МСП и креативных индустрий (технопарки, бизнес-инкубаторы и акселераторы, креативные пространства и кластеры) и другие;
* коммерческие и некоммерческие организации, заинтересованные в поддержке общественных инициатив в сфере туризма и гостеприимства;
* волонтерские организации в сфере туризма и гостеприимства на предоставленных им площадках;
* места показа объектов культурно-исторического наследия, места оздоровления, памятники природы и культуры, архитектуры, иные места туристского интереса, где добровольцы могут беспрепятственно или при наличии специальных разрешений осуществлять помощь и иную добровольную деятельность в сфере туризма.

Определение опорной площадки (площадок) поддержки добровольческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства относится к компетенции органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Площадки осуществления деятельности определяются с учетом создания наилучших условий для добровольцев и их объединений, возможностей реализации эффективного партнерства, сотрудничества, максимального вклада волонтеров в повышение доступности, безопасности и качества организации туристской деятельности в регионе.

На муниципальном (местном уровне) формирование инфраструктуры поддержки и определение опорной площадки (площадок) поддержки добровольческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства относится к компетенции органов местного самоуправления.

**3. Направление стандартизации обучения в программах волонтерства (стандартизация подготовки волонтеров в туризме; стандартизация работы организатора программ волонтерства в туризме).**

Стандартизация и организация эффективных обучающих программ для волонтеров туризма и гостеприимства дают возможность обеспечить качество и доступность туристических услуг даже в тех случаях, когда у волонтера отсутствуют специальные навыки и профильное образование, но есть инициатива и желание помогать гостям и туристам, организаторам событий, развивать отечественный туризм. В рамках обучающих программ добровольцы проходят обучение и получают практический опыт содействия развитию туристического потенциала территории страны и участия в волонтерских туристических проектах.

Программы обучения волонтеров гостеприимства в первую очередь включают в себя отбор волонтеров, либо оценку их мотивированности, чтобы обучение было эффективным. Разработчикам, организаторам обучающих программ для волонтеров необходимо обеспечить, чтобы программы обучения были: понятными, наглядными, четкими, конкретными, содержали проверку полученных знаний, минимум домашних заданий, формировали систему мотивации, обеспечивающую хорошие результаты, давали целостное представление о всей сфере туризма, частью которой станет волонтер гостеприимства, объясняли, как обеспечить безопасность всех участников процесса.

Для волонтеров туризма и гостеприимства важно организовать дифференцированные по направлениям (соответственно видам туризма и формам деятельности), а также уровням (волонтер, организатор добровольчества) обучающие программы: семинары, тренинги, воркшопы по развитию компетенций в сфере культурно-познавательного, экологического, лечебно-оздоровительного туризма, событийного менеджмента, игротехники, информационных и медиа технологий, связей с общественностью, брендинга и маркетинга территорий, коммуникативных навыков, сервисных навыков, командной работы и актуальных «гибких навыков», включая социальное проектирование – разработку и реализацию общественно значимых проектов волонтеров в сфере туризма. В целях развития въездного туризма рекомендуется включать в программы обучения волонтеров изучение делового иностранного языка.

В рамках обучения волонтеры могут разрабатывать проекты, маркетинговые стратегии и формы активностей для встречи гостей, организации полезного досуга туристов, под руководством экспертов и практиков. Программы обучения и проектной деятельности волонтеров гостеприимства основываются на исследовании запроса со стороны туристов, местных жителей, волонтеров, партнеров, представляющих индустрию гостеприимства и смежные отрасли, в том числе - опросы работодателей и партнеров, волонтеров и организаторов, туристов и гостей региона, направленных на выявление компетенций, необходимых волонтеру гостеприимства.

Обучающие программы для волонтеров и организаторов добровольчества разрабатываются совместно с профильными коммерческими и некоммерческими организациями и ведущими организациями высшего образования (профильными кафедрами), экспертами в сфере формирования профессиональных и социальных компетенций. Программы повышают качество организации добровольческой деятельности и общественной инициативы в сфере доступности туристических услуг в соответствии с Национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства».

Реализация обучающих программ помогает в формировании ценностей и деловых, личностных качеств, «гибких навыков» и профессиональных (специальных) знаний, умений и навыков у всех участников программы – в том числе молодежи (без обязательной ориентации на дальнейшее профессиональное образование), людей старшего возраста, работающего населения (корпоративных волонтеров). Важным условием является демократичный подход к формированию состава участников обучающих программ – чтобы необходимые для эффективной волонтерской деятельности в сфере туризма и гостеприимства навыки мог приобрести любой инициативный представитель общественности, который заинтересован в развитии туристского потенциала территории и страны в целом.

Актуальной задачей является определение компетентностного профиля подготовки волонтера в сфере туризма и гостеприимства (набор, комплекс предметно-специализированных компетенций), который необходимо разрабатывать посредством взаимодействия с работодателями и социальными партнерами.

По мнению практиков, качественная подготовка специалистов в сфере туризма подразумевает под собой способность быстро адаптироваться к изменениям, готовых к практической деятельности, умеющих применять современные технологии, определять наиболее перспективные и гибкие решения.

Проведенный анализ данных опроса работодателей и социальных партнеров показал, что в профессиональной деятельности (сфера туризма и гостеприимства) наибольший весовой коэффициент получили следующие компетенции (0,8-1):

1. умение ориентироваться в информационных потоках, работать в условиях избыточной информации;
2. ориентация на человека, способность к эмпатии;
3. «интеркультурная» компетенция, навыки межкультурного общения;
4. компетенция «самоменеджмента», организованность;
5. коммуникативность;
6. адаптивность и гибкость;
7. лидерские качества, навыки самопрезентации;
8. умение работать в команде;
9. общепрофессиональные компетенции, базовые знания в сфере туризма и гостеприимства, навыки самостоятельного пополнения знаний;
10. стрессоустойчивость.

Формат реализации программы обучения волонтеров в сфере туризма и гостеприимства предполагает, как онлайн-курсы, так и очные формы обучения: тренинговые методики с использованием различных видов деятельности: лекции, семинары, мастер-классы, практикумы, дискуссии, работа в малых группах, учебные мероприятия (экскурсии, акции, игротехника). Занятия позволяют ознакомиться с особенностями приема гостей, присущими народам России и мира, закладывают основы профессионального мастерства волонтера гостеприимства – такие, как общая эрудиция, речевой этикет, умение установить контакт с группой, владение методикой организации событий, практические умения выстраивания эффективной коммуникации, в том числе – межкультурного взаимодействия, от овладения техникой речи, до проявлений эмоциональной культуры, уважения к старшим, формы приветствия, правила поведения за столом и ведения разговора, этикет взаимодействия с гостями.

При проведении тренингов и мастер-классов для волонтеров гостеприимства рекомендуется использование технологии «равный – равному», привлекая к проведению занятий уже действующих волонтеров туризма.

С учетом работы на перспективу в соответствии со стратегическими ориентирами и формирования кадрового потенциала, стандарты подготовки волонтеров туризма, методологии и волонтерские программы, а также создание гибкой системы мониторинга качества деятельности добровольцев, необходимо разрабатывать совместно с профессиональными объединениями, бизнесом и образовательными организациями в рамках концепции кадрового обеспечения развития туризма, ориентируясь на лучшие отечественные и международные практики.

**4. Модель развития волонтерства в туризме в Российской Федерации на основе успешных международных практик.**

**4.1.** **Международные практики и модели деятельности волонтеров и добровольческих организаций в сфере туризма и гостеприимства.**

Модель деятельности городского добровольческого центра на примере центра добровольчества «Команда Лондон».

Цель (миссия) деятельности муниципального ресурсного центра добровольчества организации «Команды Лондон» («Team London»), запущенной в 2012 году по инициативе мэра Лондона – создание более прочных связей между местными сообществами и повышение социальной мобильности граждан.[[3]](#footnote-3)

«Команда Лондон» инициировала и запустила ряд волонтерских программ для всех местных сообществ Лондона, в том числе и направленные на вовлечение горожан в улучшение сферы гостеприимства и сервиса в столице Великобритании – одном из самых привлекательных туристических городов Старого Света.

Программа «Послы Команды Лондон» («Team London Ambassadors») — волонтерская программа для людей, преимущественно, со знанием иностранных языков (в совокупности послы говорят на 57 языках). Цель программы — облегчить знакомство с Лондоном приезжим туристам-иностранцам, показав «дружелюбное лицо Лондона» Волонтеры приветствуют посетителей в Лондоне в туристических точках по всему городу.

Также одним из популярных направлений является организация волонтерских программ масштабных событий. Сотрудники «Команды Лондон» рекрутируют волонтеров для помощи в организации культурных и спортивных мероприятий, организуя волонтерские программы при проведении крупных спортивных и культурных мероприятий, а также работу с гостями событий (Working with London's Major Sporting & Cultural Events). С 2012 года более 6000 волонтеров «Команды Лондон» ежегодно помогают в проведении около 25 крупнейших мероприятий, включая Лондонский марафон (London Marathon), РайдЛондон (RideLondon) и новогодний фейерверк (New Year’s Eve Fireworks).

Модель организации деятельности общественных объединений волонтеров – гидов в префектурах Японии.

В Японии волонтеров в сфере туризма и гостеприимства объединила Японская национальная туристическая организация (JNTO), для удобства волонтеров и туристов создан единый Интернет-ресурс https://visitjapan.ru. На этой Интернет-платформе приведён список районов и регионов, где действуют волонтерские туристические программы, и контактные данные для связи. От местных жителей турист или путешественник может получить впечатления, советы и идеи, многие из которых нельзя найти в путеводителях.

Примеры проектов японских волонтеров в сфере туризма и гостеприимства:

1. Ski Host в Фурано (Горнолыжные склоны Фурано).

Организация Ski Host помогает лыжникам и сноубордистам разобраться в широком выборе склонов горнолыжного курорта Фурано. Волонтёры подбирают подходящие по уровню трассы (однако не ведут уроков катания);

1. Объединение гидов-добровольцев в Хакодатэ.

Волонтёры проводят трёхчасовой тур по Хакодатэ. Записываться нужно через онлайн-форму (она доступна на веб-сайте) как минимум за три недели, но не ранее чем за два месяца до даты экскурсии. Объекты показа: утренний рынок, район залива и кирпичный склад Канэмори, парк Горёкаку и дом-музей верховного судьи Хакодатэ, гора Хакодатэ;

1. Гиды-добровольцы Хираидзуми (Hiraizumi Goodwill Guides).

Команда гидов-добровольцев показывает объекты Всемирного наследия ЮНЕСКО в Хираидзуми (Храм Тюсон-дзи, Храм Моцу-дзи, Храм Таккоку-но Ивая и другие памятники истории), а также оказывает помощь гостям – участникам традиционных фестивалей и других событий (ежегодные фестивали: Хацукая, Сэцубун, Весенний фестиваль Фудзивара, Передвижной фестиваль поэзии, Фестиваль ирисов, Фестиваль Мидзукакэ Микоси, Представление театра Но в свете факелов, Фестиваль костров на горах Даймон-дзи, Фестиваль леспедецы, Осенний фестиваль Фудзивара);

1. Ферма в поселке Иката, известном своими фермами с апельсиновыми деревьями.

В поселке мало местных рабочих – многие молодые люди уезжают и постепенно Иката теряет свои традиции и обычаи. Но активность добровольцев делает эту самобытную местность по-настоящему живой и интересной. Деятельность волонтеров здесь зависит от сезона. Добровольцы убирают урожай, ухаживают за деревьями, пропалывают почву с саженцами. Самый трудный период работы на ферме, по словам организаторов, длится с ноября по апрель;

1. Лагерь для детей в префектуре Иватэ.

В марте 2011 года в городе Рикудзентаката произошло землетрясение и цунами. Жилье местных жителей было разрушено. Из-за обилия временных домов дети не могли играть на школьных площадках. Поэтому для мальчиков и девочек в возрасте от 13 до 15 лет был создан лагерь. Волонтеры присматривают за детьми, помогают им, придумывают варианты проведения досуга. Во время игр добровольцы могут рассказать подопечным о культуре родной страны, научить их национальным песням и танцам;

1. Земледелие и ремесла в деревне Отари.

Небольшая деревня Отари расположена в префектуре Нагано, недалеко от японских Северных Альп. Волонтеры занимаются органическим земледелием, прополкой рисовых полей, высаживанием овощей, ухаживать за курами и козами. В рамках проекта волонтеры также занимаются ткачеством и созданием деревянных игрушек;

1. Эковолонтерство недалеко от города Осака.

Рядом с местностью есть известные водопады, которые любят посещать туристы. Добровольцы выполняют работы по уходу за лесом, занимаются сбором урожая грибов и каштанов. Кроме того, в рамках проекта проводятся экологические мероприятия, участие в которых будут принимать волонтеры. Организаторы проекта – волонтёрская организация NICE;

1. Восстановление окружающей среды в городе Минимата в префектуре Кумамото.

Он стал известен всему миру после экологической катастрофы, которая была вызвана выбросом ртути компанией «Chisso» в воду залива. Главная цель программы – восстановление окружающей среды в пострадавших районах. Добровольцы будут работать в бамбуковом лесу и помогать местным фермерам собирать урожай. Также в рамках волонтерского проекта участники будут помогать в восстановлении лесных насаждений, проведении сельскохозяйственных работ, реализации экологических мероприятий.

Сообщества гидов-добровольцев действуют во всех префектурах Японии, в некоторых из них насчитывается от 3 до 7 таких объединений гидов-добровольцев, вместе с которыми можно осмотреть памятники природы, культурно исторического наследия и отведать блюда местной кухни, волонтеры рассказывают о фестивалях, праздниках, магазинах, показывают все лучшее в окрестностях города и префектуре, проводят экскурсии по местным достопримечательностям, помогают принять участие в традиционных церемониях и оказывают услуги перевода для иностранных туристов - многие волонтеры отлично владеют английским и другими языками и готовы общаться с иностранными гостями на их языке.

Субъекты взаимодействия в отечественной модели развития волонтерства в туризме в Российской Федерации.

В настоящей Концепции выделяются пять основных субъектов волонтерской деятельности в сфере туризма и гостеприимства, во взаимодействии которых формируется отечественная модель развития волонтерства в туризме:

* волонтер (потенциальный и действующий);
* волонтёрское объединение;
* местные жители;
* гости;
* организации, поддерживающие развитие волонтерства в сфере туризма и гостеприимства.

Выделение данных субъектов служит логическим основанием построения Концепции, обосновывает взаимосвязь актуальности, цели, задач, механизмов реализации, результатов и способов их оценки.

Описание основных субъектов взаимодействия в сфере поддержки и реализации общественных и добровольческих (волонтерских) инициатив в туризме и гостеприимстве.

1. Волонтер.

Основные смыслы участия гражданина в волонтерстве туризма и гостеприимства:

– реализация потребности быть нужным, полезным, ценным, повысить свой социальный статус;

– испытать позитивные эмоции, любовь к людям, своей Родине;

– создать стартап в сфере туризма и сервиса, эффективно трудоустроиться в индустрии гостеприимства;

– установить дружеские контакты по всему миру;

– получить новые компетенции;

– путешествовать в другие регионы и страны, проходить практики в других корпусах, программа мобильности, стажировки на базах молцентров/ресурсных центров/доброцентров;

– узнавать и проявлять разные форматы гостеприимства на малой родине;

– повысить престиж территории, улучшить среду обитания, разрушить стереотипы о её непривлекательности;

– обмениваться опытом в данной сфере, вступить в сообщество единомышленников;

Приоритетные стимулы для волонтера: возможность поработать в другом месте, бесплатное обучение, бесплатный опыт, формирование профессиональных связей, расширение возможностей и информационного поля.

Приоритетные компетенции: альтруизм, неравнодушие, предупредительность, осознанность, открытость, коммуникабельность, оптимистичность, стрессоустойчивость, ментальная стабильность, амбициозность, душевность.

2. Волонтёрское объединение.

Основные смыслы включенности в волонтерство туризма и гостеприимства:

– формирование корпоративной культуры гостеприимства, единых стандартов гостеприимства, методических материалов, курсов видео-лекций;

– тиражирование успешных практик, акселерация кейсов;

– повышение качества сервиса в сфере туризма и гостеприимства, и формирование образа «Волонтера гостеприимства» как бренда;

– привлечение экспертов регионального, федерального и международного уровня, которые будут централизованно обучать волонтеров, формировать у них необходимые навыки и компетенции;

Приоритетные стимулы для волонтерского объединения:

– реализация программ мотивации через партнерские соглашения с вузами, ссузами, колледжами, общеобразовательными школами, центрами дополнительного образования, молодежными организациями, добровольческими движениями, центры занятости и соц.службы;

– возможность интегрировать полученные знания и опыт в выпускные квалификационные работы, курсовые, диссертационные работы;

– программы мобильности, стажировки, практико-ориентированное обучение от лучших экспертов федерального уровня;

– возможность путешествовать;

– статус «Волонтера гостеприимства и туризма», возможность трудоустройства в корпусах либо в профильных партнерских организациях в сфере туризма и гостеприимства;

– нематериальные формы поощрения (благодарности, сертификаты, купоны, верифицированные часы, брендированная экипировка, поездки, знакомства, участие в масштабных мероприятиях, формирование новых навыков и компетенций, возможность самореализации, признание окружающих, возможность карьерного роста, приобретение новых единомышленников и сторонников).

Приоритетные компетенции: культура гостеприимства, умение работать в команде, приверженность ценностям гостеприимства, командный дух, сплоченность, мета-компетенции – умение эффективно коммуницировать, работать в команде, патриотизм и любовь к своей малой Родине, умение транслировать ценности гостеприимства окружающим, межкультурные компетенции, участие в благоустройстве, развитии и сохранении места своего проживания, создании новых мест туристской привлекательности, развитие эмоционального интеллекта.

3. Местные жители.

Основные смыслы включенности в волонтерство туризма и гостеприимства:

– создать атмосферу радушия для гостей, туристов и путешественников; задел на будущее по тиражированию инструментов создания новых туристических потоков и подготовки новых сотрудников туриндустрии;

– обеспечить адаптацию детей, молодёжи и пожилых людей в активную гражданскую позицию, социальную жизнь общества, в том числе профилактическую работу и занятость подростков в общественно-полезных социальных проектах;

- открыть новые туристические маршруты, помочь в благоустройстве мест туристского интереса, сохранении культурной идентичности, паспортизации памятников культурного наследия, формировании креативных активностей;

- содействовать развитию новых направлений туризма, имеющих важное значение для территории и страны в целом (этнотуризм, семейный туризм, экотуризм, лечебно-оздоровительный туризм, туризм для лиц с инвалидностью, туризм для пожилых людей, детский туризм, гастрономический туризм).

Приоритетные стимулы:

– обеспечивать публичное признание заслуг, награды, поощрение местных жителей-лидеров общественного мнения, принимающих гостей, развивающих сарафанное радио;

– стимулировать жителей, к которым возвращаются постоянные клиенты;

– премировать хозяев, увеличивающих доходы региона, собственников, волонтеров, работников, улучшающих благосостояние населения, делящихся опытом, масштабирующих свой успех.

Приоритетные компетенции: коммуникабельность; открытость; искренность/ честность; эмпатия; заинтересованность/ увлеченность делом; поставленная, грамотная речь; опрятный внешний вид, отражающий местность; соответствующая атрибутика; ориентация на местности; обязательный набор интересных (нестандартных) знаний о данной местности; психологическая устойчивость с акцентом на решение нестандартных ситуаций; набор ключевых стандартных предложений (фраз), которые располагают к волонтеру и местности.

4. Гости

Смысл участия гостей в волонтерстве туризма и гостеприимства:

Гости любят, когда их встречает жизнерадостный улыбающийся волонтер, способный помочь решить проблему индивидуально, создающий атмосферу заботы, защиты и гостеприимства. Эмоции – это основа любого туристического мероприятия, а волонтеры туризма и гостеприимства транслируют и вызывают эти положительные эмоции, что формирует комфорт для гостя во всех сферах жизни, способствуя в итоге тому, что гость возвращается и позитивно отзывается о сервисе, отдыхе, местности, которую он посетил.

Приоритетные стимулы:

Необходимо поощрять гостей, которые выражают благодарность, приветливость, доброжелательность, комплиментарность как сотрудникам, так и волонтерам индустрии гостеприимства, ценят труд волонтеров, а также гостей, которые дают корректную обратную связь и тех, кто распространяет и способствует распространению положительной информации о возможностях внутреннего туризма.

Приоритетные компетенции: коммуникабельность, доброжелательность, саморазвитие, тактичность, критическое мышление, самопрезентация, умение слушать и слышать, этикет, базовая культура, интеркультурная компетентность и межкультурная коммуникация, эмоциональная компетентность, «цифровая» компетентность, креативность.

Источником формирования культуры, интеркультурной и общей компетентности путешественника могут стать не только туристические программы, но и сами волонтеры.

5. Организации, поддерживающие развитие волонтерства в сфере туризма и гостеприимства

Смысл участия в волонтерстве туризма и гостеприимства поддерживающих организаций:

–формирование ценности патриотизма и вовлеченности в развитие территории, туристскую привлекательность регионов и страны в целом;

– разработка и внедрение стандартов подготовки, утверждение показателей эффективности для волонтеров туризма и организаций, привлекающих добровольческий труд в сферу гостеприимства;

– создание методики расчета количественных показателей потребностей в волонтерах туризма и гостеприимства для каждого региона исходя из перспектив развития туристической отрасли и кадровых прогнозов;

– обоснование и внедрение количественных и качественных показателей привлечения волонтеров туризма и гостеприимства для организаций сферы туризма и событийной сферы;

– организация обучения всех добровольцев (волонтеров) базовым навыкам в сфере гостеприимства, с учетом региональных особенностей (специфики);

– создание ресурсных центров волонтерского движения в сфере туризма и/или деятельность волонтерских объединений в сфере туризма и гостеприимства на базе ресурсных центров добровольчества.

Приоритетные стимулы:

– разработка и внедрение государственных программ поддержи (экипировка, материально-техническое обеспечение и стационарное место сбора, полиграфия, дополнительные возможности и программы лояльности в сфере туризма и путешествий для волонтеров, а также активных местных жителей, участвующих в формировании привлекательного туристского бренда территории и активных гостей, участвующих в формировании привлекательного образа туризма в России);

– трудоустройство добровольцев (волонтеров) на основании результатов их участия в волонтерских практиках в сфере туризма;

– поддержка и содействие в коммерциализации, монетизации проектов волонтеров в сфере туризма и гостеприимства (акселератор, бизнес инкубатор проектов в сфере туризма и гостеприимства для успешных волонтеров – авторов перспективных идей и решений в туристической сфере);

– формирование корпоративной культуры волонтеров туризма и гостеприимства, ощущения причастности к общему делу;

– формирование привлекательного образа волонтера туризма и гостеприимства, публичное признание, в том числе с помощью средств массовой информации, вручения наград и благодарностей, тиражирования ситуаций успеха;

– реализация программ привлечения волонтеров в сферу туризма через государственные учреждения и профильные организации, а также социально ответственный бизнес.

**4.2. Формы реализации программ волонтерства с участием органов государственной власти и(или) коммерческих организаций (корпоративное волонтерство)**

Программы волонтерства в туризме могут реализовываться при участии партнеров из коммерческого и государственного сектора - органов государственной власти и местного самоуправления, а также коммерческих организаций. Необходимо содействовать волонтерскому сообществу страны в формировании системы управления добровольческой деятельностью и взаимодействия с коммерческим и государственным сектором в реализации волонтерских программ в сфере туризма, включая программы мотивации, образовательные, карьерные и предпринимательские маршруты добровольцев в сфере туризма и гостеприимства, реализуемые совместно с бизнесом, органами власти и их подведомственными организациями, институтами развития. Волонтерские объединения регионов могут сотрудничать с бизнесом в вопросах формирования кадрового резерва и новых турпродуктов для индустрии гостеприимства, организовать системное обучение добровольцев основам деятельности в отрасли и вовлечь добровольцев в различную вспомогательную деятельность по видам туризма. Для этого необходимо устранять барьеры межсекторного сотрудничества, распространять информацию о мерах государственной поддержки, формировать площадки взаимодействия волонтеров с некоммерческим сектором, бизнесом и властью.

Добровольчество в сфере туризма и гостеприимства в партнерстве с коммерческими организациями, а также при непосредственном участии сотрудников организаций в качестве корпоративных волонтеров, может быть реализовано в разных форматах:

- Участие корпоративных волонтеров в экотуризме: в создании экотроп и экомаршрутов, проведении «субботников» и экологических акций по благоустройству, уборке территорий, в том числе – в ООПТ. Таким образом достигается не только масштабный экологический, но и социальный эффект – в рамках этой деятельности корпоративные волонтеры могут найти себе деятельность по душе, отдохнуть от рутинной работы, ощутить сопричастность к значимым общественным процессам, направленным на сохранение экосистемы, принять участие в полноценном командном отдыхе на природе;

- Поддержка деятельности добровольцев в туризме в рамках программ КСО (корпоративной социальной ответственности) компаний, в виде микрогрантов и других ресурсов, которые выделяет компания для поддержки деятельности волонтеров в сфере туризма на территории своего присутствия;

- Совместное проведение силами корпоративных волонтеров и добровольцев сферы туризма и гостеприимства краеведческих и профориентационных акций и мероприятий, мотивирующих к путешествиям, изучению своей малой родины и других территорий страны, а также к трудоустройству в туристической индустрии;

- Совместная разработка и проведение силами туристических компаний и организаторов событий волонтерских программ по вовлечению волонтеров туризма, обучению и координации добровольческих усилий для повышения безопасности, доступности и качества туристического продукта.

Совместная работа волонтеров с органами власти может стать устойчивой платформой для культурного, духовно-нравственного, патриотического и краеведческого, экологического просвещения детей, молодежи, населения при поддержке органов исполнительной власти и местного самоуправления в сфере туризма и краеведения, образования, молодежной политики, культуры, здравоохранения и охраны природы, а также их подведомственных учреждений и организаций всех уровней. Также поддержка на местном, региональном и федеральном уровне инициатив и объединений добровольцев для реализации общественных инициатив в сфере туризма и гостеприимства может стать важным стимулом развития внутреннего туризма в России и формирования привлекательного туристического бренда каждой территории.

**4.3. Формы вовлеченности волонтеров по направлениям волонтерства в туризме**

Деятельность добровольцев в сфере туризма и гостеприимства направлена на создание и усиление атмосферы и ценности гостеприимства по всей стране.

В зависимости от того, в каком направлении туристической деятельности участвую добровольцы, формы их вовлеченности и способы оказания помощи существенно отличаются.

Основные направления деятельности:

1. навигация, информирование туристов о туристских возможностях региона/города.

2. анкетирование и опрос туристов - определение целей посещения города/региона туристами, предпочтения в выборе средства размещения, средние затраты туристов, мнение о городе и т.д..

3. помощь в организации и проведении мероприятий (конгрессно-выставочных, фестивальных, событийных и т.д.) для туристов и горожан.

4. организация пеших прогулок, походов, познавательных обзорных экскурсий, спектаклей, театрализованных представлений, квестов, иммерсивных экскурсий, игр, флешмобов для гостей и местных жителей;

5. сопровождение маломобильных граждан, вовлечение в инклюзивное волонтерство и туризм;

6. оказание помощи иностранным гражданам, не владеющим русским языком, встреча и сопровождение иностранных делегаций и гостей;

7. участие в поддержке экскурсионных сервисов, активностей для туристов, авторских туров и создания новых туристских направлений;

8. благоустройство мест туристского интереса, мест отдыха, озеленение курортных городов, сохранение экологии природной среды и мониторинг антропогенной нагрузки, экологический туризм и экопросвещение, развитие и популяризация эко-маршрутов и экотроп, помощь в эко-отелях

9. благоустройство и создание общественных и культурных пространств для отдыха, участие в сохранении памятников культурно-исторического наследия силами добровольцев, создание народных исторических и этно-музеев;

10. организация культурных программ, изучения и освоения на практике культурных традиций, обрядов, культурно-просветительский туризм;

11. создание медиа контента, популяризирующего внутренний туризм, туристические маршруты и места туристского интереса в России;

12. организация полезных для здоровья активностей, консультирование туристов по вопросам оздоровления;

13. социальный туризм (благотворительные добровольческие активности в сфере туризма и краеведения для социально уязвимых категорий населения);

14. создание карт, в том числе интерактивных, мобильных приложений, создание, продвижение и наполнение медиа ресурсов и других цифровых решений для гостей и туристов;

15. организация волонтерского туризма и волонтерских молодежных и детских лагерей и слетов.

**4.4. Развитие институционализации волонтерских обществ на базе волонтерских центров и их функция**

Институционализация волонтерства в сфере туризма и гостеприимства включает консолидацию общественных объединений, осуществляющих добровольческую деятельность по развитию отечественного туризма, а также организацию сотрудничества и коллабораций с существующей инфраструктурой поддержки добровольчества (ресурсные центры добровольчества, волонтерские центры, доброцентры) при поддержке профильных региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и их подведомственных организаций, таких как ТИЦ, туристические информационные бюро и центры, центр развития туризма и др.

Институционализацию и развитие деятельности волонтеров в сфере туризма на федеральном уровне целесообразно осуществлять во взаимодействии со всероссийскими общественными организациями (включая их региональные и местные отделения), которые поддерживают общественные инициативы в различных направлениях туризма:

- в направлении «Событийное волонтерство», волонтерство в конгрессно-выставочной деятельности – на базе волонтерских центров вузов, ссузов и региональных ресурсных центров добровольчества Ассоциации волонтерских центров;

- волонтерство по направлению «Культурно-просветительский туризм» - на площадках / в сотрудничестве с волонтерскими центрами в сфере культуры (ежегодно получают грантовую поддержку Ассоциации волонтерских центров в рамках Всероссийского конкурса по программе «Волонтеры культуры» нацпроекта «Культура»); при поддержке ВОД «Волонтеры культуры»;

- волонтерство по направлению «Экологический туризм» - Всероссийская общественная организация волонтеров-экологов «Делай!» (более 50 региональных волонтерских центров), осуществляет деятельность по 6 направлениям, включая волонтерство на ООПТ и развитие экотуризма, объединение единомышленников и тиражирование лучших проектов, мониторинг и общественный экологический надзор;

- «детский туризм» и «молодежный туризм», вовлечение детей и молодежи в краеведческую и туристическую деятельность - в сотрудничестве с Российским движением детей и молодёжи и всероссийскими общественными детско-юношескими организациями (имеющими успешный опыт в направлении детского туризма: «Российское движение школьников» в рамках проекта «Я познаю Россию», «Большая перемена» в рамках вызова «Познавай Россию», Российское географическое общество и др.)

- комплексная организация деятельности, консолидация и развитие успешных региональных практик в сфере гостеприимства, формирования привлекательного туристического бренда территории, популяризации внутреннего туризма – в сотрудничестве с общественным движением «Волонтеры гостеприимства».

Развитие волонтерских объединенийв сфере туризма на региональном и местном уровне (примерная дорожная карта)

Деятельность добровольцев в сфере туризма гостеприимства может осуществляться специально организованным добровольческим центром гостеприимства либо в рамках деятельности уже существующей волонтерской организации (ресурсный центр добровольчества, волонтерский центр, доброцентр и др.). Для добровольческой организации или волонтерского центра, инициативной группы волонтеров, которые организуют деятельность в сфере туризма и гостеприимства, предлагается следующий алгоритм реализации данной практики в регионе или на местном уровне:

1. Формирование команды (руководитель и координаторы);

2. Формирование символики, фирменного и корпоративного стиля, учитывая существующие на федеральном уровне рекомендованные элементы и логотип;

3. Определение ключевого партнера, предоставляющего помещение и меры инфраструктурной поддержки, формирование пула региональных и локальных партнеров, включая социальных партнеров, профильные органы власти (и/или местного самоуправления) образовательные организации и бизнес-компании в сфере индустрии гостеприимства и смежных сферах, потенциальных работодателей;

4. Организация работы медиа-центра и взаимодействия со СМИ, пиар-кампания по продвижению проекта;

5. Проведение исследования (опросы, фокус-группы и глубинные интервью с туристами, партнерами и работодателями, местными жителями, волонтерами);

6. Определение ключевых компетенций, необходимых волонтерам и организаторам добровольчества для деятельности в данной территории;

7. Согласование общественных инициатив волонтерского центра в сфере туризма с региональным органом исполнительной власти или органом местного самоуправления, в чью компетенцию входит реализация деятельности в сфере туризма и гостеприимства на территории деятельности волонтерской организации, разработка плана мероприятий и активностей (совместно с ключевыми партнерами), по возможности – включение деятельности волонтеров туризма и показателей её эффективности в стратегию развития туризма (региональную или локальную);

8. Пиар-кампания по формированию туристской привлекательности территории и информационного сопровождения туристов и гостей;

9. Организация презентационных мероприятий по вовлечению волонтеров в команду волонтерского центра в сфере туризма;

10. Организация обучения для координаторов и тим-лидеров проекта «Волонтеры гостеприимства»;

11. Организация набора и отбора в волонтерские корпуса гостеприимства;

12. Создание Добровольческого центра (центров) гостеприимства;

13. Определение приоритетных видов туризма и направлений деятельности, где необходима помощь волонтеров гостеприимства и туризма, форм помощи, количества мероприятий и акций;

14. Организация обучения для волонтеров гостеприимства с привлечением экспертов и практиков;

15. Координация волонтерской помощи:

- организация работы Добровольческих центров гостеприимства;

- участие волонтеров в мероприятиях по договоренности с партнерами, организаторами событийных площадок;

- организация работы волонтерских корпусов в местах туристского интереса;

- организация встреч путешественников, гостей, туристических групп, делегаций;

- сопровождение туристических групп и делегаций;

- социально значимые мероприятия и социальный туризм и др.

16. Организация социального проектирования и разработки силами волонтеров мероприятий, активностей, проектов;

17. Проведение событий по обмену опытом и успешными практиками (обмен опытом между волонтерскими корпусами, в т.ч. разных стран, регионов, муниципальных образований), организация конкурсов, награждение успешных участников проекта «Волонтеры гостеприимства»;

18. Организация программ мобильности с целью изучения опыта и традиционных форм гостеприимства в разных странах, организация волонтерского туризма и межрегиональных, международных волонтерских лагерей.

19. Тиражирование практик в регионах России и странах мира через единую систему накопления и передачи знаний. В масштабах страны необходимо обеспечивать тиражирование успешных апробированных практик во всех регионах, заинтересованных в развитии волонтерства, внутреннего и въездного туризма и брендинга территории. Это позволит создать сообщество людей, которые формируют туристскую привлекательность регионов и страны в целом. В этой добровольческой деятельности будут формироваться ценности патриотизма и вовлеченность в развитие территории.

20. Оценка результативности деятельности по развитию добровольчества в сфере гостеприимства, корректировка планов, механизмов вовлечения и обучения, форм деятельности, показателей эффективности в контексте региональных и локальных стратегий развития туризма.

**4.5. Система накопления и передачи знаний при реализации программ волонтерства по туризму (механизм единого реестра активных граждан и мероприятий волонтерства в туризме)**

Повышению качества обучения, подготовки волонтеров в сфере туризма, их профориентации и формирования на основе успешных волонтерских программ и практик кадрового резерва туристической отрасли будет способствовать:

- организация информационно-обучающего Интернет-ресурса, содержащего обучающие программы, доступные в онлайн-формате по различным направлениям участия волонтеров в туризме, информацию о стажировках, программах мобильности и программах наставничества, сопровождения добровольческих проектов в сфере туризма;

- формирование на специализированном Интернет-ресурсе с единой базой данных о волонтерах туризма и гостеприимства и местах прохождения волонтерских программ, волонтерских практик и стажировок электронных портфолио волонтеров туризма и гостеприимства с указанием пройденных обучающих программ, подтвержденных компетенций, практик, проектов, отзывов организаторов мероприятий и работодателей, клиентов и благополучателей;

- создание системы выявления лучших практик и достижений, единой доступной базы успешных проектов, общественных инициатив и практик волонтерства в туризме для их тиражирования и распространения успешного опыта, что поможет налаживать эффективные горизонтальные (межрегиональные и международные) связи между волонтерскими сообществами, решать задачи формирования туристских добровольческих объединений в регионах (а также дружественных странах), которые развивают потенциал туризма и находятся на этапе формирования туристской привлекательности, максимально вовлекая в решение этих задач молодежь, добровольцев, партнеров и активные местные сообщества.

**5. Механизмы и инструменты содействия развитию волонтерства в туризме органами государственной власти и(или) органами местного самоуправления.**

Добровольческое движение не исключает и не подменяет собой меры государственной поддержки отрасли, профессиональные кадры и коммерческие проекты и предприятия, реализующиеся в туристской сфере.

Волонтерская деятельность в сфере гостеприимства представляет собой общественное участие в решении задач, стоящих перед территорией, дополняя добровольческим вкладом усилия государства и коммерческого сектора, направленные на развитие туризма, повышение её туристической привлекательности. Проекты, реализуемые в рамках инициативы, могут включать в себя поддержку органов государственной власти, местного самоуправления, бизнеса, и могут быть в дальнейшем коммерциализированы, что также является важным условием для социально экономического развития, повышения инвестиционной привлекательности, создания новых рабочих мест.

Исполнительные органы государственной власти региона и органы местного самоуправления оказывают содействие развитию добровольчества в сфере туризма и гостеприимства, руководствуясь Федеральными законами (в частности, Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» от 11.08.1995 г. N 135-ФЗ) и опираясь другие документы, регламентирующие меры и механизмы поддержки добровольчества на государственном и местном уровне, в том числе – Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года и Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации (далее – Стандарт).

Основываясь на Стандарте, профильные органы исполнительной власти в субъекте Российской Федерации обеспечивают правовую базу государственной поддержки добровольчества в целях организации взаимодействия добровольцев (добровольческих организаций) с органами государственной власти и местного самоуправления и подведомственными учреждениями и организациями, обеспечения доступа добровольцев и добровольческих организаций к мерам государственной поддержки, обеспечивая прозрачный регламент доступа волонтеров в государственные и муниципальные учреждения в качестве добровольца и формируя условия вовлечения добровольцев в деятельность государственных и муниципальных учреждений субъекта Российской Федерации, в компетенции которых входит развитие и организация туризма. Также органами власти и местного самоуправления на этой основе могут разрабатываться механизмы поддержки, организационные основы и меры нормативно-правового регулирования, учитывающие региональную или локальную специфику развития индустрии туризма и деятельности добровольцев, в том числе:

- Включение в региональные стратегия развития, а также стратегии и дорожные карты развития туризма в регионе или на местном уровне, региональные программы развития туризма и гостеприимства, планы работы проектных офисов, агентств и иных региональных институтов развития задачи по поддержке создания и функционирования некоммерческих организаций и волонтерских объединений, реализующих деятельность в области туристского волонтерства, формирование реестра таких организаций и сотрудничество с такими организациями;

- Грантовая и иная финансовая поддержка (предоставление невозвратных денежных средств на реализацию социально значимых проектов в сфере туризма, гостеприимства, краеведения и популяризации путешествий грантодателями, представляющих все сектора экономики – бизнес, государственный и некоммерческий сектора как на федеральном, так и на региональном уровнях; включение в бюджеты субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления соответствующих статей затрат для поддержки добровольческого движения в сфере туризма и гостеприимства согласно утвержденным нормативам и методикам расчета потребности в волонтерах и добровольческих усилиях);

- Корпоративная поддержка: объединение усилий государства и отраслевого бизнеса (туриндустрии и индустрии гостеприимства) с волонтерами и добровольческими организациями, реализующими инициативы в сфере развития туризма, привлечение волонтеров в качестве сезонных (временных) неоплачиваемых помощников для персонала и гостей, туристов; участие корпоративных волонтеров в краеведческих, туристических, медийных общественных инициативах, а также в профориентационных мероприятиях по вовлечению в туристическую индустрию и наставничество);

- Инфраструктурная поддержка (Добровольческие центры гостеприимства, визит – центры, welcome – центры могут быть самостоятельными площадками в местах туристского интереса либо совмещаться с ТИЦ (туристские информационные центры); волонтерские корпуса в местах туристского интереса; внесение дислокации волонтерских корпусов при проектировании туристско-рекреационных кластеров, туристской инфраструктуры городов и территорий);

- Информационная поддержка: широкая информационная кампания волонтерского движения в сфере туризма и гостеприимства, успешных добровольцев и волонтерских, общественных инициатив в сфере туризма, территорий, где зафиксированы успешные практики участия волонтеров в повышении их туристической привлекательности и регионального бренда;

- Организационная поддержка: разработка и внедрение стандарта «Волонтер туризма и гостеприимства», обучение и мотивация квалифицированных специалистов – организаторов и координаторов волонтерских и образовательных организаций, а также профильных организаций сферы туризма и гостеприимства и смежных сфер (культура, охрана природы, здравоохранение, строительство и др.) к наставнической, организаторской и проектной деятельности с волонтерами в сфере туризма; консолидация, тиражирование региональных практик участия добровольцев в формировании туристской привлекательности территории и создании нового туристского продукта, отличающихся уникальностью, креативностью, вовлеченностью местного населения, особенно молодежи, востребованностью у туристов и горожан, что говорит о необходимости их, а также о возможном содействии монетизации таких практик;

- Нормативно-правовая основа деятельности: развитие и совершенствование нормативно–правовой базы деятельности волонтеров в сфере туризма и гостеприимства, вовлечения и обучения волонтеров для дальнейшего применения волонтерского труда в туриндустрии требует постоянного мониторинга барьеров развития добровольчества в данной сфере и своевременных мер, в том числе, законотворческих инициатив по их устранению.

На современном этапе нормативно правовая база развития волонтерства в сфере туризма и гостеприимства включает нормативно-правовые акты, регулирующие добровольческую деятельность и участие волонтеров в сфере туризма, на международном и федеральном уровне:

1. Международный уровень

* Всеобщая декларация прав человека (1948 г.).
* Конвенция о правах ребенка (1989 г.).
* Всеобщая декларация добровольчества (2001 г.).
* Рекомендации о поддержке добровольчества (резолюция 56/38, принятая Генеральной Ассамблеей ООН, 2002 г.).

2. Федеральный уровень:

* Конституция Российской Федерации.
* Гражданский кодекс Российской Федерации.
* Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ
* Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» от 11.08.1995 г. N 135-ФЗ
* Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19.05.1995 г. № 82-ФЗ.
* Федеральный закон «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» от 28.06.1995 г. № 98-ФЗ.
* Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ.
* Указ Президента РФ от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».
* Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года, утвержденная Распоряжением Правительство Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р
* Стратегии развития системы особо охраняемых природных территорий Российской Федерации на период до 2030 г. от 21 декабря 2020г.
* Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»
* Концепция ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации» (2019 - 2025 годы)
* Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года.
* План мероприятий по реализации Концепции содействия развитию добровольчества в Российской Федерации до 2025 года.
* План мероприятий по популяризации добровольчества, деятельности СОНКО и благотворительности.
* Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года.
* Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах.

**6. Анализ примеров успешных международных и отечественных практик развития волонтерства в туризме, инструменты их внедрения и масштабирования, возможные к применению на территории Российской Федерации**

6.1. Успешные международные и отечественные практики развития волонтерства в туризме

Волонтерство в сфере туризма в последние годы набирает популярность во всем мире. Во многих странах существуют волонтерские проекты по организации добровольных гидов, популяризации достопримечательностей и курортов, программы знакомства гостей с природными ландшафтами, приобщения к культурному наследию и традициям, созданию эко-троп и развитию экологического, сельского туризма и благоустройству мест туристского интереса силами волонтеров.

Международный опыт волонтерства в сфере туризма и гостеприимства включает: волонтерское преподавание (обучение английскому языку); волонтерская работа с детьми; волонтерская работа по сохранению природного наследия; волонтерство с животными; волонтерство в общинах и т.п.

Перечисленные программы курируются следующими международными волонтерскими организациями: European Voluntary Service, International Volunteer Headquarters, Plan My Gap Year, GVI, STA, CISV, Grassroots Volunteering, The National Trust, Pod Volunteer, ChildSafe.

Согласно Справочнику-путеводителю по волонтерству в сфере мероприятий, спорта и туризма, опубликованному в Великобритании в ноябре 2021г.[[4]](#footnote-4), построенному на анализе обширного зарубежного опыта, добровольцы реализуют ряд основных услуг в сферах спорта, организации событий и туризма, и вносят свой вклад в благоустроенность и привлекательность дестинаций как для посетителей, так и для местных жителей. При этом подчеркивается: понимание того, что представляет собой добровольчество, различается в разных странах. Так, в англо-саксонских странах волонтерство чаще воспринимают как неоплачиваемую деятельность, открывающую перспективу трудоустройства.

Аналогичная ситуация наблюдается и в Китае, где аутсорсинг волонтерства стал новой тенденцией в индустрии туризма. Опрошенные в рамках опубликованного в мае 2020г. исследования[[5]](#footnote-5) добровольцы подчеркивают, что именно повышение ценности их личности и резюме для будущего работодателя является одной из важных мотиваций для предоставления услуг в известных туристических организациях. Они участвуют в волонтерской деятельности в туризме, чтобы продемонстрировать свои ключевые для работодателей, кадровых и рекрутинговых служб компетенции и мотивации: «желание действовать», «чувство преданности» и «коллективное сознание», особенно когда организатор может предоставить подтверждающие сертификаты.

В то же время, видение добровольчества как осознанного гражданского действия, важного института развития гражданского общества, является ведущим и преобладает в странах Северной Европы.

В числе зарубежных практик интерес для адаптации в регионах и городах России представляет программа «Послы Команды Лондон» (Team London Ambassadors) [[6]](#footnote-6). Цель программы – облегчить знакомство с Лондоном приезжим туристам - иностранцам, показав «дружелюбное лицо Лондона». Волонтеры приветствуют посетителей в Лондоне в туристических точках по всему городу. Также волонтеры «Команды Лондон» оказывают помощь в организации культурных и спортивных мероприятий в рамках волонтерских программ по работе на мероприятиях и спортивных событиях (Working with London's Major Sporting & Cultural Events). С 2012 года более 6000 волонтеров Команды Лондон ежегодно помогают в проведении около 25 крупнейших мероприятий, включая Лондонский марафон (London Marathon), РайдЛондон (RideLondon) и новогодний фейерверк (New Year’s Eve Fireworks).

Япония предлагает добровольцам по всему миру участие в реализуемых на территории страны волонтерских проектах, с возможностью погружения в уникальную культуру, изучения традиций и языка, стимулируя въездной туризм. Также в Японии создан Интернет-ресурс, позволяющий найти волонтёров – гидов из числа местных жителей.

Объединения гидов-добровольцев (Systematized Goodwill Guide Groups, SGG) под эгидой Японской национальной туристической организации (JNTO) организуют персональные туры для гостей страны на разных языках[[7]](#footnote-7).

В зарубежных странах волонтерство в туризме осуществляется в двух принципиально разных направлениях: волонтеры - хозяева и волонтеры - туристы (в контексте «волонтерского туризма»).

Волонтеры-хозяева участвуют в оказании ряда услуг туристам на бескорыстной основе. К ним относится выполнения различных функций в программах встреч и приветствий, в информационных центрах для посетителей и туристов, экскурсионных службах и службах экстренной помощи туристам и путешественникам. Приглашенные волонтеры - это в первую очередь туристы - добровольцы. Волонтерский туризм как явление был впервые подробно описан С. Уирингом в 2001 году[[8]](#footnote-8), и в настоящее время превратился в обширную самостоятельную область волонтерской деятельности, существуют многочисленные волонтерские организации, которые предлагают добровольцам путешествия с минимальными затратами и полезной программой в различных сферах – от здравоохранения и образования в развивающихся странах, до спасения редких видов животных в экзотических странах – таким образом, волонтерский туризм предоставляет возможность совмещать добровольческую деятельность и путешествия. Некоторые волонтеры в сфере туризма оказывают услуги посетителям на расстоянии от своего дома, совмещая роли хозяина и гостя. Примером могут служить владельцы кемпингов, которые управляют кемпингами в национальных парках, природных заповедниках, а также выполняют другие многочисленные функции, связанные с сохранением природы и оптимизацией антропогенной нагрузки на привлекательных для туристов эко-территориях.

В Японии объединения гидов-добровольцев (Systematized Goodwill Guide Groups, SGG) под эгидой Японской национальной туристической организации (JNTO) организуют персональные туры для гостей страны на разных языках[[9]](#footnote-9). Также в Японии создан Интернет-ресурс, позволяющий легко найти волонтёров из числа местных жителей, которые могут рассказать немало интересного о своей стране, приобщая иностранных гостей к уникальной традиционной культуре.

Проект Conservation Volunteers реализуется в Австралии и Новой Зеландии с 1982 года[[10]](#footnote-10). Данный проект существует в Австралии, Новой Зеландии и нескольких других странах и предполагает работу в группах по защите природы и содействию экотуризму. Участники проекта занимаются экопросвещением, сбором мусора, высаживанием растений, вовлечением школьников в осознанную и полезную деятельность, охраной животным находящихся под угрозой вымирания, осуществлением целого комплекса действий по очистке и охране водных акваторий, помогают жителям больших городов стать ближе к природе, занимаются озеленением городов, предоставляют возможность почувствовать себя исследователем и первооткрывателем, увидеть нетронутые уголки страны, погрузиться в удивительный, гармоничный мир природы. Присоединиться к проекту можно за небольшую плату, которая покрывает расходы на питание и проживание.

Интересен кейс, который реализует один из самых популярных операторов пешеходного туризма - HF Holidays[[11]](#footnote-11). Организаторы ищут добровольцев-проводников для туристических групп. Туристам предлагается на выбор 260 тщательно продуманных туров, на 6 континентах, которые охватывают практически 40 стран Европы и страны на других континентах. Компания владеет гостевыми домами, уделяет особое внимание погружению в культуру, дегустацию местной кухни. Проводникам предоставляется жилье, питание и возможность исследовать Европу в обмен на сопровождение групп по различным маршрутам.

Масштабный проект, под названием Turtle Teams — общее название для тысячи мелких волонтерских групп, помогающих исчезающим морским черепахам[[12]](#footnote-12). Большинство групп располагается на одном-двух пляжах, где черепахи особенно подвержены риску. Группы благодарны любой помощи – даже если волонтер приедет всего на одну ночь.

Отечественный опыт организации волонтерства в сфере туризма и гостеприимства представлен следующей деятельностью:

- АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан», «Центр туристских волонтеров и экскурсоводов» (Ярославская область), Волонтерский проект при Туристском информационном центре Калининградской области, Добровольческий корпус «Волонтеры туризма Республики Дагестан»;

- Проект «Волонтеры гостеприимства» - «Welcome Volunteers» - это волонтерская инициатива, объединяющая более 30 регионов РФ, направленная на повышение туристской привлекательности территорий, полезности и позитивной эмоциональной насыщенности путешествий, развитие традиций гостеприимства силами волонтеров и инициативного местного сообщества *(справочно: Ставропольский край, Ярославская, Владимирская, Нижегородская, Псковская, Томская, Омская, Тюменская, Астраханская, Пензенская, Кемеровская, Липецкая, Саратовская, Воронежская области, Забайкальский край, Республики Саха (Якутия), Марий-Эл, Кабардино-Балкария, Карачаево-Черкесия, РСО-Алания, Дагестан, Ингушетия, Крым, города федерального значения Москва, Севастополь, Санкт-Петербург; подписаны 5 международных меморандумов о сотрудничестве).*

6.2. Механизмы реализации добровольчества в сфере туризма и гостеприимства, инструменты внедрения и масштабирования успешных отечественных и зарубежных практик в регионах РФ

1. Исследование:

- изучение потребностей туристов и гостей в дополнительной помощи, включая отдельные категории (люди с инвалидностью, люди, впервые приезжающие на территорию, семьи с детьми, иностранные граждане и т.д.);

- изучение потребностей работодателей в отрасли в отношении «дефицитных» компетенций молодых и новых сотрудников;

- изучение мнения местных жителей о достопримечательностях, уникальных особенностях регионального брендинга, формирующих образ территории, изучение мифов, легенд, поиск содержания для сторителлинга;

- изучение запросов и желаний добровольцев в отношении видов деятельности и необходимого обучения.

2. Вовлечение:

- вовлечение волонтеров осуществляется посредством публичных презентаций, социальных сетей, инфоповодов (события, акции), демонстрационных мероприятий;

- вовлечение партнеров осуществляется посредством публичных презентаций, проведения фокус групп с участием потенциальных партнеров, круглых столов, совместной разработки программ обучения для волонтеров и организаторов добровольчества по формированию общих (социальных) и профессионально значимых навыков, соглашений о сотрудничестве с профильными организациями образования, культуры, туризма.

3. Обучение:

- основные и дополнительные семинарские и тренинговые программы, разработанные на основе формирования стандартов и компетентностных профилей добровольцев и организаторов добровольчества;

4. Конкурсные мероприятия:

- конкурсные мероприятия направлены на стимулирование креативности волонтеров, их творческую самореализацию и выявление лучших практик, в т.ч. – конкурсы на лучший проект по благоустройству мест туристского интереса, лучшую экскурсию, лучшее промо-видео и медиа-контент и т.д.;

5. Социальное проектирование:

- вовлекает волонтеров в самостоятельное развитие направления «Добровольчество в сфере гостеприимства», ориентируясь на запрос благополучателей (туристов, путешественников) и социальных партнеров;

6. Игротехника:

- интерактивные форматы: квесты, реконструкции, перфомансы и др. игровые и активные форматы более интересны для добровольцев (которые их организуют) и туристов (которые в них участвуют) и позволяют в более активной форме приобщать гостей к культурному наследию и изучению достопримечательностей;

7. Клубы иностранных языков:

- позволяют волонтерам практиковать общение и проведение мероприятий и активностей, экскурсий, на иностранных языках, что, как показывают успешные зарубежные практики, является не только основой гостеприимства добровольцев по отношению к иностранным гостям, но и основой для дальнейшего установления контактов, общения с представителями зарубежных стран, развития волонтерских инициатив в сфере туризма на международном уровне;

8. Инфраструктура добровольчества:

- Добровольческие центры гостеприимства

(визит – центры, welcome – центры) – инфраструктурные площадки регионального и локального (местного уровня), где располагается «штаб» волонтеров гостеприимства и осуществляется взаимодействие с туристами и организаторами, могут быть совмещены с ТИЦ (туристско-информационными центрами), курортными бюро, учреждениями культуры – музеями, галереями и т.п.;

- Волонтерские корпуса гостеприимства

- локализованы в местах туристского интереса, где волонтеры организуют активности, игры, пешие прогулки и обзорные экскурсии, фото-сеты, оказывают помощь туристам и организаторам (городские сады и парки, набережные, иные достопримечательности), а также помощь в проведении масштабных мероприятий;

9. Социальная ответственность:

- повышает мотивацию и вовлеченность добровольцев, реализация волонтерами тематических социально значимых событий и/или мероприятий для социально уязвимых категорий населения – акций, досуговых и просветительских событий на тему туризма, путешествий в учреждениях социальной защиты населения, детских домах, интернатах, реабилитационных центрах; благоустройство, экологические и социальные акции, связанные с формированием туристской привлекательности территории.

**7. Целевые показатели (результаты) модели развития волонтерства в туризме к 2030 году.**

В соответствии со Стратегией развития туризма в Российской Федерации до 2035 года и Национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства», ключевым показателем реализации Концепции и достижения результатов является консолидация к 2030 году усилий не менее, чем 25% населения страны, активно вовлеченного и сотрудничающего в реализации добровольческих, общественных, социально значимых, медийных, культурных, экологических, международных и иных взаимосвязанных проектов, направленных на комплексное развитие туризма и увеличение его вклада в достижение показателей социально-экономического развития России, формирование доступной и комфортной туристской среды.

В отношении молодежи в возрасте от 14 до 35 лет данный показатель участия в общественных инициативах и волонтерской деятельности в сфере туризма и гостеприимства составит не менее 40%. Показатель овладения волонтерами всех сфер деятельности базовыми навыками гостеприимства в соответствии с разработанным стандартом Волонтера туризма и гостеприимства составит: не менее 70% обученных и освоивших стандарт волонтеров.

Будет разработана методика для определения потребности субъектов Российской Федерации в привлечении волонтеров туризма и добровольческих усилий в сфере туризма и гостеприимства, к 2035 году показатель удовлетворения потребности в волонтерах туризма будет устойчиво составлять 100%.

Не менее 10% общественных инициатив и волонтерских проектов в сфере туризма ежегодно будут получать ресурсную поддержку органов власти, коммерческих и некоммерческих организаций на местном, региональном и федеральном уровне с последующей коммерциализацией не менее половины поддержанных инициатив.

Вклад труда добровольцев (волонтеров) в ВВП (для оценки на национальном уровне), в процентах от ВВП за год расчета, может быть рассчитан по формуле:

где СННЗП (СР) —среднемесячная номинальная начисленная заработная

плата социальных работников (по данным Росстата);

0,5к —понижающий коэффициент для учета более низкого уровня квалификации добровольцев по сравнению со средним по категории профессиональных сотрудников;

ЧД— численность добровольцев в пересчете на полную занятость (40 час./нед.);

ВВП — величина валового внутреннего продукта.

К значимым показателям эффективности деятельности волонтеров в туризме и гостеприимстве относятся, также:

- количество гостей, туристов, которым оказана помощь;

- количество благоустроенных мест туристского интереса, эко-маршрутов и эко-троп, иных дестинаций;

- количество добровольческих центров гостеприимства и волонтерских корпусов гостеприимства как на мероприятиях, так и в местах туристского интереса;

- уровень удовлетворенности туристов волонтерской помощью;

- количество отраслевых партнеров и партнеров из близких сфер деятельности (экология, культура, образование, молодежная политика, здравоохранение, урбанистика и т.д.)

- количество мероприятий, организованных с участием волонтеров гостеприимства и т.д.

Эти показатели необходимо отражать при разработке стратегий развития туризма в регионе, формируя механизмы их нормативно-правовой, организационной, информационной, материальной, кадровой и иной ресурсной поддержки. К 2030 году планируется наличие плановых показателей по привлечению волонтеров туризма и гостеприимства, мер и механизмов для их выполнения, а также достижение запланированных показателей развития волонтерства в туриндустрии по результатам реализации 100% региональных стратегий развития туризма.

1. Концепция ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации» (2019 - 2025 годы) [↑](#footnote-ref-1)
2. Аналитический отчет. Итоги 2021 года. «Волонтерство в сфере туризма и индустрии гостеприимства в РФ» (Ростуризм) [↑](#footnote-ref-2)
3. www.london.gov.uk [↑](#footnote-ref-3)
4. «Справочник - путеводитель по волонтерству в сфере мероприятий, спорта и туризма» под редакцией Кирстен Холмс, Леони Локстон-Бинни, Карен А. Смит, Ричарда Шипвей, 1-е издание, 30 ноября 2021 г. [↑](#footnote-ref-4)
5. Хунся Ци «Волонтерство в туризме как добровольный обмен», 2020г.: Актуальные проблемы туризма , DOI: 10.1080 / 13683500.2020.1758042, <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1758042> [↑](#footnote-ref-5)
6. [www.london.gov.uk](http://www.london.gov.uk) [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://visitjapan.ru/> [↑](#footnote-ref-7)
8. Wearing, S. (2001). Volunteer Tourism: Experiences that make a difference. CABI Publishing [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://visitjapan.ru> [↑](#footnote-ref-9)
10. <http://www.conservationvolunteers.com.au> [↑](#footnote-ref-10)
11. <http://www.hfholidays.co.uk> [↑](#footnote-ref-11)
12. <http://www.seaturtles.org> , <http://www.conserveturtles.org/index.php> [↑](#footnote-ref-12)