

NOWAK Stefan ¹
HERBUŚ Aneta ²
MARSZAŁEK Jarosław ³

Odpowiedzialna turystyka jako element łączący środowisko, społeczeństwo i gospodarkę

Turystyka, CSR, zrównoważony rozwój, odpowiedzialna–zrównoważona turystyka, ekoturystyka, środowisko naturalne, ochrona środowiska, gospodarka, społeczeństwo, rozwój gospodarczo–społeczny

Streszczenie

Odpowiedzialna turystyka wpływa na rozwój społeczno gospodarczy. Obszar jej działania obejmuje środowisko naturalne, społeczności lokalne, kulturę oraz zasoby. Kształtowane i realizowane strategie pozwalają na minimalizację negatywnego wpływu ruchu turystycznego na ekosystemy oraz zakładają pozytywne oddziaływanie na społeczności lokalne z uwzględnieniem integracji a jednocześnie zachowania odrębności kulturowych. Znaczącą rolę w kształtowaniu świadomych postaw przedstawicieli tego sektora odgrywa zasada Corporate Social Responsibility (CSR) nakierowana na działania proekologiczne i prospołeczne. Osiągnięcie założonych celów uwarunkowane jest partnerską współpracą przedsiębiorstw turystycznych, administracji rządowej i samorządów lokalnych. Instrumentem stanowiącym podstawę tych działań jest prawidłowa komunikacja oparta na szeroko rozumianej edukacji społecznej i ekologicznej.

RESPONSIBLE TOURISM AS AN ELEMENT CONNECTING ENVIRONMENT, SOCIETY AND ECONOMY

Abstract

Responsible tourism has an influence on the socio-economic development. Main area of its activity includes the environment, local communities, culture and resources. Shaped and implemented strategies allow to minimize the negative impact of tourism on ecosystems and assume a positive impact on local communities, taking into consideration the integration with preserving cultural differences. Significant role in shaping of the conscious attitudes of representatives of this sector plays a principle of Corporate Social Responsibility (CSR) aimed at pro-social and pro-ecological activities. Achieving of the planned aims is conditioned by the partnership and cooperation of tourism enterprises, government and local governments. Proper communication, based on social and environmental education, is an instrument which underlies for these actions.

1. WSTĘP

Niezwykle istotne jest rozpoznanie i przedstawienie zależności pomiędzy odpowiedzialną turystyką a środowiskiem, społeczeństwem i gospodarską w kontekście zasad CSR którymi kieruje się odpowiedzialny biznes. Ponadto zwiększonego stopnia zainteresowania, w obecnie funkcjonujących realiach, wymaga wskazanie przebiegu ewolucji tego segmentu w stronę zrównoważonej turystyki, która łączy cele komercyjne z potrzebami artykułowymi przez społeczności lokalne oraz podejmuje wyzwania w kierunku ochrony środowiska naturalnego i odrębności kulturowych. Należy podkreślić wagę, jaką pełni turystyka w rozwoju społeczno-gospodarczym regionów, stanowiących bazę świadczonych usług, wpływając na rozwój lokalnej przedsiębiorczości poprzez generowanie korzyści ekonomicznych. W obszarze tym zauważyć należy również, że działania te powodują rozwój infrastruktury, co stanowi o poprawie warunków życia społeczności lokalnych. Niestety rozwój usług turystycznych może również generować negatywne skutki dla społeczności lokalnej, między innymi pogorszenie bezpieczeństwa publicznego oraz wzrost cen produktów i usług.

W obszarze oddziaływania na postawy społeczne istotne jest kształtowanie odpowiedniego stylu życia, określonego jako postawa odpowiedzialnego turysty. Podkreślić należy również, że podstawowym celem działania przedsiębiorstw turystycznych powinno być podejmowanie inicjatyw na rzecz ochrony środowiska naturalnego, narażonego na zwiększoną degradację w związku ze świadczonymi usługami.

2. TURYSTYKA JAKO ELEMENT GENERUJĄCY ROZWÓJ SPOŁECZNO-GOSPODARCZY

Turystyka w ostatnich latach zyskała zdecydowanie na znaczeniu stając się jednym z głównych czynników rozwoju gospodarczego zarówno w aspekcie lokalnym jak i ogólnosiwiatowym. Dobrze zaplanowane, rozwinięte i odpowiedzialne

¹ Akademia Wychowania Fizycznego im. Jerzego Kukuczki w Katowicach; 40-065 Katowice ul. Mikołowska 72B
E-mail: nowakstef@gmail.com

² Urząd Miasta Częstochowy, Wydział Rozwoju Miasta; 42-217 Częstochowa; ul. Śląska 11/13.
Tel: + 48 34 370-72-13, Fax: + 48 34 370-71-70, E-mail: aherbus@czestochowa.um.gov.pl

³ Urząd Miasta Częstochowy, 42-217 Częstochowa; ul. Śląska 11/13.
Tel: + 48 34 370-72-13, Fax: + 48 34 370-71-70, E-mail: jmarszalek@czestochowa.um.gov.pl

działania podejmowane w tym obszarze, będące elementem strategii zarządzania, stanowią determinantę napędzającą sukcesywny rozwój społeczno-gospodarczy. Turystyka jako dziedzina interdyscyplinarna skutecznie wpisuje się w różnorakie obszary, między innymi: sferę społeczną, gospodarczą, środowisko naturalne i kulturę, co wiąże się z szerokim wachlarzem jej oddziaływania. Turystyka jako zjawisko wielopłaszczyznowe może być analizowane pod wieloma względami, co przedstawiono w tabeli 1.

Tab. 1. Obszary które obejmuje turystyka

Kategoria	Rozwinięcie
społeczna	bezpośrednim odbiorcą jest człowiek
kulturowa	stanowi przejaw i odzwierciedlenie dóbr kulturalnych
ekonomiczna	nierozerwalnie związana z przepływem środków pieniężnych
gospodarcza	czynnik stymulujący rozwój gospodarczy
ekologiczna	bezpośrednio wpływa na stan środowiska naturalnego i dóbr przyrody

Źródło: opracowanie własne na podstawie: [5].

Analizując powyższą tabelę można śmiało stwierdzić, iż turystyka oraz wszelkie zjawiska i działania związane z ruchem turystycznym wywierają znaczący wpływ na wszystkie aspekty życia społeczeństwa, starając się zaspokajać ich oczekiwania i potrzeby [7].

Analizując szeroko rozumiane zjawisko turystyki warto zwrócić uwagę na różnorodność definicji odnoszących się do tego obszaru. Zgodnie z interpretacją Światowej Organizacji Turystyki pod pojęciem turystyki należy rozumieć wszelakie działania osób, które udają się w podróż w celach turystycznych lub biznesowych. Okres ciągłego przebywania poza miejscem stałego zamieszkania nie może przekraczać jednego roku. Wyjazdy te nie dotyczą podróży strikte w celach zarobkowych [6].

Posiłkując się różnorakimi definicjami stosowanymi do wyjaśnienia znaczenia turystyki w obecnej rzeczywistości można wygenerować katalog określający w sposób jednolity wskazane zagadnienie. Obejmuje on następujące kwestie, w sposób jednoznaczny definiujące turystykę, która bezpośrednio wiąże się z [2]:

- zmianą otoczenia społecznego,
- zmianą otoczenia przyrodniczo-środowiskowego,
- zmianą otoczenia kulturowego,
- zmianą codziennych działań i nawyków,
- nawiązaniem bezpośredniego kontaktu z nieznanym środowiskiem naturalnym, społecznym i kulturowym,
- zmianą sposobu zagospodarowania wolnego czasu.

Wskazane aktywności wpływają nie tylko na jednostkę, ale także w dużej mierze na społeczeństwo i gospodarkę oraz w znacznym stopniu na środowisko naturalne. Wraz z rozwojem turystyki, stającej się jedną z głównych gałęzi przemysłowych, napędzających rozwój gospodarczy pojawił się szereg problemów, zarówno społecznych i środowiskowych. Identyfikacja obszarów problematycznych spowodowała rozwój nowego podejścia do turystyki. Świadomi swych działań turyści, umiejący identyfikować i określać zakres wpływu jaki wywierają zarówno na bogactwa naturalne jak i kulturowe, zaczęli działać odpowiedzialnej. Te formy aktywności odnoszące się do zniszczeń fauny i flory, globalnego ocieplenia stały się podstawą do wykreowania nowej postawy turysty odpowiedzialnego, świadomego swego oddziaływania na otoczenie. Sektor turystyczny natomiast podjął wyzwanie realizacji działań wpisujących się w zrównoważony rozwój obszarów objętych aktywnością firm turystycznych. W konsekwencji na popularności i znaczeniu zyskał nowy trend zwany odpowiedzialną-zrównoważoną turystyką.

3. INTERDYSCYPLINARNY CHARAKTER GOSPODARKI TURYSTYCZNEJ

Współczesny świat, jego stopień rozwoju cywilizacyjnego oraz funkcjonujące dobra kultury, jak również świadomość ludzi z nich korzystających powoduje, że korzystanie z usług turystycznych stało się normą. Wynika to z ciągłej ewolucji stylu życia, który preferuje: zdrowie, kondycję fizyczną i sprawność psychiczną, edukację, wartości poznawcze [9].

Zabezpieczenie potrzeb osób korzystających z turystyki, wymusza na tej gałęzi gospodarki zabezpieczenie odpowiednich dóbr oraz katalogu usług w pełni świadczonych na rzecz odbiorców. Wyróżnia się wśród nich:

- środki transportu (zbiorowego lub indywidualnego),
- bazę noclegową, dostosowaną do oczekiwań klientów oraz dostosowaną do oferty,
- zabezpieczenie wyżywienia, lub warunków umożliwiających indywidualne zaspokojenie tej potrzeby,
- sprzęt turystyczny,
- zapewnienie dostępności walorów turystycznych oraz kulturowych odwiedzanych regionów,
- zapewnienie stosownych dokumentów związanych z planowaną podróżą,
- zapewnienie bezpieczeństwa medycznego oraz ochrona od skutków nieprzewidzianych zdarzeń losowych.

Wymaga to współdziałania wielu firm i organizacji obsługujących odbiorców usług, bez względu na zakres oczekiwanej obsługi. Sytuacja taka potwierdza wagę tego sektora w ogólnym bilansie gospodarczym krajów, regionów, miast i miejscowości, dla których turystyka stanowi istotny element życia gospodarczego. Biorąc pod uwagę aspekty regulujące ten obszar aktywności gospodarczej można przyporządkować turystyce jedną z proponowanych definicji, która

w sposób kompleksowy oddaje charakter tego zjawiska. Turystykę należy postrzegać jako kompleksowy katalog zjawisk społeczno – gospodarczych, wynikających z podróży i ograniczonego w czasie pobytu osób przyjezdnych na nowym terenie [8].

Biorąc pod uwagę rozległość oraz zróżnicowanie działań podejmowanych przez instytucje, firmy oraz organizacje przy zaspokajaniu potrzeb odbiorców usług przemysłu turystycznego, należy przytoczyć jeszcze jedną definicję, która w sposób bezpośredni odnosi się do tego działu gospodarki podając, że jest to „system współzależności, powstających podczas procesu zaspokajania potrzeb zgłaszanych przez turystów pomiędzy realizującymi go instytucjami i organizacjami” [9].

W celu pełnego odzwierciedlenia wpływu tego obszaru aktywności na otoczenie niezbędne jest zdefiniowanie pojęcia gospodarki turystycznej, które funkcjonuje na gruncie międzynarodowym, określając rodzaje działalności aktywizowane i determinowane przez popyt turystyczny, obejmujący oprócz dóbr i usług służących bezpośrednio konsumpcji turystycznej również wszystkie rodzaje aktywności gospodarczej, zależne od ruchu podróżnych, których rozwój jest możliwy (w części lub w całości) dzięki turystyce [9].

Resort turystyczny uczestniczy w wielu obszarach gospodarowania, przenikając większość gałęzi gospodarki narodowej, z uwagi na swój interdyscyplinarny charakter, to jednak jest przyczyną, że nie stanowi ona wydzielonego sektora. Jej prężność oraz wzrost ilości i jakości świadczonych usług pozostają w sprzeczności z takimi sektorami gospodarki uwzględnionymi w „Międzynarodowej klasyfikacji turystycznej SICTA [9]:

1. Budownictwo
2. Handel hurtowy w detaliczny
3. Hotele i restauracje
4. Transport, gospodarka magazynowa i łączność
5. Pośrednictwo finansowe
6. Obsługa nieruchomości, wynajem i inne działalności związane z prowadzeniem interesów
7. Administracja publiczna
8. Edukacja
9. Pozostała działalność usługowa: komunalna, socjalna i indywidualna.
10. Organizacje i instytucje międzynarodowe”.

W dokumentach krajowych, szczególnie w Polskiej Klasyfikacji Działalności również nie wyodrębniono tego sektora gospodarki, natomiast jej składowe uwzględniono w poszczególnych sekcjach, bezpośrednio odnoszących się do realizowanych przez ten sektor usług. Jedynie w sekcji I Transport gospodarka magazynowa i łączność, uwzględniona została działalność biur podróży, agencji podróży, biur turystycznych oraz pilotów i przewodników turystycznych.

Turystyka jest jedną z prężniej rozwijającą się gałęzią usług, która zdecydowanie wpływa na gospodarkę lokalną, regionalną, krajową i międzynarodową. Stanowi bogaty rynek pracy, przeciwdziałając bezrobociu, aktywizując grupy o różnym przygotowaniu zawodowym.

4. ZASADY CSR WYKORZYSTYWANE W TURYSTYCE

Turystyka jako zespół usług świadczonych odbiorcom w sferze poznawczej, rekreacyjnej, edukacyjnej, integracyjnej i rehabilitacyjnej stanowi jeden z istotniejszych działów gospodarki, który intensywnie się rozwija. Sektor ten zapewnia miejsca pracy osobom z różnym poziomem wykształcenia, przeciwdziałając bezrobociu w poszczególnych grupach społecznych. Turystyka oddziałuje na społeczności lokalne, środowisko naturalne oraz życie kulturalne. Oddziaływanie tej gałęzi gospodarki uwidacznia się lokalnie, regionalnie oraz globalnie, wpływając na jakość życia regionów uwzględnianych w ofertach. Wraz ze wzrostem świadomości wpływu człowieka i jego działalności na środowisko wzrasta znaczenie odpowiedzialnej turystyki, która realizuje proekologiczne i prospołeczne inicjatywy, wskazując że odbiorcą jej usług winien być „obywatel świata” czyli osoba wrażliwa na problemy ekologii, kultury odwiedzanych regionów, kierująca się tolerancją oraz zrozumieniem dla napotykanych problemów. Turystyka posiada pełny katalog możliwości w celu pełnienia podstawowej roli w procesie podnoszenia świadomości ekologicznej masowego odbiorcy, pozytywnego wpływu na proekologiczne działania gospodarki oraz społeczne oddziaływanie świadczonych usług [1]. Zakres tych zadań zgodny jest z definicją CSR, która mówi, że odpowiedzialna organizacja dobrowolnie włącza do swej strategii kwestie proekologiczne i prospołeczne, uwzględniając przy tym interesy oraz potrzeby zarówno własne jak i najbliższego otoczenia [11]. Treści zawarte w definicji CSR jako uniwersalne, dotyczące każdej działalności biznesowej ujęte zostały w stosownych normach i dokumentach, co przedstawia tabela 2.

Tab. 2. Standardy CSR

Wytyczne i normy	Najistotniejsze kwestie
Zasady Global Compact	Dziesięć podstawowych zasad odnoszących się do praw człowieka, warunków pracy, ochrony środowiska oraz przeciwdziałania korupcji, z podstawowym wymogiem raportowania stanu realizacji wytycznych.
OECD	Standardy dotyczące zasad działania przedsiębiorstw międzynarodowych (członkowskich) – odpowiedzialny biznes.
ISO 26000	Standard wprowadzony w listopadzie 2010 roku w zakresie społecznej odpowiedzialności organizacji

Zródło: opracowanie własne na podstawie [12]

Ze standardów przedstawionych powyżej wynikają podstawowe zasady CSR dla organizacji społecznie odpowiedzialnych, określających ich działalność we wszystkich obszarach zainteresowania począwszy od struktur wewnętrznych poprzez najbliższe otoczenie do oddziaływania regionalnego i dalszego. Społecznie odpowiedzialna organizacja realizuje swą strategię w oparciu o następujące zasady:

1. Wyznacza misję uwzględniającą zrównoważony rozwój organizacji wraz z otoczeniem.
2. Tworzy strukturę i kulturę organizacji z uwzględnieniem potrzeb pracowników, zapewniając im godne i bezpieczne warunki pracy.
3. Prowadzi działalność w sposób etyczny opierając ją o zasadę zaufania i partnerstwa.
4. Realizuje odpowiedzialne działania marketingowe oparte na rzetelnej komunikacji z interesariuszami.
5. Przygotowuje katalog usług i produktów odpowiadając na potrzeby rynku, uwzględniając bariery społeczne i środowiskowe.
6. Wspiera rozwój społeczny i gospodarczy otoczenia w którym funkcjonuje.
7. Dbą o środowisko naturalne oraz różnorodność kulturową.
8. Prowadzi działania charytatywne .

Każda działalność biznesowa może być realizowana w oparciu o te zasady. Turystyka jako jedna z podstawowych gałęzi gospodarki ma pełne możliwości do realizacji działań w oparciu o wskazany wyżej katalog zasad dotyczący CSR. Szczególnie istotne jest żeby usługi świadczone w tej branży uwzględniały działania w obszarze ochrony środowiska i zachowania różnorodności kulturowej.

5. KONCEPCJA ZRÓWNOWAŻONEJ TURYSTYKI JAKO ODPOWIEDŹ NA POTRZEBY ŚRODOWISKOWE I SPOŁECZNE

Turystyka jako element gospodarki funkcjonujący w środowisku naturalnym jakim jest przyroda, otoczenie i kultura jest nierozdzielnie związana z rozwojem tych obszarów. Obecnie opiera się on na zasadzie zrównoważonego rozwoju społeczno-gospodarczego, który zgodny jest z przyrodniczymi warunkami, nie niszczy równowagi ekologicznej i sprzyja prawidłowemu funkcjonowaniu przyszłych pokoleń [4]. Natomiast turystyka zrównoważona zwana także odpowiedzialną to każda forma rozwoju usług turystycznych, zarządzania jak również aktywności turystycznej, która utrzymuje ekologiczną, społeczną i ekonomiczną integralność terenów oraz zachowuje w niezmiennym stanie zasoby naturalne i kulturowe tych obszarów [3]. Koncepcja odpowiedzialnej turystyki bierze pod uwagę przede wszystkim poziom wzrostu ruchu turystycznego, który nie powoduje zmian w środowisku, odnosząc się również do sposobu funkcjonowania organizacji i zarządzania usługami turystycznymi [4]. Koncepcja ta obejmuje przede wszystkim sześć podstawnych filarów turystyki [4]:

- ograniczenie ingerencji w środowisko naturalne,
- poszanowanie odmienności kulturowej,
- zwiększanie udziałów ludności miejscowej w usługach turystycznych,
- wzrost zadowolenia z usług turystycznych,
- kształtowanie postawy turysty odpowiedzialnego (ekologicznie odpowiedzialny, pozytywnie wpływający na rozwój społeczności które odwiedza),
- proponowanie usługi dla osób niepełnosprawnych.

Wszystkie te elementy składają się na turystykę zrównoważoną, która z zasady nie ingeruje w środowisko przyrodnicze i społeczne, stanowiące bazę świadczonych usług, traktując elementy przyrody jak i kultury tworzonej przez człowieka jako sojuszników świadczonych usług na rzecz odbiorcy. Klienci postrzegają ten sektor gospodarki jako dziedzinę pozwalającą na bliski kontakt z naturą, integrację różnych kultur oraz instrument szeroko pojętej edukacji. Turystyka odpowiedzialna jako jedną z zasad swojego działania uznaje świadczenie wysokiej jakości usług odpowiadających na zapotrzebowanie, jednakże nie doprowadzających do degradacji walorów otoczenia zarówno w zakresie przyrody jak i środowiska stworzonego przez człowieka.

Przyjęcie założenia, że turystyka może być czynnikiem pozytywnych zmian ekologicznych, jako element całościowy gospodarki datuje się na przełom lat 80 i 90 ubiegłego stulecia. Znacząca dla tego tematu była konferencja ONZ na temat rozwoju środowiska z Rio De Janeiro w 1992 roku zwana „Szczytem Ziemi”, na której określono strategię zrównoważonego rozwoju uwzględniając gospodarkę turystyczną jako obszar posiadający znaczny potencjał do wprowadzania wskazanych zasad, w tym szczególnie w obszarze ochrony dóbr naturalnych i kulturowych z uwzględnieniem ekorozwoju i integracji [1]. Wyartykułowane wówczas zostały zasady odnoszące się do turystyki, która [1]:

- powinna krzewić w odbiorcach styl życia dążący do pozostawania w harmonii z naturą oraz wykorzystywania w odpowiedni sposób dóbr cywilizacyjnych,
- powinna realizować działania proekologicznie w odniesieniu do terenów, które służą za bazę świadczonych usług,
- powinna opierać się na ekologicznych zasadach produkcji i konsumpcji dóbr,
- powinna angażować społeczność międzynarodową w realizację usług w oparciu o zasady zrównoważonego rozwoju,
- powinna krzewić zasady tolerancji, integracji, podnoszenia poziomu życia,
- powinna włączać w rozwój sektora społeczności lokalne jako bezpośrednich beneficjentów realizowanych działań,

- powinna wprowadzić zasady wzajemnego ostrzegania na poziomie międzynarodowym i regionalnym o zdarzeniach i katastrofach mających wpływ na obszary turystyczne i odbiorców usług,
- powinna wykorzystywać swój potencjał do przeciwdziałania bezrobociu w zakresie tworzenia nowych miejsc pracy z uwzględnieniem grup zagrożonych wykluczeniem,
- powinna działać na rzecz społeczności lokalnych i wspierać je w zachowaniu własnej kultury i tożsamości,
- powinna działać w oparciu o katalog przepisów i norm obowiązujących na danym terenie ze szczególnym uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony środowiska.

Wskazane powyżej uniwersalne wytyczne, wpisują się w całości w koncepcję zrównoważonej turystyki sformułowaną w 1995 roku podczas Międzynarodowej Konferencji zorganizowanej przez Światową Organizację Turystyki. Zasady te potwierdzono również w raporcie „Działania na rzecz bardziej zrównoważonej turystyki europejskiej” opublikowanym w 2007 roku oraz komunikacie „Agenda dla zrównoważonej i konkurencyjnej turystyki europejskiej” [4]. Wskazówki zawarte w dokumentach regulujących formy funkcjonowania odpowiedzialnej turystyki integralnie związane są wyzwaniem jakie współczesny rozwój i zmiany gospodarczo–kulturowe stawiają przed działaniami turystycznymi. W tabeli 2 przedstawiono główne zagrożenia dla rozwoju odpowiedzialnej turystyki oraz wskazówki jak ich uniknąć.

Tab. 2. Zrównoważona turystyka – zagrożenia i skuteczne formy przeciwdziałania im.

Wyzwanie	Wskazówka
1. ochrona oraz odpowiedzialne zarządzanie zasobami naturalnymi,	1. długoterminowe i zintegrowane podejście do kwestii zarządzania turystyką,
2. minimalizacja wykorzystania zasobów naturalnych,	2. dynamiczny rozwój zgodny z cyklem życia zasobów naturalnych,
3. minimalizacja stopnia zanieczyszczenia ośrodków turystycznych,	3. ograniczenie ryzyka poprzez współpracę ze wszystkimi grupami oddziaływania,
4. zrównoważone działania mające na celu poprawę jakości życia społeczności lokalnych,	4. promocja i szerzenie rozwoju poprzez zdobywaną wiedzę,
5. ograniczenie sezonowości popytu na dane atrakcje turystyczne,	5. zastosowanie zasady „zanieczyszczający płaci”
6. eliminacja dyskryminacji kulturowych,	6. minimalizacja ruchu turystycznego na terenach objętych ochroną i zagrożonych,
7. stworzenie dobrych warunków pracy w sektorze turystycznym;	7. stały nadzór i kontrola działań podejmowanych w tym zakresie;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: [4].

Odpowiedzialna turystyka stara się eliminować zagrożenia poprzez kompleksowe podejście do świadczonych usług oraz równoważenie potrzeb klientów z wymogami środowiska naturalnego, terytoriów na których świadczona jest usługa z uwzględnieniem odrębności kulturowych społeczności lokalnych. Działania te realizowane są w oparciu o adaptowane na grunt gospodarki turystycznej zasady CSR ze szczególnym uwzględnieniem działań proekologicznych [10].

Współczesna cywilizacja rozpoczęła nowy etap rozwoju, w którym świadomość ekologiczna odgrywa bardzo dużą rolę. Wielu konsumentów usług turystycznych mieni się obywatelami świata, którzy przejawiają troskę o zasoby przyrody, integrację różnorodnych kultur przy zachowaniu zasady odrębności, dbałość o racjonalne wykorzystanie zasobów oraz poszanowanie zasobów środowiska naturalnego i ekosystemów. Aspekty te podkreślają tendencję turystyki zrównoważonej która bezpośrednio nawiązuje do ekorozwoju [14]. Idea turystyki, która wiąże się z ekorozwojem w swych obszarach uwzględnia formy masowe oraz niszowe skierowane do szczególnego odbiorcy. Posiłkuje się ona aktami prawnymi, które dotyczą polityki społeczno–gospodarczej w obszarze ochrony środowiska naturalnego, gospodarki wodno–ściekowej i innych. Jak każda złożona dziedzina gospodarki turystyka zrównoważona wymaga realizacji sprawnego procesu zarządzania, który kieruje się czterema podstawowymi zasadami. Zasady przedstawiono poniżej [14].

1. Gwarancja prawidłowego wykorzystania zasobów przyrodniczych, kulturowych i społecznych oraz zapewnienie ich ochrony przed nadmierną eksploatacją.

Jest to działanie opierające się na zasadzie wyczerpywalności zasobów, wobec czego proces zarządzania realizowany w tym sektorze gospodarki ma zapewniać ich przetrwanie w celu wykorzystywania przez przyszłe pokolenia. Ponadto realizowane w tym obszarze inicjatywy nie mogą negatywnie wpływać na różnorodność i odrębność kulturową.

2. Zrozumienie dla interdyscyplinarnych problemów zidentyfikowanych w gospodarce turystycznej.

Realizacja przedsięwzięć pozwalających na funkcjonowanie i rozwój turystyki łączy wiele obszarów działalności gospodarczej, dotyczy różnych kultur i grup społecznych funkcjonujących często w odmiennych stanach prawnych. Dotyczy także różnych państw, samorządów lokalnych, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych jak również konsumentów stawiających zróżnicowane wymagania. Ten proces wymaga często obiektywnych rozstrzygnięć w zakresie priorytetów artykułowanych przez różnych interesariuszy. Zarządzanie w tym obszarze wymaga kompetentnych kadr, które połączą działania z zakresu ekonomii, prawa, planowania przestrzennego, ochrony przyrody, socjologii, kulturoznawstwa, itp. Niezbędna tutaj jest prawidłowa komunikacja i edukacja wszystkich uczestników procesu.

3. Przygotowanie odpowiedzialnej strategii działania w aspekcie długoterminowym.

Działanie takie między innymi uwzględniać powinno wpływ turystyki na środowisko oraz zawierać środki zapobiegawcze. Podstawową zasadą jest przygotowanie oraz wdrażanie polityki zapobiegania negatywnym skutkom tej gałęzi gospodarki, a nie naprawianie błędów i szkód. Strategie te powinny zawierać wytyczne rozwoju turystyki w regionach i być pod tym

względem spójne z planami dla większych obszarów. Niezbędne jest ponadto skorelowanie planów dotyczących tego sektora z innymi działaniami gospodarki wykonującymi usługi lub wytwarzającymi produkty niezbędne do działalności turystycznej.

4. Wspieranie rozwoju gospodarczego oraz aktywizacja ludności miejscowej.

Lokalne oddziaływanie turystyki powinno wykorzystywać przede wszystkim zasoby materialne zlokalizowane w danym rejonie, ponadto powinno funkcjonować w oparciu o miejscowe zasoby kadrowe co stymuluje rozwój gospodarczy regionów objętych usługami tego rodzaju. Takie podejście gwarantuje aktywizację lokalnej przedsiębiorczości, poprawę jakości życia społeczności lokalnych.

Proces zarządzania turystyką zrównoważoną wymaga szerokiej edukacji osób przygotowujących, wprowadzających, realizujących odpowiednie strategie. W tym obszarze niezbędne jest uwzględnienie w działaniach marketingowych zasad CSR.

6. ROLA PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH W REALIZACJI KONCEPCJI ODPOWIEDZIALNEJ TURYSTYKI

Gospodarka turystyczna skupia dostawców oraz przedstawicieli różnych sektorów kooperujących w procesie świadczenia usług. Jedną z zasadniczych ról pełnią przedsiębiorstwa turystyczne, które często z perspektywy odpowiedzialnej turystyki postrzegane są jako podmioty ukierunkowane na szybki zysk [13]. Firmy te biorąc pod uwagę ich obszar oddziaływania posiadają istotny potencjał w kreowaniu zrównoważonych form turystyki. Wszystkie podmioty związane z obsługą turystyki oraz świadczeniem pełnego katalogu usług posiadają potencjał odpowiedzialnego funkcjonowania w obszarze środowiskowym, kulturowym, społecznym i gospodarczym. Działania te mogą obejmować następujące inicjatywy [13]:

- akcje proekologiczne wprowadzające stałe regulacje z zakresu efektywnego wykorzystania energii, oszczędnego gospodarowania wodą, redukcji i recyklingu odpadów,
- promowanie lokalnej przedsiębiorczości, podejmowanie współpracy z małymi i średnimi przedsiębiorstwami,
- odpowiedzialne działanie związane z tworzeniem miejsc pracy, co powoduje ograniczenie lokalnego bezrobocia,
- określenie jasnych zasad dla klientów usług turystycznych z dążeniem do wykreowania postawy turysty odpowiedzialnego,
- promocja postaw preferujących biznesowe i odpowiedzialne podejście do turystyki zrównoważonej,
- zachowanie zasad konkretności i transparentności w procesach świadczonych usług.

Oddziaływanie organizacji świadczących usługi na rzecz turystyki lub bezpośrednio na rzecz odbiorców usług turystycznych na otoczenie, uzależnione jest między innymi od ich wielkości oraz zasięgu działania. W przeważającej części małe i średnie firmy działające lokalnie sprzyjają zrównoważonemu rozwojowi terenów, identyfikując się w pełni z zasadami przyjętymi przez odpowiedzialną turystykę. Natomiast większego zaangażowania w tym obszarze zainteresowania oczekuje się od wielkich korporacji, które działają w skali globalnej i nie zawsze identyfikują w pełni swoje cele z celami regionów, w których działają. Zauważyć jednak należy, że w branży tej bez różnicy na wielkość działającego podmiotu wzrasta świadomość społecznej odpowiedzialności za prawidłowy rozwój organizacji wraz z otoczeniem. Coraz częściej podejmowane działania świadczą o tym, że firmy świadczące usługi turystyczne starają się działać w sposób przyjazny dla środowiska i neutralny dla społeczeństw i reprezentowanych przez nie kultur. Coraz częściej celem ich działania jest również integracja społeczna oraz kształtowanie postaw tolerancyjnych.

Gospodarka turystyczna reprezentowana przez przedsiębiorstwa świadczące usługi w tym obszarze jak również kooperujące w tym zakresie napotyka pewne ograniczenia w dążeniu do turystyki zrównoważonej. Stanowią je [13]:

- ograniczenia mentalne powodujące przekonanie niektórych przedsiębiorców, że rozwój turystyki zrównoważonej nie leży w gestii sektora a należy do administracji rządowej,
- brak czytelnego modelu turystyki zrównoważonej wynikający z braku opracowań eksperckich, stosownych ocen oraz raportów
- brak czynnej współpracy wszystkich uczestników rynku usług turystycznych począwszy od administracji, poprzez inwestorów, dostawców, pracowników po odbiorców,
- niewystarczająca edukacja i kształcenie postaw odpowiedzialnego turysty, który poza kosztami oczekiwanych usług będzie brał pod uwagę ich odpowiedzialną realizację,
- brak stosownych uregulowań prawnych w obszarach istotnych dla zrównoważonej turystyki.

W dobrze pojętym interesie społecznym i ekologicznym leży pokonywanie wskazanych barier oraz tworzenie czytelnych i skutecznych podstaw do ich eliminacji. Przedsiębiorstwa turystyczne posiadają znaczący potencjał do efektywnego działania w tym obszarze.

7. WNIOSKI

Ogólnoświatowe tendencje zauważalne w gospodarce turystycznej, sprzyjają rozwojowi turystyki zrównoważonej. Koncepcja ta uwidacznia się w interdyscyplinarnym oddziaływaniu tego sektora na gospodarke, społeczność lokalną, regionalną i międzynarodową oraz szeroko rozumiane środowisko, począwszy od ekologii skończywszy na otoczeniu kształtowanym przez człowieka. W obszarze tym istotną rolę odgrywa CSR, którego zasady zostały przeniesione na grunt gospodarki turystycznej. W jej rozwoju znaczącą rolę odgrywa spójne działanie administracji wszystkich szczebli, organizacji pozarządowych przedsiębiorstw turystycznych kooperujących w procesie świadczenia usług turystycznych.

Zrównoważona turystyka w istotny sposób oddziałuje na rozwój społeczno-gospodarczy przynosząc korzyści ekonomiczne regionom stanowiącym bazę świadczonych usług. Odzwierciedlają się one w napływie środków finansowych oraz inwestycji z zakresu infrastruktury turystycznej; w uzyskiwaniu dochodów pochodzących od konsumentów usług turystycznych; w rozwoju przedsiębiorczości lokalnej oraz w tworzeniu nowych możliwości zatrudnienia.

Odpowiedzialna turystyka wpływa również na środowisko naturalne starając się chronić zasoby surowców, efektywnie gospodarować mediami, ograniczać wytwarzanie odpadów, a przede wszystkim chronić zagrożone ekosystemy. Podejmując te inicjatywy wpływa na odbiorców swoich usług, starając się kształtować postawę turysty odpowiedzialnego, który będzie obywatelem świata, rozumiejącym jego problemy.

Nie do przecenienia jest również oddziaływanie przedsiębiorstw turystycznych na społeczności lokalne w obszarze zachowania zdobyczy i odrębności kulturowych, przy jednoczesnym kształtowaniu postaw tolerancyjnych dla różnych przekonań oraz odrębności wynikających z przynależności narodowościowych.

Realizacja tych interdyscyplinarnych działań opartych o rzetelną ofertę, skierowaną do odbiorców stawia sektor turystyczny w czołówce gałęzi gospodarki, dla której zasady CSR stanowiąc powinny podstawowy katalog wymogów, determinujących podjęte inicjatywy.

8. BIBLIOGRAFIA

- [1] Bohdanowicz J., Bohdanowicz P.: *Stymulatory ekonomiczne i prawne polityki ekorozwoju dla turystyki*, Materiał konferencyjny *Główne problemy badawcze i metodologiczne współczesnej politologii w Polsce*, 8–10.11.2004r., Władysławowo 2004.
- [2] Gołembowski G.: *Compendium wiedzy o turystyce*, Warszawa-Poznań, PWN 2002.
- [3] Gołembski G.: *Turystyka w ujęciu globalnym i lokalnym*, Poznań, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu 2004.
- [4] Kowalczyk A.: *Turystyka zrównoważona*, Warszawa, PWN 2010.
- [5] Kurek W.: *Turystyka*, Warszawa, PWN 2008.
- [6] Middleton V.T.C.: *Marketing w turystyce*, Warszawa, PAPT 1996.
- [7] Naumowicz K.: *Turystyka*, Piła, Bingo 1998.
- [8] Panasiuk A.: *Ekonomika turystyczna*, Warszawa, WSE 2001.
- [9] Panasiuk A.: *Gospodarka turystyczna*, Warszawa, PWN 2008.
- [10] Pawlusiński R.: *Rozwój turystyki jako cel współpracy samorządów lokalnych* [w:] Biliński J., Sawaryn D.: *Turystyka czynnikiem integracji międzynarodowej*, Rzeszów, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie 2003.
- [11] Ratajczak M., Stawicka E.: *Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR) jako narzędzie podnoszenia konkurencyjności sektora MSP*, [w:] Bąk M., Kulawczuk P.: *Społeczna Odpowiedzialność Biznesu w Małych i Średnich Przedsiębiorstwach*, Warszawa, Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym 2008.
- [12] *Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR) w Turystyce*, Materiał konferencyjny, 25.11.2011r, Warszawa 2011.
- [13] Wojanowska J.: *Turystyka zrównoważona: przemysł turystyczny a zrównoważony rozwój*, [w:] Biliński J., Sawaryn D.: *Turystyka czynnikiem integracji międzynarodowej*, Rzeszów, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie 2003.
- [14] Zaręba D.: *Ekoturystyka*, Warszawa, PWN 2008.