



Политика устойчивости DCAT

Апрель, 2021

Мир меняется, и мы вместе с ним. Недавно наша компания официально начала следовать политике устойчивого развития туризма, которая будет присутствовать не только в наших онлайн ресурсах, но и займет приоритетное место в жизни компании, для ее сотрудников, клиентов и партнеров.

Наша миссия:

Мы стремимся удовлетворить потребности современных туристов и местного населения, сохраняя и приумножая возможности на будущее. Устойчивый туризм в Центральной Азии и Кыргызстане, в частности, подразумевает возможность создания долгосрочных условий для развития как самого туризма, так и сохранения богатых природных ресурсов наряду с разнообразными социальными и культурными ценностями местных сообществ. Наша конечная цель - достичь более высокого уровня жизни местного населения за счет содействия их экономическому росту и сохранению экологических благ и природного капитала для будущих поколений.

DCAT – компания, которая работает на внутренний туризм в сегменте B2B по всей территории Кыргызстана и странам Центральной Азии. Культурные ценности и первобытная красота природы – это то, что мы пытаемся сохранить и к чему стремимся в нашей ежедневной работе. Шаг за шагом начиная от поддержки местных сообществ и культурного наследия Шелкового пути до исключения использования пластика во время проведения наших программ, пикников, до подарков сумок из войлока для туристов, которые используются для хранения сувенирной продукции.

- Мы нацелены на устойчивость, как действие, которое живет с нами бок об бок. Это то, что заставляет нас двигаться дальше и обдуманно реализовывать задуманное.
- Мы думаем о нашей планете и о будущем поколении. Мы стремимся оставить будущим поколениям здоровую, счастливую и гармоничную Землю. Каждый наш шаг направлен на сохранение флоры и фауны в первозданном виде, реализацию проектов по поддержанию малого бизнеса (эко-отели, юрточные лагеря, войлочные мастерские, мастер-классы по приготовлению национальных блюд). Мы регулярно проводим обсуждения с нашими сотрудниками, как минимизировать воздействия губительного отношения человека на экологию страны.
- Мы сотрудничаем с различными организациями, которые также нацелены на создание устойчивости во всех точках страны. Эти ежедневные действия могут привести нас к решению поставленной цели – улучшить мировоззрение людей и их отношение к природе. Мы (уважительно относимся) являемся последователями поставленных целей устойчивого развития установленных Организацией Объединённых Наций.

Наши обязательства

Осознанное управление и права человека.

Осознанное управление. При абсолютной поддержке осознанного управления в нашей компании есть координатор, который отвечает за развитие устойчивого туризма во всех его проявлениях. Все планы и усилия постоянно развиваются и контролируются в этом направлении.

Сотрудничество. Наша компания постоянно поддерживает открытый диалог на туристических выставках, форумах и принимает участие в обучающих семинарах, чтобы постоянно быть в курсе последних событий в сфере туризма, быстро реагировать на нововведения и информировать своих партнеров и клиентов обо всех изменениях.

Честная игра. Наши сотрудники работают в комфортной, благоприятной безопасной среде. Политика компании построена на открытости по отношению к сотрудникам, у них есть заработная плата, официальные оплачиваемые отпуска (по болезни, беременности, отдыху), премиальные (ежемесячные и годовые) и прозрачный контракт. О гостях, прибывающих из-за рубежа, заботятся гиды, водители и все наш персонал, который готов оказать помощь при первой необходимости.

Профилактические меры. Постоянный мониторинг позволяет отслеживать риски нашего продукта и наших партнеров, чтобы наилучшим образом предусмотреть пагубное влияние на воздействие людей, окружающей среды и животных. Мы забираем мусор с юрточных лагерей и горных мест, где нет возможности для корректной утилизации. Каждый год мы проверяем готовность отелей, машин и ресторанов для приема гостей. Проверки проходят без предупреждения, что дает возможность объективно оценить ситуацию.

Дети и молодежь. Мы строго следуем Конвенции ООН о правах ребенка и Конвенции МОТ 138, соблюдая требования о минимальном возрасте для приема на работу. Мы стремимся поддержать молодежь, которая проявляет желание работать в сфере туризма.

Защита и права человека. Гуманность – это одна из основных ценностей нашей компании. Благодаря многим международным организациям, мы участвуем в сборе вещей, книг и необходимых вещей для поддержания школ, детских домов и малообеспеченных семей. Многие иностранные партнеры также принимают участие в спасении жизни больных детей. Мы обязуемся последовательно защищать детей от сексуального рабства во всех странах, где мы проживаем и работаем. Будущее наших детей зависит от правильных решений, принятых сегодня.

Равенство. В нашей интернациональной компании есть место любой вере, цвету коже и полу. Мы обеспечиваем равные условия для всех, не допуская никакой дискриминации. В наших программах мы стараемся привлечь разные этнические группы. Наши стандарты распространяются на все наши сферы услуг. Относиться толерантно к каждому человеку – это принцип в нашей работе.

Разнообразие. Мы абсолютно убеждены, что, живя и работая в интернациональной стране, нам необходимо показать весь ее колорит жизни. Наша команда обучена и умеет работать с разными возрастными группами и людьми разных национальностей, сотрудники знают и уважают быт и культуру всех

этнических групп, проживающих в Центральной Азии. Мы стремимся выстраивать честный и открытый диалог, показывая тем самым пример нашим гостям из зарубежья.

Честность. Мы конкурируем на основе уникальности, качества и цены продукта. Никто из сотрудников или действующих лиц от имени DCAT не может принимать или давать взятки. Коррупция – это шаг в глубокую пропасть, мы строим отношения открыто и честно.

Честная конкуренция. Мы конкурируем благодаря нашему авторскому продукту (разрабатываем групповые и индивидуальные туры под каждую страну), качеству услуг и цен, стремимся соблюдать все принципы открытой конкуренции, опровергаем демпинг. Честно соблюдаем все законы антимонопольного законодательства.

Мониторинг. Мы строго относимся к качеству оказываемых нами услуг. Поэтому проводим мониторинг после каждой группы, раздавая опросник клиентом, где они могут оставить свое мнение. Мы пересматриваем наши планы и действия каждый сезон, то есть каждые шесть месяцев. Контроль процессов оказанных услуг ведется ежедневно, что позволяет вовремя реагировать на любые изменения. У нас есть телефон, которые работает 24 часа в сутки. Так что мы доступны из любой точки планеты.

Дестинации, окружающая среда и связь с общинами

Обдуманное действие и ответственное продвижение продукта/услуги. Направления/места, в которых туристический продукт влияет негативно на здоровье туриста и несет разрушительный эффект на флору и фауну, а также ущемляет права человека, не предлагается для продвижения. Мы против охоты, незаконной ловли рыбы и всегда избегаем посещения мест, где есть хоть намек на подобный риск во время путешествия.

Аутентичность. Нам хотелось бы продолжать работать в направлении аутентичного туризма и стараться аккуратно продвигать данное направление, сохраняя грань уникальности. Мы избегаем массовых мероприятий, работаем только с определенными группами людей, уважая их быт и традиции. Наш главный слоган в этом вопросе: «Не навреди».

Местные сообщества. По основным маршрутам наша компания всегда включает посещение местных сообществ для традиционных обедов, для ознакомления с бытом обычных жителей. То есть мы стараемся поддержать небольшие сообщества, которые не получают непосредственной выгоды от туризма. Взаимодействуя с такими сообществами помогает уменьшить негативное влияние на основные туристические направления, стараясь тем самым принести в путешествие туристов больше впечатлений и уникальности.

Расширение прав и возможностей. Каждый раз, как мы начинаем разрабатывать новую программу, мы находим в точках будущего пребывания туристов уважаемого и компетентного человека, чтобы обсудить все моменты взаимодействия, стремимся четко обозначить нашу позицию, научить и посодействовать в формировании отлаженной работе, объясняем, как получить доход от туристических услуг, стараемся учесть все минусы и плюсы и максимально скрупулёзно подготовить местных жителей с разных моментов во время работы с гостями из других стран.

Усилия руководство и команды. Следуя четкой инструкции и плану действия, наша команда стремится и будет стремиться стать примером для подражания для остальных и сделает все возможное, чтобы изменить ситуацию в мире в лучшую сторону.

Утилизация. Мы стремимся взять под контроль всю всеобъемлющую систему утилизацию в нашем офисе. Снижаем энергосбережение, разделяем мусор по категориям, собираем макулатуру, стараемся все сделать просто, понятно и легко – внедряем привычку, а не разовый ответственный зов совести.

Устойчивые закупки. Мы не поддаемся веянию моды разового потребления, наш жизненный принцип – ремонт и повторное использование офисного оборудования. Мы стараемся четко проследить за нуждами офиса и покупать только самое необходимое на данный момент. Для минимизации упаковок делаем оптовые закупки.

Уменьшения пластика. Мы давно отказались от пластиковой посуды. Придерживаемся данного решения как в офисе, так и во время организации пикников для туристов. Наша компания давно перешла на использование биоразлагаемых пакетов для мусора.

Мероприятия по очистке. Регулярно участвуем в мероприятиях по очистке окружающей среды и стараемся распространять такой пример в социальных сетях. Чистая вода. Кыргызстан по праву может гордиться своей горной и чистой водой. Мы даем туристам подробнейшие инструкции, где покупать воду, от куда она и какую пользу приносит потребление чистой воды во время путешествия по горной местности.

Устойчивое путешествие: Современный мир перешел в онлайн, мы тоже следуем данной тенденции, сократив тем самым поездки и полеты на самолетах. Проводим встречи и конференции или решаем повседневные вопросы через Skype и Zoom. Для важных поездок стараемся использовать экологические методы передвижения (автобус, поезд, велосипед и т.д.)

Провайдеры услуг и гиды

Ответственные поставщики. При бронировании размещения и деятельности во время тура местным жителям мы выбираем тех, которые поддерживают принципы устойчивого туризма и используют в повседневной жизни эко-материалы и употребляют в пищу органическую пищу. У таких людей есть принципы, которые мы уважаем и делаем значимыми во время путешествия для наших туристов.

Лояльность. Мы стараемся, чтобы наши поставщики получали положительное мнение о деятельности туризма, как финансовом, так и эмоциональном отношении. Таким образом мы берем на себя ответственность развиваться и поддерживать новый проект в местном сегменте по крайней мере до трех лет и более.

Выбор. Мы тщательно выбираем партнёров, так как предпочитаем работать на долгосрочной основе, открыто и честно. Руководство лично оценивает весь список партнёров, проверяя четкое соответствие наших условий.

Положение об устойчивом развитии. В основе нашего отборе лежат ценности компании и ее четкое понимание устойчивости туризма в современном мире. Мы призываем наших поставщиков придерживаться этим принципам, прописываем

наши условия в договоре и обговариваем еще раз в устной форме. Любое нарушение правил влечет аннуляцию договора.

Обучение гидов. Наши гиды проходят обучение на курсах гидов, где наша компания принимает активное участие и тестирует гидов на знание языка. Каждая новая программа откатывается с гидом и скрупулёзно объясняются все наши принципы в работе. Гид, как никто другой является тонкой нитью между туристом и местными жителями, но и играет важную роль в донесении правильной и четкой информации о наших методах работы и заботе об окружающей среде. Для гидов разработан Кодекс этики.

Экскурсии и мероприятия

Осознанные экскурсии. Мы не предлагаем зарубежным партнёрам и клиентам участвовать в мероприятиях, которые наносят вред человечеству, фауне, флоре, способствуют загрязнению воздуха и рек или те, которые являются социально-неприемлемыми.

Инвентаризация продуктов. Во время наших туров мы поддерживаем местные сообщества (мастерские, магазины, рынки и т.д.), путем покупки местных товаров для туристов, так и самими туристами во время путешествия. Небольшое путешествие по местным объектам помогает развитию малому и среднему бизнесу.

Мягкое приключение. Мы стремимся сделать так, чтобы вся Центральная Азия стала устойчивой, безопасной и доступной для всех. Поэтому мы постоянно разрабатываем и делаем уникальные маршруты в отдалённых уголках Кыргызстана, чтобы люди смогли быть ближе к природе, тем самым закладывая идею или позиционируя идею сохранения природы в первозданном виде.

Дикие животные и животные в неволе. Мы показываем туристам только заповедники и места с животными, которые строго соответствуют правилам по борьбе с жестоким обращением с животными.

Устойчивый транспорт. При разработке программы рассматриваются и закладываются различные виды транспорта, при этом мы учитываем стоимость, устойчивость, цена, комфорт и безопасность. Анализируем варианты и принимаем решения.

Сведение к минимуму экологического следа. Мы понимаем, что любое путешествие оставляет экологический след. В данный момент мы стараемся сотрудничать с различными международными организациями, которые высаживают деревья, стремятся снизить углеродные выбросы в атмосферу.

Пожертвования. Мы осознаем, что заниматься пожертвованием – это непростая задача, поэтому делаем все возможное, чтобы помогать и отправлять деньги только проверенным НПО. Мы ходим быть уверенными, что наша помощь пойдет на благие цели.

Запрещение посещения школ и детских садов. Мы не проводим посещения школ и детских садов, потому что это может нанести вред местному сообществу. Связь с клиентами и защита.

Конфиденциальность клиентов. Абсолютно все наши сотрудники несут ответственность за сохранение конфиденциальной информации о клиентах, в любой форме (бумажной, электронной и даже звуковой). Всем сотрудникам запрещено раскрывать информацию, а также они несут ответственность за утечку информации.

Информация о продукте. Наш процесс маркетинга с клиентом построен четко и понятно. Мы предоставляем, полную информацию о продукте, включая заявление об устойчивости. Предоставляем услугу строго по договору и программе.

Кодекс поведения. Мы информируем и даже раздаем памятки всем путешественникам о правилах поведения в стране, даем четкие рекомендации и советы и благодарим за положительный вклад в развитие туризма в нашем регионе.

Качество услуг. Наши контакты всегда есть у всех туристов на руках, наш местный телефон работает 24 часа семь раз в неделю. Мы оперативно отвечаем на жалобы, непредвиденные обстоятельства и быстро реагируем на все форс-мажорные обстоятельства.

Кризисное реагирование. С помощью усилий целого рабочего состава мы разработали свои методы кризисного реагирования, мы постоянно на связи и готовы поддержать партнеров в любой сложной ситуации и приложить все усилия, чтобы положительно выйти из затруднительного положения.

Удовлетворенность клиентов. У нас есть определенные процедуры по проверки контроля качества, которые теперь включают устойчивость и безопасность во время пандемии. Мы постоянно измеряем и пытаемся повысить уровень удовлетворенности и безопасности клиентов.

Права и обязанности

Данный документ отражает текущую политику компании в вопросах устойчивого туризма. Эту политику мы внедряем и распространяем во своих подразделениях под руководством группы по устойчивому туризму, которая будет контролировать весь процесс. В документ будут вноситься правки и изменения каждые два года, где будет учитываться прогресс компании в политике устойчивого туризма и соответствовать всем критериям реалий того времени. В первую очередь вопрос касается сертификации в Travelife, который позволит нам не сходить с намеченного пути и двигаться в правильном направлении.

Структура и ответственность

Руководитель отдела будет нести ответственность за содержание и какие-либо изменения этой политики. Он также несет ответственность за исполнение всех пунктов, прописанных в документе и распространению информации среди наших партнёров, сотрудников. Соблюдение и реализация политики зависит всецело от все команды компании DCAT. Руководитель компании устойчивого туризма будет контролировать все процессы и примет необходимые решения, чтобы план действия был реализован и внедрен в кратчайшие сроки.

