

معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار

و

نماگرهای اجرایی پیشنهادی

نسخه ۲/۰، ۱۰ دسامبر ۲۰۱۳

برای

هتل‌ها و متصدیان گشت

نسخه ۲، ۲۳ فوریه ۲۰۱۲

دیباچه

گردشگری پایدار رو به فزونی دارد: تقاضای مصرف‌کنندگان در حال افزایش است عرضه‌کنندگان صنعت سفر برنامه‌های سبز جدیدی را ایجاد می‌کنند و دولت‌ها خط-مشی‌های جدیدی به منظور تشویق عملکردهای پایدار در گردشگری ایجاد می‌کنند. اما "گردشگری پایدار" واقعاً چه معنایی دارد؟ چگونه می‌توان آن را سنجید و به شکل متقاعدکننده‌ای به منظور اعتمادسازی برای مصرف‌کننده، پیشبرد کارآیی و مقابله با ادعاهای کذب نشان داد؟

معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار در تلاش برای رسیدن به یک درک مشترک از گردشگری پایدار به وجود آمده‌اند و حداقل‌هایی هستند که هر کسب‌وکار گردشگری باید خواستار رسیدن به آنها باشد. معیارها در چهار موضوع اصلی سازماندهی شده‌اند: برنامه‌ریزی مؤثر پایداری، به حداکثر رساندن منافع اجتماعی و اقتصادی برای جامعه محلی، ارتقاء میراث فرهنگی و کاستن از آثار منفی بر محیط زیست. اگرچه معیارها در درجه نخست برای استفاده توسط بخش‌های اقامتی و اجرای گشت هستند اما قابل استفاده توسط کل صنعت گردشگری هستند.

معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار توسط جامعه گردشگری به عنوان بخشی از پاسخ به چالش‌های جهانی اهداف توسعه هزاره سازمان ملل به وجود آمده است. کاهش فقر و پایداری زیست محیطی – شامل تغییرات اقلیمی – موضوعات اصلی مرتبط با دیگر حوزه‌ها هستند که از طریق این معیارها مورد توجه قرار گرفته‌اند.

در آغاز در سال ۲۰۰۷، ائتلافی از ۲۷ سازمان – مشارکت برای معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار – برای ایجاد این معیارها گرد هم آمدند. آنها به طور تقریبی با ۸۰۰۰۰ دینفع گردشگری تماس گرفتند، بیش از ۴۵۰۰ معیار را از بیش از ۶۰ گواهینامه موجود و دیگر مجموعه معیارهای داوطلبانه تحلیل کردند و نظرات بیش از ۱۵۰۰ فرد را دریافت کردند. اولین نسخه از معیارها در اکتبر ۲۰۰۸ منتشر شد و برای دریافت نظرات تا آوریل ۲۰۱۱ در دسترس عموم قرار گرفت. شورای جهانی گردشگری پایدار همه نظرات دریافت شده را بررسی کرد به یک یک آنها پاسخ داد و مطابق با آنها در معیارها تجدید نظر کرد. معیارهای اصلاح شده برای دریافت نظرات و بازبینی عمومی از ۱۵ جولای تا ۱۵ اکتبر ۲۰۱۱ به زبان‌های انگلیسی، فرانسوی، اسپانیولی و چینی (چینی باستان) در دسترس بود. مجدداً همه نظرات برای تهیه نسخه دوم از معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار برای هتل‌ها و متصدیان گشت بازبینی و لحاظ شدند. تجدید نظر بعدی در سال ۲۰۱۶ انجام خواهد شد. معیارها توسط شورای جهانی گردشگری پایدار اداره می‌شوند.

برخی از کاربردهای مورد انتظار معیارها در برگزیده موارد زیر است:

بکار رفتن به عنوان راهنماهای پایه برای کسب و کارها در هر اندازه‌ای تا هر چه بیشتر پایدار شوند و کمک کردن به کسب و کارها برای انتخاب برنامه‌های گردشگری پایداری که معیارهای جهانی را برآورده می‌کنند.

بکار رفتن به عنوان راهنما برای آژانس‌های مسافرتی در انتخاب عرضه‌کنندگان و برنامه‌های گردشگری پایدار.

کمک کردن به مصرف‌کنندگان در تشخیص دادن برنامه‌ها و کسب و کارهای گردشگری پایدار معتبر.

بکار رفتن به عنوان یک مخرج مشترک برای رسانه‌های اطلاعاتی تا تهیه‌کنندگان گردشگری پایدار را شناسایی کنند.

کمک کردن به برنامه‌های صدور گواهینامه و دیگر برنامه‌های داوطلبانه برای حصول اطمینان از تطابق استانداردهایشان با سطح حداقلی که به طور گسترده‌ای مورد پذیرش است.

ارائه یک نقطه شروع به برنامه‌های بخش دولتی، غیردولتی و خصوصی برای ایجاد ملزومات گردشگری پایدار.

بکار رفتن به عنوان راهنماهای پایه برای بدنه آموزشی و تربیتی مانند مدارس و دانشگاه‌های هتلداری.

معیارها آنچه را که باید انجام شود نشان می‌دهند نه روش انجام آن را، یا این موضوع را که آیا هدف به دست آمده است. این نقش توسط نماگرهای اجرایی، مواد آموزشی مرتبط و دسترسی به ابزارهایی برای اجرا برآورده می‌شود که همه آنها متمم‌هایی ضروری برای معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار هستند. معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار به عنوان نقطه شروع یک فرایند در نظر گرفته می‌شوند که پایداری را تبدیل به عملکردی استاندارد در همه اشکال گردشگری می‌کند.

کاربرد معیارها

توصیه می‌شود همه معیارها در گسترده‌ترین حالت عملی به کار روند مگر برای یک موقعیت خاص که معیاری قابل استفاده نیست و این موضوع قابل توجیه است. ممکن است شرایطی وجود داشته باشد که یک معیار برای یک محصول گردشگری خاص با توجه به شرایط اجرایی، محیطی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی محلی قابل استفاده نباشد. در مورد کسب و کارهای گردشگری کوچک و آنهایی که متعلق به جامعه هستند و آثار اجتماعی، اقتصادی و محیطی کمی دارند مشخص است که منابع محدود مانع کاربرد جامع همه معیارها می‌شود. راهنمایی بیشتر درباره معیارها در نماگرهای پشتیبان و واژه‌نامه‌ای که توسط شورای جهانی گردشگری پایدار منتشر شده است یافت می‌شود.

نماگرهای اجرایی

نماگرهای اجرایی که در اینجا معرفی شده‌اند به منظور راهنمایی در سنجش میزان پیروی از معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار برای هتل‌ها و متصدیان گشت طراحی شده‌اند. منظور از آنها وجود یک مجموعه قطعی یا جامع نیست بلکه فراهم کردن یک مجموعه نمونه قابل اعتماد برای کاربران معیارهای شورای جهانی گردشگری پایدار برای هتل‌ها و متصدیان گشت در ایجاد مجموعه نماگرهای خودشان است.

GSTC Criteria & Indicators **Hotels and Tour Operators**

این پیش‌نویس از مجموعه‌ی نماگرها به صورت دوره‌ای هنگامیکه اطلاعات جدید به دست آید به روز خواهد شد. اگر شما علاقمند هستید که نماگرهای جدید یا بهسازی‌های دیگری پیشنهاد دهید لطفاً پیشنهادات خود را به این آدرس الکترونیکی بفرستید:

accreditation@gstcouncil.org

آمیخته‌ی نماگرها و معیارها

این سند شامل آمیخته‌ای از نماگرهای اجرایی و معیارها است برای دریافت متن رسمی نگاه کنید به: www.gstcouncil.org



معیارها	نماگرها
بخش الف: مدیریت پایدار مؤثری را در عمل نشان دهید.	نماگر الف ۱-۱- یک سیستم مدیریت پایداری وجود دارد که درخور اندازه و مقیاس سازمان است.
الف ۱ سازمان یک سیستم مدیریت پایداری درازمدت را اجرا کرده است که درخور واقعیت و گستره آن است و موضوعات محیطی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کیفی، سلامت و ایمنی در آن لحاظ شده است.	نماگر الف ۱-۲- موضوعات محیطی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کیفی، سلامت و ایمنی در سیستم لحاظ می‌شود. راهنما: سازمان‌های کوچک با کارکنان کم، سیستم ساده‌ای را که تهیه شده است اجرا می‌کنند (تأکید بر اجرا است). سازمان‌های بزرگتر باید سیستم‌های مستند، گزارش‌دهی رسمی، بایگانی و آموزش داشته باشند (اجرای مدیریت پایداری که درون مدیریت سازمان‌ها جا داده شده است ضروری است).
الف ۲ سازمان در انطباق با همه قوانین و آیین‌نامه‌های قابل کاربرد محلی تا بین‌المللی است (شامل جنبه‌های سلامت، ایمنی، کار و محیط زیست).	نماگر الف ۱-۲- انطباق با همه قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط (شامل سلامت، ایمنی، کار و محیط زیست). نماگر الف ۲-۲- فهرست به روزی از ملزومات قانونی وجود دارد. راهنما: یک فهرست کلی از ملزومات قانونی و مستندات که نشان‌دهنده مطابقت با پرداخت‌ها/شرایط است مورد دلخواه است. مطابقت با جواز/پروانه و شرایط برنامه‌ریزی باید مستند شود.
الف ۳ همه کارکنان با توجه به نقش و مسئولیت‌شان در رابطه با موضوعات محیطی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کیفی، سلامت و ایمنی، راهنمایی و آموزش دوره‌ای می‌بینند.	نماگر الف ۱-۳- همه کارکنان درباره نقش و مسئولیت‌شان در رابطه با موضوعات محیطی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کیفی، سلامت و ایمنی آگاهی دارند. نماگر الف ۲-۳- کارکنان جواز/گواهینامه‌ای را دارند که در سطح محلی برای وظایف‌شان مورد نیاز است (مانند متصدی تصفیه فاضلاب). راهنما: آموزش ضمن خدمت و رسمی فراهم است چراکه برای حصول اطمینان از میزان آگاهی لازم است. سازمان‌های بزرگتر باید آموزش رسمی همراه با مواد آموزشی و شرح وظیفه برای مسئولیت‌ها/وظایف مهم داشته باشند. آموزش و کتابچه‌های راهنما به زبان‌های مناسب ارائه می‌شوند. کارکنان دارای جواز/گواهینامه‌های مورد نیاز باید درک بهترین عملکرد حمایت شوند.

GSTC Criteria & Indicators Hotels and Tour Operators

معیارها	نماگرها
الف ۴ رضایت مشتری شامل موارد مرتبط با پایداری سنجیده می-شود و اقدام اصلاحی انجام می‌شود. (۱)	نماگر الف ۴-۱- یک سیستم شکایت اجرا می‌شود که شکایت‌های مشتری و اقدامات اصلاحی را ثبت می‌کند. راهنما:
	بهترین عملکرد آن است که پیمایش‌ها/مصاحبه‌های فعالانه از رضایت مشتری به همراه برنامه‌های تحلیل و اقدام اصلاحی/بهبودی دارد.
الف ۵ مواد تفریحی با توجه به سازمان و محصولات و خدماتش که دربرگیرنده ادعاهای پایداری است صحیح و کامل هستند. آنها بیشتر از آنچه که ارائه می‌کنند را تعهد نمی‌دهند.	نماگر الف ۵-۱- مواد بازاریابی توقعات واقع‌بینانه‌ای را ایجاد می‌کنند و ادعاهای کذب یا منحرف‌کننده ندارند. راهنما:
	تصاویر از تجارب واقعی و مکان‌های بازدید شده توسط مشتریان است. بازاریابی درباره حیات وحش و رویدادهای فرهنگی وعده تماشای مناظری را نمی‌دهند که در برابر صدمات تضمین نشده‌اند. ادعاها درباره پایداری باید بر اساس اجراهای گذشته باشد نه بر اساس آرزوها.
الف ۶ در برنامه‌ریزی، طراحی، ساخت، نوسازی، بهره‌برداری و تخریب ساختمان‌ها و زیرساخت ...	
الف ۶-۱- ... ملزومات منطقه‌بندی و قوانین مرتبط با مناطق حفاظت-شده و ملاحظات مربوط به میراث اجابت می‌شوند.	نماگر الف ۶-۱- کاربری زمین و فعالیت‌ها با قوانین و آیین‌نامه‌های منطقه‌بندی محلی و مناطق حفاظت شده یا باستانی تطابق دارد شامل هر گواهی‌نامه و جوازی و/یا برنامه‌های مدیریت. راهنما:
	همه ابزارهای مرتبط با برنامه‌ریزی اجتماعی، حفاظتی، شهری، تفریحی، رفاهی و گردشگری را در نظر بگیرید. ابزارهای قانونی و غیرقانونی باید اجابت شوند به استثنای شرایط مناسب. از ابزارهایی که بعد از شروع به فعالیت سازمان به وجود آمده‌اند تا جائیکه عملی است باید پیروی شود.

معیارها	نماگرها
الف ۲-۶- ... به میراث طبیعی و فرهنگی پیرامون در برنامه‌ریزی، جانمایی، طراحی و ارزیابی آثار احترام گذاشته می‌شود.	نماگر الف ۲-۶-۱- در جانمایی و طراحی مواردی از جمله زیبایی بصری، مصالح، مناظر و ظرفیت اکوسیستم برای تغییر در نظر گرفته می‌شوند و به حفاظت از میراث فرهنگی محلی و اهداف معرفی (آن) توجه می‌شود.
	نماگر الف ۲-۶-۲- اماکن باستانی، میراث فرهنگی و مقدس دچار اختلال و بی‌نظمی نشده‌اند. (فهرست اماکن و گام‌هایی که برای حفاظت از آنها برداشته شده است).
	نماگر الف ۲-۶-۳- حیات وحش در معرض خطر (یا حفاظت شده؟) تغییر مکان داده نشده است یا سکونتگاه‌های مولد خراب نشده‌اند.
	نماگر الف ۲-۶-۴- ساختمان‌ها مناظر زیبا را از بین نمی‌برند.
	نماگر الف ۲-۶-۵- در مسیرهای آب/ سرچشمه‌ها/ زمین‌های مرطوب تغییر ایجاد نشده است و در ساختمان‌ها و محوطه‌های پارکینگ جاری نمی‌شوند زمین مجرابندی و صافی‌گذاری شده است.
	راهنما: اجباری بودن معیارها برای ساخت‌وساز جدید، توسعه مجدد و فعالیت‌های جدید.
الف ۳-۶- ... مصالح و عملکردهای پایدار و مناسب محلی را بکار ببرید.	نماگر الف ۳-۶-۱- سازمان، عملکردها، مصالح و پیشه‌های محلی را در ساختار، گیاهان بومی را در زیباسازی مناظر و رسوم محلی را در برنامه‌ها و اجراها جای می‌دهد.
	راهنما: بین منفعت تهیه مواد از عرضه‌کنندگان محلی و پایداری مواد شامل ملاحظات چرخه زندگی توازن برقرار کنید.
الف ۴-۶- ... برای افراد با نیازهای خاص در صورتیکه صلاح است دسترسی فراهم کنید.	نماگر الف ۴-۶-۱- امکانات و خدمات (شامل مواد) برای افراد با نیازهای خاص قابل دسترسی است. سطح دسترسی به طور شفاف به مشتری اطلاع داده می‌شود.
	راهنما: دسترسی به نیازهای خاص را با میزان معمول تحرکی که از مشتری انتظار می‌رود مطابقت دهید برای مثال از هتل داخل شهر انتظار می‌رود که به طور کامل نیازها را پوشش دهد، کلبه کوهستانی دوردست با مسیرهای پیاده‌روی به عنوان فعالیت عمده آن، ملزومات کمتری را پوشش می‌دهد و قایقرانی ماجراجویانه در رودخانه فقط به مشتریان با توانایی کامل بدنی خدمات می‌دهد.

GSTC Criteria & Indicators Hotels and Tour Operators

معیارها	نماگرها
الف ۷ حقوق زمین، آب و تملک مستغلات قانونی هستند و از حقوق بومی و اشتراکی محلی پیروی می کنند شامل رضایت آزادانه، پیشین و آگاهانه آنها (بومیان) و نیازی به سکونت اجباری نیست.	نماگر الف ۷-۱- استفاده/مالکیت زمین و اجازه فعالیت ها شناسایی رسمی و قانونی دارند یا سندی از توافق با جوامع محلی و مالکان بومی وجود دارد. نماگر الف ۷-۲- استفاده از زمین و فعالیت در آن شامل هیچگونه سکونت یا تصرف اجباری زمین نمی شود. راهنما: اجباری بودن رعایت معیارها برای ساخت و ساز جدید، توسعه مجدد و فعالیت های جدید.
الف ۸ اطلاعات مرتبط و تفسیر محدوده طبیعی پیرامون، فرهنگ محلی و میراث فرهنگی برای مشتریان فراهم است و رفتار مناسب در حین بازدید از مناطق طبیعی، فرهنگ های زنده و اماکن میراث فرهنگی توصیف می شود.	نماگر الف ۸-۱- مشتریان از رفتارهای مناسب آگاه هستند و فهم عمومی از محیط فرهنگی و طبیعی محلی دارند. شرکت یک برنامه تفسیری به همراه نمایش، راهنمایی و دیگر برنامه های موازی دارد. راهنما: بهترین عملکرد آن است که کارکنانی را از فرهنگ محلی و/یا افراد ماهر در میراث طبیعی/فرهنگی محدوده محلی را برای تفسیر استخدام کند.
بخش ب: منافع اجتماعی و اقتصادی را برای جامعه محلی به حداکثر برسانید و آثار منفی را حداقل کنید.	
ب ۱ سازمان فعالانه از ابتکارات برای توسعه زیرساخت های محلی و توسعه اجتماعی جامعه حمایت می کند شامل آموزش، تربیت، سلامت و بهداشت. (۲)	نماگر ب ۱-۱- برخی از اشکال مشارکت در جامعه محلی برای منافع عمومی از طریق تعامل تجاری، دریافت کالا به عنوان دستمزد و بدون دستمزد وجود دارد. راهنما: بهترین عملکرد برنامه ای است که با همکاری جامعه ایجاد شده است. سطح مشارکت باید متناسب با حجم معاملات کسب و کار گردشگری سازمان ها و وضعیت اقتصادی جامعه محلی باشد.
ب ۲ به ساکنین محلی فرصت برابر برای استخدام از جمله در مناصب مدیریتی داده می شود. به همه کارکنان به طور برابر آموزش منظم، تجربه و فرصتهایی برای پیشرفت ارائه می شود.	نماگر ب ۲-۱- ساکنین محلی استخدام می شوند از جمله در مناصب مدیریتی. فرصت های آموزشی و شغلی به ساکنین محلی ارائه می شود. راهنما: بهترین عملکرد آن است که کارکنان آن از جامعه محلی موجود استخدام می شوند. سطح استخدام ساکنین محلی باید متناسب با فصلی بودن، موقعیت مکانی و وضعیت اقتصادی جامعه محلی باشد.

معیارها	نماگرها
ب ۳ کالاها و خدمات محلی توسط سازمان در راستای اصول تجارت منصفانه خریداری و ارائه می‌شوند.	نماگر ب ۳-۱- خریدها اکثراً از عرضه‌کنندگان محلی و/یا تجارت منصفانه است. خدمات ارائه شده، کسب‌وکارهای محلی را در گسترده‌ترین حالت ممکن دربرمی‌گیرد. راهنما: بهترین عملکرد خط مشی خریدی دارد که بر اساس آن اولویت به عرضه‌کنندگان محلی و تجارت منصفانه داده می‌شود که به معیارهای کیفی و دوستدار محیط زیست ناظر هستند. خدمات، پیمان-کاران و دیگر موارد باید تا جاییکه عملی است از منابع محلی تأمین شوند. در مورد متصدیان گشت حمایت کردن از رستوران‌ها، خدمات و مغازه‌هایی با مالکیت محلی که در طول گشت به آنها مراجعه می‌شود جنبه مهمی است.
ب ۴ سازمان منابعی را به کارآفرینان کوچک محلی ارائه می‌کند تا توسعه یابند و محصولات پایداری را به فروش برسانند که مشتق از طبیعت، تاریخ و فرهنگ منطقه است (از جمله غذا و نوشیدنی، صنایع دستی، هنرهای اجرایی، محصولات کشاورزی و دیگر موارد).	نماگر ب ۴-۱- سازمان دسترسی به بنگاه‌های محلی را برای مشتریانش فراهم می‌کند شامل صنایع دستی، غذا/نوشیدنی، اجراهای فرهنگی یا کالاها و خدمات دیگر برای فروش مستقیم به میهمانان تا جاییکه عملی است. راهنما: سطح دسترسی به کارآفرینان محلی باید متناسب با حجم معاملات کسب‌وکار گردشگری سازمان‌ها و مرتبط با وضعیت اقتصادی جامعه محلی باشد (برای مثال در مورد کسب‌وکار گردشگری بزرگ در جامعه فقیر سطح دسترسی باید بالا باشد، در یک هتل شهری در اقتصادی توسعه یافته سطح دسترسی باید پایین باشد).
ب ۵ یک دستورالعمل رفتاری مستند برای فعالیت‌ها در جوامع بومی و محلی با همکاری و رضایت جامعه تحت تأثیر ایجاد و اجرا شده است.	نماگر ب ۵-۱- یک دستورالعمل رفتاری مستند که دربرگیرنده مدارک خط مشی سازمان، بازاریابی، آشناسازی کارکنان و مواد آموزشی و بروشورهای تفسیری است. سازمان در ایجاد دستورالعمل با جامعه محلی مشورت کرده و به دنبال جلب رضایت آنها برآمده است. راهنما: سازمان‌های کوچک با کارکنان کم یک روش ساده را تهیه و اجرا می‌کنند. سازمان‌های بزرگ باید دستورالعمل رفتاری مستند داشته باشند.
ب ۶ سازمان خط مشی‌ای برخلاف استثمار تجاری، جنسی یا هر شکل دیگری از تعرض و استثمار را به اجرا درآورده است به خصوص در مورد کودکان، نوجوانان، زنان و اقلیت‌ها. (۳)	نماگر ب ۶-۱- یک خط مشی مستند برای همه کارکنان و مدیریت شناخته شده است. سازمان در ایجاد دستورالعمل با جامعه محلی مشورت کرده و به دنبال جلب رضایت آنها برآمده است. راهنما: سازمان‌های کوچک با کارکنان کم یک خط مشی ساده را تهیه و اجرا می‌کنند. سازمان‌های بزرگتر باید خط مشی مستند و سیستم‌های مرتبط برای آگاهی کارکنان و گزارش‌دهی داشته باشند.

معیارها	نماگرها
ب ۷ سازمان فرصت‌های برابری را برای استخدام از جمله در مناصب مدیریتی به زنان، اقلیت‌های محلی و دیگران ارائه می‌کند و در عین حال مانع کار کردن کودکان می‌شود. (۴)	نماگر ب ۷-۱- درصد کارکنان زن و اقلیت‌های محلی نسبت به کل کارکنان بازتابی از جمعیت محلی است (در هر دو گروه مناصب مدیریتی و غیرمدیریتی). ارتقاء درون سازمانی برای زنان و اقلیت‌های محلی انجام می‌شود. کار کودکان وجود ندارد (به گونه‌ای که توسط سازمان بین‌المللی کار تعریف شده است). راهنما: در اقتصادهای محلی با اشتغال کم در گردشگری و/یا در کسب‌وکارهایی که نیاز به درجات بالایی از آموزش و تجربه برای کارکنان دارند استخدام اقلیت‌های محلی ممکن است کاهش یابد اما در این مورد قدری استخدام و آموزش متناسب با اندازه سازمان مورد انتظار است.
ب ۸ حمایت قانونی بین‌المللی و ملی از کارکنان مورد توجه است و به کارکنان دستمزدی که هزینه‌های زندگی را پوشش دهد پرداخت می‌شود.	نماگر ب ۸-۱- حقوق و مزایا از آئین‌نامه‌های محلی، ملی و بین‌المللی پیروی می‌کند یا بیش از آن است (هرکدام که بالاتر است). نماگر ب ۸-۲- پرداخت درون سیستم تأمین اجتماعی ملی (در صورتیکه وجود دارد) برای کارکنان واجد شرایط انجام می‌شود. نماگر ب ۸-۳- اضافه کاری برای ساعت‌هایی که بیش از ساعات کاری مقرر هفته کار شده است پرداخت می‌شود و ساعات کاری نباید از حداکثر قانونی یا آنچه توسط سازمان بین‌المللی کار مقرر شده است تجاوز کند. نماگر ب ۸-۴- همه کارکنان حق برخورداری از تعطیلات سالانه با حقوق را دارند. نماگر ب ۸-۵- بیمه سلامت یا معادل آن برای همه کارکنان فراهم شده است. راهنما: حقوق و مزایای کارکنان محلی باید هر هزینه ایاب و ذهاب غیرمعمولی را پوشش دهد (برای مثال رفت و آمد خارج از ساعات معمول که حمل‌ونقل عمومی در دسترس نیست).
ب ۹ فعالیت‌های سازمان تدارک خدمات اولیه مانند غذا، آب، انرژی، سلامت یا بهداشت را برای جوامع مجاور به خطر نمی‌اندازد. (۵)	نماگر ب ۹-۱- افزایش در تعداد وقایع/گزارش‌های قطعی برق، کاهش خدمات یا کیفیت محصول برای جامعه محلی در مقایسه با سازمان وجود ندارد. نماگر ب ۹-۲- تغییرات در هزینه‌های انرژی/آب/دفع زباله به اندازه درصدی از درآمد جامعه. نماگر ب ۹-۳- هیچ کاهشی در دسترسی جامعه محلی به آب، دفع زباله و انرژی در نتیجه فعالیت‌های سازمان وجود ندارد. راهنما: ارزیابی این معیار باید تا جائیکه عملی است آثار انباشتی کل گردشگری را بر جامعه محلی و به‌ویژه بر سازمان لحاظ کند.

معیارها	نماگرها
ب ۱۰ فعالیت گردشگری تأثیر نامطلوبی بر دسترسی محلی به معیشت شامل استفاده از منابع زمین و آب، حق عبور و مرور، حمل-ونقل و سکنی گزیدن ندارد.	نماگر ب ۱۰-۱- دسترسی به مناطق عمومی و مشترک برای جامعه محلی محفوظ است و این جامعه قادر است به معیشت‌های سنتی و غیر گردشگری مشغول باشد. نماگر ب ۱۰-۲- حق عبور و مرور، حمل‌ونقل و سکنی گزیدن برای مردم محلی قابل دستیابی باقی می‌ماند. راهنما: گردشگری می‌تواند اقتصاد محلی را تحریف کند و پایداری معیشت‌های غیرمرتبط با گردشگری را مشکل کند. حصول اطمینان از دسترسی به مواردی شامل استفاده از منابع آب و زمین، حق عبور و مرور، حمل‌ونقل و سکنی گزیدن به کم کردن این اثر کمک می‌کند.
بخش ج: منافع را برای میراث فرهنگی به حداکثر برسانید و آثار منفی را حداقل کنید.	
ج ۱ سازمان از راهنماهای مقرر شده یا دستورالعمل رفتاری برای بازدید از اماکن حساس به لحاظ فرهنگی یا تاریخی به منظور حداقل کردن آثار منفی بازدیدکننده و به حداکثر رساندن لذت پیروی می‌کند.	نماگر ج ۱-۱- سازمان یک راهنمای مقرر شده یا دستورالعمل رفتاری را پذیرفته یا نسخه خودش را دارد که سالانه بازنگری می‌شود. راهنما: بهترین عملکرد آن دستورالعملی است که بر اساس ارزیابی و کنترل آثار باشد.
ج ۲ مصنوعات تاریخی و باستانی فروخته، مبادله یا به نمایش گذاشته نمی‌شوند به جز در مواردی که قوانین محلی تا بین‌المللی اجازه می‌دهد.	نماگر ج ۲-۱- هرگونه فروش، مبادله یا نمایش مصنوعات تاریخی و باستانی مطابق با قوانین محلی تا بین‌المللی انجام می‌گیرد. راهنما: سازمان باید شواهدی دال بر مجاز بودن قبل از هر فروش، مبادله یا نمایشی ارائه کند.
ج ۳ سازمان در حمایت و حفاظت از اماکن و دارایی‌های محلی مهم به لحاظ تاریخی، باستانی، فرهنگی و معنوی مشارکت می‌کند و ساکنین محلی را از دسترسی به آنها باز نمی‌دارد.	نماگر ج ۳-۱- متصدیان گشت یا اماکن اقامتی محدوده محلی در حمایت و حفاظت از اماکنی که بازدید می‌شوند سهم نقدی یا به صورت ارائه کالا و خدمات دارند. نماگر ج ۳-۲- برای ساکنین محلی دسترسی منصفانه و مقرون به صرفه‌ای به این اماکن حفظ می‌شود. راهنما: سطح مشارکت باید متناسب با حجم کسب‌وکار گردشگری سازمان‌ها و بازدیدهای مشتریان سازمان‌ها از این اماکن نسبت به کل بازدیدهای گردشگری از اماکن و دارایی‌های مهم محلی تاریخی، باستانی، فرهنگی و معنوی باشد.

معیارها	نماگرها
ج ۴ سازمان عناصر محلی هنر، معماری یا میراث فرهنگی را در عملکردش، طراحی، دکورسازی، غذا یا مغازه‌ها جای می‌دهد ضمن اینکه به حقوق مالکیت معنوی جوامع محلی احترام می‌گذارد.	نماگر ج ۴-۱- مشتریان جنبه‌هایی از هنر، معماری و/یا میراث فرهنگی محلی را مشاهده یا تجربه می‌کنند در حالیکه در طول گشت با سازمان می‌مانند. نماگر ج ۴-۲- در استفاده از طراحی، هنر و درون‌مایه‌های بومی یا میراث فرهنگی به حقوق مالکیت معنوی جوامع و افراد احترام گذاشته می‌شود. راهنما: اطمینان حاصل کنید که کارهای هنری/درون‌مایه‌ها و طراحی محلی که توسط سازمان در مواد جا داده شده است (مانند نمادها، عناصر روی پرشورها، چاپ شده روی پارچه‌ها یا نقاشی‌های دیواری و دیگر موارد) اجازه و حق نشر مناسب را دارند.
بخش د: منافع را برای محیط زیست به حداکثر برسانید و آثار منفی را حداقل کنید.	
د ۱ حفظ منابع	
د ۱-۱- خط مشی‌های خرید به محصولات مناسب به لحاظ محلی و پایدار به لحاظ زیست محیطی نظر دارد از جمله مصالح ساختمانی، کالاهای سرمایه‌ای، غذا، نوشیدنی و مواد مصرفی به محصولات پایدار زیست محیطی و/یا محلی نظر دارد.	نماگر د ۱-۱-۱- یک خط‌مشی خرید مکتوب وجود دارد و خریدهای واقعی مصالح ساختمانی، کالاهای سرمایه‌ای، غذا، نوشیدنی و مواد مصرفی به طور مشخص به محصولات پایدار زیست محیطی و/یا محلی نظر دارد. راهنما: سازمان‌های کوچک با کارکنان کم یک خط‌مشی ساده را تهیه و اجرا می‌کنند سازمان‌های بزرگتر باید خط‌مشی مستند، کارکنان مرتبط آگاه و بازنگری در منابع محلی/پایدار داشته باشند.
د ۱-۲- خرید و استفاده از کالاهای مصرفی و یکبار مصرف سنجیده می‌شود و سازمان فعالانه در جستجوی روش‌هایی است تا استفاده از آنها را کاهش دهد.	نماگر د ۱-۲-۱- در خط مشی خرید، کالاهای قابل استفاده مجدد، قابل بازگشت و بازیافت در صورتیکه در دسترس باشند مورد نیاز هستند. خریدها به صورت فله‌ای هستند و تا جائیکه عملی باشد از بسته‌بندی (استفاده از موادی که تولید زباله می‌کند) اجتناب می‌شود. راهنما: اشکالی از عملکردهای مدیریت مواد زائد و برای سازمان‌های بزرگتر یک برنامه/خط‌مشی مدیریت مواد زائد باید وجود داشته باشد.

معیارها	نماگرها
د ۱-۳- مصرف انرژی اندازه گیری می شود، منابع مشخص هستند و تمهیداتی اتخاذ شده است تا مصرف کل را به حداقل برساند و استفاده از انرژی های تجدیدپذیر را تقویت کند.	نماگر د ۱-۳-۱- نسبت کل انرژی مصرف شده برای هر فعالیت معین یک گردشگر (مهمان-شب، گردشگران و دیگر موارد) به هر منبع. نسبت درصد کل انرژی تجدیدپذیر مصرف شده در برابر سوخت غیرقابل تجدید. راهنما: کارکنان و مهمانان باید درباره چگونگی به حداقل رساندن مصرف انرژی آگاهی داشته باشند.
د ۱-۴- مصرف آب اندازه گیری می شود، منابع مشخص هستند و تمهیداتی برای به حداقل رساندن مصرف اتخاذ شده است. تهیه موجودی آب به روشی پایدار انجام می شود و تأثیر نامطلوب بر جریان های محیطی ندارد.	نماگر د ۱-۴-۱- کل حجم آب مصرف شده در کیلو لیتر از هر منبع برای هر فعالیت معین گردشگر (مهمان شب، بازدیدکنندگان و دیگر موارد). نماگر د ۱-۴-۲- تهیه آب از یک منبع مورد تأیید شهری/دولتی است یا شواهدی وجود دارد که تهیه آب از یک منبع پایدار است بر جریان های محیطی تأثیر نداشته و احتمال تأثیرگذاری آن هم نیست. راهنما: ارزیابی باید تأثیرات بر آبهای زیرزمینی، زمین های مرطوب و آبروها را لحاظ کند. ظرفیت رسوب نمک آبهای زیرزمینی در نواحی ساحلی و خشک باید در نظر گرفته شود. آنجائیکه امکان دارد آثار انباشتی گردشگری در محل بر روی منابع آب باید در نظر گرفته شود.
د ۲ کاهش آلودگی	
د ۱-۲- نشر گازهای گلخانه ای از همه منابعی که توسط سازمان کنترل می شوند اندازه گیری می شود. فرایندهایی برای به حداقل رساندن آنها اجرا می شود و جبران باقیمانده نشر نیز مورد حمایت است.	نماگر د ۱-۲-۱- کل نشر مستقیم و غیرمستقیم گازهای گلخانه ای تا جائیکه عملی باشد محاسبه می شود. دی اکسید کربن فعالیت هر گردشگر یا مهمان-شب کنترل می شود و سال به سال افزایش نمی یابد. نماگر د ۱-۲-۲- مکانیسم های جبران کربن جائیکه عملی باشد به کار می رود. راهنما: میزان دقت اندازه گیری گازهای گلخانه ای/کربن و برنامه جبران باید متناسب با سطح انرژی مصرف شده باشد برای مثال یک برگزارکننده گشت پیاده روی در حیات وحش بر جنبه هایی از حمل و نقل پیش و بعد از سفر متمرکز است در حالیکه در یک هتل شهری یا استراحتگاه بزرگ باید سیستم های دقیق اندازه گیری کربن اجرا شود.
د ۲-۲- سازمان، مشتریان، کارکنان و عرضه کنندگان را تشویق می کند تا نشر گازهای گلخانه ای مرتبط با حمل و نقل را کاهش دهند.	نماگر د ۲-۲-۱- مشتریان، کارکنان و عرضه کنندگان از اقدامات/فرصت های عملی برای کاهش نشر گازهای گلخانه ای مرتبط با حمل و نقل آگاه هستند. راهنما: اقدام عملی، آگاهی مشتریان/کارکنان/عرضه کنندگان است.

GSTC Criteria & Indicators Hotels and Tour Operators

معیارها	نماگرها
د ۳-۲- فاضلاب، شامل آب خاکستری (آب حاصل از شستشو)، به طور مؤثر تصفیه می‌شود و بدون داشتن تأثیر نامطلوب بر جمعیت و محیط زیست محلی به شکل ایمن مجدداً رها یا استفاده می‌شود. (۶)	نماگر د ۳-۲-۱- فاضلاب در سیستم تصفیه مورد تأیید دولتی یا شهری دفع می‌شود. یا نماگر د ۳-۲-۲- سیستمی برای تصفیه و حصول اطمینان از نداشتن آثار نامطلوب بر جمعیت و محیط زیست محلی اجرا می‌شود. راهنما: سطح تصفیه و دقت ارزیابی باید متناسب با حساسیت محیط زیست محلی باشد.
د ۴-۲- مقدار زباله اندازه‌گیری می‌شود مکانیسم‌هایی برای کاهش زباله و در جاییکه کاهش عملی نیست برای بازیافت و استفاده مجدد از آنها اجرا می‌شود. هرگونه دفع باقیمانده زباله تأثیر نامطلوبی بر جمعیت و محیط زیست محلی ندارد.	نماگر د ۴-۲-۱- انواع و مقدار زباله‌هایی که دفع و بازیافت می‌شوند اندازه‌گیری و ثبت می‌شود. نماگر د ۴-۲-۲- دفع زباله توسط دولت و در محل مورد تأیید انجام می‌شود یا مدارکی وجود دارد که محل دفع زباله مدیریت می‌شود و تأثیری بر محیط زیست ندارد. راهنما: بهترین عملکرد یک برنامه مدیریت زباله جامد دارد که با اهداف قابل شمارش برای به حداقل رساندن زباله‌هایی که قابل استفاده مجدد یا بازیافت نیستند اجرا می‌شود.
د ۵-۲- استفاده از مواد مضر شامل آفت‌کش‌ها، رنگ‌ها، ضدعفونی‌کننده‌های استخر شنا و مواد پاک‌کننده به حداقل می‌رسد و در صورت دسترسی با محصولات و فرایندهای بی‌ضرر جایگزین می‌شوند. ذخیره‌سازی، استعمال، لمس و دفع مواد شیمیایی به شکل صحیح مدیریت می‌شوند. (۷)	نماگر د ۵-۲-۱- برای هر ماده شیمیایی که نگهداری/استفاده می‌شود برگه‌های اطلاعات ایمنی ماده وجود دارد. نماگر د ۵-۲-۲- در مورد هر ماده شیمیایی که استفاده می‌شود بازنگری انجام می‌شود تا جایگزین‌های در دسترس که به لحاظ زیست محیطی بی‌ضرر هستند شناسایی شوند. نماگر د ۵-۲-۳- مواد شیمیایی مخصوصاً آنهایی که در حجم بالا ذخیره و به کار برده می‌شوند با استانداردهای مناسب تطابق دارند.

معیارها	نماگرها
د ۶-۲- سازمان، فعالیت‌هایی را برای به حداقل رساندن آلودگی‌های ناشی از صدا، نور، زهاب، فرسایش، ترکیبات تهی‌کننده لایه ازن و آلاینده‌های هوا، آب و خاک انجام می‌دهد.	کمترین آلودگی وجود دارد از: نماگر د ۱-۶-۲- صدا نماگر د ۲-۶-۲- نور نماگر د ۳-۶-۲- زهاب نماگر د ۴-۶-۲- فرسایش نماگر د ۵-۶-۲- ترکیبات تهی‌کننده لایه ازن نماگر د ۶-۶-۲- آلاینده‌های هوا نماگر د ۷-۶-۲- آلاینده‌های آب نماگر د ۸-۶-۲- آلاینده‌های خاک راهنما: فقط در موقعیت‌های استثناء یا ناگهانی، آلودگی تأثیرگذار بر اکوسیستم‌های طبیعی یا جامعه محلی می‌تواند وجود داشته باشد.
د ۳- حفظ تنوع زیستی، اکوسیستم‌ها و مناظر	
د ۱-۳- گونه‌های حیات وحش درو، مصرف، فروخته یا دادوستد نمی‌شوند و همچنین در معرض نمایش قرار داده نمی‌شوند مگر به عنوان قسمتی از یک فعالیت قانونمند که اطمینان می‌دهد بکارگیری آنها پایدار و مطابق قوانین محلی تا بین‌المللی است. (۸)	نماگر د ۱-۳-۱- شواهدی از تطابق با قوانین محلی تا بین‌المللی برای درو، مصرف، نمایش، فروش یا دادوستد حیات وحش وجود دارد. راهنما: بهترین عملکرد یک برنامه مدیریت پایدار است که توسط کارشناسان علمی ایجاد شده و شامل استراتژی‌ها، برنامه‌های جاری و آتی است و هرگونه فرایند تهدیدکننده مؤثر بر حیات وحش را در نظر می‌گیرد.
د ۲-۳- هیچ گونه اسیرشده‌ای از حیات وحش نگهداری نمی‌شود به جزء برای فعالیت‌هایی که به شکل صحیح در انطباق با قوانین محلی تا بین‌المللی قانونمند شده‌اند. نمونه‌های زنده از گونه‌های حفاظت شده حیات وحش فقط توسط آنهایی که مجاز هستند و به شکل مناسب و انسانی برای جا دادن و مراقبت کردن از آنها تجهیز شده‌اند نگهداری می‌شوند.	نماگر د ۱-۲-۳- شواهدی از تطابق با قوانین محلی تا بین‌المللی برای هر گونه اسیرشده حیات وحش وجود دارد. راهنما: به طور کلی، موافقت‌ها و جواهرهای دولتی برای هر گونه حفاظت شده اسیر حیات وحش باید کسب شود.

معیارها	نماگرها
د ۳-۳- سازمان اقداماتی برای جلوگیری از ورود گونه‌های مهاجم بیگانه انجام می‌دهد. گونه‌های بومی در هرجائیکه امکان‌پذیر باشد خصوصاً در مناظر طبیعی برای زیباسازی و احیاء به کار می‌روند.	نماگر د ۳-۳-۱- اگر علف هرز، حیوانات وحشی یا بیماری‌زاها (گونه‌های بیگانه مهاجم) در محل موجود باشند باید برنامه‌ای برای محدود کردن گسترش آنها و ترجیحاً کنترل یا ریشه‌کن کردن آنها اجرا شود. نماگر د ۳-۳-۲- متصدیان گشت در مناظر طبیعی باید برنامه‌ای اجرا کنند تا اطمینان حاصل شود گونه‌های بیگانه را وارد نمی‌کنند و گسترش نمی‌دهند. نماگر د ۳-۳-۳- زیباسازی محل را بازنگری کنید و امکان‌سنجی کاربرد گونه‌های بومی را در نظر بگیرید. راهنما: اولویت خاصی باید به هر گونه خیلی مهاجم/مهلك (علف‌های هرز و حیوانات وحشی) داده شود، مخصوصاً در مناطق حفاظت شده یا نزدیک به آن.
د ۴-۳- سازمان از حفظ تنوع زیستی از جمله در مناطق حفاظت شده طبیعی و مناطق دارای ارزش بالایی از تنوع زیستی حمایت و در آن مشارکت می‌کند.	نماگر د ۴-۳-۱- درصد بودجه سالانه اختصاص داده شده به یا حمایت به شکل ارائه محصول از : الف: مناطق حفاظت شده طبیعی یا حفظ تنوع زیستی - یا - ب: احیاء زمین (هکتارها) - یا - ج: سکونتگاه‌های حفاظت شده یا احیاء شده (هکتارها) نماگر د ۴-۳-۲- آموزش زیست محیطی در حفظ تنوع زیستی راهنما: سطح حمایت از حفظ تنوع زیستی باید متناسب با تمرکز محصول گردشگری بر معرفی تنوع زیستی/ارزش‌های طبیعی باشد. سطح حمایت برای یک اقامتگاه در مناطق بکر باید بالا باشد و برای یک هتل واقع در شهر کمتر باشد.

معیارها	نماگرها
د ۳-۵- تعامل با حیات وحش در راستای لحاظ کردن آثار انباشتی، آثار نامطلوبی بر زیست‌پذیری و رفتار جمعیت در طبیعت وحشی ندارد. هرگونه اختلال در اکوسیستم‌های طبیعی به حداقل رسانده و ترمیم می‌شود و مشارکت جبرانی در مدیریت حفاظت وجود دارد. (۹)	نماگر د ۳-۵-۱- جاییکه هرگونه تعاملی با حیات وحش وجود دارد سازمان کسب موافقت دولتی یا مجوز از کارشناسان را پیگیری کرده است تا اطمینان حاصل کند که هیچ اثر نامطلوبی وجود ندارد. نماگر د ۳-۵-۲- اگر هرگونه اختلالی برای اکوسیستم‌های طبیعی وجود داشته باشد برنامه‌ای برای به حداقل رساندن آثار و در صورت لزوم برای ترمیم اختلال اجرا می‌شود. نماگر د ۳-۵-۳- مقدار هرگونه مشارکت جبرانی (نقدی یا به صورت ارائه کالا) به اندازه درصدی از حجم معاملات سالانه یا هر مهمان است. راهنما: بهترین حالت این است که از تعامل با گونه‌های کمیاب یا در معرض خطر اجتناب شود مگر اینکه به طور قطع هیچ احتمالی برای آثار نامطلوب وجود نداشته باشد. مشارکت‌های جبرانی دربرگیرنده فراهم نمودن حمایت تدارکاتی (مانند سفر رایگان) توسط متصدیان گشت برای پژوهشگران/مدیران و دیگران است.

- ۱ مفهوم رضایت مشتری در واژه‌نامه مطابق با نماگرهای سازمان جهانی گردشگری و معیارهای GRI (سازمان گزارش‌دهی) تصریح شده است.
- ۲ زیرساخت: بهسازی یا نگهداری از نهادهای عمومی جامعه و تشکیلات و تجهیزات فیزیکی (جاده‌ها، مجاری آب، تصفیه فاضلاب و دیگر موارد).
- ۳ امضای دستورالعمل رفتاری توسط سازمان جهانی گردشگری، صندوق کودکان سازمان ملل متحد، سازمان مبارزه با فحشا، هرزه‌نگاری و قاچاق کودکان و دیگر موارد شاهدهی بر اجرای خط مشی‌هاست (نگاه کنید به www.thecode.org).
- ۴ "عبارت کار کودکان اغلب به عنوان کاری تعریف می‌شود که کودکان را از کودکی، ظرفیت و کرامت‌شان محروم می‌کند و برای رشد ذهنی و جسمی آنها مضر است. اشاره به کاری می‌کند که به لحاظ ذهنی، جسمی، اجتماعی یا اخلاقی برای کودکان خطرناک و مضر است و با تحصیل کردن آنها تداخل دارد: آنها را از فرصت مدرسه رفتن محروم می‌کند و آنها را مجبور می‌کند قبل از بالغ شدن مدرسه را ترک کنند یا لازم می‌شود تا مدرسه رفتن را همراه با کار طولانی و سنگین انجام دهند".
<http://www.ilo.org/ipecc/facts/long--en/index.htm>
- ۵ شامل دسترسی به ساحل و اسکله
- ۶ "آب خاکستری" در واژه‌نامه تعریف شده است.
- ۷ "مدیریت صحیح مواد شیمیایی" در واژه‌نامه تعریف شده است.
- ۸ "حیات وحش" و "استفاده پایدار" در واژه‌نامه تعریف شده است.
- ۹ "زیست‌پذیری جمعیت‌ها" و "مشارکت‌های جبرانی" در واژه‌نامه تعریف شده است.