

Осакская декларация тысячелетия

Принята Конференцией лидеров туризма Тысячелетия.
30 сентября — 1 октября 2001 года г. Осака (Япония).

Лидеры туризма из государственного и частного секторов со всего мира, принявшие участие в Конференции лидеров туризма Тысячелетия, которая прошла 30 сентября 1 октября 2001 года в г. Осаке (Япония) в рамках 14-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации, составили и одобрили следующую декларацию.

Будучи убежденными, что знакомство с различными культурами и традициями посредством туризма представляет собой важный фактор обеспечения мира и международного взаимопонимания и что обязательными условиями успешного развития туризма являются мир и безопасность,

Осознавая феноменальный, в последние 50 лет рост туризма, который стал одним из ведущих направлений социально-экономической деятельности в начале 21-ого века,

Рассчитывая, что в ближайшие два десятилетия туризм продолжит свой значительный рост, содействуя повышению диверсификации продуктов и усилению соревновательности,

Будучи убежденными, что туризм вновь проявит свою устойчивость перед лицом международных кризисов и вскоре вновь восстановит свои высокие темпы роста, которые наблюдались до недавних трагических событий в США,

Воодушевленные мощнейшим положительным воздействием туризма на экономику стран и на общество в целом, особенно в плане создания рабочих мест; но при этом осознавая связанные с ним потенциальные отрицательные риски культурного, экологического и социального характера, которые проявляются при безответственном планировании, управлении и мониторинге туризмом,

Будучи убежденными, что развитие туризма на основе принципов устойчивости является единственным способом эффективного разрешения экологических проблем при одновременном создании рабочих мест и обеспечения экономического роста,

Признавая, что при условии своего устойчивого развития туризм обладает большим потенциалом для улучшения культурных и природных ресурсов,

Отмечая резкие изменения, которые приносят в туризм информационные технологии, особенно, в области продвижения, маркетинга, дифференциации и специализации турпродуктов,

Вновь подтверждая свое убеждение, что туризм должен иметь не только коммерческую ценность, но также должен способствовать личностному росту и усилению основополагающих общественных норм и ценностей,

Будучи убежденными, что глобальный этический кодекс туризма является хорошей основой и четким ориентиром для развития туристской индустрии в 21-ом веке,

Выражают свое согласие со следующими положениями:

А. Рынок международного туризма

Туристская индустрия превратилась в один из ведущих секторов экономики. Она стала неотъемлемым элементом потребительских моделей и социального поведения значительной доли населения большинства стран. Ожидается, что после периода бурного роста в следующие двадцать лет международный туризм будет развиваться темпами, превышающими 4% в год.

После пятидесяти лет феноменального роста туристская индустрия стала более комплексной и сложной. В настоящее время она достигла такого этапа, на котором требуется активизировать исследования традиционных и новых сегментов рынка, потребительских предпочтений, информационных технологий и управленческих методик. Мощное экономическое воздействие этой индустрии, а также ее влияние на человеческую, культурную и природную среду требует, чтобы дальнейшее развитие этого сектора проходило в условиях наличия точных статистических данных, глубоких исследований и ответственного менеджмента на основе принципов устойчивого развития.

Непрерывный рост и развитие туристской индустрии и связанное с этим обострение конкуренции способствуют разнообразию туристских направлений и продуктов и появлению новых туристских центров. У туристов появился более широкий выбор турцентров, и они выигрывают благодаря наличию более точной и комплексной информации о турпродуктах и благодаря усилению конкуренции. Одновременно туризм будет расти при условии расширения диалога, сотрудничества и партнерств между государственным и частным секторами.

Продолжение роста туризма в большой степени зависит от состояния безопасности и защиты туристов. Правительства и профессионалы туризма должны применять все меры для обеспечения безопасной обстановки для туристов и предоставлять им точные сведения о состоянии безопасности в туристских центрах.

Туризм стал мощным союзником в борьбе с бедностью. Данные по разным странам показывают, что туризм стал ведущим сектором экономики многих наименее развитых стран (НРС). Для многих из них туризм является одной из немногих возможностей (если не единственной возможностью) для экономического развития и роста и для формирования доходов для трудящихся и малых предприятий. Таким образом, туризм может внести значимый вклад в борьбу с бедностью и помочь сократить растущий разрыв между богатыми и бедными странами.

Ощущается острая потребность в технической и финансовой помощи со стороны развитых стран и межправительственных организации правительствам НРС по наращиванию потенциала их туристских администраций и развитию предпринимательских и управленческих навыков в частном секторе. Основной целью этой помощи должно стать совершенствование туристской инфраструктуры и повышение конкурентоспособности туристских продуктов и услуг.

Необходимо осуществлять дальнейшее упрощение международных туристских потоков, избегая ненужных административных или налоговых ограничений.

Следует определить и проанализировать последствия для туристской индустрии и турцентров различных коммерческих союзов, приобретений и слияний для того, чтобы все заинтересованные стороны получали от них максимальные выгоды. Высказываются опасения, что концентрация рынка и господство отдельных регионов сократит возможности выбора и ослабит конкуренцию. Свободная и справедливая конкуренция,

при которой отсутствуют ненужные ограничения на вхождение на рынок, дает потребителям наилучшую гарантию соответствия цены качеству.

Малые и средние предприятия представляют собой стеновой хребет туристской индустрии, и их следует поощрять и поддерживать, а также защищать от недобросовестной конкуренции. На малые и средние предприятия приходится значительная доля рабочих мест в туристской индустрии.

Качество туристских продуктов и услуг стало важным критерием при их выборе потребителями. Турцентры, которые соблюдают высокие стандарты качества, получают конкурентные преимущества. С этой целью следует поощрять обучение менеджменту и эффективное использование новых технологий.

В некоторых странах новой тенденцией стало сокращение отпусков по времени при одновременном увеличении их частотности. С другой стороны, во многих других странах продолжительное рабочее время и кратковременные отпуска до сих пор являются препятствиями для роста туризма и вызывают концентрацию спроса и перегрузку. Правительство и частный сектор соответствующих стран должны серьезно подойти к решению этих проблем.

В. Сохранение природного и культурного наследия на основе туризма

В основу развития туризма должны быть заложены принципы устойчивости, что позволяет уравнивать потребности местных сообществ и задачи, связанные с охраной природных и культурных ресурсов и удовлетворением потребностей посетителей. Устойчивый туризм предлагает наилучшие и наиболее долгосрочные варианты разрешения противоречий, которые, на первый взгляд, вызываются, с одной стороны, потребностями в охране окружающей среды, а, с другой стороны, необходимостью обеспечить развитие.

Глобальный этический кодекс туризма является прочным фундаментом для развития ответственного и устойчивого туризма и должен широко пропагандироваться среди всех участников туристского процесса, особенно, среди национальных и местных туристских администраций и туристских компаний. Необходимо поощрять их участие в претворении в жизнь соответствующих принципов этого Кодекса.

Делом первостепенной важности является сотрудничество и участие местных сообществ в планировании и развитии туристских центров и услуг. Только при поддержке и участии на местном уровне можно развивать устойчивый туризм. Понимание, поддержка и участие местных сообществ стали ключевым принципом развития. Местное население также должно получать выгоды от развития туризма.

Важным косвенным преимуществом туризма является содействие развитию сообществ благодаря стимулированию предпринимательских способностей и улучшению навыков и квалификационного уровня. Это также помогает создавать кооперативные предприятия членами соответствующего сообщества и стимулирует открытость для других социальных и культурных веяний.

Большие объемы туристских потоков могут вызвать проблемы, связанные с перегрузкой на транспорте, чрезмерным использованием дефицитных туристских ресурсов и производством отходов в популярных турцентрах. Правительства и компании должны принимать все необходимые меры для решения этих проблем. Участники туристского

процесса также должны содействовать сохранению биологического разнообразия и контролю за источниками глобального потепления, т.к. оба этих фактора играют важную роль в устойчивом развитии туризма. В этой области также требуется международное сотрудничество и помощь.

В целях обеспечения устойчивого развития туризма в отношении хрупких турцентров, таких как прибрежные города и объекты наследия, а также турцентров с большими объемами посетителей, следует применять апробированные методики планирования, исследования экологического воздействия и мониторинг деятельности. Это, в частности, явится гарантией качества туристских впечатлений даже при условии большого числа посетителей.

Следует реинвестировать значительную долю доходов, образующихся благодаря туристским посещениям на культурных и природных объектах, в их управление и охрану.

В процессе планирования и управления туризмом, а также охраной объектов наследия наибольшее внимание обычно привлекают осязаемые ресурсы, которые в этой связи вызывают более интенсивные дискуссии. Однако неосязаемые ресурсы, т.к. исполнительские искусства и общинные традиции, обладают не меньшей ценностью, а разрушить их намного легче. В этой связи эти элементы должны стать неотъемлемой частью планирования охраны ресурсов.

Либерализация условий торговли услугами совместима с устойчивым развитием туризма и защитой социально-культурных ценностей и самобытности. Эту работу следует вести на справедливой и ответственной основе.

С. Туризм и информационные технологии

Проблемы и благоприятные возможности, которые вызывают информационные технологии и Интернет, имеют решающее значение для успеха или провала многих туристских предприятий и турцентров.

Требуются значительные инвестиции для того, чтобы создать и поддерживать комплексные базы данных в целях обеспечения своей конкурентоспособности на рынке. Государственные ведомства, национальные туристские администрации и организации маркетинга туристских направлений (ОМТН) в тесном сотрудничестве с частным сектором и региональными и местными властями должны играть активную роль в создании или организации таких баз данных в качестве открытой инфраструктуры для туристского электронного бизнеса.

Необходимо поощрять государственные ведомства, национальные туристские администрации и организации маркетинга туристских направлений (ОМТН) к проведению следующей работы:

- Разработка стратегий и планов действий по внедрению электронного бизнеса ими самими и туристскими компаниями в качестве неотъемлемой части их программ основной деятельности;
- Стимулирование и поддержка образования и профессиональной подготовки в области информационных технологий (ИТ) и электронного бизнеса для туристских предприятий, особенно, малых, средних и микро-предприятий (МСМП).

В этих целях необходимо принять надлежащие меры в следующих областях:
- Разработка и распространение рекомендаций и положительного опыта.

- Дальнейшее проведение семинаров в различных регионах мира в целях пропаганды данной проблематики и удовлетворения специфических местных потребностей.
- Проведение необходимых исследований и сбор информации об использовании информационных технологий (ИТ) и Интернета в сфере туризма.
- Разработка стандартов эффективности и воздействие Интернета, а также других новых информационных технологий.
- Совместные действия по обеспечению легкой идентификации веб-сайтов турцентров и доступа в них публики и профессионалов сферы туризма.

Низкий уровень использования информационных и коммуникационных технологий в туристской индустрии, особенно, малыми и средними предприятиями, вызывает озабоченность в плане их выживания на рынке с острой конкуренцией. Для решения их проблем предпринять специальные действия.

Защита прав потребителей является ключом к росту электронной торговли, т.к. она формирует у клиентов доверие и таким образом расширяет коммерческие возможности для предприятий. В области туризма растут объемы электронных сделок с потребителями. Сама природа туризма вызывает необходимость путешествия клиентов, зачастую за высокую плату, для того чтобы "овладеть" приобретенным продуктом в месте назначения. В этой связи особо серьезные проблемы возникают, если соответствующий продукт не обладает надлежащим качеством. На надлежащем уровне следует рассмотреть внедрение систем оперативного разрешения конфликтов и других мер защиты прав потребителей.

Использование передовых технологий также обладает огромным потенциалом в плане удобств для путешественников благодаря информационным обменам в режиме реального времени, сокращению документации, необходимой при пересечении границ и ликвидации языковых барьеров при поездках. Следует активно поощрять исследования в этой области.

Наконец, участники Конференции Тысячелетия, выражая свое убеждение в том, что туризм должен и может способствовать строительству более мирного, гуманного, устойчивого, братского и объединенного мира, призывают Всемирную туристскую организацию, правительства и частный сектор принять все меры, нацеленные на выполнение положений данной Осакской декларации.

Осака, 1 октября 2001 г.