



1. Актуальность добровольческой деятельности в сфере гостеприимства и туризма на примере практики «Волонтеры гостеприимства» (Ставропольский край, Северо-Кавказский федеральный округ)

Добровольчество в сфере гостеприимства – это волонтерские инициативы в сфере туризма, культуры, урбанистики, экологии, здравоохранения, международного сотрудничества, молодежной политики и патриотического воспитания, социальной сферы и сферы цифровизации, объединенные общей идеей формирования туристской привлекательности и гостеприимной атмосферы на территории, посредством изучения и популяризации её культурных традиций и уникальных особенностей в наиболее актуальных для гостей и туристов формах, в особенности в регионах, обладающих высоким туристским потенциалом, и в России в целом.

Безусловно, люди нуждаются в позитивных и конструктивных формах участия в социальной жизни. Таким направлением, которое отвечает «культурному коду» людей, проживающих на Кавказе, имеет важное значение для развития региона и огромный потенциал вовлечения, является практика «Волонтеры гостеприимства» («Добровольчество в сфере гостеприимства»), стартовавшая с февраля 2019 года в Ставропольском крае. Миссия этих добровольцев – формировать туристскую привлекательность территорий, а именно: развивать диалог культур, изучать и презентовать уникальное культурное наследие, являющееся основой регионального брендинга, создавать атмосферу гостеприимства и радушия, популяризировать достопримечательности и места туристского интереса, используя различные средства массовой информации и коммуникации.

Учитывая приоритеты государственной политики в сфере поддержки добровольчества, а также усиление роли третьего сектора в решении задач социально-экономического развития, в рамках волонтерского движения по направлению «Добровольчество в сфере гостеприимства и туризма» силами активных местных сообществ (молодежь, добровольческие объединения и СОНКО, профессиональные и творческие сообщества, клубы, городские и гражданские активисты) в социальном партнерстве с профильными органами власти и бизнес-структурами, в Северо-Кавказском федеральном округе реализуется пул социально значимых проектов, мероприятий и иной деятельности, направленной на повышение туристской привлекательности территорий. Добровольческая инициатива опирается на приоритеты национальных проектов по направлениям: «Образование», «Жилье и городская среда», «Здравоохранение», «Демография», «Экология», «Культура», «Цифровая экономика», а также ряд стратегических документов в сфере развития туризма на Северном Кавказе.

В соответствии со Стратегией развития туризма на территории Северо-Кавказского федерального округа до 2035 года, подпрограммой «Развитие туризма в Северо-Кавказском федеральном округе» Государственной программы Российской Федерации «Развитие Северо-Кавказского федерального округа» на период до 2025 года, целью инициативы является консолидация к 2021 году усилий не менее, чем 10% населения федерального округа, активно вовлеченного и сотрудничающего в реализации добровольческих, общественных, социально значимых, медийных, культурных, экологических, международных и иных взаимосвязанных проектов, направленных на комплексное развитие туризма и увеличение его вклада в достижение показателей социально-экономического развития Северо-Кавказского

федерального округа, повышение привлекательности туристской индустрии СКФО на Всероссийском и международном уровне, формирование доступной и комфортной туристской среды.

Инициатива по реализации практики «Волонтеры гостеприимства» в 2019 году активно развивается на Северном Кавказе как наследие Года добровольца (волонтера) в Российской Федерации, а также приобретает популярность в регионах других округов России и зарубежных странах партнерах - как наследие международных событий в сфере добровольчества, организованных Российской Федерацией (Всемирный фестиваль молодежи и студентов, Международные форумы добровольцев) и как флагманский проект федеральной программы «Волонтеры мира».

В Северо-Кавказском федеральном округе данная добровольческая практика основывается на издавна славящих Кавказ традициях гостеприимства, естественном желании людей не только сохранить свою культурную идентичность, но и продемонстрировать ее во всей красе и самобытности, а также трепетном отношении народов Кавказа к своим историческим корням, традициям и желание восстанавливать и оберегать памятники культурно-исторического наследия, транслируя культурный код через века и поколения.

Особую значимость приобретают такие волонтерские практики в связи с предстоящим в регионах СКФО масштабным событием празднованием в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 14.10.2017 №480 в 2022 году 1100 - летия крещения Алании. В рамках данного мероприятия Волонтеры гостеприимства формируют международный корпус «Волонтеры гостеприимства – 1100», усилия волонтеров будут направлены на вовлечение населения в благоустройство территории и сохранение культурно-исторического наследия, организацию привлекательных для туристов мест и событий, а также формирование волонтерского корпуса, состоящего из людей, знающих, почитающих и умеющих позиционировать историю, культуру, природу Северного Кавказа, обладающих коммуникационными и организаторскими навыками и компетенциями в сфере гостеприимства, связей с общественностью, цифровыми (digital) навыками и социальными «мягкими» («soft») навыками. Благодаря 2-летней подготовке, в рамках плановых мероприятий юбилейного года в 2022 году будет реализована масштабная волонтерская программа, к этому моменту будет сформирован опытный и многочисленный добровольческий корпус волонтеров гостеприимства.

Помощь волонтеров туристам и отдыхающим в регионе, особенно тем, кто посещает его впервые, актуальна и востребована. Согласно проведенному в марте опросу, отдыхающие курортов Кавказа нуждаются в различных видах помощи волонтеров (почти 100% граждан).

Развитие добровольчества в сфере гостеприимства является хорошим имиджевым решением для Ставропольского края и в целом Северо-Кавказского федерального округа, особенно учитывая наличие стереотипов и неоднозначного восприятия Северного Кавказа в качестве места отдыха. Партнерами направления стали ФГБУ «Роспатриотцентр», Ассоциация волонтерских центров, Министерство РФ по делам Северного Кавказа, Молодежная ассамблея народов России «МЫ – РОССИЯНЕ», Правительство Ставропольского края, Фонд «Посети Кавказ», ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет», ФГБОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет», ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет» (включая Центр Северо-Кавказских языков и культур), ФГБОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» (включая «Школу кавказского гостеприимства СКФУ»), ГБОУ ВО «Ставропольский государственный педагогический институт» и корпоративные партнеры (более 15 профильных организаций).

Проект получил грантовую поддержку Фонда Президентских грантов и Федерального агентства по делам молодежи, организационную поддержку в рамках федерального проекта «Волонтеры мира» Ассоциации волонтерских центров.

Вместе с тем, главная поддержка инициативы – это добровольное присоединение людей к волонтерскому проекту. Это направление волонтерства уже успешно вовлекает как молодежь, так и волонтеров 50+. Как показывает проведенное исследование, более 90% волонтеров, 72% молодежи, не вовлеченной в волонтерство и 53% людей старше 50 лет готовы участвовать в такой деятельности.

Важно, что инициатива объединяет две базовые ценности, которые издавна характеризуют Русский мир и Кавказ: добровольная помощь ближнему и известное всему миру кавказское гостеприимство. Гостеприимство на Кавказе считается одним из главных адатов у мусульман, одной из главных исконных традиций у христиан (например, гостеприимство – основа агъдау у осетин, почитание гостя – один из 3-х главных казачьих домашних законов). Безмерное уважение к гостю в казачьих традициях обуславливалось тем, что гость считался посланцем Божьим. Самым дорогим и желанным гостем считался незнакомый из дальних мест, нуждающийся в приюте, отдыхе и опеке. У аланов гость, кто бы он ни был и откуда бы ни прибыл, также считается Божьим посланником, личностью священной и неприкосновенной.

Гостеприимство особенно ярко проявляется в сельской местности. Когда кавказская семья садится за стол для приема пищи, всегда накрывают на 1 персону больше, чем людей в семье. Считается, что гость, который может прийти во время еды, сразу должен садиться за стол. Кроме того, в каждом доме (особенно в селах) имеется «комната гостя», которая всегда готова к приему.

В старину на Кавказе, если враг просился в гости, то на то время, пока он гостит, все обиды принимающая сторона забывала. По традиции, первые 3 дня гостю не принято было задавать вопросы: кто он, откуда. Гость живет в доме на правах почетного члена семьи. Защита жизни и здоровья гостя, а также его имущества возлагалась на хозяина дома. Не принято было спрашивать у гостя, какой он национальности. Согласно этикету, гость не должен был платить за прием, однако мог сделать подарок детям хозяев.

Волонтеры гостеприимства глубоко изучают традиции и практики гостеприимства и церемонии встречи гостей - не только отечественные, но и мировые кейсы. Некоторые из них будут приведены в последующих разделах описания волонтерской практики.

2. Цели и задачи добровольческой деятельности в сфере гостеприимства и туризма

Цель: Интеграция волонтерских сообществ страны и мира в реализацию проектов по формированию туристской привлекательности территорий и гостеприимству, развитие волонтерских программ, направленных на повышение полезности туризма и путешествий.

Ожидаемый результат: Организовать эффективную социальную практику (социальную франшизу) «Волонтеры гостеприимства» («Добровольчество в сфере гостеприимства»), обеспечивающую вовлечение не менее 60 000 волонтеров в оказание в 2020 году помощи не менее, чем 200 000 благополучателей – туристов и отдыхающих в России и не менее, чем в 10 зарубежных странах - партнерах.

Задачи:

- Исследовать потребности туристов в волонтерской помощи

- Сформировать программу обучения для организаторов добровольчества и волонтеров в сфере гостеприимства
- Обучить и сформировать волонтерские корпуса гостеприимства в местах туристского интереса и пунктах прибытия (отбытия) туристов, отдыхающих
- Сформировать корпоративную культуру волонтеров гостеприимства и стратегию развития направления
- Вовлечь социальных партнеров в развитие добровольчества в сфере гостеприимства (органы власти, бизнес, местные сообщества, НКО, СМИ).
- Сформировать кадровые, инфраструктурные и материально-технические условия развития практики деятельности волонтеров гостеприимства
- Организовать эффективное медиа сопровождение, направленное на освещение и вовлечение общественности в реализацию проекта
- Сформировать механизмы тиражирования практики в регионе, стране, мире.

3. Формы и инфраструктура деятельности Волонтеров гостеприимства

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

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



Молодежь, благодаря участию в волонтерском движении, формирует компетенции в сфере курортно-туристских сервисов, что в дальнейшем позволит реализовать профессиональный или предпринимательский карьерный маршрут в этой отрасли. В рамках направления поддержку также получают волонтерские проекты, направленные на информирование общественности в стране и за рубежом, создание медиа контента, повышающего привлекательность туризма в территории, а также проекты добровольцев в сфере культуры, экологии и волонтеров-медиков, связанные с формированием добровольческих сервисов в сфере гостеприимства.

Реализация проектов волонтерского движения в сфере формирования туристской привлекательности региона включает:

- Добровольческие центры гостеприимства (визит – центры, welcome – центры) – могут быть самостоятельными площадками в местах туристского интереса либо совмещаться с ТИЦ (туристские информационные центры);
- Волонтерские корпуса в местах туристского интереса;
- Сопровождение делегаций;
- Сопровождение мероприятий;