



PEOPLE
PROTECTING
PLACES



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



World
Heritage
Convention

UNESCO World Heritage Sustainable Tourism Online Toolkit

Guide 8 Managing visitor behaviour



Добро пожаловать в путеводитель ЮНЕСКО по Всемирному наследию и устойчивому туризму

Добро пожаловать в путеводитель ЮНЕСКО по Всемирному наследию и устойчивому туризму!

Устойчивое планирование и управление туристической деятельностью является одной из наиболее насущных проблем будущего Конвенции об охране всемирного наследия и находится в центре внимания Программы ЮНЕСКО по всемирному наследию и устойчивому туризму.

Предлагаемые «Пошаговые путеводители» для руководителей объектов всемирного наследия и других заинтересованных сторон позволят растущему числу сообществ, объединенных вокруг объектов всемирного наследия, вносить позитивные изменения в практику эффективного управления вопросами туристической деятельности.

Как пользоваться этим путеводителем.

Данный путеводитель был создан при финансовой поддержке Европейского Союза.

и эффективному управлению туристической деятельностью в соответствующих местах. Параллельно, в ходе создания такого сообщества, мы стремимся содействовать обмену знаниями о наиболее прогрессивных идеях, и поощрять их реализацию и развитие.

Движущим принципом «Пошаговых путеводителей» является четкое и лаконичное объяснение критически важных понятий в отношении развития устойчивого туризма на объектах всемирного наследия, передача ключевых знаний и процессов за время, уделяемое чтению — менее 20 минут на каждое понятие. Наша цель — облегчить понимание и реализацию идей устойчивого туризма всеми заинтересованными сторонами.

Начало работы с пособием

Мы осознаем сложный круг различных обществ, в которых существуют объекты всемирного наследия, и множество проблем, с которыми ежедневно сталкиваются руководители объектов. Несмотря на намерение побудить каждый объект всемирного наследия выполнять большинство или, по крайней мере, многие из задач, включенных в «Путеводители», рассмотрение всех задач в комплексе может показаться утомительным и даже невозможным.

Мы разрабатывали это пособие как источник рекомендаций и вдохновения. Это набор идей, из которых вы, пользователь, можете выбрать нужные вам для воплощения в жизнь, тем самым помогая своему объекту всемирного наследия стать более устойчивым в интересах нынешних и будущих посетителей.

Ознакомление с этими «Пошаговыми путеводителями» будет способствовать переходу вашего объекта к лучшему самоуправлению и большей устойчивости, а не требовать реализации такого уровня сложности системы управления, который может быть просто недостижим для некоторых объектов всемирного наследия. Мы настоятельно призываем всех руководителей объектов внимательно изучить предлагаемые материалы и начать думать о том, какие конструктивные шаги можно предпринять для осуществления обозначенных изменений. Мы еще раз напоминаем всем пользователям, что конечные результаты по каждому объекту будут различаться, и следует всегда принимать во внимание местные условия и интересы сообщества.

Устойчивое развитие — это сложная в изучении система. Пожалуйста, не стесняйтесь задавать любые вопросы относительно информации, представленной в «Пошаговых путеводителях», или присылайте нам свои отзывы. Мы всегда с радостью готовы помочь.

1) Общие тенденции

Все туристические направления различны, но, независимо от этого, **знание долгосрочных и краткосрочных тенденций** в отношении численности посетителей и сопутствующих нагрузок **имеет принципиально важное значение**. Для туристического направления, число посетителей которого растет на 20% в год, необходимо разработать системы управления посетителями, соответствующие существующим и будущим нагрузкам. **Прогнозирование на перспективу** — например, на 5–10 лет вперед — **крайне важно**.

2) Сезонность

Большинство туристических направлений подвержены сезонным пиковым туристическим нагрузкам. Другими словами, **негативное воздействие и риски не распределяются равномерно** на протяжении года, и поэтому необходимо **определить сезонные пики и спады**. Системы управления посетителями должны учитывать и формировать движение и поведение посетителей, особенно в пиковые периоды; в менее загруженные периоды необходимости в этом может не возникать.

3) Анализ тенденций по месяцам и дням

Структура часов отдыха в любом обществе **оказывает большое влияние** на колебания нагрузок на объекты всемирного наследия. В некоторых странах выходные дни часто сопряжены с наибольшим числом посетителей, поэтому может быть целесообразно заранее **определить этот период времени и разработать системы управления передвижениями и поведением посетителей** в такие пиковые дни.

4) Государственные праздники и специальные дни

Во многих обществах **наибольшая нагрузка со стороны посетителей приходится на несколько государственных или религиозных праздников**, специальных или фестивальных дней, особенно если объект всемирного наследия имеет духовное значение. Опять же, в программе управления посетителями необходимо заранее **определить такие дни и уделить им особое внимание**, выработав соответствующую систему управления.

5) Время суток

Важно иметь некоторое представление о пиковых периодах в течение дня. **Нагрузка будет сильно варьироваться**, и часто можно добиться улучшения качества обслуживания посетителей, смягчения нагрузки и **распределения выгод для местного сообщества за счет распределения** групп посетителей по времени дня.

2. Некоторые способы сбора необходимой информации

• Изучение данных по продажам билетов

На некоторых объектах достаточно просмотреть данные о продажах билетов в масштабах всего объекта или по ключевым достопримечательностям, чтобы получить представление о потоках посетителей за год, в конкретные месяцы, недели или дни.

- **Изучение данных гостиничного хозяйства**

По некоторым туристическим направлениям могут иметься точные данные о туристической деятельности, показывающие картину плотности посетителей в любой момент времени в течение года.

- **Наблюдение**

Процесс выяснения того, когда и где возникают проблемы на вашем объекте не обязательно должен быть высокотехнологичным и дорогостоящим. Иногда простое наблюдение за ситуацией может оказаться чрезвычайно полезным.

- **Проведение опросов ключевых групп**

Органы управления многих объектов упускают из виду знания и наблюдательные способности людей на местах. Простой опрос среди сотрудников гостиниц и ресторанов, защитников природы, водителей такси, гидов, местных жителей и продавцов розничных магазинов о том, когда, по их наблюдениям, случаются пиковые периоды, может многое рассказать о передвижениях посетителей.

- **Предоставление людям возможности сообщать о проблемах каким-либо низко технологичным способом**

Например, возможность отправки текстовых сообщений на определенный номер при встрече с проявлением недопустимого воздействия на ОВН может быть очень полезной.

| |
|--|
| 3. Тщательно взвесьте «пропускную способность» или «предел пропускной способности» туристического направления и переменные, которые влияют на его способность принимать людей |
|--|

Ничто в этом пособии не должно трактоваться как побуждение к привлечению туристов вопреки интересам объекта всемирного наследия или принимающего сообщества. **Некоторые природные или культурные феномены настолько чувствительны** к воздействию со стороны посетителей, что **их необходимо всецело защищать** и предоставлять доступ к ним способами иными, нежели физическое посещение объекта (пример пещеры Альтамира в Испании). **Некоторые объекты всемирного наследия работают над моделями «удаленного доступа»**, когда информационно-туристические центры находятся на соответствующем расстоянии от ОВН, или в удобно расположенном месте на еще большем удалении. С учетом появления новых технологий, многим объектам следует обратить внимание на различные способы организации доступа, изучения и исследования объектов и их ВУЦ без необходимости физического посещения.

Представление одним числом того, сколько посетителей может принять объект — его «пропускной способности» — является проблематичным. Согласно последним исследованиям, хороший способ понять концепцию «пропускной способности» — это **рассматривать ограничения туристического направления через призму чисел и переменных**, указывающих на то, что превышение определенного числа посетителей способно нарушить устойчивость объекта и нанести ущерб социальной, экономической или культурной сферам и окружающей среде.

Вряд ли это можно выразить одним простым числом; скорее всего, это будет переменная для описания диапазона разных отметок времени. **Например,** в сухое время года перед туристическим направлением может остро стоять вопрос использования водных ресурсов, если на объекте находится больше «хх» посетителей, но это может не быть проблемой в сезон дождей. Без надлежащего управления посетителями, в разное время и в разных контекстах будет скапливаться слишком много посетителей в местах, где их так много быть не должно. Это приведет к негативному воздействию на объект наследия, снижению качества жизни местного населения, а также к ухудшению впечатлений посетителей от туристического направления. **При наличии качественных данных о туристической нагрузке во времени и физическом пространстве можно спланировать действия и разработать систему, которая будет вступать в действие** по мере необходимости, вместо того, чтобы пытаться управлять дорогостоящими постоянно действующими мерами вмешательства, которые могут не потребоваться, или которых вовсе можно избежать.

Число людей, которое туристическое направление или объект могут принять на устойчивой основе, **можно увеличить при условии повышения эффективности управления** с использованием более совершенных и устойчивых инструментов. Компания «Kiran Consulting», один из ведущих авторитетов в этой области, предложила новое понятие для туристических направлений, «**План пропуска посетителей**», включающее **процесс определения числа** посетителей, которое может принять туристическое направление, и **изменение методов управления** туристическим направлением **при превышении этого числа.**

4. Разработайте план и подход к пропуску посетителей

Если ваше туристическое направление или объект всемирного наследия располагает достаточными ресурсами, то вы можете обратиться к специалистам за технической помощью в решении этой задачи (решение может быть сложным и требовать компьютерного моделирования ряда переменных). **Некоторые объекты всемирного наследия вложили средства в методологию разработки «Плана пропуска посетителей» и развили новую туристическую инфраструктуру** для более эффективного управления потоками посетителей. Сложные компьютеризированные системы регулируют потоки посетителей и продолжительность их пребывания в определенных местах в зависимости от изменения ключевых переменных в реальном времени. На практике это может означать, что гиды направляют группы посетителей по разным маршрутам, чтобы показать другой объект и уменьшить скопление людей на самых притягательных объектах, или что доступ к чувствительным зонам объекта будет ограничен по достижению определенного уровня посещаемости. Часто **такие специальные методические указания помогают работникам туристического направлению в управлении** доступом к чувствительным участкам объекта — путем разработки новых средств интерпретации (на входах?) и выходах из чувствительных зон, чтобы сократить время пребывания людей в наиболее уязвимых точках.

Если вы располагаете крайне ограниченными ресурсами, то нужно учиться на передовых примерах и внедрять низко технологичные и недорогие решения. **Например,** если ваше исследование показало, что наибольшее скопление людей происходит в дни государственных праздников, то можно для таких дней разработать систему, которая позволит:

- перенаправлять посетителей через более широкие участки туристического направления;

- ограничивать доступ к чувствительным зонам;
- повышать цены на доступ к некоторым проблемным участкам;
- предлагать билеты с ограничением по времени.

Существует ряд методов управления посетителями, которые не должны стоить больших денег, но требуют от пользователя четкого определения временных рамок и интенсивности проблемных вопросов, а также мест для внедрения таких специальных систем.

Помните, что туристическое направление обычно больше, чем объект всемирного наследия — используйте более обширную территорию туристического направления для распределения как положительного, так и отрицательного воздействия. Посетителям, как правило, не известны конкретные границы объекта всемирного наследия, и они склонны знакомиться с местом в целом, поэтому **переносите второстепенные виды деятельности в другие места туристического направления**, за границы объекта всемирного наследия.

5. Некоторые методы управления посетителями

1) Ограничение доступа посетителей

Самый грубый способ защитить наследие от воздействия посетителей — закрыть доступ к объекту или серьезно ограничить его. **Посетители не имеют «права» видеть объект**, если он просто не выдерживает последствия посещения. В ситуации, когда только определенное число людей может посещать объект каждый час или день, необходимо **четко сформулировать это ограничение** посредством интерпретации и презентации объекта.

2) Распределение посетителей в пространстве и по времени, чтобы свести к минимуму интенсивность негативного воздействия

Невозможно пропускать все больше и больше посетителей в деликатные экологические или культурные зоны совсем без последствий, но **можно ослабить нагрузку на уязвимые участки за счет более равномерного распределения туристической деятельности** по туристическому направлению, расширения ассортимента туристического предложения и впечатлений, или стимулирования посещений в менее загруженное время дня, недели, месяца или года.

3) Совершенствование систем билетирования (билетной системы?)

Доступ к некоторым объектам всемирного наследия теперь возможен только по билетам. **Такая система позволяет объекту выпускать в продажу только строго определенное количество билетов** на любой день. Это также дает возможность объектам предложить посетителям более высокое качество обслуживания и защитить культурное или природное наследие от нежелательных нагрузок. **Туристические фирмы могут опасаться**, что такие меры будут восприняты посетителями как отрицательное регулирование, **однако результат будет прямо противоположным**. В действительности, посетители будут воспринимать туристическое направление как нечто особенное, более аутентичное и уникальное. Некоторые туристические направления перейдут в разряд «один раз в жизни», и посетители должны будут бронировать билеты за несколько лет вперед. Пещера Альтамира в Испании и парк подземной реки Пуэрто-Принсеса на Филиппинах — два случая, когда ограничение доступа уже доказало свою эффективность.

4) Введение системы ценообразования в зависимости от загруженности

Люди часто зависят от материальной мотивации, и во многих случаях **повышение цен на билеты в чувствительные участки** объекта в пиковые дни **приведет к снижению загруженности**. Однако имейте в виду, порой уникальные события воспринимаются как нечто более желательное, если они стоят дороже, и желаемый эффект от повышения цен может быть потерян. **Ценообразование может стать полезным средством** поощрения посетителей к более равномерному распределению посещения в течение дня или недели. **Предлагая значительно более дешевые билеты на периоды затишья** и более дорогие билеты на пиковые периоды, можно добиться большей равномерности потока посетителей и снизить максимальные нагрузки в пиковые периоды. **Кроме того, доводите свою озабоченность этими вопросами до сведения посетителей**, и кто-то предпочтет посетить объект в менее загруженное время, особенно если это помогает его сохранению.

5) Распределение посетителей по территории туристического направления

Негативные последствия туристической деятельности, как правило, сосредоточены в определенных местах туристического направления в рамках «обязательных к ознакомлению» аспектов объекта. Выдающиеся объекты способны избежать этого, создавая сюжеты и маршруты, которые поведут посетителей через ряд событий и мест, замедляя их движение и увеличивая время пребывания в менее уязвимых зонах. **Например**, люди проведут меньше времени за рассматриванием чувствительного элемента объекта, если смогут больше узнать о нем до или после осмотра. **Кроме того, незачем предлагать полную интерпретацию в непосредственной близости от предмета интерпретации**. Также можно расширить диапазон «обязательных к ознакомлению» аспектов посредством хорошо продуманной интерпретации и повествования. **Этому также способствует изложение более полной истории о принимающем сообществе** и его культуре, и о ВУЦ объекта.

6) Привлечение внимания посетителей к другим впечатлениям, продуктам и услугам, чтобы смягчить сиюминутный интерес и сосредоточенность на небольшом ряде «обязательных к ознакомлению» аспектов

Важной задачей является **увеличение времени пребывания посетителей там, где ущерб от их присутствия будет наименьшим**, и сокращение времени их пребывания там, где оно наносит наибольший ущерб. **Следует расширять сферу туристической деятельности**, обращая внимание туристов на менее известные и менее уязвимые места в рамках вашего туристического направления.

6. Давайте людям информацию, необходимую для совершения правильного выбора

Предоставляйте посетителям и туристическим операторам в режиме реального времени всю информацию, необходимую для того, чтобы сделать правильный выбор. Многие посетители объекта всемирного наследия уже понимают его уязвимость к повреждению или туристическими нагрузками и намерены вести себя ответственно. Можно **информировать посетителей, ожидающих очереди**, об опасности скопления людей и других **негативных последствиях туристической деятельности**, или сообщать эту информацию **в других стратегических точках** на протяжении всего маршрута. Многие посетители будут проводить больше времени в менее чувствительных местах туристического направления — магазинах, заведениях питания, местах отдыха и обучения, или просто проникаясь атмосферой места —

если будут понимать, что столпотворение, независимо от наличия «обязательных к ознакомлению» аспектов, неизбежно приведет к возникновению проблем. **Очень помогают простые вещи**, такие как объявления о том, сколько времени займет ожидание очереди. Можно просто написать на земле: «С этого места до конца очереди ожидание займет еще около 45 минут. Почему бы не пойти выпить кофе или посмотреть на «X», «Y» и «Z»?»

Разработайте систему оповещения гидов и других субъектов туристической деятельности о выявленных проблемах и предлагаемых решениях. **Люди создают проблемы, но люди также могут решать их** при наличии помощи и необходимых ресурсов. Если у вас будет возможность **связываться с администраторами гостиниц**, гидами, таксистами и другими работниками туристического направления, и сообщать им, что в определенные моменты не следует торопить посетителей в обязательные для посещения места туристического направления, то, в свою очередь, **эти люди**

будут способствовать реализации посетителями различных вариантов выбора. Например, они могут предложить гостям уделить больше времени хорошей еде, покупкам, отдыху, осмотру чего-то еще, и т.д.

7. Повышайте продолжительность пребывания посетителей в местах, где местные предприятия и предприниматели могут заработать на них

Можно организовать потоки посетителей так, чтобы местное сообщество могло извлекать из них выгоду. Некоторые выдающиеся объекты сделали посещение местного сообщества с целью приобретения товаров, услуг или впечатлений важной частью туристического опыта. Зачастую у этого есть дополнительное преимущество в том, что такая деятельность происходит в стороне от чувствительных мест объекта. **Не нужно осуществлять продажи вблизи наиболее уязвимых мест** — следует организовать розничную торговлю за пределами чувствительных зон, чтобы увеличить время пребывания там посетителей.

Путеводитель № 8 – Тематическое исследование: Вади-аль-Хитан («Долина китов») (Египет)

Исходная ситуация

Местность Вади-аль-Хитан — также известная как «Долина китов» — находится в Западной (Ливийской) пустыне Египта. Это «музей под открытым небом», сохранивший бесценные ископаемые останки самого раннего и ныне исчезнувшего подотряда китов (Archaeoceti), а также другие разнообразные ископаемые останки доисторических животных и растений. **Вади-аль-Хитан был включен в Список всемирного наследия в 2005 году ввиду количества, концентрации, сохранности и доступности находок.** Объект принадлежит государству, и закон Египта «Об особо охраняемых природных территориях» обеспечивает его надежную правовую защиту, запрещая деятельность, которая может привести к разрушению или ухудшению природной среды.

Основными посетителями этого объекта всемирного наследия являются иностранные туристы, которые обычно разбивают лагерь для ночевки на территории объекта, в связи с тем, что до него трудно добраться. С момента реализации стратегии развития устойчивого туризма в охраняемом районе Вади-эль-Райан, заповеднике, в состав которого входит долина Вади-аль-Хитан, число туристов неуклонно растет — в 2008 году было зарегистрировано порядка 12 000 посетителей.

Какие меры были предприняты для изменения ситуации?

Способы доступа посетителей к объекту были намеренно ограничены, чтобы обеспечить лучший контроль над числом посетителей. Использование транспортных средств запрещено, и Вади-аль-Хитан можно посетить только посредством заранее организованных экскурсий по установленному маршруту, совершаемых пешком или на верблюде. Зонирование охраняемого района Вади-эль-Райан делает возможным осуществление контролируемого экологического туризма в одних местах, и предоставляет возможности для исследований и изучения других мест, а **хорошо спроектированная инфраструктура обслуживания посетителей позволяет направлять людей к основным достопримечательностям по пешеходным дорожкам, и обеспечивает условия для ограниченного размещения на территории объекта.**

Заявленные стратегические приоритеты

- Сохранение целостности и естественной красоты долины Вади-аль-Хитан.
- Обеспечение дальнейших научных исследований доисторических останков.
- Создание системы устойчивого развития туристической деятельности, направленной на удовлетворение как потребностей столь хрупкого природного объекта, так и потребностей местного сообщества.

Какие меры сработали?

Решение основной задачи по сохранению крайне деликатных ископаемых останков было достигнуто путем ограничения доступа посетителей. **В соответствии**

с Планом управления (2008–2013 гг.), разработанным для данного объекта всемирного наследия, эта территория получила определение «зоны всемирного наследия». Проезд транспортных средств запрещен, а зонирование территории предусматривает осуществление контролируемого экологического туризма в одних районах, а в других — проведение научных исследований и изысканий. **Любые визиты должны быть организованы заранее,** чтобы в любой момент времени допустимое максимальное количество посетителей объекта не превышалось. Ввиду удаленности объекта, **туристами разрешается разбивать лагерь на ночь, что исключает потребность в строительстве постоянных объектов инфраструктуры,** которые нарушали бы природный и доисторический ландшафт Вади-аль-Хитан.

Буферная зона также управляется как часть зоны всемирного наследия в рамках охраняемого района Вади-эль-Райан. **Эффективная и хорошо спроектированная инфраструктура обслуживания посетителей позволяет направлять людей к основным достопримечательностям по пешеходным дорожкам.** Благодаря тому, что каждую группу посетителей сопровождает выделенный гид, можно отслеживать действия посетителей и сводить к минимуму любое негативное воздействие на объект. Число точек входа на территорию объекта также сокращено, и **периметр объекта всемирного наследия находится под наблюдением, чтобы свести к минимуму возможность проникновения посторонних.**

В дополнение к стратегии управления посетителями, администрация Вади-аль-Хитан привлекает местные сообщества, предприятия и другие заинтересованные стороны к деятельности по управлению районом, популяризации Вади-аль-Хитан как ведущего объекта для неинтрузивного экотуризма и просветительской деятельности по вопросам охраны окружающей среды, а также обеспечению финансовой устойчивости мероприятий, направленных на сохранение и развитие объекта. **В 2014 году, администрации Вади-аль-Хитан удалось привлечь средства из Италии для установки солнечных батарей,** что является демонстрацией того, как эффективно управляемый объект всемирного наследия может привлекать финансовую помощь для достижения целей объекта.

С какими трудностями пришлось столкнуться?

Вади-аль-Хитан занимает площадь около 200 км² (не включая буферную зону), поэтому обеспечение безопасности района от нежелательных посетителей, например, преследующих цели незаконного оборота окаменелостей или проведения несанкционированных раскопок, было важнейшей задачей. **Не хватало оперативного финансирования** и не поступало финансовой помощи со стороны частного сектора на цели развития инфраструктуры или подготовки персонала, необходимых, чтобы добиться перемен. Также, **до включения долины Вади-аль-Хитан в Список всемирного наследия не существовало каких-либо правил, которые ограничивали бы доступ туристов** или количество людей и транспортных средств на территории объекта.

Как удалось добиться вовлеченности?

Введение новых ограничений для Вади-аль-Хитан и требования, чтобы все туры сопровождались гидом, **открыло возможности для развития предпринимательской деятельности и обеспечения постоянной занятости** для местных сообществ и жителей.

Какие были достигнуты результаты?

Повышение эффективности природоохранных мер, улучшение восприятия ценности объекта и развитие местного сообщества — это три фактора, которые Международный союз охраны природы и природных ресурсов определил в качестве показателей положительного воздействия существующих стратегий управления и туристической деятельности в рамках Вади-аль-Хитан. Ограничение числа туристов означает, что антропогенная инфраструктура может быть сведена к минимуму, тем самым снижая любое потенциальное воздействие на объект. Реализация экскурсий с гидами и осуществление широкомасштабного наблюдения в целях ограничения несанкционированного доступа также позволили снизить возможное негативное воздействие (повреждение или кражу) в отношении хрупких ископаемых останков, расположенных по всей территории объекта всемирного наследия.

Наряду с введением строгих правил управления посетителями, в рамках Вади-аль-Хитан поощряется участие сообщества — развивается мелкая туристическая торговля при участии местных предпринимателей. Нарращивание потенциала в сфере туризма и повышение осведомленности об объекте являлись одними из основных приоритетов в отношении местных сообществ, и эта деятельность оказала положительное влияние на улучшение восприятия ценностей объекта на местном уровне и обеспечение финансовых выгод для местного бизнеса.

Какие уроки можно извлечь из этого?

Хрупкое природное и историко-культурное наследие требует реализации специальных мер по его сохранению, уменьшению негативного воздействия и охране ВУЦ. Для большинства объектов всемирного наследия это потребует принятия мер по ограничению доступа посетителей, таких как установление маршрутов и предварительное бронирование экскурсий.

В долине Вади-аль-Хитан в большом количестве сохранились ископаемые останки, некоторые из которых до сих пор не обнаружены и не задокументированы, поэтому были приняты специальные меры для защиты этих еще неизвлеченных останков и сведению к минимуму риска воздействия на них со стороны туристов, или несанкционированного проникновения на территорию раскопок (метод зонирования — «туристические маршруты» и «недоступные зоны»). **Такие мероприятия требуют людских ресурсов и приверженности местных жителей и гидов** — важно добиваться того, чтобы стратегия по ограничению воздействия со стороны туристов не оказывала негативного влияния на местные сообщества и создавать стимулы (в идеале финансовые) для обеспечения участия заинтересованных сторон.

UNESCO World Heritage Sustainable Tourism Online Toolkit

To read the complete toolkit
visit sustainabletourismtoolkit.org



PEOPLE
PROTECTING
PLACES



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



World
Heritage
Convention

