



**ОТЧЁТ ОБ
УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ**

2026

• ОТЕЛЬ FAİK PASHA

1. МАНИФЕСТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОТЕЛЯ FAİK PASHA

Мы, отель FAİK PASHA, осознаём, что усилия по обеспечению устойчивого развития в туризме сводят к минимуму негативное воздействие на природное и культурное наследие, и признаём ответственность, которую налагает устойчивый туризм. Мы стремимся оставить будущим поколениям лучший мир. В соответствии с этим мы продолжаем работу по многим направлениям, охватываемым концепцией устойчивого развития, таким как сокращение воздействия на окружающую среду, управление энергией, водой и отходами, защита культурного и социального наследия, обеспечение экономических и социальных выгод для местного населения и охрана окружающей среды. В сегодняшнем мире, где важность изменения климата и глобального потепления ощущается всё острее с каждым днём, мы стремимся наилучшим образом выполнять свою ответственность и прилагаем усилия к тому, чтобы экологическая сознательность была усвоена нашими сотрудниками. Мы ставим целью повышать наш успех день ото дня, сосредотачиваясь на эффективном управлении рисками устойчивого развития и обеспечивая устойчивый рост посредством долгосрочных стратегий.

2. НАША ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДОЙ

В нашем отеле мы выполняем требования национального природоохранного законодательства, которому мы подчиняемся, и обеспечиваем его актуальность. Мы продолжаем работу в области управления отходами, использования химических веществ, сточных и хозяйственно-бытовых вод, проведения и поддержания необходимых мероприятий по измерению, анализу и мониторингу, разработки планов обучения и обеспечения непрерывности практик.

3. ПОЛИТИКА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОТЕЛЯ FAİK PASHA

Мы, отель FAİK PASHA, стремимся придерживаться высочайших стандартов устойчивого управления, обеспечивая прозрачность, подотчётность и эффективность наших политик, практик и процедур. На пути к этой цели перечисленные ниже пункты составляют наши основополагающие принципы.

- Соблюдение законодательства Наш отель принял принцип соблюдения законодательных требований во всех процессах, связанных с продукцией и услугами.
- Безопасность наших сотрудников и человеческие ресурсы Наш персонал — наш самый ценный актив. Во всех наших процессах проводятся постоянные улучшения и отслеживаются новейшие технологии, чтобы свести к минимуму риски, способные поставить под угрозу здоровье и безопасность наших сотрудников и деловых партнёров, и предотвратить несчастные случаи на производстве. Обучение наших сотрудников, защита прав человека и обеспечение равных прав независимо от религии, языка или расы являются нашими незыблемыми правилами.
- Удовлетворённость гостей — Безопасность гостей Наши гости — смысл нашего существования. Наши главные ценности — отслеживать все жалобы гостей, поступающие из любого источника, разрешать эти жалобы и информировать наших гостей по данному вопросу, тем самым превращая жалобы в возможности для нас самих.
- Уважение к окружающей среде Предотвращение загрязнения окружающей среды и защита природы посредством максимально эффективного использования наших природных ресурсов, сокращения объёма наших отходов и обеспечения переработки или обезвреживания отходов входят в число наших основных целей.

- Энергосбережение Наш отель основывается на максимально эффективном использовании наших энергоресурсов и постоянном совершенствовании в области энергоэффективности.

- Безопасность пищевых продуктов — Гигиена Внедрение системы безопасности пищевых продуктов на всей пищевой цепочке для предложения качественной продукции, соответствующей принципам безопасности пищевых продуктов, её постоянное совершенствование и приоритизация санитарно-гигиенических условий во всех отелях — наш общий принцип.

- Поддержка местной экономики и практики устойчивых закупок Мы осознаём наш вклад в местную экономику; поэтому мы приняли принцип выбора поставщиков товаров и услуг на местном уровне. Ради устойчивого туризма мы осуществляем экологичные закупки, порождающие меньше энергии, воды и отходов. В свете этих принципов наш отель, конкурирующий на национальном и международном рынках, проявляет необходимую решимость, постоянно развивается и обеспечивает ресурсы, чтобы всегда быть лидером.

- Права детей Мы убеждены, что каждый должен нести ответственность за защиту детей. Мы знаем, что благополучие детей и защита детей от любого вреда чрезвычайно важны и что защита всех детей, с которыми мы связаны, от физического и психического насилия является нашим основополагающим долгом. В свете этих принципов наш отель, конкурирующий на национальном и международном рынках, проявляет необходимую решимость, постоянно развивается и обеспечивает ресурсы, чтобы всегда быть лидером.

- Мы уважаем окружающую среду Наш отель стремится контролировать объёмы воды, электроэнергии, энергии, химических веществ и твёрдых отходов и сводить к минимуму возможный вред окружающей среде и природным ресурсам, не жертвуя комфортом своих гостей. Благодаря принятым нами мерам в свете принципов устойчивого туризма использование природных ресурсов было сокращено, а практики были обновлены с целью минимизации, а где возможно — устранения ущерба, наносимого почве, воде и воздуху.

4. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

- Охрана труда и техника безопасности являются обязанностью всех сотрудников нашего отеля.

- Обязанности и полномочия будут распределены между всеми нашими сотрудниками для выполнения законов, законодательных актов, нормативов и прочих требований в области охраны труда и техники безопасности.

- Охрана труда и техника безопасности нашего отеля так же важны, как и другие наши бизнес-цели.

- При выборе поставщиков и субподрядчиков, работающих с нашим отелем, учитывается и постоянно проверяется критерий соответствия правилам «Охраны труда и техники безопасности нашего отеля».

- Все несчастные случаи могут и должны быть предотвращены.

- Всегда есть более безопасный способ выполнить любую работу.

- Обучение всегда незаменимо для эффективного внедрения стандарта охраны труда и техники безопасности нашего отеля, а также для формирования и развития осознания индивидуальной ответственности в вопросах охраны труда и техники безопасности.

- Все внутренние и внешние ресурсы нашего отеля будут задействованы для обеспечения эффективной, безопасной и здоровой рабочей среды, эффективного взаимодействия, повышения индивидуальной производительности сотрудников и максимально точного и полезного использования информации.

5. НАША ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

- Обеспечивать возможность нашим гостям в любой момент, когда они пожелают, передавать нам свои жалобы,
- Оценивать все предложения, запросы и жалобы, которые могут поступить от наших гостей, персонала и третьих лиц, и совершенствовать наши процессы в рамках наших финансовых, операционных и корпоративных условий в соответствии с требованиями первичного и вторичного законодательства,
- Вся продукция нашего отеля должна быть безопасной с точки зрения здоровья человека.
- Контроль поступающего в наш отель сырья осуществляется без исключения квалифицированным персоналом.
- Поставщики повышают свою осведомлённость, чтобы обеспечить производство продукции с требуемыми нами качествами.
- На каждом этапе производства продукции в нашем отеле соблюдаются правила гигиены и здоровья, а также соответствующие законы и нормативы.
- В нашем отеле каждое подразделение является контролёром другого подразделения.
- Внутри нашего отеля обеспечивается самоконтроль.
- Наша цель — выполнять всякого рода требования для обеспечения постоянного улучшения, развития и повышения эффективности системы менеджмента качества и безопасности пищевых продуктов.

6. ПОЛИТИКА ЗАКУПОК

Во имя устойчивых закупок наш отель:

- Мы сводим к минимуму ненужные закупочные операции. Продукт, который не нужно покупать, имеет наименьший экологический след. На этапе закупки мы удостоверяемся, что не существует уже имеющихся продуктов или ресурсов, способных удовлетворить потребность.
- Мы учитываем затраты жизненного цикла. Закупочная цена — не единственный элемент затрат, который следует учитывать. Затраты на энергию, отходы или расходные материалы иногда могут быть дороже самого продукта; поэтому при принятии решений мы учитываем все статьи затрат.
- Мы покупаем надёжную сертифицированную продукцию. Сертифицированная продукция производится на основе качества, снижает воздействие на окружающую среду и внушает всем заинтересованным сторонам представление о том, что предприятие бережно и дружелюбно относится к природной среде; поэтому она находится на вершине нашего списка приоритетов при закупках.
- Мы покупаем перерабатываемую продукцию. Циркулярная экономика — это экономическая модель, повторно использующая продукцию и минимизирующая отходы. Она нацелена на улучшение жизненного цикла продукции и минимизацию образующихся отходов. По этой причине мы учитываем наличие переработанного содержимого, долговечность и ремонтпригодность, перерабатываемую упаковку, а также программы возврата или повторного использования.
- Мы отдаём предпочтение «зелёным» поставщикам. Мы стремимся поддерживать продавцов и поставщиков, которые внедряют устойчивость в собственные практики и цепочки поставок.
- Мы минимизируем потребление. Мы вырабатываем модели поведения, минимизирующие потребление, такие как использование переработанной бумаги, отказ от ненужной печати, двусторонняя печать и выбор многоразовых материалов в офисах, и регулярно проводим обучение персонала по этому вопросу.

7. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ, ПРАВ ЖЕНЩИН И ГЕНДЕРНОГО РАВЕНСТВА

- Цель нашей политики — создавать и распространять принципы, обеспечивающие установление честных, прозрачных, справедливых, уважительных и основанных на доверии отношений.
- Мы отбираем и развиваем наши динамичные и профессиональные человеческие ресурсы из числа кандидатов, подходящих для организации, культуры и целей.
- Как компания, инвестирующая в людей и ценящая их, мы создаём и управляем системами охраны труда и техники безопасности, которые постоянно отслеживаются и совершенствуются.
- Мы организуем обучение, служащее целям нашей компании и личностному развитию нашего персонала.
- Мы придаём значение гендерному равенству в нашей деятельности;
- Мы обеспечиваем здоровье, безопасность и благополучие всех наших сотрудников независимо от гендерных различий.
- Мы поддерживаем участие женщин в трудовой деятельности во всех наших подразделениях и предлагаем равные возможности.
- Мы действуем по принципу «равная оплата за равный труд», не допуская гендерной дискриминации.
- Мы распределяем задачи, соблюдая принцип равенства.
- Мы обеспечиваем необходимую среду для равного использования карьерных возможностей.
- Мы разрабатываем политику обучения и поддерживаем участие женщин и повышение осведомлённости.
- Мы создаём рабочую среду и практики, сохраняющие баланс между работой и семейной жизнью.
- Мы оказываем поддержку и предлагаем равные возможности для присутствия женщин в руководстве компании.
- Мы ни при каких обстоятельствах не допускаем, чтобы женщины подвергались насилию, домогательствам, дискриминации, подавлению, принуждению, клевете и т. п. Мы всегда осознаём ценность, которую они привносят в мир и в нашу организацию, и поддерживаем их присутствие.

8. НАША ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА

Чтобы совместно со всеми нашими сотрудниками вносить вклад в устойчивый туризм, защита окружающей среды, формирование и развитие сознательного отношения к охране окружающей среды и работа по принципу экологичного строительства являются главной целью нашего отеля. В этом направлении наши цели:

- Обеспечивать энергоэффективность и экономию, используя технологические достижения,
- Регулярно отслеживать наше потребление воды и электроэнергии с целью придания устойчивости нашим природным ресурсам и принимать защитные меры для предотвращения чрезмерного потребления,
- Обеспечивать продвижение использования возобновляемых источников энергии,
- Использовать энергию и природные ресурсы на оптимальном уровне и осуществлять мероприятия, предотвращающие ненужное использование ресурсов,
- Принимать активное участие в мероприятиях и событиях, украшающих окружающую среду,
- Для предотвращения загрязнения окружающей среды обеспечивать сокращение потребления вредных для среды веществ и объёма отходов,

- Для предотвращения чрезмерного потребления химических веществ регулярно обучать наш персонал использованию химических веществ,
- Разделять отходы в источнике их образования для предотвращения загрязнения и защиты окружающей среды,
- Обеспечивать утилизацию опасных отходов, образующихся на нашем объекте, в рамках природоохранного законодательства,
- Сводить к минимуму наши выбросы, выбирая оборудование с наиболее подходящей, экологически совместимой технологией,
- Регулярно предоставлять напоминающую информацию с целью повышения экологической сознательности нашего персонала и гостей,
- Проводить регулярные учения с командами реагирования на чрезвычайные ситуации с целью предотвращения возможных чрезвычайных ситуаций и экологических катастроф,
- Сотрудничая с нашими поставщиками и клиентами, вносить вклад в повышение их чувствительности к окружающей среде,
- Осуществлять нашу деятельность с осознанием ответственности перед окружающей средой и обществом, веря в постоянное развитие и с устойчивой экологической убежденностью, и обеспечивать её непрерывность.

9. ПОЛИТИКА ПРЕЗЕНТАЦИИ И ЗАЩИТЫ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

Уважая права интеллектуальной собственности, наш отель ценит, включает и демонстрирует аутентичные элементы традиционной и современной местной культуры в оформлении своей деятельности, декоре, кухне или магазинах. Местное/региональное искусство/ремесло отражается в дизайне и мебели. Живое культурное наследие и традиции проявляются в розничной торговле, мероприятиях и прочих услугах. Авторские права и права интеллектуальной собственности были соблюдены, и необходимые разрешения получены. Наш отель уважает авторские права, интеллектуальные и промышленные права, принадлежащие этим произведениям, представляя местную и региональную культуру и артефакты. Аутентичные элементы традиционной и современной местной культуры используются в нашей кухне, дизайне и декоре. Наш отель не покупает и не продаёт исторические и археологические артефакты, не посредничает в их торговле и не выставляет их. Наш отель отдаёт приоритет продвижению и потреблению местной продукции. Во всей своей деятельности он внедряет инновационные и креативные практики для обеспечения устойчивости в гастрономии.

10. ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ДЕТЕЙ

- Уважать права детей и принимать необходимые меры для защиты детей от всех видов эксплуатации, включая сексуальную эксплуатацию,
- Поддерживать программы, предотвращающие ситуации, когда дети становятся нуждающимися в защите и заботе,
- Поддерживать учреждения и организации, обеспечивающие реинтеграцию в общество детей, вовлечённых в преступления или в отношении которых были совершены преступления,
- Сотрудничать со всеми заинтересованными сторонами, служащими детям,
- Проводить мероприятия, повышающие общественную осведомлённость и чувствительность к предотвращению насилия в отношении детей,
- Организовывать обучение нашего персонала по вопросам защиты детей,
- Поддерживать всякого рода организации и мероприятия, направленные на защиту детей в нашем окружении,
- Обеспечивать информирование местных органов власти и соответствующих организаций обо всех подозрительных действиях в отношении детей — таковы наши цели.

11. ПОЛИТИКА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ВСЕХ

- В нашем отеле нет номера, доступного для людей с инвалидностью.
- Наш отель также отслеживает и обязуется обеспечивать полное соблюдение законодательных норм в отношении доступности и постоянное совершенствование в этом направлении.
- Наш отель регулярно проводит техническое обслуживание и ремонт в части нормативов и инфраструктуры доступности и при необходимости осуществляет улучшения. Кроме того, мы регулярно информируем наших сотрудников по вопросам доступности.

12. ПОЛИТИКА ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

Чтобы защитить наш мир от возможных опасностей, мы эффективно используем нашу энергию и ставим цели по сокращению нашего энергопотребления. Для этого:

- Чтобы выполнять как наши обязанности перед природой, так и наши правовые обязательства, мы следуем национальным и международным стандартам, законам и нормативам, добровольно осуществляем усилия по обеспечению сокращения использования энергии и/или постоянного улучшения показателей нашего энергопотребления и отслеживаем результаты наших усилий.
- Мы ставим цели и включаем энергоэффективность в наши программы обучения, чтобы обеспечить участие также и наших сотрудников.
- Мы придаём значение сотрудничеству со всеми нашими заинтересованными сторонами для формирования общих целей и результатов в области управления энергией. В этих вопросах мы стараемся поддерживать наше взаимодействие, чтобы совместно с нашими гостями, сотрудниками, посетителями и всеми деловыми партнёрами достичь общего уровня осведомлённости и сознательности.
- Мы стараемся исследовать, находить, приобретать и использовать энергоэффективные подходящие продукты, оборудование, аппаратуру и технологические альтернативы.
- Мы стремимся документировать нашу Систему энергоменеджмента, распространять её на все наши подразделения, при необходимости обновлять, пересматривать и постоянно совершенствовать.
- Мы оцениваем энергетические риски или чрезвычайные ситуации, которые могут возникнуть, такие как энергетические ограничения, и планируем меры, которые могут быть приняты.

13. ПОЛИТИКА ОБУЧЕНИЯ

Чтобы обладать полноценной сознательностью в вопросах охраны окружающей среды и чтобы усвоенное претворялось в практику, необходимо действовать в рамках системы непрерывного обучения. Мы стремимся поддерживать систему динамичной, обеспечивая, чтобы персонал объекта проходил экологическое обучение регулярно каждые 6 месяцев и чтобы каждый сотрудник в каждом подразделении проходил это обучение не реже одного раза в год посредством ротации. Руководители подразделений представляют список участников Исполнительной команде системы устойчивого менеджмента до начала обучения. Мы стремимся обеспечить восприятие серьёзности обучения, отмечая посещаемость на каждом занятии и обеспечивая обязательное присутствие рядом с персоналом менеджеров и/или руководителей подразделения, к которому этот персонал относится.

❖ Ознакомительное обучение ❖ Обучение на рабочем месте ❖ Обучение по охране труда и технике безопасности ❖ Обучение по оказанию первой помощи ❖ Противопожарное обучение ❖ Обучение энергоэффективности и энергосбережению ❖ Обучение гигиене и безопасности пищевых продуктов ❖ Обучение устойчивому развитию.

14. УСТОЙЧИВЫЕ ПРАКТИКИ

14.1. ОПАСНЫЕ ОТХОДЫ

Чтобы опасные отходы, образующиеся в нашем отеле, утилизировались без нанесения вреда окружающей среде, мы собираем образующиеся в наших подразделениях опасные отходы в наших помещениях для опасных отходов в надлежащих условиях, маркируем их и передаём лицензированным компаниям для утилизации или переработки в соответствии с законодательством.

ВИДЫ ОТХОДОВ ❖ Загрязнённая упаковка ❖ Пустая металлическая упаковка под давлением ❖ Электронные отходы ❖ Отработанное растительное масло ❖ Отходы красок и лаков ❖ Печатные тонеры ❖ Загрязнённые абсорбенты ❖ Фильтрующие материалы/резакки ❖ Люминесцентные лампы и прочие ртутьсодержащие отходы ❖ Батарейки и аккумуляторы ❖ Сельскохозяйственные химические отходы ❖ Масляные фильтры

14.1. ОПАСНЫЕ ОТХОДЫ

Подразделения, в которых осуществляется обращение с опасными отходами, определены, и передача в соответствующие учреждения производится.

14.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ХИМИЧЕСКИХ ВЕЩЕСТВ

Уборка с учётом окружающей среды — важный шаг для того, чтобы убирать гигиенично и при этом как можно меньше негативно влиять на здоровье и окружающую среду. Ущерб, наносимый окружающей среде, может быть сведён к минимуму не только за счёт использования экологичных чистящих средств, но и за счёт экономичного использования этих средств и хорошей регулировки их дозировки. Таким образом можно значительно снизить общий вред химических веществ для окружающей среды.

❖ Мы планируем обучение наших сотрудников использованию химических веществ и мерам, которые следует принимать в случае разлива/рассыпания опасных химических веществ. ❖ Мы проверяем, что пестициды, используемые компанией по борьбе с вредителями, у которой мы получаем внешние услуги, являются продуктами, не наносящими вреда здоровью человека и окружающей среде. Мы стараемся снизить потребление химических веществ, связанное с борьбой с вредителями, стремясь больше использовать естественные меры (ловушки для мух, липкую бумагу и т. п.). ❖ Мы используем непроницаемые мраморные плиты на всех полках для хранения химических веществ на наших химических складах. Таким образом мы предотвращаем попадание химического вещества в водостоки или почву в результате какого-либо разлива/протекания. ❖ Биоразлагаемость используемых нами общих химических веществ высока, и мы специально оцениваем этот критерий при новых закупках. ❖ В системах дезинфекции рук в общих зонах предпочтение отдано сенсорным дезинфицирующим средствам, и потребление старались удерживать на оптимальном уровне.

14.3. ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ и ПРИРОДНОГО ГАЗА

Мы стремимся к тому, чтобы все закупаемые нами электронные изделия были энергоэффективными и чтобы все наши сотрудники проходили обучение по энергосбережению. В нашем отеле осуществляются и обеспечиваются на постоянной основе следующие усилия по энергосбережению.

❖ В нашем отеле вместо ламп накаливания используется эффективное освещение или светодиодное освещение для обеспечения энергосбережения во всех номерах и общих зонах и в целях сокращения количества опасных отходов. ❖ Освещение по периметру здания, а также системы отопления и охлаждения по всему отелю управляются автоматикой, и обеспечивается их контроль. ❖ В подходящих общих зонах для гостей используется освещение с датчиками движения. ❖ Многие зоны внутри объекта спроектированы так, чтобы сокращать потребление энергии за счёт использования дневного света. ❖ В наших номерах используются электронные ключ-карты. ❖ Возможные потери энергии сводятся к минимуму путём проведения технического обслуживания и очистки всех электрических устройств через определённые интервалы. ❖ В некоторых возможных местах используются фотоэлементные автоматически открывающиеся/закрывающиеся двери, и потребление энергии, которое возникло бы из-за потерь тепла/холода, сокращается. ❖ Не меняя постельное бельё в номерах наших гостей, которые этого не просят, каждый второй день, мы снижаем потребление электроэнергии, связанное со стиркой/сушкой/перемещением.

14.4. ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ и ПРИРОДНОГО ГАЗА

В наших номерах мы направляем наших гостей и сотрудников к экономии.

14.5. ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ и ПРИРОДНОГО ГАЗА, ЭНЕРГИЯ

Потребление электроэнергии и природного газа отслеживается на нашем объекте. Посредством необходимого информирования наших гостей и сотрудников осуществляются усилия по экономии.

14.6. ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДЫ

Чтобы снизить общее потребление воды, не поступаясь вопросами здоровья, гигиены и удовлетворённости гостей, мы используем водосберегающее оборудование; мы информируем гостей и обучаем наших сотрудников по этому вопросу. В нашем отеле осуществляются и обеспечиваются на постоянной основе следующие усилия по водосбережению:

❖ Помимо специальных смесителей и душевых леек с низким расходом, мы предотвращаем ненужное использование воды за счёт применения фотоэлементных или таймерных смесителей, душей и писсуаров. ❖ Мы орошаем наш экологически совместимый сад с помощью капельных и дождевальных систем. ❖ Смена полотенец и постельного белья в номерах производится в соответствии с пожеланиями гостей, и гости информируются по этому вопросу.

14.8. ЗАЩИТА И ПРЕЗЕНТАЦИЯ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

Мы, отель FAİK PASHA, придаём большое значение защите и презентации культурного наследия. Передача нашим гостям элементов местной культуры и истории является одним из основополагающих принципов нашего отеля.

14.9. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОЗНАТЕЛЬНОСТЬ

Мы, отель FAİK PASHA, понимаем важность социальной ответственности и экологической сознательности. Мы применяем экологичные практики, устойчиво используя природные ресурсы. Мы инвестируем в возобновляемые источники энергии и обеспечиваем переработку в управлении отходами. Мы работаем сообща, чтобы оставить будущему зелёный мир, повышая осведомлённость наших сотрудников и гостей в отношении экологической сознательности.

СПАСИБО