



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Ολοκληρωμένα προγράμματα
περιβαλλοντικής διαχείρισης στις
ξενοδοχειακές επιχειρήσεις Νομού Ηρακλείου**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Αϊβαλικλή Δέσποινα ΑΜ: 4274

Σπιθάκη Γεωργία ΑΜ: 4408

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2016

Υπεύθυνη Δήλωση : Βεβαιώνουμε ότι είμαστε συγγραφείς αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχαμε για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχουμε αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες κάναμε χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνουμε ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμάς προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοίκηση Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

Copyright © Αϊβαλική Δέσποινα, Σπιθάκη Γεωργία , 2017

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να μελετήσει την περιβαλλοντική διαχείριση των ξενοδοχείων και ειδικότερα των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων στο νομό Ηρακλείου. Η περιβαλλοντική διαχείριση μπορεί να γίνει μέρος των γενικότερων πρακτικών διαχείρισης του ξενοδοχείου, καθώς αυτή συνεισφέρει στην εξοικονόμηση ενέργειας και νερού, στην προστασία περιβάλλοντος με τη σωστή διαχείριση των στερεών, υγρών και αερίων αποβλήτων, αλλά μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί και για την προώθηση του ξενοδοχειακού προϊόντος. Ο έλεγχος της εφαρμογής και βελτιστοποίησης της περιβαλλοντικής διαχείρισης της ξενοδοχειακής μονάδας εξασφαλίζεται με την προτεινόμενη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου ακολουθώντας διεθνές σύστημα ποιότητας.

Στην μεθοδολογία που ακολουθούμε γίνεται αρχικά καταγραφή των επιπτώσεων του ξενοδοχειακού τουρισμού στο περιβάλλον και περιγραφή των πρακτικών διαχείρισης στερεών, υγρών και αερίων αποβλήτων, του νερού, έλεγχο των προμηθευτών και εξοικονόμηση ενέργειας. Βασικό ρόλο έχει η μελέτη των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την λειτουργία μιας νέας ξενοδοχειακής μονάδας. Αναλύονται και αξιολογούνται οι τεχνικές εξοικονόμησης ενέργειας με τεχνικοοικονομικά κριτήρια, και προτείνονται οι βέλτιστες. Επιλέγεται η βέλτιστη μέθοδος διαχείρισης βιολογικών αποβλήτων με κριτήρια: το μέγεθος της μονάδας, την ποιότητα των αποβαλλόμενων προς το περιβάλλον λυμάτων και το κόστος της επένδυσης.

ABSTRACT

The purpose of this work is to study the environmental management of hotels and especially of large hotel units in the prefecture of Heraklion. Environmental management can be part of the hotel's general management practices as it contributes to saving energy and water, protecting the environment by properly managing solid, liquid and gaseous waste, but can also be used to promote the hotel product. The control of the implementation and optimization of the hotel's environmental management is ensured by the proposed internal control procedure following an international quality system.

In our methodology we are initially recording the impact of hotel tourism on the environment and describing the practices of solid, liquid and gaseous waste management, water, supplier control and energy savings. The environmental impact assessment, a prerequisite for the operation of a new hotel unit, is essential. Analyze and evaluate energy saving techniques with technical and economic criteria, and suggest the best. The optimal bio-waste management method is selected on the basis of: the size of the unit, the quality of the wastewater discharged to the environment and the cost of the investment.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Contents

<u>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</u>	4
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</u>	9
<u>1.1 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Τουρισμού</u>	9
<u>1.2 Ιστορικά ο τουρισμός</u>	10
<u>1.3 Διακρίσεις και μορφές εναλλακτικού τουρισμού</u>	11
<u>1.4 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού</u>	15
<u>1.4.1 Θετικές επιδράσεις του τουρισμού</u>	15
<u>1.4.2 Αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού.</u>	
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u>	17
<u>2.1 Πλαίσιο Λειτουργίας και προϋποθέσεις Άσκησης Πράσινης Επιχειρηματικότητας</u>	18
<u>2.2 Η Έννοια της Ποιότητας και η Σημασία της</u>	20
<u>2.3 Έλεγχος Ποιότητας</u>	23
<u>2.4 Ποιότητα</u>	24
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3</u>	26
<u>ΠΕΡΙΒΑΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ</u>	

	26
3.1 Οι Επιπτώσεις του Ξενοδοχειακού Τουρισμού	26
3.2 Η Οικονομική Σημασία της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	29
3.3 Προτυπα διαχείρισης και συστήματα διαχείρισης Περιβάλλοντος	31
3.3.1 Πρότυπα iso 9001, iso 9002, iso 9003 και iso 9001:2000	31
3.3.2 HACCP (HAZARD ANALYSIS OF CRITICAL CONTROL POINTS)	32
3.3.3 ΕΛΟΤ EN ISO 14001	33
3.3.4 EMAS	34
3.3.5 ECOLABEL	35
3.3.6 GREEN KEY	36
3.4 Διαχείριση Ενέργειας	37
3.5 Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	38
3.6 Διαχείριση Υγρών και Αέριων Αποβλήτων	40
3.7 Διαχείριση Νερού	41
3.8 Έλεγχος Προμηθευτών	43
3.9 Εξοικονόμηση Ενέργειας	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	45
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	46
4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	47
4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	47

4.2.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	48
4.2.2 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ (ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ)	49
4.2.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	49
4.2.4 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΦΑΣΗ	50
4.2.5 ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	50
4.2.6 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	51
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	51
5.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	51
5.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	68
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

1.1 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Τουρισμού

Τουρισμός είναι η ανθρώπινη δραστηριότητα κατά την οποία, οι άνθρωποι μετακινούνται και διαμένουν προσωρινά για μικρό χρονικό διάστημα σε ένα ή περισσότερους διαφορετικούς τόπους από εκεί που κατοικούν μόνιμα , για λόγους διαφορετικούς της χρηματικής απολαβής όπως ξεκούρασης, ψυχαγωγίας, περιήγησης, σωματικής άσκησης, θεραπείας, επίσκεψης σε φίλους και συγγενείς, θρησκείας, επαγγελματικών υποχρεώσεων, εκπαίδευσης και άλλων δραστηριοτήτων. (Κοντού, 2009)

Ο τουρισμός αποτελεί μεγάλη βιομηχανία για παραδοσιακά τουριστικές χώρες όπως η Γαλλία, η Ισπανία, η Ελλάδα κ.α. καθώς επιφέρει μεγάλα ποσά εσόδων κάθε χρόνο. Υπάρχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά για να υπάρχει συνεχής ανάπτυξη του τουρισμού σε κάθε χώρα. Όπως αναφέρουμε παρακάτω πρέπει να έχει:

- Φυσικό κάλλος
- Καλές κλιματολογικές συνθήκες
- Αρχαιολογικά μνημεία / μουσεία
- Παραδόσεις και έθιμα
- Καλή συγκοινωνία
- Ευχάριστη διαμονή (καταλλήλως εξοπλισμένα ξενοδοχεία και χώροι)
- Σωστή συμπεριφορά των ντόπιων προς τους τουρίστες.

1.2 Ιστορικά ο τουρισμός

Ο τουρισμός υπάρχει από την αρχαιότητα και ξεκίνησε όταν ανακαλύφθηκε το χρήμα το 600 π.Χ. Οι ανακαλύψεις αυτές βοήθησαν στη δημιουργία και ανάπτυξη του τουρισμού καθώς υπήρχε τρόπος να πληρώσουν για το ταξίδι, τη διαμονή τους και τα έξοδα τους. Έτσι αναπτύχθηκε η ιδέα του τουρισμού, που υπάρχει τώρα και σχεδόν πέντε χιλιετίες. Η πρώτη χώρα που πρωτοξεκίνησε να εμφανίζεται το φαινόμενο του τουρισμού ήταν η Αίγυπτος.

Στην αρχαία Ελλάδα, οι πολίτες που ήταν οικονομικά εύποροι και διέθεταν ελεύθερο χρόνο ανήκαν στα ανώτερα κοινωνικά στρώματα, όπου υπήρχε η δυνατότητα να συμμετέχουν σε διάφορα ταξίδια κάθε είδους. Πληροφορίες που προέρχονται από αρχαία χειρόγραφα αναφέρουν ότι, τα περισσότερα ταξίδια διοργανώνονταν για θρησκευτικούς και αθλητικούς λόγους. Για παράδειγμα, διοργανώνονταν ταξίδια για τους Ολυμπιακούς αγώνες οι οποίοι λάμβαναν μέρος στην Ελλάδα ή στην Αίγυπτο όπου υπήρχαν μουσεία και εκθέματα, καθώς και για διοργανώσεις θρησκευτικού χαρακτήρα.

Αν το δούμε χρονολογικά την ιστορική αναδρομή του τουρισμού, θα ξεκινήσουμε το 1840 με την ανάπτυξη του σιδηροδρόμου. Τότε υπήρξε μια μεγάλη κινητικότητα των ταξιδιωτών καθώς ο σιδηρόδρομος ήταν το πρώτο μέσο μαζικής μεταφοράς. Οι πρώτοι τουριστικοί οδηγοί οι οποίοι εμπεριείχαν όλες τις πληροφορίες για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού, εκδόθηκαν το 1839. Τέλος το 1845 δημιουργείται το πρώτο ταξιδιωτικό γραφείο «Thomas Cook & Son» και παρατηρείται η σταδιακή ανάπτυξη των ξενοδοχειακών μονάδων στην Ευρώπη. (Ηγουμενικής, 1999).

1.3 Διακρίσεις και μορφές τουρισμού

Ο τουρισμός διακρίνεται σε:

Εγχώριος Τουρισμός (domestic tourism): Οι μόνιμοι κάτοικοι ημεδαποί ή αλλοδαποί μιας χώρας που μετακινούνται από τον ένα τόπο σε έναν άλλο τόπο της ίδιας χώρας για προσωρινή διαμονή (πχ. ένας από την Κρήτη ταξιδεύει Αθήνα).

Εξερχόμενος Τουρισμός (outbound tourism): Οι μόνιμοι κάτοικοι ημεδαποί μίας χώρας που μετακινούνται σε μία άλλη χώρα για προσωρινή διαμονή (πχ. ένας Έλληνας που ταξιδεύει στη Γαλλία ή το αντίστροφο).

Εισερχόμενος Τουρισμός (inbound tourism): Οι μόνιμοι κάτοικοι ξένων κρατών (αλλοδαποί) που ταξιδεύουν με προορισμό την εκάστοτε χώρα(π.χ. ένας Γάλλος που ταξιδεύει για Ελλάδα)

Διεθνής Τουρισμός (international tourism): στο σύνολό του ο εισερχόμενος με τον εξερχόμενο τουρισμό.

Εσωτερικός Τουρισμός (internal tourism): στο σύνολό του ο εγχώριος και ο εισερχόμενος τουρισμός

Εθνικός Τουρισμός (national tourism): στο σύνολο του ο εγχώριος και ο εξερχόμενος τουρισμός(Δημήτρης Λαγός,2005 σελ. 42 με 43)

Ενώ ταυτόχρονα είναι πληθώρες οι μορφές στις οποίες αυτός κατατάσσεται:

- Ο **εναλλακτικός τουρισμός (alternative tourism)** είναι τμήμα των ειδικών μορφών τουρισμού, όπου η κάθε μορφή έχει ειδικό κίνητρο για τη ζήτηση της και ειδικές υποδομές για την ανάπτυξη της (προσφορά) σε σχέση με τις άλλες μορφές. Ο εναλλακτικός τουρισμός προσφέρεται για εκείνους που θέλουν ένα διαφορετικό τρόπο διακοπών ο οποίος συνδέεται με το φυσικό πλούτο, την κουλτούρα και τον πολιτισμό κάθε χώρας χωρίς αυτά να αλλοιώνονται και να επηρεάζονται απο την επαφή με τον μαζικό τουρισμό (www.wikipedia.gr).
- Ο **αγροτουρισμός** περιλαμβάνει μια εναλλακτική ήπια μορφή **τουρισμού**, στην οποία οι επισκέπτες - φιλοξενούμενοι διαμένουν προσωρινά σε αγροτικές περιοχές και συμμετέχουν σε αγροτικές δραστηριότητες. Έτσι ο επισκέπτης έρχεται σε άμεση επαφή με την αγροτική ζωή, τη φύση, τις καλλιέργειες και τις ομορφιές του φυσικό πλούτου, που για τον κάτοικο αστικής περιοχής είναι κάτι ιδιαίτερο και διαφορετικό. Επίσης περά από την ευχάριστη διαμονή τους δίνετε και η δυνατότητα να συμμετέχουν στις διαφορές δραστηριότητες που είναι η εξής:

- Η παρακολούθηση και η πιθανών συμμετοχή στις αγροτικές εργασίες
- Η απόλαυση του φυσικού πλούτου κάθε περιοχής (πουλιών, πανίδας, χλωρίδας, επισκέψεις υγροβιότοπων, κλπ.)
- Η άσκηση σε τουριστικά αθλήματα (πχ. ραφτινγκ, πεζοπορία κλπ.),
- Οι ξεναγήσεις σε πολιτιστικά μέρη (πχ. επισκέψεις σε μοναστήρια, εκκλησίες, λαογραφία μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους).
- Μαθήματα διαφόρων τοπικών δραστηριοτήτων (πχ μαθήματα αργαλειού, παραδοσιακών χορών, παραδοσιακή κουζίνας, κ.λπ.) (Ρίγας, Χ., 2003).

Η μορφή αυτή έχει αναπτυχθεί σε αγροτουριστικές χώρες που υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για αυτή την μορφή τουρισμού, όπως η Ισπανία, Γαλλία και Γερμανία. Δυστυχώς στη Ελλάδα δεν έχει αναπτυχθεί αυτή η πρακτική, ενώ διαθέτει το αξιοποιήσιμο κεφάλαιο για εκμετάλλευση (πολιτισμικό και φυσικό πλούτο κτλ) αλλά δεν διαθέτει την κατάλληλη υποδομή. Ο Ελληνικός αγροτουρισμός μπορεί να είναι ανταγωνιστικός συμβάλλοντας στη προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς, ενώ θα ενισχύσει και την τοπική οικονομία. (www.wikipedia.gr).

- Ο **αθλητικός τουρισμός** περιλαμβάνει την παρακολούθηση ή την συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες, που λαμβάνουν μέρος σε άλλη χώρα ή τόπο απο εκείνον της μόνιμης κατοικίας και εργασίας. Μπορεί να είναι οργανωμένη συμμετοχή ή μη, για επαγγελματικούς σκοπούς ή όχι. (www.wikipedia.gr).
- **Οικοτουρισμός** είναι μια μορφή τουρισμού, περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που προωθούν την προστασία και τη διαχείριση του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος. Συνήθως αναπτύσσεται σε αξιοσημείωτες οικολογικές περιοχές όπου υπάρχει η ικανότητα στήριξης του ([www HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr".wikipedia. HYPERLINK](http://www.wikipedia.gr)

["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)*gr*).

- Ο **χειμερινός τουρισμός** όπως και ο καλοκαιρινός τουρισμός, περιλαμβάνει δραστηριότητες που λαμβάνουν μέρος λόγω κλιματικών συνθηκών για αυτό και ονομάζεται έτσι. Δηλαδή όταν ο τουριστικός προορισμός, οποιας μορφής απο τις άλλες που αναφέρουμε κι αν είναι ο τουρισμός αυτός καθεαυτός, έχει χειμώνα τότε έχουμε χειμερινά αθλήματα όπως σκι στο χιόνι, χειμερινοί Ολυμπιακοί αγώνες κ.τ.λ. Κάτι που προσδιορίζει ακόμη πιο συγκεκριμένα τη μορφή του χειμερινού τουρισμού που ακολουθεί (www.wikipedia.gr).

- Ο **μορφωτικός τουρισμός ή γνωστικός** έχει ως σκοπό ο επισκέπτης να εμπλουτίσει τις γνώσεις του γύρω από τη πολιτισμό και την επιστήμη κάθε τόπου, μέσω της επικοινωνίας με τους αρμόδιους φορείς (ξεναγούς κτλ) αλλά και των κατοίκων. Οι αρχαιολογικοί χώροι, τα ιστορικά κτίρια και τα μουσεία είναι συνήθως τόποι έλξης τουριστών που έχουν σκοπό να ταξιδεύουν για αυτό το λόγο. ([www](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/".wikipedia.](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK*
["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)*gr*).

- Ο **Θεραπευτικός τουρισμός** είναι μια εναλλακτική μορφή τουρισμού, που βοηθάει στην πρόληψη και αποκατάσταση της υγείας, στη ταυτόχρονη ανάγκη για διακοπές και ξεκούραση, είτε πνευματική είτε σωματική μαζί σε ένα ειδικό διαμορφωμένο περιβάλλον. ([www](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)
HYPERLINK ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)
HYPERLINK ["http://www.wikipedia.gr/".wikipedia.](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)
HYPERLINK ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)
HYPERLINK ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/) *HYPERLINK* ["http://www.wikipedia.gr/"](http://www.wikipedia.gr/)*gr*).

κοινωνικοοικονομικές δυσκολίες που καθιστά προσβάσιμο σε αυτούς τον τουρισμό ενώ παράλληλα προκύπτουν από αυτό θετικά αποτελέσματα κοινωνικής και οικονομικής φύσεως. ([www](http://www.wikipedia.gr/) HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" .wikipedia. HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/"gr).

- **Τουρισμός της τρίτης ηλικίας** εννοούμε τους τουρίστες άνω των 55 ετών οι οποίοι αποτελούν το συντηρητικό τμήμα της τουριστικής αγοράς, ενημερωμένοι και έμπειροι και προτιμούν να ταξιδεύουν ομαδικά σε κοντινούς προορισμούς με άνετα μεταφορικά μέσα. Συνήθως ο τουρισμός τρίτης ηλικίας είναι ήπιας μορφής τουρισμός όπως ο πολιτιστικός, θεραπευτικός και θρησκευτικός και περιλαμβάνει περιόδους μειωμένης τουριστικής κίνησης, δηλαδή το Χειμώνα και την Άνοιξη. ([www](http://www.wikipedia.gr/) HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" .wikipedia. HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/" HYPERLINK "http://www.wikipedia.gr/"gr).

1.4 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού

1.4.1 Θετικές επιδράσεις του τουρισμού

Η συμβολή του τουρισμού για μια χώρα ή τόπο είναι η κινητήριος δύναμη που μπορεί να βοηθήσει να πάει ένα βήμα παραπέρα, σε μια δύσκολη οικονομική κατάσταση όπως είναι η Ελλάδα σήμερα και να αναπτυχτεί. Ο τουρισμός συμβάλει άμεσα στα έσοδα του κράτους και στην οικονομία κάθε τόπου αν και το μέγεθος των κρατικών εσόδων εξαρτάται από τη φορολογική και νομική δομή κάθε χώρας. Στην Ελλάδα σήμερα ο τουριστικός τομέας αποτελεί τη «βαριά» βιομηχανία, καθώς είναι η μόνη που της επιφέρει μεγάλα

ποσά εσόδων κάθε χρόνο σε σχέση με τα όσα επιφέρουν τα έσοδα των εξαγωγών της ή άλλων δραστηριοτήτων της.

Περά από τα έσοδα που αποκτά το κράτος, δημιουργεί χιλιάδες θέσεις εργασίας που προκύπτουν από τη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων και όλων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, εποχιακές μεν αλλά σωτήριες για την εποχή που η ανεργία και ειδικά των νέων φτάνει το 70% σήμερα. Το 2016, σύμφωνα με το WTTC, η συνολική συμβολή του ταξιδιού και του τουρισμού στην απασχόληση, συμπεριλαμβανομένων των θέσεων εργασίας που υποστηρίζονται έμμεσα από την βιομηχανία ήταν 23,4% της συνολικής απασχόλησης (860,500 θέσεις εργασίας). Αυτό αναμένεται να αυξηθεί κατά 6,3% το 2017 σε 914.500 θέσεις απασχόλησης και άνοδο κατά 3,4% ετησίως σε 1.273.000 θέσεις εργασίας το 2027 (29,9% του συνόλου) (www.wttc.org).

Ταυτόχρονα δίνεται και η δυνατότητα να απασχοληθούν άτομα που κάτω από άλλες συνθήκες δεν θα μπορούσαν να εργαστούν(πχ. σε γεωργικές επιχειρήσεις).

Ακόμη μια θετική επίπτωση είναι η αύξηση του ΑΕΠ (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν). Όλα τα εισοδήματα που προέχονται από τις διάφορες τουριστικές δραστηριότητες, συμβάλουν στην διαμόρφωση του ΑΕΠ. Σύμφωνα με έκθεση του Παγκόσμιου Συμβουλίου ταξιδιών και τουρισμού (WTTC), η συνολική συμβολή του ταξιδιού και του Τουρισμού στο ΑΕΠ ήταν 32,8 δισ. Ευρώ (36,6 δισ. Δολάρια ΗΠΑ), δηλαδή 18,6% του ΑΕΠ το 2016, ενώ προβλέπεται να αυξηθεί κατά 6,9% το 2017 και να αυξηθεί κατά 4,6% ετησίως σε 54,7 δισ. ευρώ (61,1 δισ. Δολάρια ΗΠΑ), ποσοστό 23,8% του ΑΕΠ το 2027. Επιπλέον, οι εξαγωγές επισκεπτών δημιούργησαν 15,0 δισ. ευρώ (16,7 δισ. δολάρια ΗΠΑ), το 28,0% των συνολικών εξαγωγών το 2016. Αυτό προβλέπεται να αυξηθεί κατά 10,0% το 2017 και να αυξηθεί κατά 4,8% ετησίως από το 2017-2027 σε 26,4 δισ. ευρώ το 2027(32,2% του συνόλου)(<http://www.wttc.org/>). Με τον τουρισμό να ενισχύεται ακόμη περισσότερο, ενισχύεται και η επιχειρηματικότητα με νέες επενδύσεις στον εγχώριο κλάδο παραγωγής και παροχής υπηρεσιών. Έτσι ώστε, να μειωθούν η εισαγόμενες ροές που προέρχονται από τις ανάγκες της τουριστικής ζήτησης κάποιων προϊόντων αλλά και να προσφέρονται ποιοτικότερες υπηρεσίες και να καλύπτουν μεγαλύτερο φάσμα αναγκών.

Επίσης, οι επενδύσεις που γίνονται στο τουρισμό έχουν μακροπρόθεσμες θετικές επιπτώσεις σε μια χώρα που είναι έμμεσες η άμεσες . Οι έμμεσες θετικές επιπτώσεις, αφορούν τη κατανομή των επενδυτικών δαπανών σε εισαγωγές και τοπικής κατανάλωσης προϊόντων . Οι άμεσες θετικές επιπτώσεις, συνδέονται με τις μεταβολές της

παράγωγης κατά τη διάρκεια της κατασκευής των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και κατά τη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων. Αναλυτικότερα, οι επενδύσεις στον τομέα ταξιδιού και τουρισμού το 2016 ανήλθαν σε 3,2 δισ. ευρώ, ήτοι 15,7% της συνολικής επένδυσης (3,5 δισ. Δολάρια ΗΠΑ). Θα πρέπει να αυξηθεί κατά 6,6% Το 2017, και θα αυξηθεί κατά 5,1% ετησίως τα επόμενα δέκα χρόνια σε 5,5 δισ. ευρώ (6,2 δισ. Δολ.) το 2027, δηλαδή το 17,3% του συνόλου όπως αναφέρει το WTTC (<http://www.wttc.org/>)

Τέλος, πέρα από τις οικονομικές θετικές επιπτώσεις ο τουρισμός φέρνει θετικά αποτελέσματα και σε άλλους τομείς, όπως ο κοινωνικός, ο πολιτιστικός κ.α. Εκτός από την ασφάλεια των πολιτών που αυξάνεται βλέποντας ότι έστω και εποχιακά μπορούν να απασχοληθούν κάπου, η επαφή των ανθρώπων με άλλες κουλτούρες, πολιτισμούς, ήθη και έθιμα ανοίγει το οπτικό τους πεδίο. Βελτιώνεται το βιοτικό τους επίπεδο αφού πέρα από τα παραπάνω ένα επακόλουθο του τουρισμού είναι και η αύξηση των υποδομών για την ποιοτικότερη παροχή των υπηρεσιών π.χ. οργανωμένες παραλίες, γήπεδα, κέντρα ψυχαγωγίας κ.α.

1.4.2 Αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού.

Ο τουρισμός είναι ένας κλάδος που συνεχώς αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια .Είναι η βασική πηγή εσόδων για τη χώρα και για τη τοπική κοινωνία. Όμως ο τουρισμός μπορεί να επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις στους ντόπιους αλλά και στο περιβάλλον.

Αρχικά στα τουριστικά μέρη παρατηρείται μια απομάκρυνση των ντόπιων από το πολιτισμό του τόπου τους, τα ήθη και τα έθιμα τους. Επηρεάζονται πολύ οι ντόπιοι από τους ξένους και υιοθετούν την δική τους νοοτροπία ,καθώς οι γνώσεις πάνω στο πολιτισμό και τις παραδόσεις της χώρας τους είναι ελάχιστες. Οπότε, μιμούνται τον ξένο πολιτισμό και αγνοούν το δικό τους και παύουν να ασχολούνται με την εξέλιξή του.

Επιπλέον, στις αρνητικές επιπτώσεις έχουμε το φαινόμενο εξάρτησης από το ξένο χρήμα, γιατί αν δεν υπάρξει καλή τουριστική χρονιά τότε τα κρατικά έσοδα είναι μειωμένα όποτε δημιουργείται μια «εξάρτηση» στο τομέα του τουρισμού . Επίσης η ενασχόληση με τα τουριστικά επαγγέλματα οδηγεί τους νέους να αφήνουν τις ασχολίες που είχαν πριν (π.χ. γεωργία) με αποτέλεσμα να υπάρξει μείωση παράγωγης σε άλλους τομείς.

Επίσης οι επενδύσεις και η ανάπτυξη των τουριστικών υποδομών έχει περιβαλλοντικές επιπτώσεις, καθώς καταστρέφονται δασικές εκτάσεις και παραδοσιακοί παλιοί οικισμοί με πολιτισμικό και αρχιτεκτονικό χαρακτήρα. Υπάρχουν τουριστικά καταλύματα με καμία αισθητική αξία και δημιουργούν μια άσχημη εικόνα στον τουρίστα. Επιπλέον απειλείται η διατήρηση της βιοποικιλότητας και της ισορροπίας του περιβάλλοντος εξαιτίας της κατάχρησης που γίνεται στους περιβαλλοντολογικούς πόρους και του φαινομένου του μαζικού τουρισμού που “εξαντλεί” την περιοχή και τους πόρους της.

Τέλος, παρατηρείται στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια ένα μεγάλο ποσοστό τουριστών αντί να ευχαριστηθεί τις διακοπές του και να ψυχαγωγηθεί, θέτει πολλές φορές σε κίνδυνο την ίδια του τη ζωή, των υπολοίπων τουριστών αλλά και των ντόπιων. Εκτός όμως αυτό, προσπαθούν με κάθε τρόπο να υποβαθμίσουν τον τόπο που τους φιλοξενεί, βγάζοντας άσεμνες φωτογραφίες σε αρχαιολογικούς χώρους εξευτελίζοντας την πολιτισμική κληρονομία.(ΕΟΠ,..2010)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

Πράσινη Επιχειρηματικότητα και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

2.1 Πλαίσιο Λειτουργίας και Προϋποθέσεις Άσκησης Πράσινης Επιχειρηματικότητας.

Με τη έννοια πράσινη επιχειρηματικότητα εννοούμε την οικονομική δραστηριότητα η οποία εκτυλίσσεται ανάμεσα σε αρχές και υπόκεινται σε κανονισμούς που σκοπό έχουν την σωστή διαχείριση και προστασία του περιβάλλοντος. Μπορεί να θεωρείται καινούρια πρακτική αλλά στην πραγματικότητα υπήρχε ήδη στους πρώτους πολιτισμούς όπου ο άνθρωπος λειτουργούσε αρμονικά με τη φύση.

Πρωτεύοντα ρόλο διαδραματίζει ο **τόπος άσκησης** της πράσινης επιχειρηματικότητας, γι' αυτό απαραίτητη κρίνεται η ανάδειξη της φυσικής και πολιτισμικής ταυτότητάς του. Η διασφάλιση της προστασίας ενός τόπου και η συνετή διαχείριση και αξιοποίηση των πόρων του μέσω τήρησης κριτηρίων και ελέγχου, αποτελεί εγγύηση αναγνωρισιμότητας της ταυτότητας και ποιότητας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το παραγόμενο προϊόν.

Η **ταυτότητα** σχετίζεται με τη διαμόρφωση και ανάδειξη ιδιαιτεροτήτων- καινοτομιών, που μπορούν και πρέπει να κατοχυρώνονται με τη συμβολή οικονομικών (αγορά, νόμοι αγοράς, προσφοράς-ζήτηση, κ.α.), νομικών (καθεστώσ προστασίας, νομοθεσία, κ.α.) πολιτικών (θέση κινήτρων, λήψη αποφάσεων, διοίκηση περιοχής, κ.α.), πολιτιστικών (πολιτιστική κληρονομιά, παράδοση, κ.α.) και οικολογικών παραμέτρων (οικοσύστημα, βιοποικιλότητα, κ.α.).

Η **ποιότητα** συνδέεται με την τήρηση των κριτηρίων και όρων της βιώσιμης ανάπτυξης και την πιστοποίηση της συμβατότητάς της με το περιβάλλον. Από τις δύο αυτές συνιστώσες εξαρτάται η **ανταγωνιστικότητα** της πράσινης επιχειρηματικότητας [Ζήσης, 2003].

Αναφορικά με την εξεύρεση των απαραίτητων χρηματοδοτικών κονδυλίων, αυτά αναζητούνται από προγράμματα επιδότησης ή άλλα, ή από αυτοχρηματοδότηση και απαιτούν συνετό σχεδιασμό διαχείρισης και κατανομής δαπανών. Τα απαιτούμενα κονδύλια για τις υποδομές προέρχονται συνήθως από το δημόσιο τομέα.

Τώρα όσο αφορά τα χαρακτηριστικά και τις προϋποθέσεις της με μικρή, μόλις προϊστορία, η πράσινη επιχειρηματικότητα δεν διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές για τη διαμόρφωση αγοράς. Για την ολοκληρωμένη ανάπτυξή της απαιτείται χάραξη πολιτικής και στρατηγικής κλίμακας, με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού.

Παρότι παρουσιάζει συγκριτικά πλεονεκτήματα ποιότητας, η πράσινη επιχειρηματικότητα, στα πλαίσια της ανταγωνιστικότητας, μειονεκτεί σοβαρά ως προς το υψηλό κόστος παροχής υπηρεσιών και παραγωγής προϊόντων, της μη σύνδεσής της με τη μαζική παραγωγή και με τις οικονομίες κλίμακας στην παραγωγή των προϊόντων, των αγαθών και των υπηρεσιών.

Κύριες προϋποθέσεις οικονομικής βιωσιμότητας πράσινης επιχειρηματικότητας:

- Διαθεσιμότητα φυσικών πόρων
- Συμμόρφωση επενδυτών με αρχές Π.Ε. και αποδοχή κοινωνικού περιβάλλοντος.
- Θεμιτή αξιοποίηση πόρων.
- Καταλληλότητα επιχειρηματικού σχεδίου μακροχρόνιας προοπτικής και με εναλλακτικές προτάσεις διαχείρισης.
- Επενδύσεις σχετικές με την ανάπτυξη της περιοχής (κυρίως με έργα του Δημόσιου τομέα και της Αυτοδιοίκησης που συμβάλλουν σε ευνοϊκό περιβάλλον).
- Θεσμοθετική υποστήριξη-ένταξη (δίκτυα σήμανσης ποιότητας, σύνδεση-συνεργασία με περιβαλλοντικές ΜΚΟ). [Ζήσης, 2003].

2.2 Η Έννοια της Ποιότητας και η Σημασία της

Ο ορισμός της ποιότητας είναι διαφορετικός για τον καταναλωτή και τον παραγωγό. Για τον καταναλωτή ποιότητα σημαίνει ότι το προϊόν / υπηρεσία , σε συνάρτηση με το κόστος αγοράς , εξυπηρέτησης, συντήρησης και αισθητικής, ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες του. Ο παραγωγός από την άλλη μεριά λέγοντας ποιότητα , με δεδομένη την αναμενόμενη ζήτηση και το κόστος, εννοεί τη δυνατότητα της διαδικασίας της παραγωγής να συμμορφωθεί με τις προδιαγραφές του προϊόντος.

Ο Crosby (1979) ορίζει την ποιότητα ως «συμμόρφωση στις απαιτήσεις» ενώ οι Juran και Gryna ορίζουν την ποιότητα ως «καταλληλότητα για χρήση». Συνοψίζοντας λοιπόν θα μπορούσαμε να πούμε ότι ποιότητα είναι τα χαρακτηριστικά του προϊόντος/ υπηρεσίας που ικανοποιούν ή ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη και ταυτόχρονα ικανοποιούν τις δεδομένες προδιαγραφές της παραγωγής.

Μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο η Ιαπωνική επανάσταση, όσον αφορά στην ποιότητα καθώς και η νέα άποψη του καταναλωτή για την ποιότητα επέδρασαν στη

μεταβολή της επιχειρηματικής συμπεριφοράς.

Θέτοντας ως στόχο την ποιότητα, οι επιχειρήσεις κατάφεραν να ενισχύσουν την ανταγωνιστική θέση τους, με την αύξηση του μεριδίου τους στην αγορά, μειώνοντας το κόστος παραγωγής και συνεπώς αυξάνοντας την παραγωγικότητα, άρα και την αποτελεσματικότητά τους.

Η ποιότητα, κινητήριο μοχλός ανάπτυξης ενός οργανισμού, συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του, στη βελτίωση του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών ή/και προϊόντων του και στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του. Τα Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας παρέχουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε οργανισμός μπορεί να μετρήσει και να βελτιώσει την απόδοσή του και τον τρόπο λειτουργίας του.

Ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) με το έμπειρο και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό του προσφέρει υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, υψηλού επιπέδου και προστιθέμενης αξίας. Επιπλέον παρέχει υπηρεσίες ελέγχου και πληροφόρησης ενώ στη δράση του συγκαταλέγονται εκτός από την τυποποίηση, η θέσπιση προτύπων, προδιαγραφών κ.α.

Η διεργασία της Πιστοποίησης περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές τα ακόλουθα βήματα:



Πηγή: www.elot.gr/

2.3 Έλεγχος Ποιότητας

Έλεγχος σε μια παραγωγική διαδικασία χαρακτηρίζεται η συνεχής διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης και η λήψη διορθωτικών μέτρων όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Για την πραγματοποίηση του ελέγχου απαιτούνται τρία στοιχεία: τα πρότυπα ή οι στόχοι που εκφράζουν το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας, τα μέσα με τα οποία θα γίνουν οι απαραίτητες μετρήσεις και τέλος η σύγκριση μεταξύ των αποτελεσμάτων που μετρήθηκαν και των προτύπων, για να διαπιστωθεί η ύπαρξη ή μη αποκλίσεων μεταξύ πραγματικών και επιθυμητών αποτελεσμάτων. Από τη σύγκριση αυτή γίνεται ανατροφοδότηση και λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα, εφόσον έχουν εντοπιστεί αποκλίσεις.

Ο έλεγχος ποιότητας ορίζεται το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών.

Ο έλεγχος ποιότητας εφαρμόζεται κατά κύριο λόγο σε τρία στάδια:

□ κατά την παραλαβή των εισερχόμενων προϊόντων και υλικών,

2) κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κατασκευής/ παραγωγής του προϊόντος ή της υπηρεσίας και

3) στο τέλος της κατασκευαστικής ή παραγωγικής διαδικασίας.

Ο έλεγχος ποιότητας βασίζεται στη διενέργεια των επιθεωρήσεων. Έμφαση στις επιθεωρήσεις ελέγχου ποιότητας δόθηκε κατά την Βιομηχανική Επανάσταση. Σκοπός των επιθεωρήσεων ελέγχου είναι ο διαχωρισμός των ελαττωματικών και σκάρτων προϊόντων και η απομάκρυνσή τους πριν από τη διανομή των προϊόντων στους πελάτες. Στην περίπτωση που παρατηρηθούν αστοχίες, η παραγωγική διαδικασία πρέπει να διακοπεί για να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες διόρθωσης, πράγμα το οποίο σημαίνει ακόμα πιο πολύπλοκες διαδικασίες ελέγχου. Το ελαττωματικό προϊόν που εντοπίζεται διορθώνεται ή καταστρέφεται [ΕΑΠ, 2001].

2.4 Ποιότητα

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WTO) όρισε την ποιότητα στον τουρισμό ως εξής:

.το αποτέλεσμα μιας διεργασίας που υποδηλώνει την ικανοποίηση από όλα τα νόμιμα προϊόντα και τις απαιτούμενες υπηρεσίες, απαιτήσεις και προσδοκίες του καταναλωτή, σε μια αποδεκτή τιμή, σε συνδυασμό με τα βαθύτερα συστατικά της ποιότητας όπως είναι ασφάλεια, υγιεινή, προσβασιμότητα, διαφάνεια, αυθεντικότητα και αρμονία της τουριστικής δραστηριότητας σε σχέση με το ανθρώπινο και φυσικό περιβάλλον.

Σε μια τουριστική επιχείρηση «ποιότητα» σημαίνει:

- Να κάνεις τα συνηθισμένα με εξαιρετικό τρόπο
- Να κάνεις ότι κάνεις με την καρδιά σου
- Ότι ο πελάτης έρχεται ξανά
- Ότι μια υπηρεσία λειτουργεί ανάλογα με τις ανάγκες των ομάδων των Φιλοξενούμενων
- Ότι μια υπηρεσία λειτουργεί με βάση τις προσδοκώμενες από τον φιλοξενούμενο απαιτήσεις.

Η διατήρηση του κύρους του τουριστικού προϊόντος κάθε περιοχής γίνεται όλο και δυσκολότερη στα πλαίσια του συνεχώς αυξανόμενου ανταγωνισμού σε διεθνές επίπεδο. Η προσφορά ποιοτικού τουρισμού που εξασφαλίζει την προστασία των τουριστικών πηγών και ικανοποιεί τις επιθυμίες των επισκεπτών και των μονίμων κατοίκων πρέπει να είναι κύριο μέλημα όλων των φορέων (δημόσιων και ιδιωτικών) που σχεδιάζουν και διευθύνουν την τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής με στόχο την βιωσιμότητά της.

Η έννοια ποιοτικός τουρισμός δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την έννοια πολυτελής-ακριβός τουρισμός. Αναφέρεται στο είδος τουριστικής δραστηριότητας η οποία προστατεύει τις τουριστικές πηγές, προσελκύει τουρίστες που σέβονται την τοπική κοινωνία και το περιβάλλον της και προσφέρει τουριστικά αξιοθέατα, ανέσεις και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στην αξία των χρημάτων που δαπανώνται γι' αυτά. Τουριστικές περιοχές που επιθυμούν την μακροχρόνια σταθερή ζήτηση του προϊόντος τους:

- 1.Λαμβάνουν σοβαρά υπόψη την ποιότητα που προσφέρουν.
2. Διεξάγουν έρευνες για την: α) καλύτερη επίλυση των προβλημάτων τους, β) δημιουργία νέων τουριστικών προϊόντων, γ) ασφαλή και αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση των τουριστικών πηγών τους.
3. Προωθούν εναλλακτικές μορφές τουρισμού συμβατές με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης.
4. Επιφέρουν τουριστικές καινοτομίες.
5. Χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον.
6. Παρακολουθούν τακτικά τη διαμόρφωση των διεθνών κριτηρίων ποιότητας έτσι ώστε να ενημερώνονται για το τι συμβαίνει στον κόσμο.
- 7.Λαμβάνουν έγκαιρα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα, αν χρειάζονται.
- 8.Ενημερώνονται και διδάσκονται από επιτυχημένες πρακτικές που υιοθετήθηκαν σε άλλους τουριστικούς προορισμούς [Αβδελλή, 2006]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

3.1 Οι Επιπτώσεις του Ξενοδοχειακού Τουρισμού

Τα ξενοδοχεία είναι στο επίκεντρο της τουριστικής βιομηχανίας και είναι ένα κομμάτι αυτής, όπου δραστηριότητες όπως: κατασκευή κτηρίων και περιβάλλοντος χώρου, σίτιση και διάθεση αποβλήτων, χρήση νερού και ενέργειας, επηρεάζουν ανεπανόρθωτα το περιβάλλον με την μη σωστή διαχείριση αυτών. Ο τομέας των υπηρεσιών, όπως τα ξενοδοχεία, έχουν κάποια βασικά χαρακτηριστικά τα οποία ενισχύουν την επίδραση τους στο περιβάλλον όπως: η εποχικότητα, η συγκέντρωσή τους σε περιοχές με ιδιαίτερο φυσικό κάλος κ.α. Το μέγεθος των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων επίσης επηρεάζει το βαθμό επίδρασης στο περιβάλλον. Για παράδειγμα η επίδραση ενός ξενοδοχείου εκατό δωματίων είναι διαφορετική από αυτή ενός εξακοσίων δωματίων .

Δύο είναι οι κύριοι τομείς επίδρασης της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στο περιβάλλον:

- α) εξάντληση φυσικών πηγών,
- β) ρύπανση.

α). Η τουριστική ανάπτυξη εξαντλεί τις φυσικές πηγές όταν αυξάνεται η κατανάλωση σε περιοχές όπου οι φυσικές πηγές είναι περιορισμένες.

Διαθεσιμότητα νερού

Το νερό, και κυρίως το πόσιμο νερό είναι μια από τις πιο σημαντικές φυσικές πηγές. Στον ξενοδοχειακό τομέα γενικότερα έχουμε υπερκατανάλωση νερού στις πισίνες, στους περιβάλλοντες χώρους και από τους πελάτες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη νερού και την κακή ποιότητα αυτού. Στα νησιά του Αιγαίου το πρόβλημα της έλλειψης νερού είναι πολύ σημαντικό. Εξαιτίας του ζεστού κλίματος και της τάσης των τουριστών να καταναλώνουν περισσότερο νερό στις διακοπές από ότι στις εστίες τους, η ποσότητα του νερού που χρησιμοποιείται μπορεί να φτάσει τα 440 λίτρα την ημέρα. Αυτή είναι η διπλάσια ποσότητα από ότι η μέση κατανάλωση ενός Ευρωπαίου στην πόλη .

Η χρήση της πισίνας και η συντήρηση του περιβάλλοντος χώρου, απαιτούν τεράστιες ποσότητες καθαρού νερού καθημερινά. Εάν το νερό αυτό προέρχεται από πηγάδια η υπεράντληση του προκαλεί την εισχώρηση του θαλασσινού νερού στον υδροφόρο ορίζοντα, καταστρέφοντας οριστικά το περιβάλλον.

Τοπικοί φυσικοί πόροι

Ο τουρισμός δημιουργεί μεγάλη πίεση στους τοπικούς φυσικούς πόρους όπως ενέργεια, τρόφιμα και άλλες πρώτες ύλες οι οποίες βρίσκονται σε έλλειψη. Αυξημένη εκμετάλλευση και μεταφορά αυτών των πηγών επιταχύνει τις περιβαλλοντικές επιδράσεις. Εξαιτίας της εποχικότητας του τουρισμού, πολλοί προορισμοί, όπως τα νησιά του Αιγαίου, αυξάνουν μέχρι και δέκα φορές τον πληθυσμό τους την τουριστική περίοδο.

Υποβάθμιση του εδάφους

Σημαντικοί γήινοι πόροι είναι τα μεταλλεύματα, ορυκτά καύσιμα, καλλιεργήσιμο έδαφος,

άγρια χλωρίδα και πανίδα. Η αυξανόμενη κατασκευή ξενοδοχειακών μονάδων έχουν αυξήσει την πίεση σε αυτούς τους πόρους όπως και στην μορφολογία του εδάφους. Υποβάθμιση του περιβάλλοντος προκαλείται και εξαιτίας της κακής ενσωμάτωσης των ογκωδών και μοντέρνων κατασκευών στο φυσικό περιβάλλον και σε χώρους παραδοσιακής αρχιτεκτονικής.

Ρύπανση

Στα ξενοδοχεία καταναλώνεται μεγάλη ποσότητα ενέργειας για την κάλυψη των αναγκών των πελατών. Θέρμανση νερού χρήσης, προετοιμασία φαγητού, θέρμανση και ψύξη δωματίων, θέρμανση πισίνας, φωτισμός. Η μεγάλη κατανάλωση ενέργειας συμβάλει κατά ένα ποσοστό στο πρόβλημα του φαινομένου του θερμοκηπίου, της όξινης βροχής και της φωτοχημικής ρύπανσης.

Στερεά απόβλητα και σκουπίδια

Σε περιοχές με μεγάλη συγκέντρωση ξενοδοχειακών μονάδων τα στερεά απόβλητα και τα σκουπίδια αποτελούν ένα σοβαρό πρόβλημα και η ακατάλληλη διάθεσή τους προκαλεί μεγάλη ρύπανση στο φυσικό περιβάλλον. Μελέτη που διενεργήθηκε από την επιτροπή διατήρησης φυσικών πηγών του Τέξας, έδειξε ότι σε ένα ξενοδοχείο μεγάλου μεγέθους παράγονται μέχρι και οκτώ τόνοι αποβλήτων την ημέρα. Αυτά αποτελούνται από τρία κύρια είδη: χαρτί 40%, υπολείμματα τροφών 30%, και οργανικά απόβλητα από την περιποίηση του περιβάλλοντος χώρου περίπου 25%. Το 60% αυτών μπορεί να ανακυκλωθεί

Βιολογικά απόβλητα

Η ύπαρξη ξενοδοχείων προκαλεί αυξανόμενη ρύπανση από βιολογικά απόβλητα. Η διάθεση των βιολογικών αποβλήτων χωρίς πρότερη επεξεργασία προκαλεί μόλυνση στη θάλασσα, λίμνες και ποτάμια που περιβάλλουν τα ξενοδοχεία. Η ρύπανση της θάλασσας έχει ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη παρασιτικών φυκιών που οδηγούν στη μείωση του οξυγόνου και στην καταστροφή της χλωρίδας και πανίδας της θάλασσας.

Η περιβαλλοντική διαχείριση (environmental management), η οποία εξελίχθηκε στην δεκαετία του 80, είναι ένας καινούργιος και σημαντικός τομέας του management, και εφαρμόστηκε από έναν μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων προς το τέλος της δεκαετίας του '90. Η ευρεία εφαρμογή της περιβαλλοντικής διαχείρισης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ενισχύθηκε και από την αυξανόμενη ανησυχία της επίδρασης του τουρισμού στο περιβάλλον

3.2 Η Οικονομική Σημασία της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Αρχικά η στάση των επιχειρήσεων έναντι του θέματος “περιβάλλον” ήταν αμυντική και προέκυπτε από την ανάγκη συμμόρφωσής τους προς την αυστηρή νομοθεσία. Σταδιακά όμως οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ότι μέσα από στρατηγικές βιώσιμης ανάπτυξης προκύπτουν επιχειρηματικές ευκαιρίες, οι οποίες σε προηγούμενες φάσεις εθεωρούντο μόνο κόστη ή κίνδυνοι. Σήμερα λοιπόν ο περιβαλλοντικός παράγοντας μεταβάλλει την επιχειρηματική δραστηριότητα σε παγκόσμια κλίμακα. Η ανάπτυξη και υλοποίηση από τις επιχειρήσεις στρατηγικών βιώσιμης ανάπτυξης, η οποία είναι και η πλέον σύγχρονη τάση, προσδιορίζεται ειδικότερα με τη λεγόμενη οίκο-αποδοτικότητα (eco-efficiency), που σημαίνει τη δημιουργία αξίας για την κοινωνία και την επιχείρηση ικανοποιώντας όσο το δυνατόν περισσότερες από τις ακόλουθες αρχές :

- Μείωση των ενεργειακών καταναλώσεων
- Μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας στην χρησιμοποίηση των ανανεώσιμων πόρων
- Επέκταση της διάρκειας ζωής των προϊόντων
- Αύξηση της λειτουργικότητας των αγαθών και των υπηρεσιών.
- Μείωση των τοξικών εκπομπών
- Αύξηση της ανακυκλωσιμότητας των υλικών
- Μείωση της συνεισφοράς στα βασικά περιβαλλοντικά προβλήματα του πλανήτη, όπως η αύξηση της θερμοκρασίας, η τρύπα του όζοντος κ.α.

Παραδοσιακά η μόνη όψη των περιβαλλοντικών θεμάτων που φαίνεται να αφορούσε την οικονομική ανάλυση ήταν το κόστος αντιμετώπισης του περιβαλλοντικού κινδύνου και

της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία. Γενικότερα, οι οικονομικές αγορές αναγνώριζαν το περιβάλλον μόνο από τις αρνητικές συνέπειες. Ακόμη και σήμερα θεωρείται ότι η περιβαλλοντική προστασία για μια εταιρία έρχεται σε ευθεία αντιπαράθεση με άλλους επιχειρηματικούς στόχους. Βέβαια όλο και περισσότερο αναγνωρίζεται ότι, η βελτίωση της περιβαλλοντικής συμπεριφοράς δεν είναι σε αντίθεση με τη στρατηγική και την πορεία της επιχείρησης, αλλά μπορεί να έχει πολύ θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότητά της γενικότερα.

Συμπερασματικά μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μέσα από την πρακτική εμπειρία μπορεί να ανιχνεύσει τους ακόλουθους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας:

- Εάν οι αγορές και οι πελάτες αξιολογούν την περιβαλλοντική συμπεριφορά μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και πόσο η περιβαλλοντική διάσταση των προσφερομένων υπηρεσιών μπορεί να επηρεάσει την αύξηση των πελατών.
- Την αύξηση της απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών και ενέργειας ανά πελάτη, που σε κάθε περίπτωση δημιουργούν άμεση μείωση κόστους.
- Η ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών παραγόντων στη συνολική στρατηγική της εταιρείας
- Η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επενδύσεων με τα ίδια κριτήρια που αξιολογούνται και οι άλλες επενδύσεις και η επιλογή έργων που μακροπρόθεσμα θα βελτιώσουν ταυτόχρονα με την περιβαλλοντική και την οικονομική αποδοτικότητα.

Με τον κατάλληλο σχεδιασμό και διαχείριση ο τουρισμός και η προστασία του περιβάλλοντος είναι δυνατόν να συμβαδίσουν. Ο σεβασμός προς τη φύση και το περιβάλλον, ιδίως στις νησιωτικές περιοχές, μπορεί να εξασφαλίσει τόσο τα κέρδη όσο και τη μακροημέρευση της τουριστικής βιομηχανίας.

3.3 Συστήματα Διαχείρισης Περιβάλλοντος

3.3.1 Πρότυπα iso 9001, iso 9002, iso 9003 και iso 9001:2000

Τα πρότυπα ISO 9001, ISO 9002 και ISO 9003 είναι τρία μοντέλα συστήματος ποιότητας που το καθένα περικλείει διαφορετική αυστηρότητα. Χρησιμοποιούνται για συμβατικές καταστάσεις- επομένως για εξωτερική χρήση. Αποσκοπούν στο να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωση του προϊόντος σε καθορισμένες απαιτήσεις. **ISO 9001:** Συστήματα ποιότητας- Μοντέλο για τη διασφάλιση ποιότητας στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παραγωγή, την εγκατάσταση και την εξυπηρέτηση.

Το πρότυπο αυτό εφαρμόζεται από τις επιχειρήσεις οι οποίες σχεδιάζουν τα προϊόντα. Θέτει τις προδιαγραφές- απαιτήσεις για επιχειρήσεις οι οποίες περιλαμβάνουν στις λειτουργίες τους τα στάδια του σχεδιασμού και της ανάπτυξης, της παραγωγής, της εγκατάστασης και της εξυπηρέτησης. Στο πρότυπο αυτό τονίζεται ότι δεν επιδιώκεται η ανάπτυξη ομοιόμορφων συστημάτων ποιότητας από όλες τις επιχειρήσεις αλλά ότι κάθε επιχείρηση πρέπει να προσαρμόσει το σύστημα ποιότητας στις ανάγκες της αγοράς στην οποία λειτουργεί, στις δικές της ανάγκες και στις ανάγκες των πελατών της.

ISO 9002: Συστήματα διασφάλισης ποιότητας- Μοντέλο για τη διασφάλιση ποιότητας στην παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση. Είναι κατάλληλο για επιχειρήσεις οι οποίες δεν περιλαμβάνουν στις λειτουργίες τους το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των προϊόντων τους. Στα υπόλοιπα σημεία είναι ίδιο με το πρότυπο ISO 9001.

ISO 9003: Συστήματα διασφάλισης ποιότητας- Μοντέλο για τη διασφάλιση ποιότητας στην τελική επιθεώρηση και δοκιμή. Το πρότυπο αυτό είναι κατάλληλο για επιχειρήσεις οι οποίες δεν περιλαμβάνουν στις λειτουργίες τους σχεδίαση, έλεγχο διαδικασιών, προμήθεια (αγορά) και εξυπηρέτηση . Στα υπόλοιπα σημεία είναι ίδιο με το ISO 9001.

Απευθύνεται στις επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο την επιθεώρηση και τον έλεγχο των τελικών προϊόντων/ υπηρεσιών για να διασφαλίσουν ότι ικανοποιούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το πρότυπο ISO 9001 δεν είναι υψηλότερου επιπέδου των άλλων δύο. Απλώς, η επιχείρηση επιλέγει ανάμεσα στα ISO 9001, 9002 και 9003, το πρότυπο σύστημα ποιότητας με το οποίο θα πιστοποιηθεί, ανάλογα με τις λειτουργίες της και τις δραστηριότητές της οι οποίες καλύπτονται από το σύστημα ποιότητας [ΕΑΠ, 2001].

ISO 9001:2000 Το πρότυπο αυτό αποτελεί την τελευταία αναθεώρηση της σειράς προτύπων ISO 9000 που εξέδωσε ο διεθνής Οργανισμός Προτύπων (International

Standards Organization – ISO) στα πλαίσια μιας προσπάθειας ευρείας εφαρμογής των αρχών διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Στόχος του πιστοποιητικού αυτού είναι η εξασφάλιση ότι στα πλαίσια ενός συνολικού συστήματος διοίκησης υπάρχουν, είναι τυποποιημένες και τηρούνται ορισμένες ελάχιστες απαιτήσεις που άπτονται (έμμεσα ή άμεσα) με την ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων/ υπηρεσιών της επιχείρησης. (www.priority.com)

3.3.2 HACCP (HAZARD ANALYSIS OF CRITICAL CONTROL POINTS)

Η ανάλυση επικινδυνότητας στα κρίσιμα σημεία ελέγχου -HACCP- είναι ένα σύστημα το οποίο εφαρμόζεται στις βιομηχανίες τροφίμων για την ασφάλεια των τροφίμων. Η ασφάλεια των τροφίμων μπορεί να επιτευχθεί εάν αναγνωριστούν οι κίνδυνοι και ελεγχθούν τα κρίσιμα σημεία καθ' όλη την παραγωγική διαδικασία, ώστε να επιτευχθεί η εξάλειψη των κινδύνων ή η ελαχιστοποίηση της πιθανότητας εμφάνισής τους. Το HACCP είναι ένα προληπτικό σύστημα το οποίο επικεντρώνεται στα σημεία τα οποία σχετίζονται με κινδύνους στα τρόφιμα καθ' όλη την παραγωγική διαδικασία, μέχρι την τελική τους χρήση από τους καταναλωτές. Η ανάπτυξη του συστήματος HACCP γίνεται με την εφαρμογή των 7 αρχών της. Οι 7 αρχές της HACCP είναι:

- αναγνώριση κινδύνων,
- καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου CCPs,
- καθορισμός των κρίσιμων ορίων για κάθε CCP,
- παρακολούθηση των κρίσιμων ορίων,
- διορθωτικές ενέργειες, και
- καταγραφή και επαλήθευση του συστήματος [ΕΑΠ,2001].

3.3.3 ΕΛΟΤ EN ISO 14001

Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001 είναι το πλέον κυρίαρχο παγκοσμίως πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και

εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Το πρότυπο μπορεί να εφαρμοστεί από οποιονδήποτε οργανισμό ενδιαφέρεται να βελτιώσει την περιβαλλοντική του επίδοση, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται.

Το ΕΛΟΤ EN ISO 14001 αποτελεί τη βάση για την εφαρμογή και άλλων σχημάτων πιστοποίησης περιβαλλοντικού χαρακτήρα, όπως είναι το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS). Επιπροσθέτως, έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι συμβατό με άλλα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης, όπως ΕΛΟΤ EN ISO 9001, ώστε να είναι δυνατή η ενοποίηση διαφορετικών συστημάτων διαχείρισης σε ένα ενιαίο ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης.

Οφέλη από την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά **ΕΛΟΤ EN ISO 14001** είναι μεταξύ άλλων:

- Η βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης.
- Η επίτευξη μεγαλύτερου βαθμού συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και η αποφυγή προστίμων.
- Η πρόληψη της ρύπανσης.
- Η εξοικονόμηση πόρων και η μείωση του κόστους.
- Η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, η προσέλκυση νέων πελατών και η είσοδος σε νέες αγορές.
- Η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης προς ευρύ κοινό, αρμόδιες αρχές, δανειστές, επενδυτές.
- Η βελτίωση της επικοινωνίας με εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς.
- Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε περιβαλλοντικά θέματα και η αυξημένη προθυμία για ανάληψη ευθυνών [<http://www.elot.gr>].

3.3.4 EMAS

Το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS) αποτελεί κοινοτική πρωτοβουλία που αποσκοπεί στη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης των οργανισμών. Πρόκειται για κανονισμό εθελοντικής

εφαρμογής (Κανονισμός 76/2001/ΕΚ) και οι οργανισμοί που επιδιώκουν τη συμμετοχή τους σε αυτό πρέπει να συμμορφώνονται με την περιβαλλοντική νομοθεσία, να εφαρμόζουν Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και να δημοσιοποιούν την περιβαλλοντική τους επίδοση μέσω Περιβαλλοντικής Έκθεσης.

Το EMAS θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Περιβαλλοντικής διαχείρισης, όπως και το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001, το οποίο έχει υιοθετηθεί αυτούσιο στον Κανονισμό του EMAS, ως παράρτημα Α-Ι. Η κύρια διαφοροποίηση του Κανονισμού EMAS σε σχέση με το ΕΛΟΤ EN ISO 14001 είναι η απαίτηση για δημοσιοποίηση της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού μέσω της επικυρωμένης Περιβαλλοντικής Δήλωσης αλλά και οποιασδήποτε άλλης επικυρωμένης πληροφορίας.

Το EMAS μπορεί να εφαρμοστεί από οποιονδήποτε οργανισμό ενδιαφέρεται να βελτιώσει την περιβαλλοντική του επίδοση, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται, εφόσον βρίσκεται εντός ενός κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης [<http://www.elot.gr>]

3.3.5 ECOLABEL

Το ECOLABEL είναι το μοναδικό σημείο περιβαλλοντικής ποιότητας που πιστοποιείται από ανεξάρτητο οργανισμό και ισχύει σε όλη την Ευρώπη, αποτελεί δε μια μοναδική ευκαιρία για αυτούς που το έχουν αποκτήσει να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών που έχουν οικολογικές ευαισθησίες

Για τα τουριστικά καταλύματα στα οποία έχει απονεμηθεί το Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα σημαίνει ότι η Επιχείρηση:

- Έχει περιορίσει την κατανάλωση ενέργειας,
- Έχει περιορίσει την κατανάλωση νερού,
- Έχει μειώσει τα παράγωγα αποβλήτων

- Προωθεί τη χρήση ανανεώσιμων πόρων και ουσιών που είναι λιγότερο επιβλαβείς για το περιβάλλον. Προωθεί τη περιβαλλοντική ενημέρωση της εκπαίδευσης.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις που μπορούν να υποβάλλουν τον φάκελο υποψηφιότητας για την απόκτηση του Οικολογικού Σήματος είναι αυτές που καθορίζονται στην απόφαση 99/35/ΕΚ:

- Συλλογικά τουριστικά καταλύματα
- Ξενοδοχεία
- Ξενοδοχεία-Μοτέλ
- Ξενοδοχεία στους αυτοκινητόδρομους
- Παραθαλάσσια ξενοδοχεία
- Λέσχες διαμονής

Απαιτούμενα κριτήρια για την απόκτηση του Οικολογικού Σήματος για υπηρεσίες τουριστικού καταλύματος η επιχείρηση πρέπει να πληρεί μια σειρά οικολογικών κριτηρίων υποχρεωτικών και προαιρετικών. Πρέπει να πληρούνται τα 37 υποχρεωτικά κριτήρια. Για τα 47 προαιρετικά κριτήρια έχει προβλεφθεί μια ειδική βαθμολογία. Η ελάχιστη βαθμολογία που πρέπει να συγκεντρώσει μια επιχείρηση είναι 16,5 βαθμοί για ένα κατάλυμα που προσφέρει βασικές υπηρεσίες. Για κάθε πρόσθετη υπηρεσία (σίτιση, δραστηριότητες εκγύμνασης, χώρος πρασίνου) προστίθενται 1, 2 ή 3 βαθμοί και η ελάχιστη βαθμολογία διαμορφώνεται στους 17,5, 18,5 και 19,5 βαθμούς αντίστοιχα. Για κάθε κριτήριο ο αιτών (ο υποψήφιος) πρέπει να υποβάλει δηλώσεις, αναλύσεις, αποδείξεις συμμόρφωσης και γενικότερα κάθε αποδεικτικό στοιχείο [<http://www.eber.gr>].

3.3.6 GREEN KEY

Το πρόγραμμα Green Key είναι ένα διεθνές Βραβείο - Οικολογικό Σήμα Ποιότητας, για τουριστικές επιχειρήσεις, που ενεργεί ως ερέθισμα για τη μετατροπή κάθε τουριστικής μονάδας, μικρής ή μεγάλης, σε «πράσινη». Η επιβράβευση με το σήμα Green

Key προϋποθέτει την τήρηση αριθμού οικολογικών απαιτήσεων, των κριτηρίων δηλαδή του προγράμματος.

Σήμερα, είναι διαθέσιμα τα κριτήρια για:

- ξενοδοχεία,
- ξενώνες,
- χώρους κατασκήνωσης (campings),
- συνεδριακά κέντρα.

Τα κριτήρια του προγράμματος εστιάζουν στην περιβαλλοντική διαχείριση της τουριστικής μονάδας και στην περιβαλλοντική εκπαίδευση, που πρέπει να οργανώνεται και να πραγματοποιείται για τους επισκέπτες, το προσωπικό, τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της μονάδας που βραβεύεται με το Green Key, και αν είναι δυνατόν, για την τοπική κοινωνία επίσης, μέσα στην οποία η μονάδα λειτουργεί.

Συγκεκριμένα τα κριτήρια του Προγράμματος καλύπτουν τομείς που σχετίζονται με:

- την κατανάλωση ενέργειας
- την κατανάλωση νερού
- τη διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων
- τη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων προσωπικής καθαριότητας και απορρυπαντικών
- την ποιότητα τροφής και ποτών
- την μετατροπή των ελεύθερων χώρων σε χώρους πρασίνου
- την περιβαλλοντική εκπαίδευση

Το Green Key δημιουργήθηκε από το Ίδρυμα για την Περιβαλλοντική Εκπαίδευση, γνωστό ως FEE (Foundation for Environmental Education), μια διεθνή μη κυβερνητική οργάνωση με αποστολή την περιβαλλοντική εκπαίδευση ανά τον κόσμο
[\[http://www.priority.com.gr\]](http://www.priority.com.gr)

3.4 Διαχείριση Ενέργειας

Η ενέργεια χρησιμοποιείται για να παραχθούν υπηρεσίες και προϊόντα για τον άνθρωπο. Χρησιμοποιούμε ενέργεια για τη θέρμανση και τον κλιματισμό των χώρων, τη θέρμανση του νερού, για την κίνηση των μέσων μεταφοράς, αλλά επίσης και για τη λειτουργία των εργοστασίων, τον φωτισμό, την ψύξη των τροφίμων.

Η σωστή διαχείριση της ενέργειας με σκοπό την μείωση της καταναλισκομένης ενέργειας για να πάρουμε το ίδιο αποτέλεσμα, απαιτεί τη χρήση μέτρων όπως η χρήση καυσίμων φιλικότερων προς το περιβάλλον και συσκευών χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, χρήση της αποβαλλόμενης ενέργειας για τη θέρμανση ενός χώρου ή νερού, σωστή χρήση του φωτισμού, σωστή μόνωση των χώρων και των συστημάτων μεταφοράς της ενέργειας

Η χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας όπως ο ήλιος για τη θέρμανση χώρων και νερού αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα για μια ολοκληρωμένη πολιτική διαχείριση της ενέργειας.

3.5 Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Τα περισσότερα ξενοδοχεία διαθέτουν μεγάλες ποσότητες στερεών αποβλήτων. Αυτά περιλαμβάνουν :

- Μπουκάλια, μεταλλικά κουτιά και δοχεία
- Απόβλητα κουζίνας και κήπου
- Παλαιά επίπλωση και εξοπλισμός
- Επικίνδυνα απόβλητα όπως αμίαντος, παλαιά δοχεία χρωμάτων, διαλυτικά, κ.α.

Η πρόκληση για τα ξενοδοχεία είναι να μειώσουν στο ελάχιστο τα υλικά αυτά, να ανακυκλώσουν και να τα ξανα-χρησιμοποιήσουν, εναποθέτοντας τα άχρηστα υλικά σε ασφαλές για το περιβάλλον μέρος.

Μέτρα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σωστή διαχείριση των στερεών αποβλήτων μπορεί να είναι :

- Εφαρμογή καμπάνιας “ΟΧΙ ΣΚΟΥΠΙΔΙΑ” – με εκπαίδευση του προσωπικού και επικόλληση πινακίδων σε χώρους του ξενοδοχείου (κουζίνα, χώρος υποδοχής, λογιστήριο).
- Εφαρμογή διαδικασιών διαλογής, αποθήκευσης και ανακύκλωσης γυαλιού, αλουμινίου, μετάλλων, χαρτιού, πλαστικών.
- Σωστός υπολογισμός των αναγκαίων υλικών προς αποθήκευση με σκοπό τη μείωση των αποβλήτων
- Χρήση ανακυκλώσιμων ή φυσικών υλικών συσκευασίας (π.χ. για μεταφορά τροφίμων και ποτών)
- Επαναχρησιμοποίηση φθαρμένων λευκών ειδών για άλλες χρήσεις
- Μείωση χαρτιού με την χρήση διπλής όψεως φωτοτυπιών, χρήση του άχρηστου χαρτιού, χρήση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)
- Αποφυγή χρήσης επικίνδυνων απορρυπαντικών, χρωμάτων, διαλυτών και ενημέρωση του προσωπικού για τη σωστή χρήση και διάθεση αυτών
- Πώληση των μερικώς χρησιμοποιημένων σαπουνιών για επαναχρησιμοποίηση αυτών
- Χρήση ανακυκλώσιμων συσκευασιών τροφίμων και απορρυπαντικών
- Χρησιμοποίηση καλλυντικών σε συσκευές που μπορούν να ξαναγεμίσουν
- Ενθάρρυνση των πελατών στην ανακύκλωση χαρτιού, αλουμινίου και γυαλιού, παρέχοντας κατάλληλα δοχεία με την απαραίτητη σήμανση.
- Εγκατάσταση μηχανήματος συμπίεσης αποβλήτων σε μικρότερους όγκους
- Πώληση οργανικών αποβλήτων από βιολογικούς καθαρισμούς ή χρήση τους για λίπασμα στον κήπο
- Χρήση υφασμάτων σακιδίων στο πλυντήριο
- Συλλογή του λαδιού των μηχανών
- Χρησιμοποίηση συσκευών μειωμένης κατανάλωσης νερού και τοποθέτηση υφασμάτινου ρολού ή στεγνωτήρων χεριών στις κοινόχρηστες τουαλέτες, αντί για χαρτί.

3.6 Διαχείριση Υγρών και Αέριων Αποβλήτων

Η διάθεση των υγρών και αερίων αποβλήτων (στο έδαφος, το νερό, τον αέρα) μπορεί να προκαλέσει σοβαρά περιβαλλοντολογικά προβλήματα στο περιβάλλον και κατά

συνέπεια και στο ξενοδοχείο.

Οι κύριες πηγές τέτοιων αποβλήτων από τα ξενοδοχεία είναι :

- Διάθεση υγρών αποβλήτων χωρίς επεξεργασία στη θάλασσα ή τα ποτάμια
- Εκπομπές καυσαερίων από τους λέβητες πετρελαίου
- Διάθεση επικίνδυνων χημικών στο έδαφος
- Εκπομπές καυσαερίων των οχημάτων
- Εκπομπή χλωροφθορανθράκων από τα συστήματα ψύξης και κλιματισμού
- Οσμές από την κουζίνα και τις τουαλέτες
- Θόρυβος από τις disco ή τα οχήματα κατά τη διάρκεια της νύχτας

Σε πολλά μέρη του κόσμου η διάθεση των υγρών και αέριων αποβλήτων ελέγχονται από τη νομοθεσία. Τα πρόστιμα είναι πολύ μεγάλα σε περίπτωση παραβίασης αυτής της νομοθεσίας. Η προστασία του περιβάλλοντος στην περιοχή του ξενοδοχείου αλλά και στην ευρύτερη περιοχή, καθορίζει και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και την φήμη του ξενοδοχείου.

Μέτρα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σωστή διαχείριση των υγρών και αερίων αποβλήτων είναι:

Χαμηλού κόστους επένδυση:

- Διαδικασίες ελέγχου διαρροών επικίνδυνων υλικών, κυρίως καυσίμων από υπόγειες δεξαμενές
- Έλεγχος ποιότητας νερού από βιολογικό καθαρισμό πριν την απόδοσή του στο περιβάλλον
- Εντοπισμός πηγών ηχητικής ρύπανσης και προσπάθεια περιορισμού αυτών
- Χρησιμοποίηση πετρελαίου καλής ποιότητας
- Ελαχιστοποίηση χρήσης αμιάντου

Μέτριου και υψηλού κόστους επένδυση

- Αντικατάσταση συστήματος χλωρίωσης νερού πισίνας με μη-τοξικό σύστημα ιονισμού

- Αντικατάσταση ψυκτικών υγρών με άλλα φιλικά στο περιβάλλον
- Εγκατάσταση συστημάτων αναγνώρισης διαρροών στις υπάρχουσες δεξαμενές καυσίμων
- Εγκατάσταση μονάδας βιολογικού καθαρισμού.

3.7 Διαχείριση Νερού

Τα ξενοδοχεία καταναλώνουν μεγάλες ποσότητες νερού από 60-220 μ³ (κυβικά μέτρα) ανά δωμάτιο το χρόνο, ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχονται, και τις πρακτικές εξοικονόμησης νερού που χρησιμοποιούνται.

Οι κύριοι χρήστες νερού είναι:

- Χρήση από τους πελάτες
- Καθαρισμός
- Μαγειρεία
- Πλυντήρια
- Πότισμα κήπων και δένδρων
- Πισίνες

Το νερό είναι σε έλλειψη σε πολλά μέρη του κόσμου και κυρίως στις νησιωτικές περιοχές – και ο τουρισμός – μπορεί να δημιουργήσει πρόβλημα στην επάρκεια του νερού με δυσμενείς συνέπειες στη γεωργία.

Τα ξενοδοχεία συνήθως δίνουν μικρή σημασία στην εξοικονόμηση νερού. Το νερό όμως κοστίζει και η σωστή χρήση του μπορεί να φέρει εξοικονόμηση χρημάτων καθώς και περιβαλλοντικά οφέλη. Σύμφωνα με μετρήσεις η κατανάλωση νερού σε ξενοδοχεία με αριθμό κρεβατιών μεγαλύτερο από 50, χαρακτηρίζεται “Καλή” όταν είναι μικρότερη από 160 μ³ το κρεβάτι το έτος. Ενώ χαρακτηρίζεται ως “Πολύ κακή” για κατανάλωση μεγαλύτερη των 185 μ³ το κρεβάτι το έτος .

Μέτρα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σωστή διαχείριση του

νερού μπορεί να είναι:

- Χρήση συστήματος τοπικού ποτίσματος τύπου σταγόνας με χρονοδιακόπτη ρυθμισμένο στον ελάχιστο χρόνο και τις απογευματινές ώρες
- Χρήση του νερού που προέρχεται από τον βιολογικό καθαρισμό
- Πλήρης χρήση των πλυντηρίων
- Προτροπή προς τους πελάτες για αλλαγή των λινών σε μεγαλύτερα διαστήματα από ότι κάθε μέρα. Έρευνες έχουν δείξει ότι πάνω από το 90% των πελατών προτιμούν τη δυνατότητα αυτή. Η εξοικονόμηση καθαρού νερού μπορεί να φτάσει τα 51 λίτρα ανά δωμάτιο το χρόνο
- Χρησιμοποίηση συσκευών μειωμένης κατανάλωσης νερού στις τουαλέτες, οι οποίες εξοικονομούν 4 λίτρα για κάθε χρήση
- Έλεγχος διαρροών
- Εγκατάσταση μικτών νερού στους νιπτήρες
- Εγκατάσταση συστήματος μειωμένης χρήσης νερού στις τουαλέτες
- Εγκατάσταση μετρητών σε χρήσεις μεγάλης κατανάλωσης νερού
- Συλλογή βρόχινου νερού σε δεξαμενές για χρήση του στο πότισμα των κήπων
- Τοποθέτηση τοπικών ποικιλιών φυτών και δέντρων μειωμένης ανάγκης σε νερό, η τοποθέτηση των οποίων μπορεί να εξοικονομήσει μέχρι και 50% στη χρήση νερού.

3.8 Έλεγχος Προμηθειών

Τα προϊόντα τα οποία προμηθεύονται τα ξενοδοχεία έχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις καθώς σχετίζονται με την παραγωγή, τη διανομή και τη διάθεσή τους. Οι προμήθειες σε ένα ξενοδοχείο σχετίζονται με :

- Καθαρισμός και πλυντήρια
- Τρόφιμα και ποτά
- Εξοπλισμός και οχήματα
- Επίπλωση
- Καλλυντικά

Μια πετυχημένη περιβαλλοντική πολιτική προμηθειών επιτυγχάνει βελτίωση στην

περιβαλλοντική απόδοση, χωρίς περιορισμούς στην ποιότητα, ή αύξηση του κόστους. Αλλάζοντας την περιβαλλοντική πολιτική του ξενοδοχείου σε θέματα που είναι άμεσα ορατά στον πελάτη (π.χ. καλλυντικά και λευκά είδη), τα πλεονεκτήματα από πλευράς marketing είναι πολλά.

Πρακτικές προμηθειών με περιβαλλοντικές προεκτάσεις μπορεί να είναι :

- Χρήση απορρυπαντικών βιοδιασπόμενων
- Αγορά ανακυκλώσιμου χαρτιού, και φιαλιδίων καλλυντικών
- Πώληση ποτών σε επιστρεφόμενα μπουκάλια
- Χρήση επαναφορτιζόμενων μπαταριών
- Αποφυγή χρήσης χρωμάτων με βάση το πετρέλαιο
- Αποφυγή επίπλωσης από τροπική ξυλία
- Αγορά ηλεκτρικών συσκευών χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας

3.9 Εξοικονόμηση Ενέργειας

Τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν μεγάλες ποσότητες ενέργειας με τη μορφή της θερμότητας και της ισχύς. Οι κύριες χρήσεις της ενέργειας είναι :([/www.mcit.gov.cy](http://www.mcit.gov.cy))

- Θέρμανση, αερισμός και κλιματισμός
- Πλυντήρια και στεγνωτήρια
- Φωτισμός
- Προσφερόμενες υπηρεσίες όπως οι πισίνες
- Μαγειρεία και συντήρηση τροφίμων
- Καύσιμα για τα οχήματα

Αυτή η ενέργεια προέρχεται κυρίως από στερεά καύσιμα (άνθρακας, φυσικό αέριο, βουτάνιο, και πετρέλαιο). Στις νησιωτικές περιοχές συνήθως η μοναδική πηγή ενέργειας είναι το πετρέλαιο. Τα καύσιμα αυτά χρησιμοποιούνται από τα ίδια τα ξενοδοχεία (π.χ. λέβητες ζεστού νερού θέρμανσης και νερού χρήσης) ή χρησιμοποιούνται για την

παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από τα εργοστάσια της επιχείρησης ηλεκτρισμού, που κατανέμεται μέσω τους εθνικού δικτύου. Η χρήση των στερεών καυσίμων είναι η κύρια πηγή της ανόδου της θερμοκρασίας της γής, της όξινης βροχής και άλλων προβλημάτων ρύπανσης του αέρα. Με τη μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας, τα ξενοδοχεία μπορούν να επιτύχουν πραγματικά περιβαλλοντικά οφέλη. Επίσης και μείωση των λειτουργικών τους εξόδων.

Σύμφωνα με μετρήσεις η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα ξενοδοχεία χαρακτηρίζεται “Καλή” όταν είναι μικρότερη από 65 κιλοβατώρες ανά τετραγωνικό μέτρο το έτος. Ενώ χαρακτηρίζεται ως “Πολύ κακή” για κατανάλωση μεγαλύτερη από 85 κιλοβατώρες ανά τετραγωνικό μέτρο το έτος .

Μελέτες έχουν δείξει ότι τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν την ενέργεια μη αποδοτικά, και μπορούν να κάνουν σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας άρα και χρημάτων με την πιο αποδοτική χρήση της. Δεν είναι απαραίτητη η επένδυση μεγάλων ποσών για να επιτευχθεί αυτό.

Τα εστιατόρια είναι οι μεγαλύτεροι καταναλωτές ενέργειας στα ξενοδοχεία. Ο κλιματισμός καταναλώνει περισσότερο από το 40% της ενέργειας του εστιατορίου ενώ η κουζίνα καταναλώνει 38% αντίστοιχα. Ένα εστιατόριο 100-θέσεων το οποίο σερβίρει 180 γεύματα την ημέρα καταναλώνει περίπου 225.000 λίτρα ζεστού νερού το χρόνο

Τα μέτρα με μηδενικό κόστος επένδυσης είναι:

- Οι κατάλληλες εργασίες συντήρησης μπορούν να μειώσουν κατά 5% έως 20% το λογαριασμό ρεύματος χωρίς την ανάγκη σημαντικών επενδύσεων .
- Ρύθμιση της θερμοκρασίας ζεστού νερού χρήσης στο χαμηλότερο πρακτικό επίπεδο για πλύσιμο πιάτων και ρούχων. Λειτουργία των συσκευών αυτών με πλήρες φορτίο.
- Τακτικός έλεγχος διαρροών νερού και άμεση επιδιόρθωση. Έχει υπολογιστεί ότι διαρροή ζεστού νερού με ρυθμό 1 λίτρο την ώρα κοστίζει €20 έως €70 το χρόνο.
- Μείωση θερμοκρασίας νερού πισίνας για κάθε ένα βαθμό κελσίου προσφέρει εξοικονόμηση 3 – 5% της ενέργειας που καταναλώνεται.
- Βελτιστοποίηση της ρύθμισης λειτουργίας συστημάτων θέρμανσης, κλιματισμού και ζεστού νερού χρήσης

- Έλεγχος καλής λειτουργία των συσκευών κατανάλωσης ενέργειας
- Έλεγχος των συσκευών μαγειρείου και σωστή χρήση αυτών
- Διακοπή των συσκευών που δεν χρησιμοποιούνται
- Διακοπή της ταυτόχρονης θέρμανσης και ψύξης
- Διακοπή της θέρμανσης/ψύξης/φωτισμού σε περιοχές που δεν υπάρχει παρουσία ατόμων
- Τοποθέτηση διπλών υαλοπινάκων στα παράθυρα / πόρτες.
- Κλείσιμο κουρτινών για μείωση της ηλιακής ακτινοβολία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός της Έρευνας

Η βιβλιογραφική επισκόπηση που προηγήθηκε είχε ως σκοπό την καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με την εφαρμογή Πράσινων Στρατηγικών από τα ξενοδοχεία. Σκοπός του εμπειρικού μέρους της μελέτης είναι η στατιστική επεξεργασία ερωτηματολογίων και η συλλογή πρωτογενών δεδομένων με στόχο την απάντηση

ερωτημάτων και την επαλήθευση ή όχι διαπιστώσεων σχετικών με τις απόψεις των καταναλωτών για την εφαρμογή Πράσινων Στρατηγικών από τα ξενοδοχεία του Νομού Ηρακλείου . Για την αποτύπωση της πραγματικότητας και την πραγματοποίηση των προαναφερθέντων στόχων είναι ανάγκη να τεθούν εκ των προτέρων μια σειρά από ερευνητικά ερωτήματα τα οποία θα βοηθήσουν στην ανάλυση των ζητημάτων της παρούσας μελέτης, κατευθύνοντας την έρευνα. Έτσι, ουσιαστικά η παρακάτω έρευνα στοχεύει:

- Να διερευνήσει το βαθμό της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των ερωτηθέντων
- Να αποσαφηνίσει τη σχέση των κοινωνικών και δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος και της περιβαλλοντικής τους ευαισθητοποίησης
- Να αξιολογήσει το βαθμό κατά τον οποίο οι ερωτηθέντες είναι διατεθειμένοι να στηρίξουν την εφαρμογή Πράσινων Στρατηγικών από τα ξενοδοχεία
- Να σκιαγραφήσει τη συσχέτιση του βαθμού περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και του βαθμού επιθυμίας στήριξης της εφαρμογής Πράσινων Στρατηγικών από τα ξενοδοχεία

4.2 Μεθοδολογία έρευνας

Για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, επιλέχθηκε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο έξι διακριτών και διαδοχικών ερευνητικών σταδίων.

4.2.1. Σχεδιασμός της έρευνας

Για τη διερεύνηση της παρούσας κατάστασης, των ολοκληρωμένων προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις του νομού Ηρακλείου, απαιτήθηκε αρχικά η συλλογή των δευτερογενών στοιχείων τα προγράμματα περιβαλλοντολογικής διαχείρισης των επιχειρήσεων, καθώς και η απαραίτητη βιβλιογραφία που σχετίζεται με τη μεθοδολογία για τις έρευνες αγορών (ενδεικτικά Kotler, 1997; Kotler and Keller, 2006; Μάλλιαρης, 2001; Γαλάνης, 2006).

Η συλλογή και η προκαταρκτική ανάλυση των παραπάνω στοιχείων οριοθέτησε μια αρχική σειρά ερευνητικών ερωτημάτων. Στη συνέχεια:

- Οριστικοποιήθηκε ο τύπος της έρευνας: Επιλέχθηκε μια διερευνητική έρευνα αγοράς (exploratory survey).
- Οριστικοποιήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα, όπως αυτά παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη παράγραφο.
- Επιλέχθηκαν οι ομάδες – στόχοι για την έρευνα: Επιχειρήσεις του Ν. Ηρακλείου, εγγεγραμμένες στο Μητρώο Επιχειρήσεων του Επιμελητηρίου Ηρακλείου.
- Επιλέχθηκε ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας πεδίου η διανομή δομημένου ερωτηματολογίου. Οι λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή αυτής της μεθόδου ήταν:
 - Ο γρήγορος τρόπος συλλογής στοιχείων (άμεσες απαντήσεις χωρίς χρονοτριβή και επεξηγήσεις)
 - Η έλλειψη δυσφορίας που πολλές φορές προκαλεί η άμεση επαφή με τον ερευνητή (π.χ. όπως συμβαίνει με τη συνέντευξη)
 - Η διασφάλιση της ειλικρίνειας των απαντήσεων (ανώνυμο ερωτηματολόγιο)
- Καθορίστηκε ο τρόπος συλλογής των στοιχείων (ερωτηματολογίων).

4.2.2. Προσδιορισμός του δείγματος (Δειγματοληψία)

Η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων αυξάνεται όταν η σχεδίαση προβλέπει την επιλογή ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος του πληθυσμού και βασίζεται σε επιστημονικά τεκμηριωμένες μεθόδους. Το μέγεθος του δείγματος προσδιορίστηκε στις 50 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Για την επιλογή αυτού του μεγέθους, χρησιμοποιήθηκε ένας συνδυασμός στρωματοποιημένης και τυχαίας δειγματοληψίας με περιθώριο λάθους +/- 5,58% σε διάστημα εμπιστοσύνης 95%, προκειμένου να εξαχθούν ασφαλή και έγκυρα συμπεράσματα. Η δειγματοληψία κατά στρώματα εφαρμόστηκε, επειδή ο πληθυσμός αποτελείται από ανομοιογενή στοιχεία και είναι πολύ δύσκολο να επιτευχθεί αντιπροσωπευτικό δείγμα με κάποια άλλη μέθοδο.

4.2.3. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου υλοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την προϋπάρχουσα σχετική βιβλιογραφία, τους αντικειμενικούς σκοπούς της έρευνας και τα βασικά συμπεράσματα από την ποιοτική έρευνα που προηγήθηκε.

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε διάφορους τύπους ερωτήσεων όπως: ερωτήσεις ονομαστικού τύπου και ερωτήσεις κλίμακας Likert. Καταβλήθηκε προσπάθεια, να μην είναι μακροσκελές και περίπλοκο, έτσι ώστε να μην αισθανθούν οι ερωτώμενοι ότι κουράζονται από εξαντλητικού είδους έρευνα (Cohenetal, 2007).

Αναλυτικότερα, το ερωτηματολόγιο χωρίστηκε σε 2 επί μέρους θεματικούς άξονες, περιλαμβάνοντας 21 συνολικά ερωτήσεις.

Ο πρώτος θεματικός άξονας που αναφέρεται στις απόψεις των ερωτηθέντων για ζητήματα που αφορούν το περιβάλλον και εστιάζει στις περιβαλλοντικές τους στάσεις, πεποιθήσεις και αξίες. Ο δεύτερος θεματικός άξονας, με 14 ερωτήσεις ονομαστικού τύπου, περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με δημογραφικά, κοινωνικά και ατομικά στοιχεία των ερωτώμενων καθώς και ερωτήσεις που αποσκοπούν στην αποσαφήνιση του βαθμού που οι ερωτηθέντες είναι διατεθειμένοι να στηρίξουν την εφαρμογή Πράσινων Στρατηγικών από τα ξενοδοχεία.

Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι.

4.2.4. Πιλοτική φάση

Πραγματοποιήθηκε μία δοκιμαστική έρευνα σε δείγμα μικρού μεγέθους (10 επιχειρήσεων). Ο σκοπός της πιλοτικής φάσης έγκειται στο να αξιολογήσει το ερωτηματολόγιο και να εντοπίσει τυχόν προβλήματα στις ερωτήσεις (μη κατανοητές, κακοδιατυπωμένες, αόριστες, κτλ), ώστε να δώσει τις σωστές πληροφορίες για την έρευνα. Μετά τη διεξαγωγή της πιλοτικής φάσης καθορίστηκε η τελική μορφή του ερωτηματολογίου, στην οποία σε μερικές ερωτήσεις προστέθηκαν εναλλακτικές ή τροποποιημένες απαντήσεις. Επίσης, προσδιορίστηκε ο χρόνος για κάθε ερωτώμενο ο

οποίος κυμάνθηκε μεταξύ των 3-5 λεπτών.

4.2.5. Συλλογή στοιχείων

Για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκαν 55 κατά τη χρονική περίοδο 1/2/2017 έως 11/5/2017. Από αυτές, οι 30 οδήγησαν σε επιτυχή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ 25 είτε οδήγησαν σε ημιτελής συμπλήρωση (ακατάλληλες για το δείγμα), είτε δεν απαντήθηκαν. Συνεπώς ο βαθμός απόκρισης ήταν περίπου 54,7%.

Αναλυτικότερα, οι κυριότεροι λόγοι που οδήγησαν σε άκαρπες επαφές ήταν:

- Δεν υπήρχε το σωστό email του ξενοδοχείου που επιλέχθηκε.
- Τα στοιχεία στο internet δεν αναφέρονταν σωστά σε αυτές, είτε λόγω αλλαγής διεύθυνσης, είτε λόγω αλλαγής τηλεφώνου
- Η απουσία του υπευθύνου της επιχείρησης
- Ο ερωτώμενος έκρινε ότι δεν ήταν σε θέση να δώσει αξιόπιστες απαντήσεις
- Η έλλειψη χρόνου και η αδιαφορία των επιχειρήσεων να απαντήσουν στην έρευνα

Γενικότερα το μικρό ποσοστό απόκρισης καταδεικνύει τη μεγαλύτερη δυσκολία της παρούσας έρευνας. Η προσέγγιση και η λήψη αποκρίσεων από τις τοπικές επιχειρήσεις αποδείχθηκε ιδιαίτερα δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία.

4.2.6. Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων δημιουργήθηκε ειδικό αρχείο στο πρόγραμμα Microsoft office excel, με τη χρήση του οποίου έγινε η κωδικοποίηση και η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων (διαγράμματα, υπολογισμοί, κ.λπ). Για τις ανάγκες της κωδικοποίησης των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένες τιμές για τις απαντήσεις επιλογής που βασίζονταν σε κλίμακα Likert, η οποία χρησιμοποιήθηκε στην πλειοψηφία των ερωτήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Αποτελέσματα -Συμπεράσματα

5.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Το δείγμα της έρευνας διαμορφώθηκε τελικά στις 30 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η αποκωδικοποίηση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με βάση των ερωτηματολογίων που δόθηκαν στις ξενοδοχειακές μονάδες του Ν. Ηρακλείου. Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 2 μέρη.

Το πρώτος μέρος αναγράφονται η πληροφορίες σχετικά με τα ξενοδοχεία.

1. Σε ποια θέση του ξενοδοχείου εργάζεστε;

Η πλειοψηφία 98,0% των ερωτώμενων του δείγματος ήταν Διευθυντές και 2% υπάλληλοι του ξενοδοχείου. Ποιο αναλυτικά, το δείγμα με βάση με το Νόμο Ηρακλείου και την ευρύτερη περιοχή των συμμετεχόντων ξενοδοχείων, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα



Διάγραμμα 1

2. Σε ποια κατηγορία ανήκει το ξενοδοχείο σας;

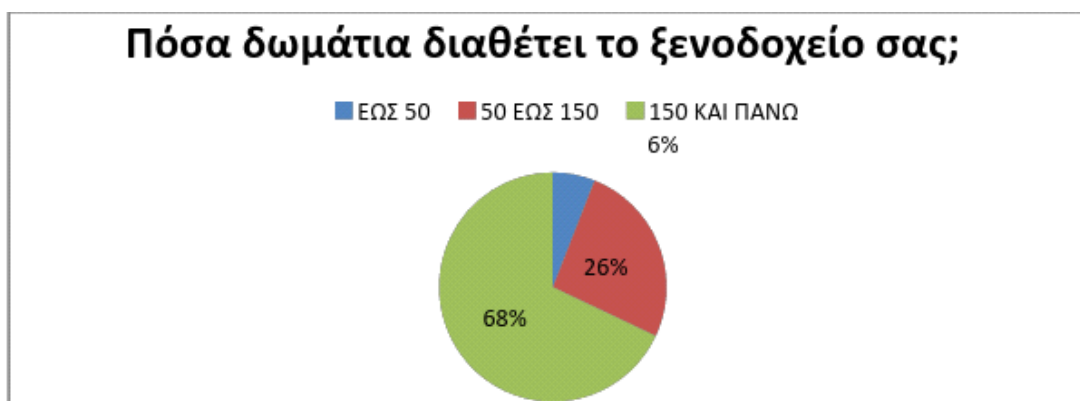
Ανάλογα με τη κατηγορία που ανήκει το ξενοδοχείο, το 52,0% των επιχειρήσεων του δείγματος ανήκει στην Α' Κατηγορία ξενοδοχείων, ενώ το 48% σε πολυτέλειας ξενοδοχείο.



Διάγραμμα 2

3. Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων διέθεταν από 150 δωμάτια και άνω τον δεύτερο μεγάλο ενώ μεγάλο ποσοστό του δείγματος ήταν από 50 δωμάτια έως 150 (26,0%) και έως 50 δωμάτια (6%). Πιο αναλυτικά, το δείγμα με βάση των δεματιών που διαθέτει, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3

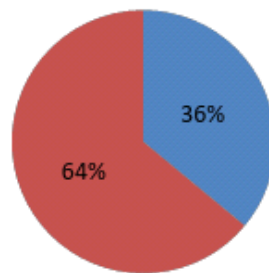
Διάγραμμα 3

4. Το ξενοδοχείο σας ανήκει σε κάποια αλυσίδα ή είναι ανεξάρτητο;

Αναφορικά η πλειοψηφία των ξενοδοχείων 64% είναι ανεξάρτητες ξενοδοχειακές μονάδες και 36% μέλος αλυσίδας όπως φαίνονται στο διάγραμμα 4.

Το ξενοδοχείο σας ανήκει σε κάποια αλυσίδα εξάρτητο;

■ ΜΕΛΟΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ■ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ



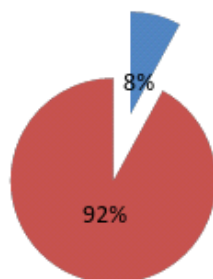
Διάγραμμα 4

5. Ποιο είναι το είδος του ξενοδοχείου σας;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων ήταν παραθερισμού (92%), ενώ μικρό ποσοστό του δείγματος ήταν πόλεως (8%). Πιο αναλυτικά, το δείγμα με βάση του είδους των ξενοδοχείων, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα 5.

Ποιο είναι το είδος του ξενοδοχείου σας;

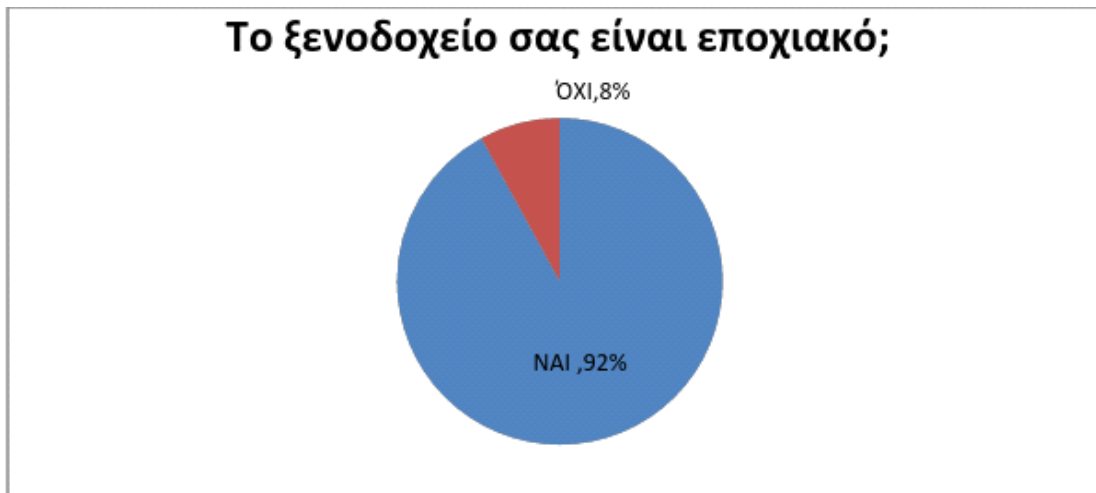
■ ΠΟΛΕΩΣ ■ ΠΑΡΑΘΕΡΙΣΜΟΥ



Διάγραμμα 5

6. Το ξενοδοχείο σας είναι εποχιακό;

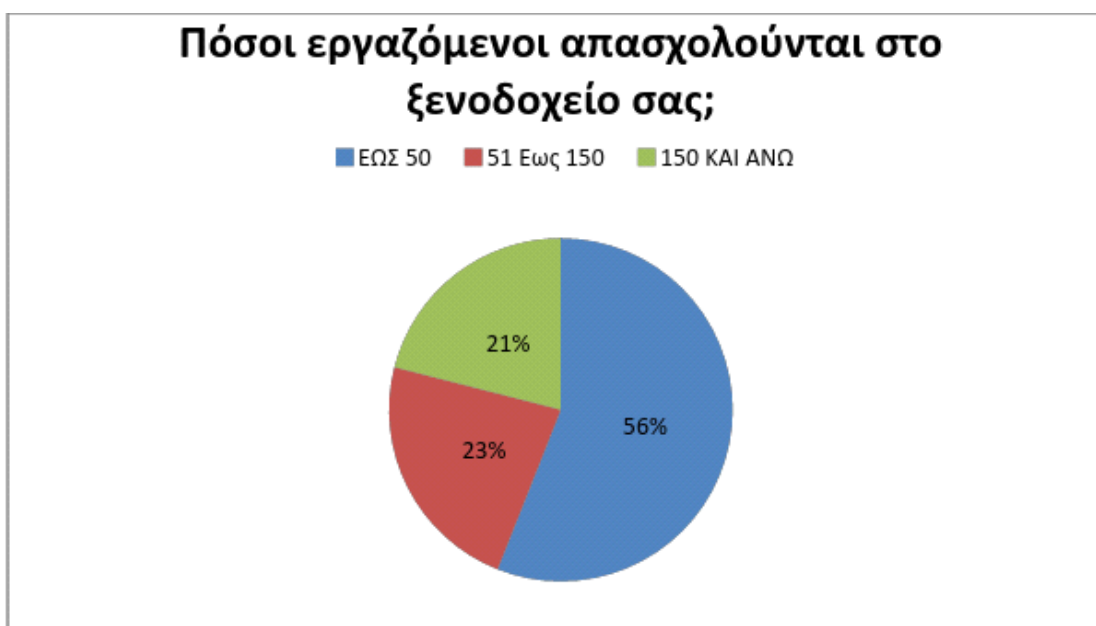
Αναφορικά με τη περίοδο λειτουργίας τους το μεγαλύτερο ποσοστό (92%) είναι εποχιακά και (8%)ένα μικρό ποσοστό λειτουργούν όλο το χρόνο.



Διάγραμμα 6

7. Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο ξενοδοχείο σας;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (56%) απασχολούν έως 50 εργαζόμενους, ένα γάλο ποσοστό (23%) απασχολεί από μέχρι 150 εργαζόμενους και (21%) από 150 και άνω.



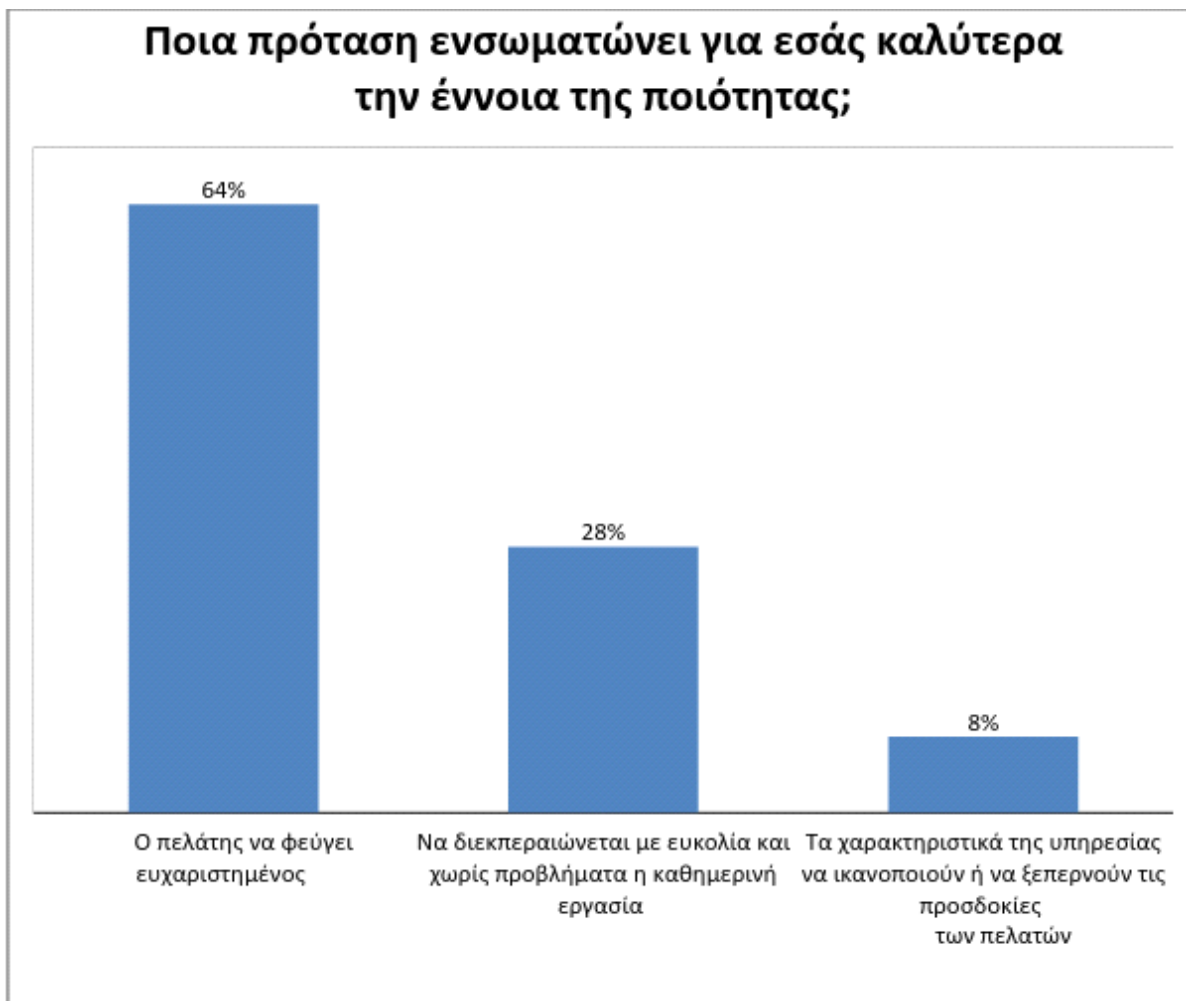
Διάγραμμα 7

Η έρευνα συνεχίζεται με το δεύτερο μέρος αναφέρεται στα στοιχεία περιβαλλοντολογικής

διαχείρισης.

8. Ποια πρόταση ενσωματώνει για εσάς καλύτερα την έννοια της ποιότητας;

Στη συνέχεια, οι επιχειρήσεις ερωτήθηκαν για το ποια πρόταση ενσωματώνει για εσάς καλύτερα την έννοια της ποιότητας, η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (72%) δίνουν έμφαση ο πελάτης να είναι ικανοποιημένος και (28) οι εργασίες να κυλούν ομαλά χωρίς προβλήματα.



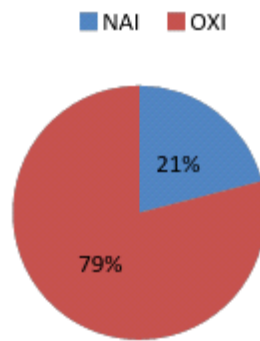
Διάγραμμα 8

9. Υπάρχει τμήμα που να ασχολείται ειδικά με τη Περιβαλλοντική διαχείριση του ξενοδοχείου;

Αναφορικά, αν έχει το ξενοδοχείο έχει τμήμα που ασχολείται με τη περιβαλλοντολογική διαχείριση το μεγαλύτερο ποσοστό (79%) απάντησε όχι ενώ ένα μικρό ποσοστό (21%)

απάντησε ναι.

Υπάρχει τμήμα που να ασχολείται ειδικά με τη περιβαλλοντική διαχείριση του ξενοδοχείου;

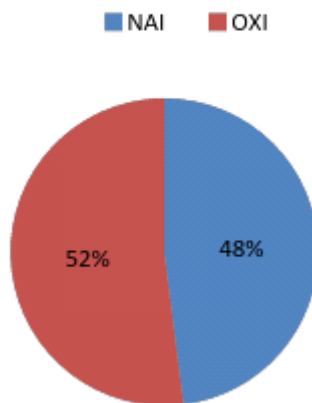


Διάγραμμα 9

10. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης;

Σύμφωνα με το διάγραμμα εα ξενοδοχεία ερωτήθηκαν για το αν εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης 52% δεν εφαρμόζει κάποιο πρότυπο.

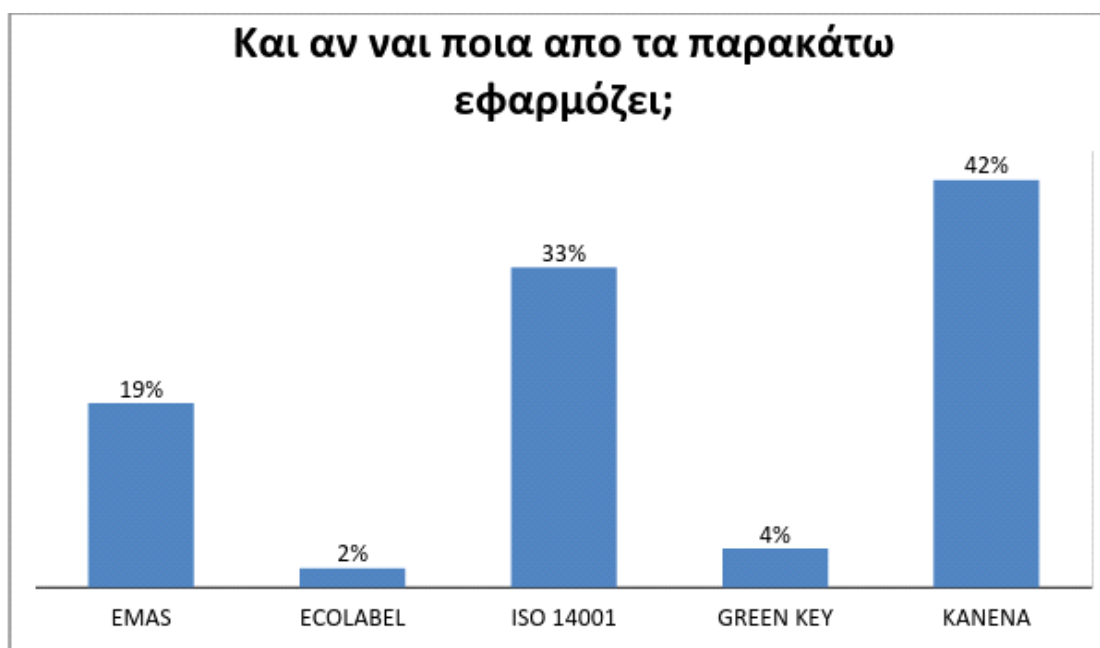
Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης;



Διάγραμμα 10

11. Και αν ναι ποια από τα παρακάτω εφαρμόζει;

Για τα ξενοδοχεία που δήλωσαν ότι εφαρμόζουν κάποιο πρότυπο, ένα μεγάλο ποσοστό 42% δεν εφαρμόζει κανένα από αυτά ενώ το 33% εφαρμόζει το πρότυπο α 14001 και το 19% το ποταπό EMAS.

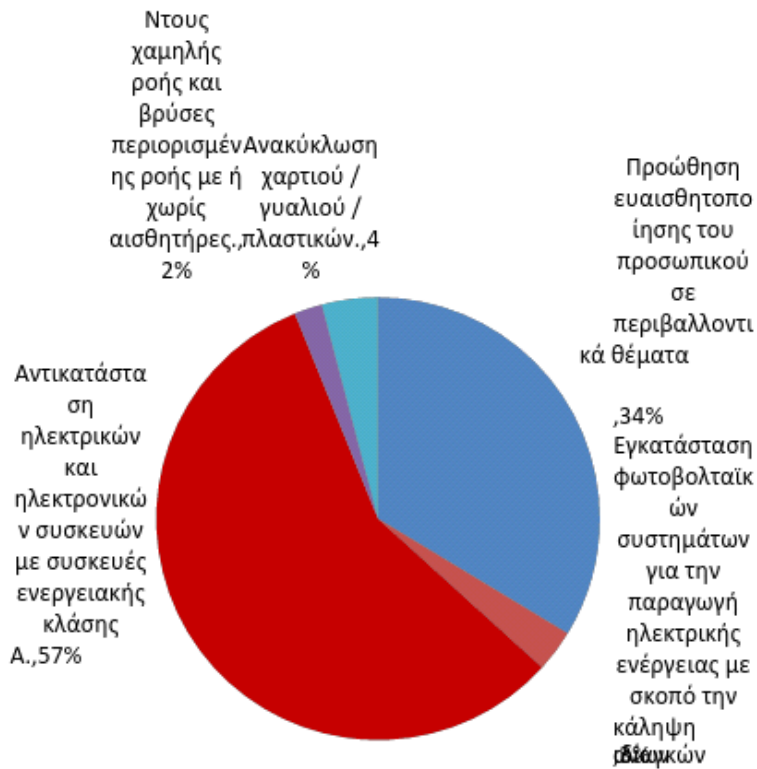


Διάγραμμα 11

12. Εφαρμόζετε το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001, ποιές ενέργειες από τις παρακάτω εκτελείτε;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (57%) έχει αντικαταστήσει τις ηλεκτρικές συσκευές με συσκευές ενεργειακής κλάσης A και (34%) προωθεί ενέργειες για τη περιβαλλοντολογική ευαισθητοποίηση του προσωπικού τις.

Αν εφαρμόζετε το πρότυπο iso 14001, ποιες ενέργειες ακολουθήτε;

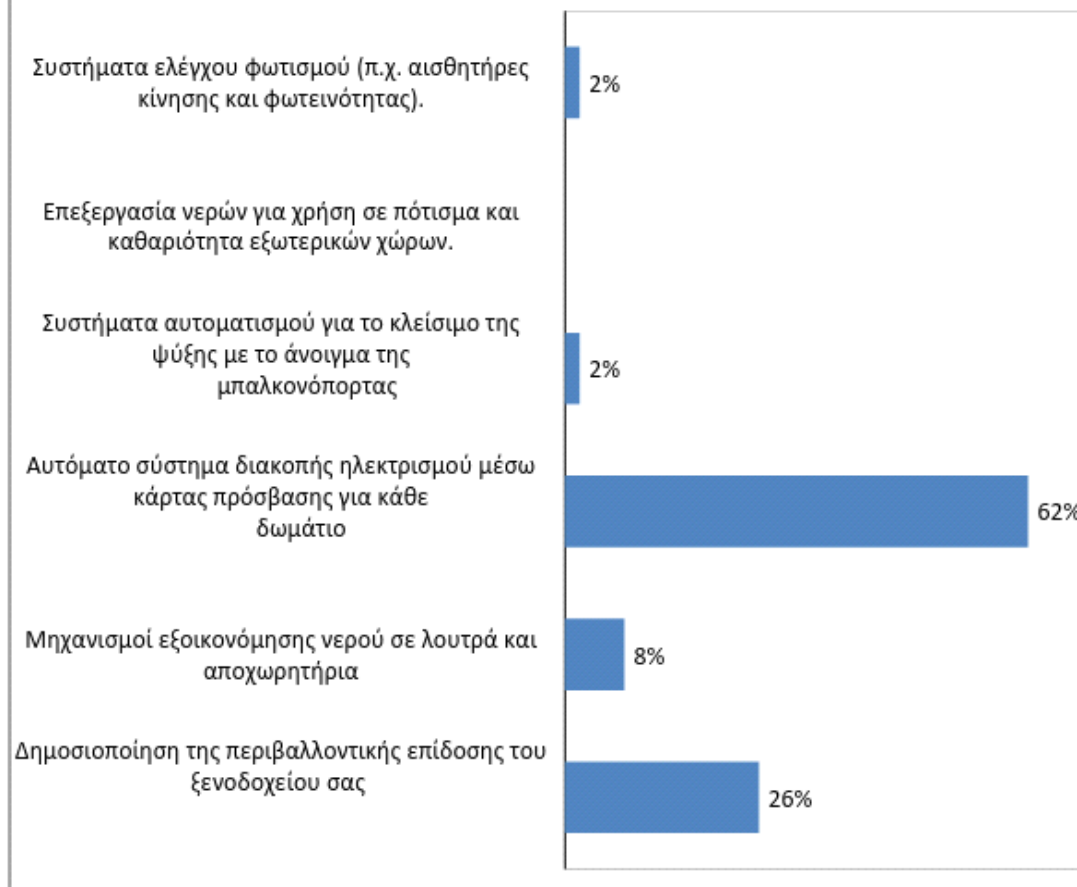


Διάγραμμα 12

13. Εάν, εφαρμόζετε το πρότυπο EMAS, ποιές από τις παρακάτω ενέργειες εκτελείτε;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων εφαρμόζει το πρότυπο EMAS, ο 62% έχει αυτόματο σύστημα διακοπής ηλεκτρισμού μέσω κάρτας πρόσβασης σε κάθε δωμάτιο ενώ το 26% δημοσιοποιούν στο site περιβαλλοντολογική επίδοσή τους.

Εάν, εφαρμόζετε το πρότυπο EMAS, ποιες απο τις παρακάτω ενέργειες εκτελείτε;

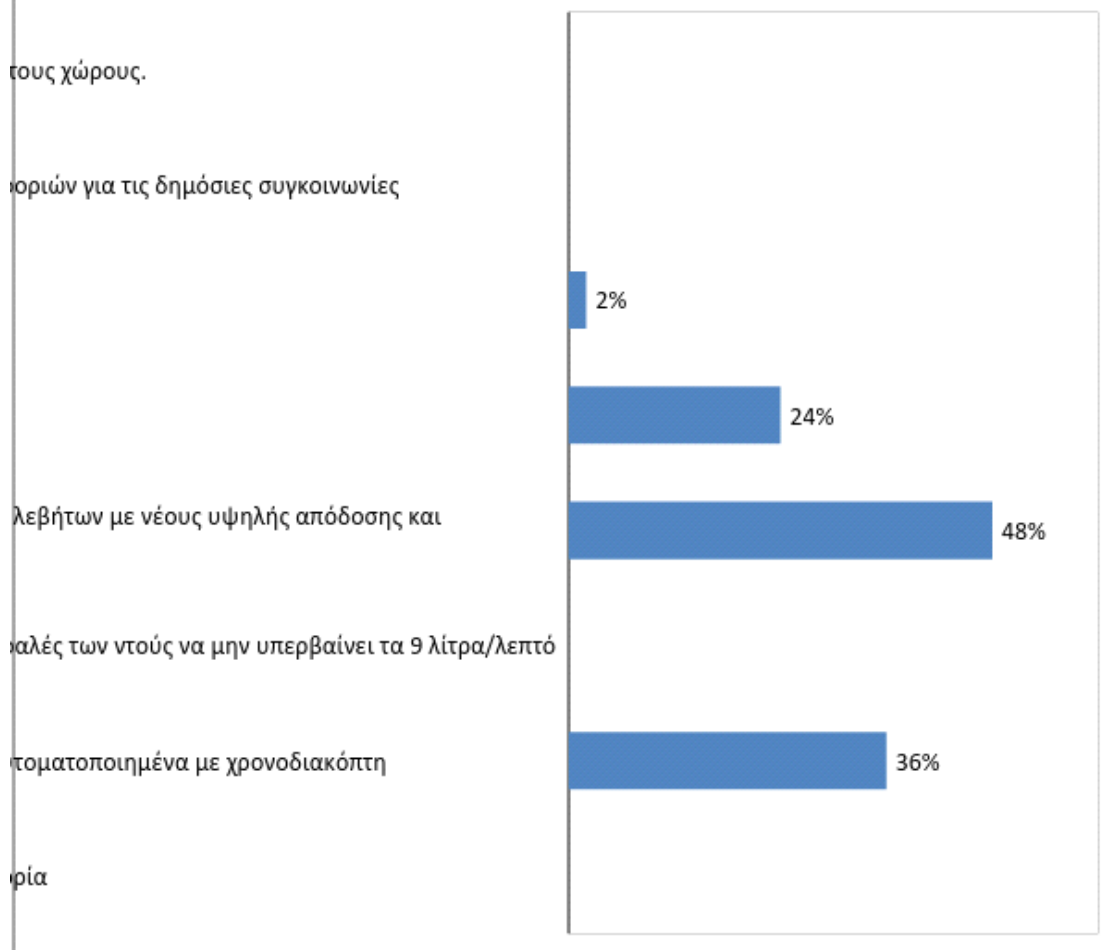


Διάγραμμα 13

14. Αν, ακολουθείτε το πρότυπο ECOLABEL, ποιές ενέργειες πραγματοποιείτε;

Η πλειοψηφία που εφαρμόζει το πρότυπο ECOLABEL (48%) έχει αντικαταστήσει τους παλιούς καυστήρας με νέους υψηλός απόδοσης και (36%) έχει απόπλυση ουρητηρίων με χειροκίνητο και με χρονοδιακόπτη.

Αν, ακολουθείτε το πρότυπο ECOLABEL, ποιες ενέργειες πραγματοποιείτε;

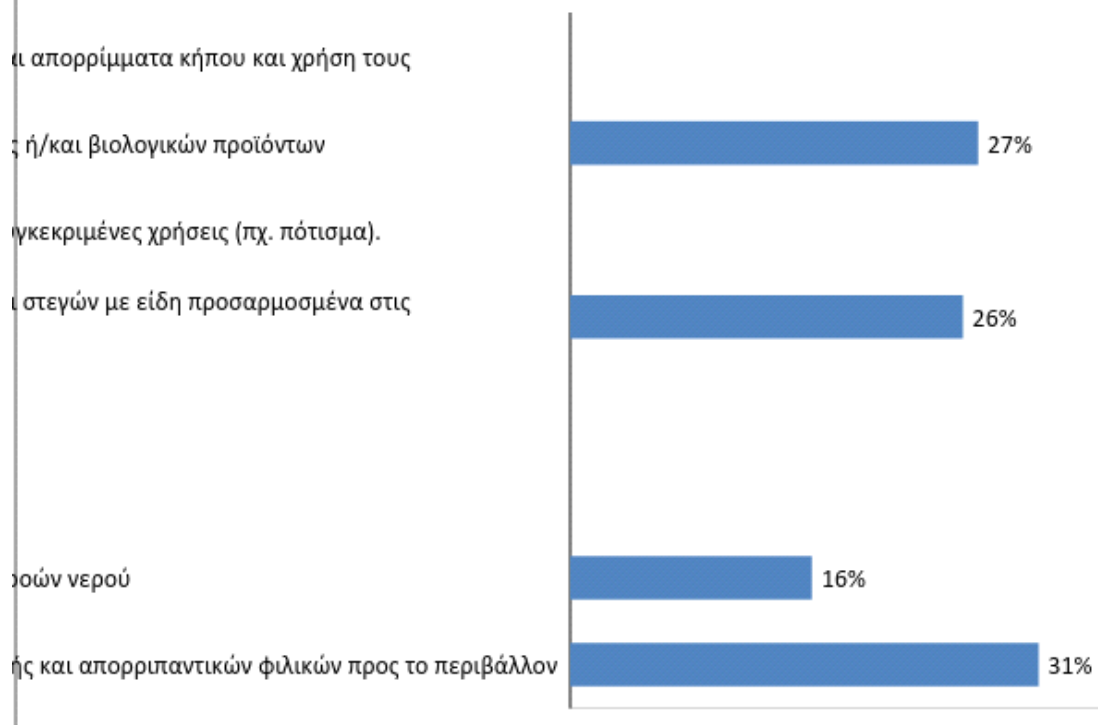


Διάγραμμα 14

15. Εάν, εφαρμόζεται το πρότυπο GREEN KEY, ποια από τα παρακάτω ακολουθείτε;

Μια στα τρεις επιχειρήσεις εφαρμόζει πρότυπο GREEN KEY προβεί σε φύτευση δένδρων στο περιβάλλοντα χώρο, σε αγορά τοπικών προϊόντων και στη χρήση απορρυπαντικών και προσωπικής υγιεινής φιλικών προς το περιβάλλον.

Εάν, εφαρμόζεται το πρότυπο Green Key, ποια απο τα παρακάτω ακολουθείτε;

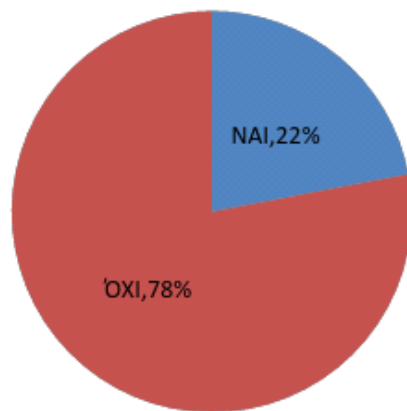


Διάγραμμα 15

16. Παρακολουθείτε και ελέγχετε συστηματικά εάν εφαρμόζεται ορθολογικά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης που ακολουθείτε;

Συμφώνα με το διάγραμμα 16, η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (78%) δεν εφαρμόζει κάποιο πρότυπο, απάντησαν ΟΧΙ ελέγχει συστηματικά και ορθολογικά το πρότυπο και μόνο το 22% απάντησαν ΝΑΙ.

**Ελέγχετε συστηματικά εάν εφαρμόζεται
ορθολογικά το πρότυπο περιβαλλοντικής
διαχείρισης που ακολουθείτε;**



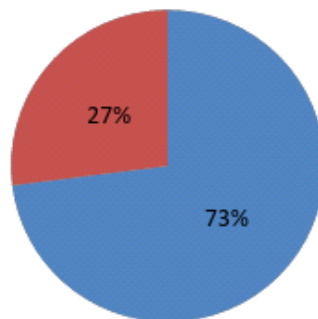
Διάγραμμα 16

17. Έχετε εκπαιδεύσει / ενημερώσει το προσωπικό σας σε θέματα περιβαλλοντικής συνείδησης / συμπεριφοράς (π.χ. σωστή χρήση απορρυπαντικών);

Στο διάγραμμα 17, η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (73%) έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό του για θέματα περιβαλλοντολογικής συνειδήσεως ενώ το 27% όχι.

Έχετε εκπαιδεύσει / ενημερώσει το προσωπικό σας σε θέματα περιβαλλοντικής συνείδησης / συμπεριφοράς ;

■ ΝΑΙ ■ ΟΧΙ

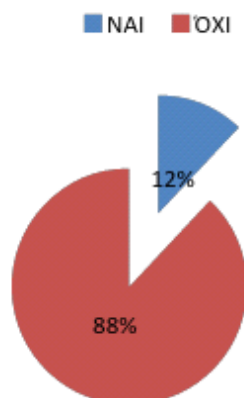


Διάγραμμα 17

18. Έχει (ή είχε) ενταχθεί η επιχείρησή σας σε κάποιο πρόγραμμα επιδότησης για την ενεργειακή αναβάθμιση της;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (88%) δεν έχουν ενταχθεί ποτέ σε κάποιο πρόγραμμα εξυδάτωσης για ενεργειακή αναβάθμιση του ξενοδοχείου και μόνο ένα μικρό ποσοστό (12% έχει συμμετάσχει σε ένα τέτοιο πρόγραμμα όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 18.

Έχει (η ειχε) ενταχθεί η επιχείρησή σας σε κάποιο πρόγραμμα επιδότησης για την ενεργειακή αναβάθμιση της;

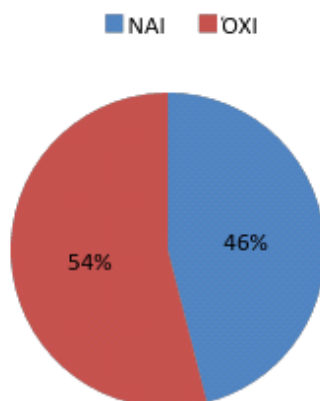


Διάγραμμα 18

19. Έχετε προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης και προβολής για την περιβαλλοντικές πρακτικές που εφαρμόζει η επιχείρησή σας;

Στη συνέχεια όπως φαίνεται στο διάγραμμα 19 , τα ξενοδοχεία ρωτήθηκαν αν έχουν προβεί Έχετε προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης και προβολής για την περιβαλλοντικές πρακτικές που εφαρμόζει η επιχείρησή σας. Το 54% απάντησαν ΟΧΙ ενώ το 46%ΝΑΙ.

Έχετε προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης και προβολής για την περιβαλλοντικές πρακτικές που εφαρμόζει η επιχείρησή σας

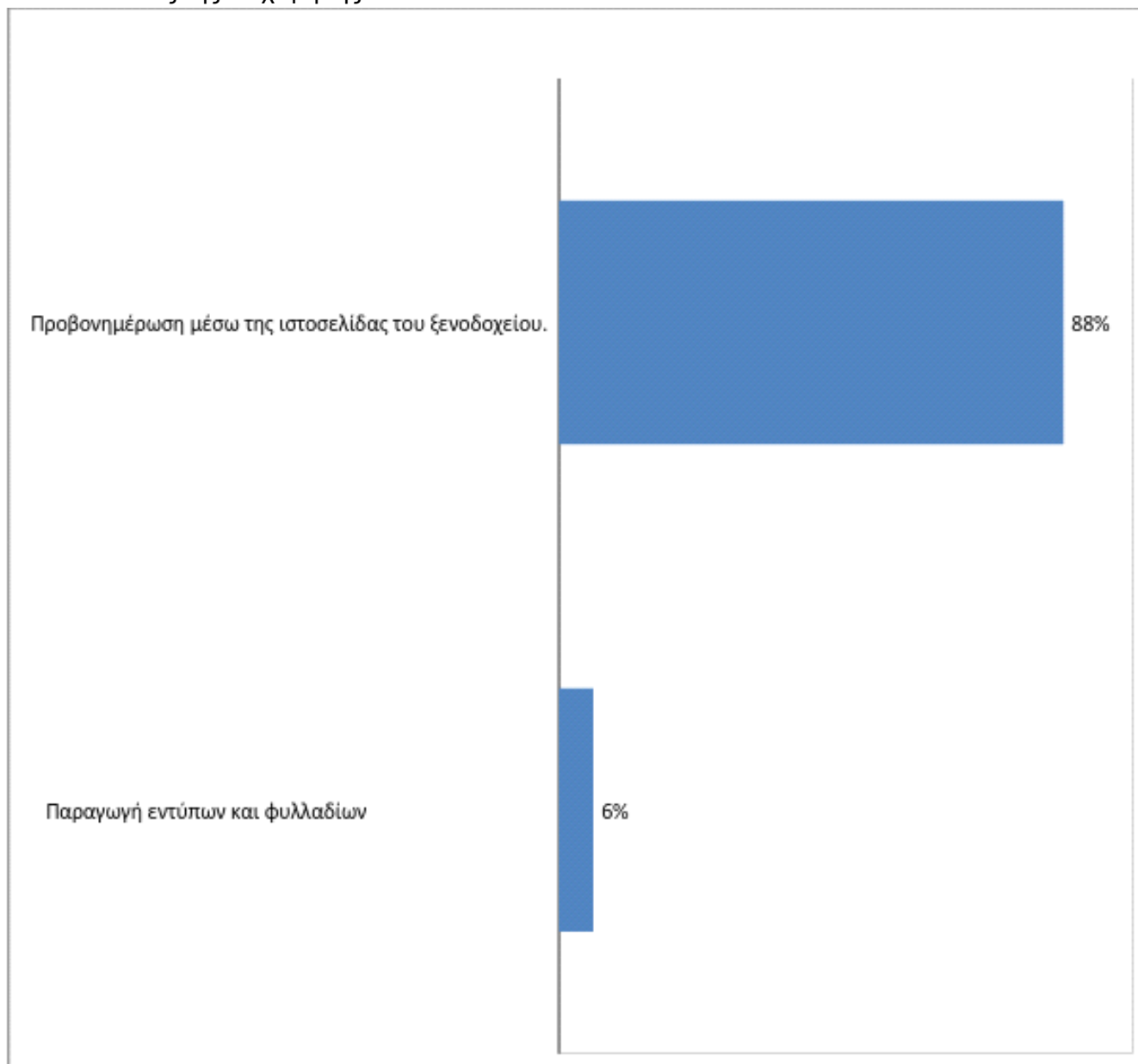


Διάγραμμα 19

20. Αν ναι, σε ποιες από τις παρακάτω έχετε προβεί;

Τα ξενοδοχεία που έχουν προβεί σε ενέργειες ενημερώσεις και προβολής το 88% αυτών των ξενοδοχείων έχουν προώθηση της ενέργειες τους μέσω της ιστοσελίδας τους. Το υπόλοιπο 12% χωρίζεται σε 6% που παραγάγουν ενημερωτικά έντυπα και το 6% ενημερώνουν τους εναγούς των τουριστικών γραφείων.

X Παραγωγή εντύπων και φυλλαδίων σχετικών με τις πράσινες ενέργειες και πολιτικές της επιχείρησης



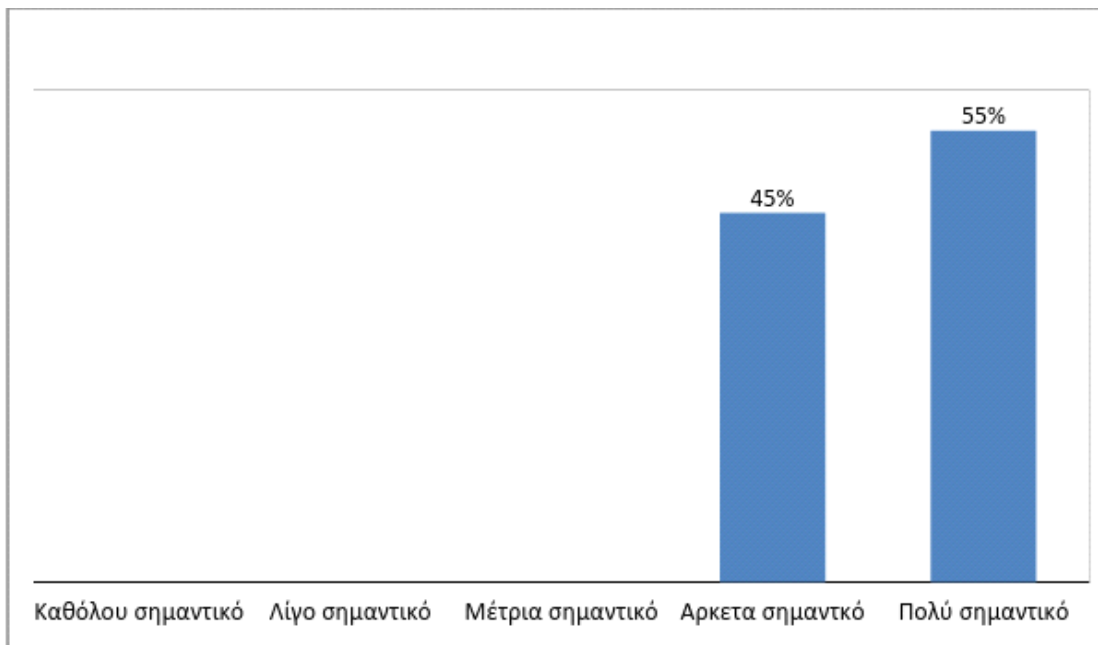
Διάγραμμα 20

21. Ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη που θεωρείτε ότι έχει κερδίσει η επιχείρηση σας

από την υιοθέτηση περιβαλλοντικής πολιτικής;

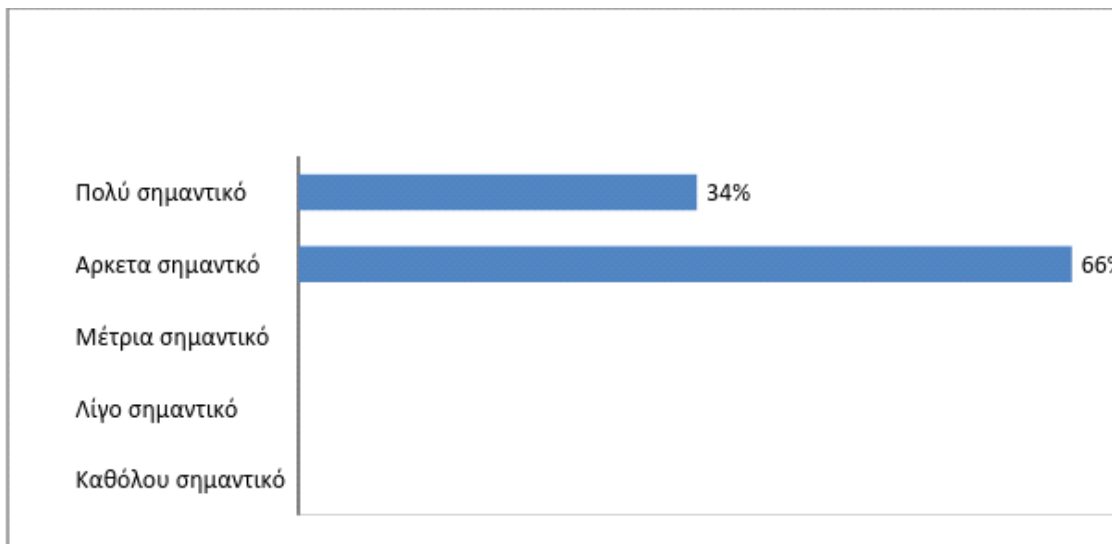
Στο παρακάτω σχεδιαγράμματα φαίνεται αναλυτικά ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη που θεωρείτε ότι έχει κερδίσει η επιχείρησή σας από την υιοθέτηση περιβαλλοντικής πολιτικής.

Αναφορικά με τη μείωση λειτουργικού κόστους, μέσω εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και ολοκληρωμένης διαχείρισης απορριμμάτων σαν όφελος που προσκομίζει από την ενέργεια αυτή η πλειοψηφία (55%) δήλωσε ότι είναι πολύ σημαντικό όφελος και το υπόλοιπο 45% ότι είναι αρκετά σημαντικό σαν όφελος.



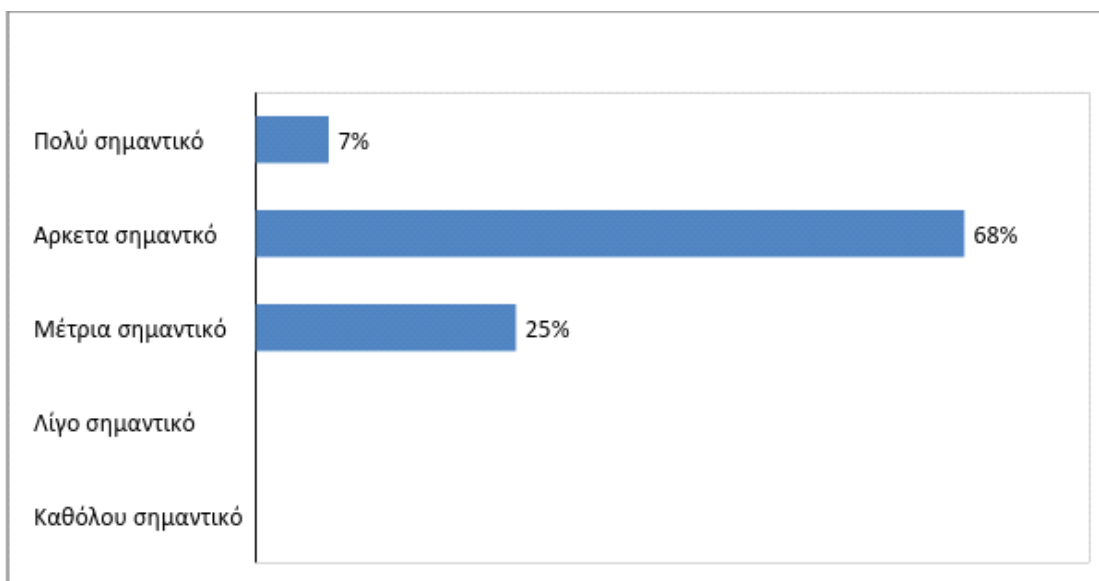
Διάγραμμα 21.1

Επίσης η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του ξενοδοχείου είναι αρκετά σημαντικό για το 66% των ξενοδοχείων και 34% πολύ σημαντικό όπως διαμορφώνεται στο διάγραμμα 21.2.



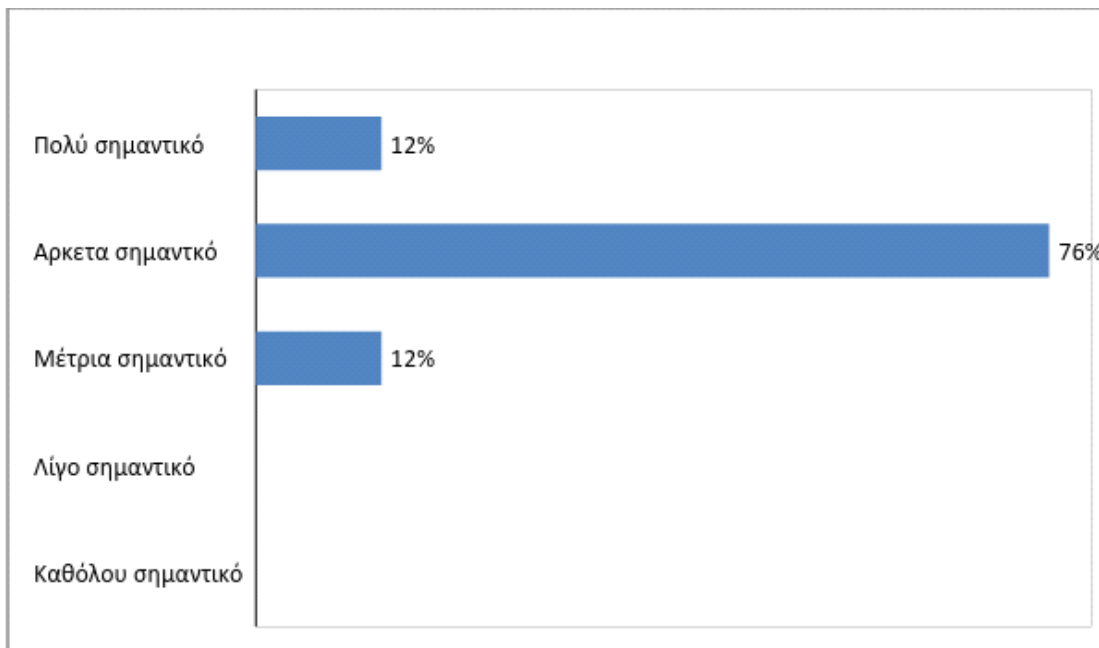
Διάγραμμα 21.2

Στη συνέχεια όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 21.3 η πλειοψηφία όσο αναφορά τη αναβάθμιση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου (68%) είναι αρκετά σημαντικό όφελος με αυτό το 25% να δηλώνει ότι είναι μέτρια σημαντικό και ένα 7% Πολύ σημαντικό.



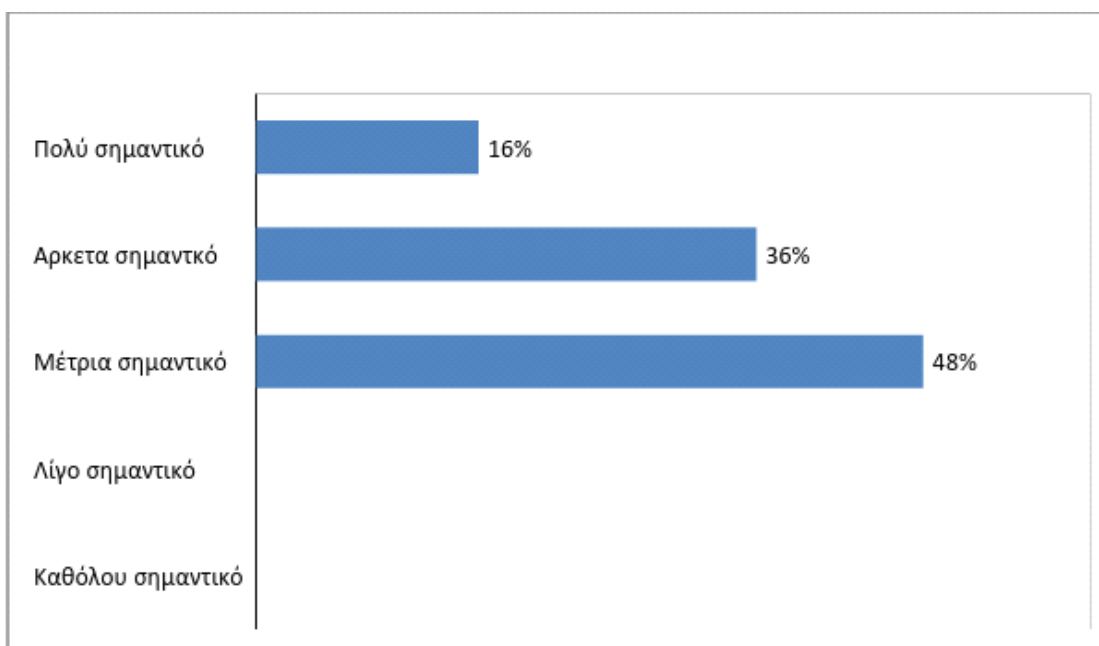
Διάγραμμα 21.3

Στο διάγραμμα 21.4 η πλειοψηφία των ξενοδοχείων 76% δήλωσαν ότι είναι αρκετά σημαντικό η αύξηση ικανοποιεί πελατών ενώ το 24% το 12% θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντικό και το 12% μέτρια σημαντικό.



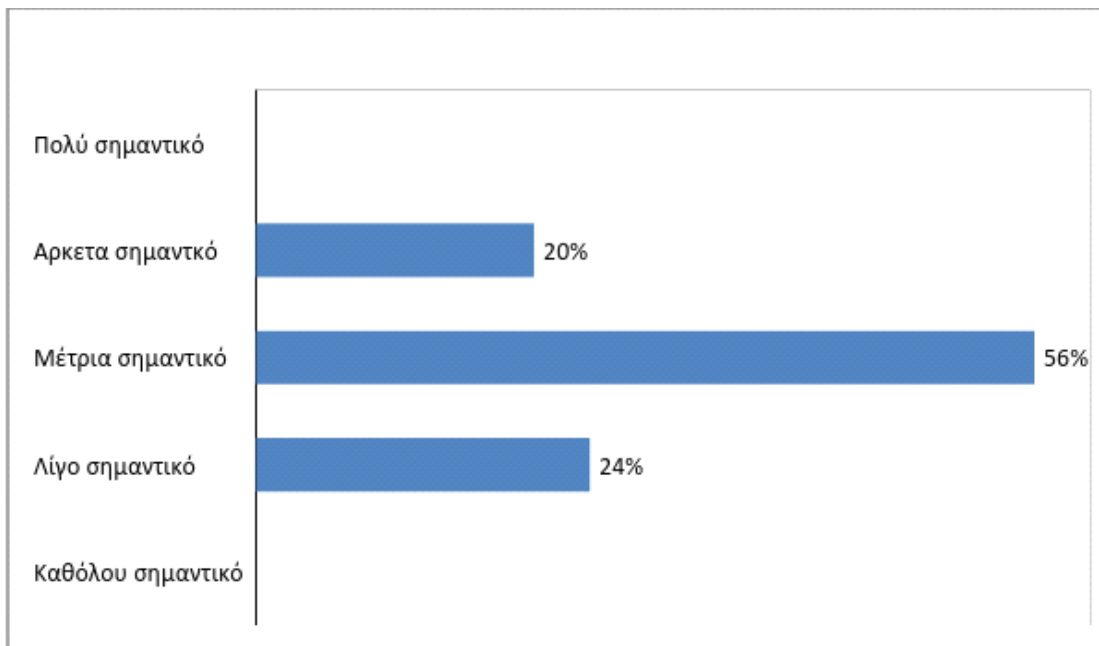
Διάγραμμα 21.4

Στο διάγραμμα 21.5 φαίνεται ότι το 52% θεωρεί ότι είναι σημαντικό η προσέλκυση νέων πελατών ενώ 48% οι και τόσο πολύ.



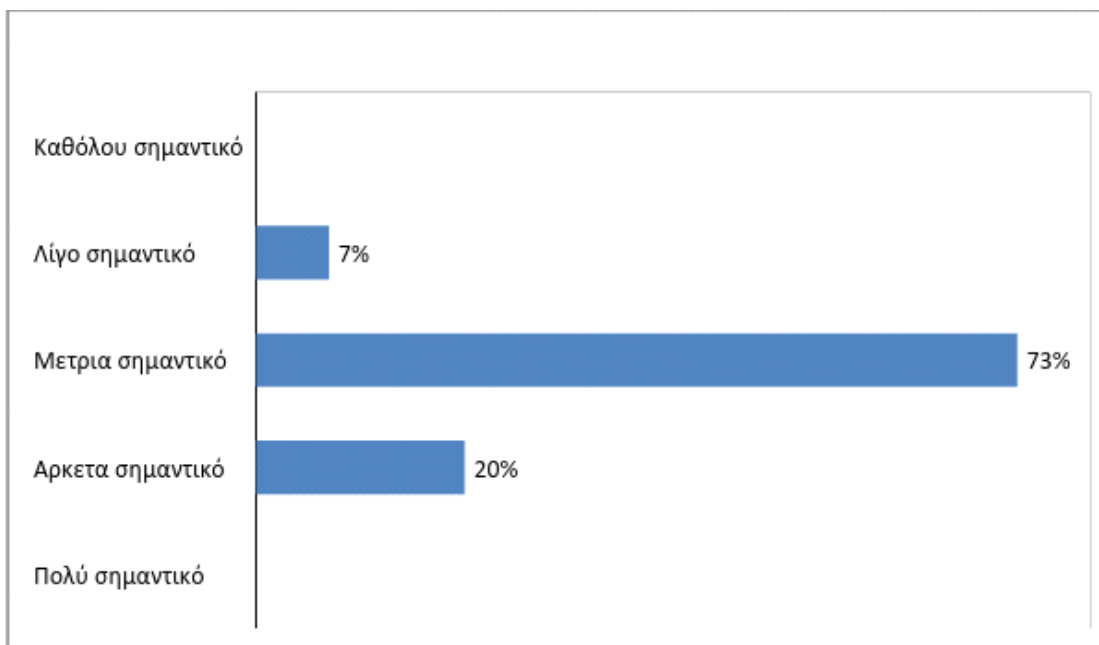
Διάγραμμα 21.5

Στη συνέχεια βλέπουμε στο διάγραμμα 21.6 ότι το 80% των ερωτώμενων θεωρεί ότι δεν είναι και τόσο πολύ σημαντικό εξασφάλιση οικολογικής πιστοποίησης ενώ το 20% είναι Ακίτα σημαντικό



Διάγραμμα 21.6

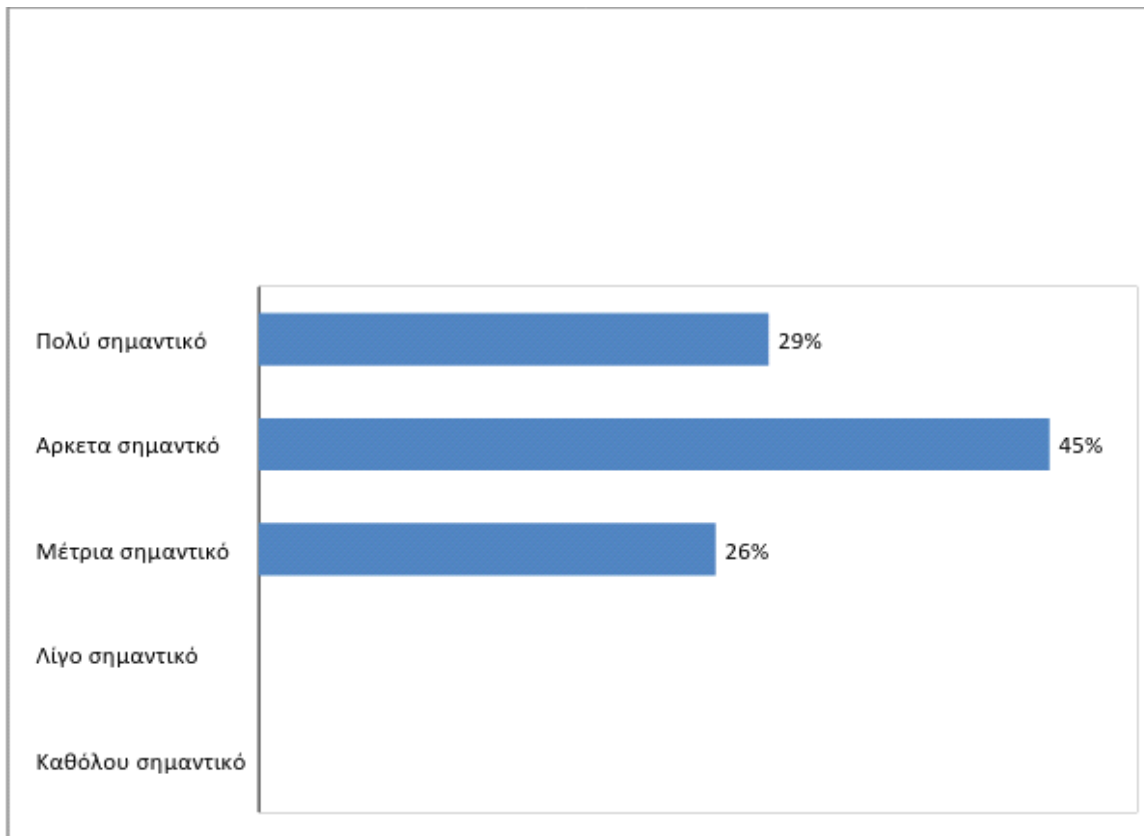
Το 93% ερωτωμένων στην ερώτηση αν θεωρεί όφελος από την υιοθέτηση περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων σημαντικό για το συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών το θεωρούν αρκετά σημαντικό. Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 21.7



Διάγραμμα 21.7

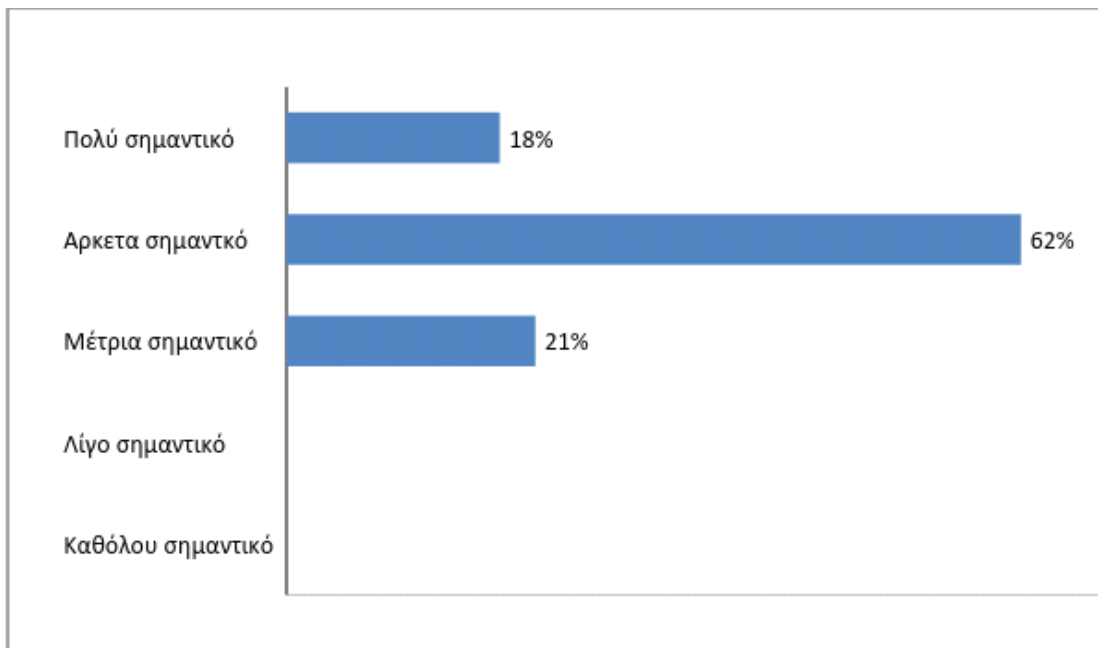
Το 100% των ερωτωμένων στην ερώτηση αν θεωρεί όφελος από την υιοθέτηση

περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων την ενίσχυση εταιρικής ευθύνη της επιχείρησης απάντησε ότι είναι σημαντικό όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 21.8.



Διάγραμμα 21.8

Στη συνέχεια αναλύεται στο διάγραμμα 21.9 η γνώμη των ερωτώμενων για τη βελτίωση με την τοπική κοινωνία στην υιοθέτηση περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων φαίνεται να το θεωρούν σημαντικό όφελος.



Διάγραμμα 21.9

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η καταγραφή και η αποτύπωση των ολοκληρωμένων προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις του νομού ηρακλείου, καθώς και η απάντηση σε επιμέρους ερωτήματα όπως ο έλεγχος για τη σωστή εφαρμογή των πρότυπων αυτών προγραμμάτων, η σωστή και πλήρης εκπαίδευση του προσωπικού για την εφαρμογή του κ.α.

Τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας συνοψίζονται στα ακόλουθα συμπεράσματα:

- *Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες (79%) δεν έχουν ξεχωριστό τμήμα που να ασχολείται ειδικά με τη περιβαλλοντολογική διαχείριση*

- Ένα στα δυο ξενοδοχεία (48%) εφαρμόζει κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης και έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό του πάνω σε αυτό το 73% των ξενοδοχειακών μονάδων αυτών.
- Το 33% εφαρμόζει ISO 14001, το 19% εφαρμόζει το πρότυπο EMAS, το 4% κάνει χρήση του GREEN KEY και το 2% ECOLABEL. Μια στις δυο επιχειρήσεις δεν εφαρμόζει κανένα από τα παραπάνω πρότυπα που αναφέραμε.
- Οι επιχειρήσεις επίσης, σε σημαντικό βαθμό δήλωσαν ότι δεν εφαρμόζουν εξ ολοκλήρου όλες τις ενέργειες βάση του προτύπου περιβαλλοντολογικής διαχείρισης που εφαρμόζουν.
- Η πλειοψηφία (78%) που εφαρμόζουν κάποιο πρότυπο δεν ελέγχουν συστηματικά και ορθολογικά το πρότυπο που εφαρμόζουν.
- Εννέα στα δέκα ξενοδοχεία δεν έχουν ενταχθεί σε κάποιο πρόγραμμα επιδότησης για ενεργειακή αναβάθμιση του ξενοδοχείου (88%).
- Μια στις δυο ξενοδοχειακές μονάδες έχει προβεί σε ενέργειες προβολής και ενημέρωσης για τις περιβαλλοντολογικές πρακτικές που χρησιμοποιεί (54%), με τη πλειοψηφία (88%) να χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου για τη προβολή και την ενημέρωση.
- Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες θεωρούν σημαντικά τα οφέλη που προέρχονται από πρότυπα περιβαλλοντολογικής διαχείρισης όπως η μείωση του λειτουργικού κόστους, η μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία τους και η ενίσχυση της εταιρικής και κοινωνικής ευθύνης απέναντι στη τοπική κοινωνία.

Γενικότερα, τα παραπάνω συμπεράσματα καταδεικνύουν την αξία της εφαρμογής ολοκληρωμένων προγραμμάτων περιβαλλοντολογικής διαχείρισης αν και δεν έχει γίνει ακόμα ώριμη πεποίθηση και βασική επιχειρηματική πρακτική από τις

ξενοδοχειακές μονάδες.

Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι όλοι εκείνοι οι λόγοι που προβάλλουν οι υπεύθυνοι των ξενοδοχειακών μοναδων για τη μη εφαρμογή των προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης εάν εξεταστεί προσεκτικότερα διαπιστώνεται ότι δεν ευσταθούν. Έτσι το κόστος που μπορεί να συνοδεύει όλη αυτή την προσπάθεια στην πραγματικότητα εξουδετερώνεται ή καταλήγει κέρδος μέσα από την εξοικονόμηση πόρων (ενέργειας, νερού κ.ο.κ) που προαναφέρθηκε, αλλά και την καλύτερη προώθηση της υπηρεσίας (ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών) και την προσέλκυση περισσότερης ζήτησης και πελατών. Επιπλέον αύξάνεται η εταιρική κοινωνική ευθύνη και το όφελος φυσικά για την προστασία της γής και την αναβάθμιση της περιοχής δεν υπολογίζεται. Αυτό διαφαίνεται και από την ικανοποίηση που αποκομμούν στην πλειοψηφία τους οι ξενοδοχειακές μονάδες από την εφαρμογή των προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Γι' αυτό το λόγο προτείνεται η αναμφίβολη υιοθέτηση προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης από τη μεριά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Περιορισμοί της έρευνας.

Η έρευνα αυτή θεωρείται προκαταρκτική, καθώς υπόκειται σε περιορισμούς. Το βασικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίστηκε κατά την διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας, ήταν η απροθυμία συνεργασίας από την πλευρά υπεύθυνων των ξενοδοχείων. Στο μέλλον θα μπορούσε να διεξαχθεί σε μεγαλύτερο δείγμα και να διερευνησει εκτενέστερα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, τα οποία θα ερμηνεύσουν με αποτελεσματικότερο τρόπο την εφαρμογή των προγραμμάτων περιβαλλοντολογικής διαχείρισης, όπως επίσης και την σχέση τους με τις ξενοδοχειακές μονάδες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αβδελλή, Θ. (2006) *Προϋποθέσεις Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης*. Διαθέσιμο στο διαδίκτυο: <http://www.mymethana.gr/?q=node/328> [πρόσβαση 27/2/2017].

Βενετσανοπούλου, Γ.Μ. (2006) *Η Κρατική συμβολή στον Τουρισμό. Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*. Αθήνα: Interbooks.

Ζήσης, 2003). Ζήσης, Ι.-Πάνδοικο (2003) *Πράσινο Επιχειρείν*. Αθήνα: ΥΠΕΧΔΕ.

Ηγουμενάκης, Γ.Ν., Κραβαρίτης, Ν.Κ. & Λύτρας, Ν.Π. (1999). *Εισαγωγή στον Τουρισμό*. Αθήνα: INTERBOOKS.

Ρίγγας Χρήστος, Σημειώσεις στο μάθημα «αιφορία και εναλλακτικές μορφές τουρισμού», Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ , Ηράκλειο 2003

ΕΑΠ (2001) *Έλεγχος Ποιότητας και Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

ΚΕΚ Τεχνικές Σχολές, (2006), «Έρευνα Διάγνωσης Εκπαιδευτικών Αναγκών των Επιχειρήσεων του Νομού Ηρακλείου», Ηράκλειο

Kotler, F. and Keller, K., (2006), «Μάρκετινγκ – Μάνατζμεντ», 12η Αμερικάνικη Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.

Kotler, F., (1997), «Μάρκετινγκ – Μάνατζμεντ: Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Έλεγχος», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

[www](http://www.priority.com/) [HYPERLINK](http://www.priority.com/) ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) [HYPERLINK](http://www.priority.com/)
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) [HYPERLINK](http://www.priority.com/) ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/)
[HYPERLINK](http://www.priority.com/) ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) [HYPERLINK](http://www.priority.com/)

["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/). HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/)
HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/)
HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) priority HYPERLINK
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/)
HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/).
HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/)
HYPERLINK ["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) HYPERLINK
["http://www.priority.com/"](http://www.priority.com/) com)

<http://www.priority.com.gr/el/services/enviroment/784.html> [πρόσβαση
21/11/2017].
(/www.elot.gr].

[www.eber.gr].

[www HYPERLINK "http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/). HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)mcit HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)
HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)
HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/).
HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)
HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)
HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) gov HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/). HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK
["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/) HYPERLINK ["http://www.mcit.gov.cy/"](http://www.mcit.gov.cy/)cy)

www.wikipedia.gr).« HYPERLINK ["http://www.wikipedia.gr](http://www.wikipedia.gr)).«Τουρισμός/

["http://www.wikipedia.gr\).«Τουρισμός/"](http://www.wikipedia.gr) **HYPERLINK**

["http://www.wikipedia.gr\).«Τουρισμός/"](http://www.wikipedia.gr) **HYPERLINK**

["http://www.wikipedia.gr\).«Τουρισμός/"Τουρισμός](http://www.wikipedia.gr).«Τουρισμός/).<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>

http://www.elot.gr/458_ELL_HTML.aspx [πρόσβαση 17/12/2016].

http://www.elot.gr/459_ELL_HTML.aspx [πρόσβαση 17/12/2016].

<http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158> **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) **HYPERLINK**

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

[6d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" **HYPERLINK**](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

[**"http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK**](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" & HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b4)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158 HYPERLINK](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & [HYPERLINK](#)

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) [HYPERLINK](#)

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

[6d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" &](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158) HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) & HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8" HYPERLINK

["http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8"](http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8) sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8 [πρόσβαση 17/12/2016].

<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/greece2017.pdf> [πρόσβαση 13/05/2017]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Ερωτηματολόγιο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διεξάγεται στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηρακλείου με θέμα: Ολοκληρωμένα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων του νομού Ηρακλείου. Σκοπεύει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα στοιχεία, τα οποία θα οδηγήσουν στην καταγραφή των ξενοδοχειακών μονάδων που χρησιμοποιούν περιβαλλοντικά προγράμματα που είναι αναγκαία για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, προκειμένου να μπορέσουν να βελτιώσουν τη λειτουργία τους και κατ' επέκταση την ανταγωνιστικότητά τους στο μέλλον.

Τα ερωτηματολόγια θα συμπληρωθούν ανώνυμα, και τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της έρευνας της πτυχιακής εργασίας των φοιτητών Σπιθάκη Γεωργία και Αϊβαλική Δέσποινα με επιβλέπων καθηγητή τον κ. Απλαδά Γεώργιο.

Σας ευχαριστούμε για την συνεργασία σας.

A. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1. Σε ποια θέση του ξενοδοχείου εργάζεστε;

2. Σε ποια κατηγορία ανήκει το ξενοδοχείο σας;

A' κατηγορίας

Πολυτελείας

3. Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας;

<50

50-150

> 150

4. Το ξενοδοχείο σας ανήκει σε κάποια αλυσίδα ή είναι ανεξάρτητο;

Μέλος Αλυσίδας

Ανεξάρτητο

5. Ποιο είναι το είδος του ξενοδοχείου σας;

Πόλεως

Παραθερισμού

6. Το ξενοδοχείο σας είναι εποχιακό;

Ναι

Όχι

7. Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο ξενοδοχείο σας;

B.ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

8. Ποια πρόταση ενσωματώνει για εσάς καλύτερα την έννοια της ποιότητας;

Ο πελάτης να φεύγει ευχαριστημένος

Να διεκπεραιώνεται με ευκολία και χωρίς προβλήματα η καθημερινή εργασία

Τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας να ικανοποιούν ή να ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών ενώ ταυτόχρονα να ικανοποιούνται και οι δεδομένες προδιαγραφές της παραγωγής της υπηρεσίας

9. Υπάρχει τμήμα που να ασχολείται ειδικά με τη περιβαλλοντική διαχείριση του ξενοδοχείου;

Ναι

Όχι

10. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης;

Ναι

Όχι

11. Και αν ναι ποια από τα παρακάτω εφαρμόζει;

EMAS ECOLABEL
Κανένα

ISO 14001

GREEN KEY Άλλο:

12. Αν, εφαρμόζετε το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001, ποιες ενέργειες από τις παρακάτω εκτελείτε;

Πρωώθηση ευαισθητοποίησης του προσωπικού σε περιβαλλοντικά θέματα

Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας με σκοπό την κάλυψη ιδίων αναγκών

Αντικατάσταση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών με συσκευές ενεργειακής κλάσης A.

Ντους χαμηλής ροής και βρύσες περιορισμένης ροής με ή χωρίς αισθητήρες.

Ανακύκλωση χαρτιού / γυαλιού / πλαστικών.

Ανακυκλοφορία, καθαρισμός νερού πισίνας με την εφαρμογή τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον (πχ. μέθοδος καθαρισμού με ιόντα χαλκού αντί χλωρίου).

Άλλο:

13. Εάν, εφαρμόζετε το πρότυπο EMAS, ποιες από τις παρακάτω ενέργειες εκτελείτε;

Δημοσιοποίηση της περιβαλλοντικής επίδοσης του ξενοδοχείου σας

Μηχανισμοί εξοικονόμησης νερού σε λουτρά και αποχωρητήρια (καζανάκια διπλής ροής νερού ή συσκευές μετατοπίσεως νερού).

Αυτόματο σύστημα διακοπής ηλεκτρισμού μέσω κάρτας πρόσβασης για κάθε δωμάτιο (key card για έλεγχο φωτισμού και κλιματισμού/θέρμανσης).

Συστήματα αυτοματισμού για το κλείσιμο της ψύξης με το άνοιγμα της μπαλκονόπορτας.

Επεξεργασία νερών για χρήση σε πότισμα και καθαριότητα εξωτερικών χώρων.

Συστήματα ελέγχου φωτισμού (π.χ. αισθητήρες κίνησης και φωτεινότητας).

Άλλο:

14. Αν, εφαρμόζετε το πρότυπο ECOLABEL, ποιες ενέργειες πραγματοποιείτε;

Διαχωρισμός απορριμμάτων ανά κατηγορία.

Απόπλυση ουρητηρίων χειροκίνητα ή αυτοματοποιημένα με χρονοδιακόπτη

Η μέση παροχή νερού σε βρύσες και κεφαλές των ντους να μην υπερβαίνει τα 9 λίτρα/λεπτό

Αντικατάσταση παλαιών καυστήρων και λεβήτων με νέους υψηλής απόδοσης και συντήρηση τους.

Θερμομόνωση κτιρίου

Ηχομόνωση κτιρίου

Παρότρυνση χρήσης και παροχή πληροφοριών για τις δημόσιες συγκοινωνίες

Απαγόρευση καπνίσματος σε κοινόχρηστους χώρους.

Άλλο:

15. Εάν, εφαρμόζεται το πρότυπο GREEN KEY, ποια από τα παρακάτω ακολουθείτε;

Χρήση προϊόντων προσωπικής υγιεινής και απορρυπαντικών φιλικών προς το περιβάλλον

Σύστημα ανίχνευσης κι ελέγχου διαρροών νερού.

έξυπνο σύστημα ποτίσματος.

Τοπικός βιολογικός καθαρισμός

Φύτευση περιβάλλοντος χώρου ή/και στεγών με είδη προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες.

Συγκέντρωση όμβριων υδάτων για συγκεκριμένες χρήσεις (πχ. πότισμα).

Αγορά προϊόντων τοπικής παραγωγής ή/και βιολογικών προϊόντων

Κομματοποίηση σε αποφάγια και απορρίμματα κήπου και χρήση τους

Άλλο:

16. Παρακολουθείτε και ελέγχετε συστηματικά εάν εφαρμόζεται ορθολογικά το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης που ακολουθείτε;

Ναι

Όχι

17. Έχετε εκπαιδεύσει / ενημερώσει το προσωπικό σας σε θέματα περιβαλλοντικής συνείδησης / συμπεριφοράς (π.χ. σωστή χρήση απορρυπαντικών);

Ναι

Όχι

18. Έχει (η είχε) ενταθεί η επιχείρησή σας σε κάποιο πρόγραμμα επιδότησης για την ενεργειακή αναβάθμιση της;

Ναι

Όχι

19. Έχετε προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης και προβολής για την περιβαλλοντικές πρακτικές που εφαρμόζει η επιχείρησή σας;

Ναι

Όχι

20. Αν ναι, σε ποιες από τις παρακάτω έχετε προβεί;

Παραγωγή εντύπων και φυλλαδίων σχετικών με τις πράσινες ενέργειες και πολιτικές της επιχείρησης.

Προβολή και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου.

Ενημέρωση των tour operators και άλλων συνεργατών του ξενοδοχείου.

Προβολή με δημοσιεύματα στον τύπο

Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε): _____

21. Ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη που θεωρείτε ότι έχει κερδίσει η επιχείρησή σας από την υιοθέτηση περιβαλλοντικής πολιτικής;

	Καθόλου σημαντικό	Λίγο σημαντικό	Μέτρια σημαντικό	Αρκετά σημαντικό	Πολύ σημαντικό
--	-------------------	----------------	------------------	------------------	----------------

Μείωση λειτουργικού κόστους, μέσω εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και ολοκληρωμένης διαχείρισης απορριμμάτων					
Μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του ξενοδοχείου					
Αναβάθμιση & βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου					
Αύξηση ικανοποίησης πελατών.					
Προσέλκυση νέων πελατών					
Συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών					
Εξασφάλιση οικολογικής πιστοποίησης.					
Ενίσχυση περιβαλλοντικής συνείδησης (πελατών, συνεργατών, κλπ).					
Ενίσχυση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης / εικόνας (image) της επιχείρησης					
Βελτίωση σχέσεων με την τοπική κοινωνία					

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ !

Παράρτημα II: Ξενοδοχεία

	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΟΝΙ Α ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΩΡΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ
1	GALAXY HOTEL	2/3	18:10	6/3
2	ASTORIA CAPSIS HOTEL	2/3	18:20	6/3
3	ATLANTIS HOTEL	28/2	17:30	6/3
4	OLIVIE GREEN HOTEL	12/4	19:20	18/4
5	MARILENA HOTEL	20/4	19:40	24/4
6	SANTA MARINA	20/4	20:45	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
7	CRETA BEACH	20/4	17:45	24/4
8	CANDIA MARES	20/4	21:50	24/4
9	ATLANTICA ACTI ZEUS	20/4	19:00	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
10	PENINSULLA	25/4	20:35	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
11	KERNOS BEACH	21/4	17:40	23/4
12	CACTUS ROYAL	30/4	12:30	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
13	ARMINDA HOTEL	30/4	11:40	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
14	EUROHOTEL KATRIN	30/4	13:50	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
15	ROYAL MARE	30/4	15:20	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
16	SERITA BEACH	30/4	16:05	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
17	CHRISSI AMMOUDARA	30/4	16:35	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
18	CACTUS BEACH	30/4	12:40	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
19	ANISSA HOTEL	30/4	15:45	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
20	HERSONISSOS PALACE	30/4	14:40	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
21	STELLA PALACE	30/4	17:10	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
22	SIRENS	21/4	18:15	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ
23	IKAROS HOTEL	21/4	17:15	ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΜΕΣΩΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΑΠΟ ΕΠΙΣΚΕΦΤΗΚΑΜΕ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΩΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΠΟΥ ΜΑΣ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ ΜΕ EMAIL

	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ Α ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΩΡΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ Α ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ	ΩΡΑ
24	ATLANTICA SENSATARI RESORT	30/4	23:39	8/5	11:57
25	CRETAN MALIA PARK	19/4	12:28	8/5	13:59
26	BELLA BEACH	8/4	11:32	10/5	18:11
27	PARADISE ISLAND	2/4	20:06	11/5	23:52
28	KNOSSOS HOTEL	2/4	20:12	13/5	20:34

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΦΤΗΚΑΜΕ ΚΑΙ ΣΤΕΙΛΑΜΕ ΚΑΙ EMAIL

	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ Α ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΩΡΑ ΑΠΟΣΤΟΛ Η	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ
1	MEGARON	2/3	18:05	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
2	AGARI BEACH	20/4	21:10	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
3	APOLLONIA BEACH	20/4	18:30	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
4	SEA SIDE RESORT AND SEA	25/4	20:10	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
5	OUT OF THE BLUE CAPSIS ELITE RESORT	25/4	20:00	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
6	ATHINA PALACE	25/4	20:30	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
7	ALEXANDER BEACH HOTEL	2/4	19:30	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
8	ELISIUM BEACH	2/4	18:40	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
9	MITSIS LOGINA RESORT	2/4	20:10	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 0	STAR BEACH VILLAGE	2//4	20:35	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 1	LYTTOS BEACH	2/4	20:36	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 2	CRETA MARIS	2/4	20:38	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 3	BLUE BAY	30/4	20:40	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 4	ALBATROS SEA	30/4	11:30	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 5	NANA BEACH	30/4	11:45	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 6	SENTIDO BLUE SEA BEACH	30/4	13:30	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 7	STAR BEACH VILLAGE	30/4	14:20	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 8	MEERIAL BELVEDERE	30/4	14:00	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ
1 9	SILVA BEACH	30/4	14:50	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΣΝ

