



ΤΕΙ Κρήτης
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Πτυχιακή Εργασία

ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ



Επιμέλεια Εργασίας: ΧΑΧΛΙΟΥΤΗ ΕΛΕΝΑ (ΑΜ: 4436)

ΧΑΛΑΜΠΑΛΑΚΗΣ ΑΡΗΣ (ΑΜ: 4077)

Επιβλέπων Καθηγητής: ΡΟΜΠΟΓΙΑΝΝΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

Ηράκλειο, Οκτώμβριος 2017

Copyright © Χαχλιούτη Έλενα και Χαλαμπαλάκης Άρης, 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.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε στο ΤΕΙ Κρήτης, στη Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οικονομίας του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων. Θα θέλαμε λοιπόν, να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας στον Κύριο Ρομπογιαννάκη Ιωάννη, επιστημονικό συνεργάτη του ΤΕΙ Κρήτης, για την ανάθεση του θέματος της συγκεκριμένης εργασίας, καθώς και για την βοήθεια και συμπαράστασή του, ώστε να επιτύχουμε την διεκπαιρέωσή της. Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την οικογένειά μας και ιδιαίτερα τους γονείς μας, για την αγάπη, την επιμονή και την υποστήριξή τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μας, ώστε να αποκομίσουμε την καλύτερη δυνατή μόρφωση για εμάς.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να μελετήσει την περιβαλλοντική διαχείριση των ξενοδοχείων και ειδικότερα των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων σε όλη την Ελλάδα. 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, του ελέγχου των προμηθευτών και της εξοικονόμησης ενέργειας.

Βασικό ρόλο έχει η μελέτη των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που είναι 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 τα εξής κριτήρια: το μέγεθος της μονάδας, την ποιότητα των αποβαλλόμενων προς το περιβάλλον λυμάτων και το κόστος της επένδυσης.

SUMMARY

The purpose of this work is to study the environmental management of hotels and especially of large hotel units in the prefecture of Crete. 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

Conents

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ.....	3
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	3
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	4
1.3 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	4
1.4 ΘΕΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	7
1.4.1 ΘΕΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	7
1.4.2 ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	9
ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	9
2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	9
2.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	10
2.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	11
2.3.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	11
2.3.2 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	11
2.4 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	13
3.1 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	13
3.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	15
3.2.1 ΕΛΟΤ EN ISO 14001	15

3.2.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ (EMAS)	16
3.2.3 ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΑ ECOLABEL	16
3.2.4 GREEN KEY	17
3.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	18
3.4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΓΡΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΙΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ	18
3.5 ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	22
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	22
4.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	22
4.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	23
4.2.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	23
4.2.2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ (ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ)	24
4.2.3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	24
4.2.4. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΦΑΣΗ	25
4.2.5. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	25
4.2.6. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	27
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ –ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	48
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	48
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

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 ξεκούρασης, ψυχαγωγίας, περιήγησης, σωματικής άσκησης, θεραπείας, επίσκεψης σε φίλους και συγγενείς, θρησκείας, επαγγελματικών υποχρεώσεων, εκπαίδευσης και άλλων δραστηριοτήτων.

Ο τουρισμός αποτελεί τη μεγάλη βιομηχανία κάθε χώρας, καθώς επιφέρει μεγάλα ποσά εσόδων κάθε χρόνο. Υπάρχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ύπαρξης συνεχούς ανάπτυξης του τουρισμού σε κάθε χώρα, όπως αναφέρουμε παρακάτω:

- Φυσικές ομορφιές
- Καλές κλιματολογικές συνθήκες
- Αρχαιολογικά μνημεία/μουσεία
- Παράδοση και έθιμα
- Καλή συγκοινωνία
- Ευχάριστη διαμονή (κατάλληλα εξοπλισμένα ξενοδοχεία)
- Σωστή συμπεριφορά των ντόπιων προς τους τουρίστες.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΑ Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Ο τουρισμός υπάρχει από την αρχαιότητα και ξεκίνησε όταν ανακαλύφθηκε το χρήμα το 600π.Χ. Οι ανακαλύψεις αυτές βοήθησαν στη δημιουργία και ανάπτυξη του τουρισμού καθώς υπήρχε τρόπος να πληρώσουν για το ταξίδι τους, τη διανομή τους και τα έξοδά τους. Έτσι αναπτύχθηκε η ιδέα του τουρισμού, που υπάρχει εδώ και σχεδόν πέντε χιλιετίες. Η πρώτη χώρα στην οποία 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. Από πληροφορίες που προέρχονταν από αρχαία χειρόγραφα αναφέρουν ότι τα περισσότερα ταξίδια τα διοργάνωναν για θρησκευτικούς και αθλητικούς λόγους. Όπως για παράδειγμα, διοργάνωναν ταξίδια για τους Ολυμπιακούς αγώνες που έλαβαν μέρος στην Ελλάδα και στην Αίγυπτο.

Αν 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 εμπειρείχαν όλες τις πληροφορίες για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού εκδόθηκαν το 1839. Τέλος, το 1845 δημιουργείται το πρώτο ταξιδιωτικό γραφείο «Thomas Cook & Son» και παρατηρήθηκε σταδιακή ανάπτυξη των ξενοδοχειακών μονάδων στην Ευρώπη. (Ηγουμενικής, 1999).

1.3 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο Εναλλακτικός τουρισμός περιλαμβάνει τμήμα διαφόρων μορφών τουρισμού, όπου η κάθε μορφή έχει διαφορετικό κίνητρο στη ζήτηση και στην ανάπτυξη ειδικής τιμής (προσφοράς) με 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.

Εγχώριος Τουρισμός

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

Εξερχόμενος Τουρισμός

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

Αγροτουρισμός

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 φυσικού πλούτου, που για τον κάτοικο αστικής περιοχής είναι κάτι ιδιαίτερο και διαφορετικό. Επίσης, πέρα από την ευχάριστη διαμονή, τους δίνετε η δυνατότητα να συμμετέχουν στις διάφορες δραστηριότητες που είναι οι εξής:

Η παρακολούθηση και η πιθανών συμμετοχή στις αγροτικές εργασίες.

Η απόλαυση του φυσικού πλούτου κάθε περιοχής (πουλιών, πανίδας, χλωρίδας, επισκέψεις υδροβιότοπων, κλπ.)

Η άσκηση σε τουριστικά αθλήματα (πχ. ραφτινγκ, πεζοπορία κλπ.)

Οι ξεναγήσεις σε πολιτιστικά μέρη (πχ. επισκέψεις σε μοναστήρια, εκκλησίες, λαογραφικά μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους)

Μαθήματα διαφόρων τοπικών δραστηριοτήτων (πχ μαθήματα αργαλειού, παραδοσιακών χορών, παραδοσιακής κουζίνας, κλπ.)

Η μορφή αυτή έχει αναπτυχτεί σε αγροτουριστικές χώρες όπου υπάρχει η κατάλληλη υποδομή για αυτή την μορφή τουρισμού, όπως η Ισπανία, η Γαλλία και η Γερμανία. Δυστυχώς, στη Ελλάδα δεν έχει αναπτυχτεί αυτή η πρακτική, ενώ διαθέτει το αξιοποιήσιμο κεφάλαιο για εκμετάλλευση (πολιτισμικός και φυσικός πλούτος κτλ) αλλά δεν διαθέτει την κατάλληλη υποδομή. Ο Ελληνικός αγροτουρισμός μπορεί να είναι ανταγωνιστικός συμβάλλοντας στη προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς θα ενίσχυσει και την τοπική οικονομία.

Αθλητικός Τουρισμός

Ο Αθλητικός τουρισμός περιλαμβάνει την παρακολούθηση ή την συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες, που λαμβάνει μέρος σε άλλη χώρα ή τόπο. Αφορά, είτε οργανωμένους είτε ατομικούς είτε επαγγελματικούς σκοπούς.

Οικοτουρισμός

Οικοτουρισμός είναι μια μορφή τουρισμού που περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που προωθούν την προστασία και τη διαχείριση του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος. Συνήθως, αναπτύσσεται σε οικολογικές περιοχές όπου υπάρχει η ικανότητα στήριξής του.

Χειμερινός Τουρισμός

Ο χειμερινός τουρισμός όπως και ο καλοκαιρινός τουρισμός, περιλαμβάνει δραστηριότητες που λαμβάνουν μέρος λόγω κλιματικών συνθηκών ή προγραμματισμένων δραστηριοτήτων. (σκι στο χιόνι, Ολυμπιακή αγώνες κ.τ.λ.)

Μορφωτικός Τουρισμός

Ο Μορφωτικός τουρισμός έχει ως σκοπό ο επισκέπτης να εμπλουτίσει τις γνώσεις του γύρω

από τον πολιτισμό και την επιστήμη κάθε τόπου, μέσω της επικοινωνίας με τους αρμοδίους φορείς (ξεναγούς κτλ). Οι αρχαιολογικοί χώροι, τα ιστορικά κτήρια και τα μουσεία είναι συνήθως τόποι έλξης τουριστών που έχουν σκοπό να ταξιδεύουν για αυτό το λόγο.

Θεραπευτικός Τουρισμός

Ο Θεραπευτικός τουρισμός περιλαμβάνει μια μορφή εναλλακτικού τουρισμού, που βοηθάει στην πρόληψη και αποκατάσταση της υγείας, στη ταυτόχρονη ανάγκη για διακοπές και ξεκούραση, είτε πνευματική είτε σωματική είτε μαζί σε ένα ειδικό διαμορφωμένο περιβάλλον.

Περιηγητικός Τουρισμός

Στον Περιηγητικό τουρισμό δίνεται έμφαση στην περιήγηση που πραγματοποιούν οι τουρίστες μέσα στο φυσικό περιβάλλον, με σκοπό να θαυμάσουν τα αξιοθέατα της φύσης και τις πολιτιστικής κληρονομιάς μέσα από τη πεζοπορία. Τα μονοπάτια δίνουν την δυνατότητα στους τουρίστες να απολαύσουν από κοντά τις φυσικές ομορφιές και τα χαρακτηριστικά του κάθε τόπου.

Αστικός Τουρισμός

Ο Αστικός τουρισμός είναι μια ακόμη μορφή του εναλλακτικού τουρισμού και δίνει έμφαση στην αξιοποίηση του αστικού πλούτου όπως είναι τα μουσεία, οι όπερες, τα θέατρα, οι συναυλίες κτλ. Επίσης, περιλαμβάνονται έξοδοι για φαγητό, ποτό, τυχερά παιχνίδια και αγορές αναψυχής.

Συνεδριακός Τουρισμός

Ο Συνεδριακός τουρισμός είναι μία εναλλακτική μορφή τουρισμού. Είναι η συμμετοχή διαφόρων ατόμων από κάθε χώρα ή τόπο σε κάθε είδους συνεδρίου, σύσκεψης με επιστημονικό ή άλλο ενδιαφέρον, με σκοπό την επικοινωνία, την ανταλλαγή απόψεων και την ενημέρωση.

Θρησκευτικός Τουρισμός

Ο Θρησκευτικός τουρισμός είναι γνωστός από τα αρχαία χρόνια, περιλαμβάνει επισκέψεις των τουριστών σε ιερούς χώρους και τη συμμετοχή τους σε θρησκευτικές εκδηλώσεις (Μέκκα, Ιεροσόλυμα).

Κοινωνικός Τουρισμός

Ο Κοινωνικός τουρισμός περιλαμβάνει ένα σύνολο πρωτοβουλιών στα άτομα με ιδιαίτερες κοινωνικές δυσκολίες, ενώ παράλληλα προκύπτουν από αυτό θετικά αποτελέσματα κοινωνικής και οικονομικής φύσεως, καθώς δραστηριοποιούνται σε ομάδες.

Τουρισμός Τρίτης Ηλικίας

Τουρισμός της Τρίτης Ηλικίας εννοούμε τους τουρίστες άνω των 55 ετών που αποτελούν το συντηρητικό τμήμα της τουριστικής αγοράς. Είναι ενημερωμένοι, 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, θρησκευτικός και περιλαμβάνει περιόδους μειωμένης τουριστικής κίνησης, δηλαδή το χειμώνα και την άνοιξη(. www.wikipedia.org)

1.4 ΘΕΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

1.4.1 ΘΕΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η συμβολή του τουρισμού για μια χώρα ή τόπο είναι η κινητήριος δύναμη που μπορεί να την 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 της και ίσως είναι η μόνη που της επιφέρει μεγάλα ποσά εσόδων κάθε χρόνο ακόμη περισσότερο και από τα έσοδα των εξαγωγών της.

Πέρα από τα έσοδα που επιφέρει στο κράτος δημιουργεί χιλιάδες θέσεις εργασίας που προκύπτουν από τη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων. Εποχιακές μεν αλλά σωτηρίες για την εποχή που η ανεργία και ειδικά των νέων φτάνει το 70% σήμερα.

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

Επίσης, ένα θετικό του Τουρισμού είναι η αύξηση του ΑΕΠ (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν). Όλα τα εισοδήματα που προέχονται από τις διάφορες δραστηριότητες των τουριστών, συμβάλουν στην διαμόρφωση του ΑΕΠ. Με τον τουρισμό να ενισχύεται ακόμη περισσότερο και την επιχειρηματικότητα με νέες επενδύσεις στον εγχώριο κλάδο παράγωγης μπορούν να μειωθούν οι εισαγόμενες ροές που προέρχονται από τις ανάγκες της τουριστικής ζήτησης κάποιων προϊόντων.

Τέλος, οι επενδύσεις που γίνονται στο τουρισμό έχουν μακροπρόθεσμα θετικά αποτελέσματα σε μια χώρα και είναι έμμεσες ή άμεσες. Τα έμμεσα θετικά αποτελέσματα, αφορούν την κατανομή των επενδυτικών δαπανών σε εισαγωγές και τοπικής κατανάλωσης προϊόντων. Τα άμεσα, συνδέονται με τις μεταβολές της παράγωγης κατά τη διάρκεια της κατασκευής των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και κατά τη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων.

1.4.2 ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο τουρισμός είναι ένας κλάδος που συνεχώς αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια. Είναι η βασική πηγή εσόδων για μία χώρα και για την τοπική κοινωνία. Όμως, ο τουρισμός μπορεί να επιφέρει αρνητικά αποτελέσματα στους ντόπιους που ασχολούνται με τουριστικές δραστηριότητες, αλλά και στο περιβάλλον.

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

Επιπλέον, στα αρνητικά του τουρισμού έχουμε το φαινόμενο εξάρτησης από το ξένο χρήμα, γιατί αν δεν υπάρξει καλή τουριστική χρόνια τότε τα κρατικά έσοδα είναι μειωμένα όποτε δημιουργείται μια «εξάρτηση» στο τομέα του τουρισμού. Επίσης, τα τουριστικά επαγγέλματα οδηγούν τους νέους να αφήνουν τις ασχολίες που είχαν πριν για παράδειγμα τη γεωργία, με αποτέλεσμα να υπάρξει μείωση παράγωγης σε άλλους τομείς.

Επιπρόσθετα, 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 χωρίς καμία αισθητική αξία και δημιουργούν μια άσχημη εικόνα στο τουρίστα.

Τέλος, παρατηρείται στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια ένα μεγάλο ποσοστό τουριστών που αντί να ευχαριστηθεί τις διακοπές του, να ψυχαγωγηθεί, θέτει πολλές φορές σε κίνδυνο την ίδια του τη ζωή και 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 ξεφτιλίζοντας την πολιτισμική κληρονομία.(ΕΟΠ, 2010).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η πράσινη επιχειρηματικότητα είναι μια νέα οικονομική και περιβαλλοντολογική πρακτική εξέλιξη στη λειτουργία των επιχειρήσεων και οργανισμών. Αρχικά, βασίζεται σε βασικές ανάγκες της κοινωνίας που δίνουν έμφαση στην ποιότητα ζωής και την προστασία του φυσικού πλούτου. Αυτή η πρακτική, υπήρχε από τους πρώτους πολιτισμούς, από την προϊστορική εποχή που συνδέονταν στενά με τη φύση και λειτουργούσε με βάση την αειφόρο ανάπτυξη, μέσα στα όρια της κοινωνίας ή σε μεγαλύτερες κλίμακες (π.χ. στο δάσος, σε παραθαλάσσιους τόπους, κλπ.).



www.shutterstock.com · 194406125

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η πράσινη επιχειρηματικότητα υπάρχει σαν δραστηριότητα από τους πρώτους πολιτισμούς που είχαν σχέση με τη φύση. Με το πέρασμα του χρόνου, άρχισε να γίνεται ποιοί έντονη από τον Αριστοτέλη με τη δημιουργία του πρώτου ζωολογικού πάρκου. Στη συνέχεια, με διάταγμα του ινδού αυτοκράτορα Ασόκα για τη προστασία των ζώων, τα αρδευτικά και αποχετευτικά έργα στη Ρώμη το 18^ο αιώνα.

Υπήρχαν όμως περιβαλλοντολογικά προβλήματα λόγω πυκνοκατοικημένων περιοχών σε θέματα ύδρευσης και αποχέτευσης. Τότε άρχισαν οι πρώτες προσπάθειες για τη προστασίας του περιβάλλοντος και οι πρώτες περιβαλλοντικές αρχές του 20^{ου} αιώνα που συνδέονταν α) με την αξίωση για ποιότητα ζωής, β) με την εξέλιξη της οικονομικής δραστηριότητας σε πρότυπο επιχειρηματικότητας, γ) με ελαχιστοποίηση της εκμετάλλευσης της φύσης.

Υπήρξαν και άλλα ακραία περιβαλλοντολογικά προβλήματα που οδήγησαν σε διάσκεψη της Στοκχόλμης το 1972, ακολούθησαν η διάσκεψη στο Ρίο το 1972 και η διάσκεψη του Γιοχάνεσμπουργκ το 2002. Όλες αυτές οι διασκέψεις είχαν σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός πλαισίου για πράσινη επιχειρηματικότητα.

Μέχρι τον 20^ο αιώνα, με τις επιχειρησιακές παρεμβάσεις και τις αντιλήψεις για τη φύση δεν υπήρχε καθαρή πράσινη επιχειρηματικότητα. Υπήρξε μέσω της παράδοσης ένας ήπιος τρόπος πράσινης επιχειρηματικότητας, όμως καθαρή πράσινη επιχειρηματικότητα δεν υπήρχε αν και υπήρχαν θέσεις και στάσεις από ανθρώπους για την ανάπτυξή της.

2.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Τα πρώτα νομικά πλαίσια σχετικά με την πράσινη επιχειρηματικότητα και την οικονομική πολιτική για την προστασία του περιβάλλοντος ξεκινάνε το 19ο αιώνα με ουσιαστική ενεργοποίηση τον 20ο αιώνα στις ΗΠΑ και την Ευρώπη που εκφράστηκε κυρίως με τη θέσπιση προστατευόμενων περιοχών. Η επιστημονική και πολιτική ευαισθητοποίηση που ακολούθησε μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, ταυτίστηκε με τις πρώτες διατυπώσεις συνδυασμού οικολογικών επιστημονικών θεωριών με τις σύγχρονες οικονομικές θεωρίες.

Η αναγκαιότητα να λυθούν τα περιβαλλοντικά ζητήματα οδήγησαν σε διεθνείς διασκέψεις και στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ενωσης, να καθιερωθεί ένα θεσμικό και νομικό πλαίσιο για τη λειτουργία της πράσινης επιχειρηματικότητας. Αποφασίστηκε η καθιέρωση του δικτύου οικοτύπων Nature κατόπιν 92/43/ΕΟΚ, οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη διατήρηση των οικοτύπων και οι υδροβιότοποι μέσω της ομώνυμης συνθήκης του 1971, οι πολιτικές δράσεις για το περιβάλλον όπως επίσης, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και οι πολιτικές για τις ιδιωτικές οικονομικές δραστηριότητες που διαμόρφωσαν ευνοϊκό πλαίσιο υποδοχής της πράσινης επιχειρηματικότητας.

Με το νόμο Ν. 1650/1986 περί προστασίας περιβάλλοντος που προβλέπει κατηγορίες προστατευόμενων περιοχών, το νόμο Ν. 2742/1999 για το χωροταξικό σχεδιασμό και την αειφόρο ανάπτυξη, η ΚΥΑ 3044/02 που επισπεύδει τη δημιουργία των φορέων διαχείρισης, καθώς τα Προεδρικά διατάγματα για τους διαχειριστικούς φορείς είχαν επίσης σημαντική συμβολή το ίδιο με τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες (πχ. η 60/2000 για το νερό), προδιαγράφοντας όρους λειτουργίας της πράσινης επιχειρηματικότητας (ΥΠΕΧΔΕ, 2003).

2.3 ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

2.3.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Αρχικό ρόλο έχει ο τόπος άσκησης της πράσινης επιχειρηματικότητας, γι' αυτό απαραίτητη κρίνεται η ανάδειξη της φυσικής και πολιτικής ταυτότητάς του. Η διασφάλιση της προστασίας ενός τόπου και η σωστή διαχείριση και αξιοποίηση των πόρων του μέσω τήρησης κριτηρίων και ελέγχου, αποτελεί εγγύηση αναγνωρισιμότητας της γνησιότητας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το παραγόμενο προϊόν.

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

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].

Τέλος, η εξεύρεση των απαραίτητων χρηματοδοτικών κονδυλίων, μέσω προγραμμάτων επιδότησης ή από αυτοχρηματοδότηση που απαιτούν ειδικό σχεδιασμό διαχείρισης και κατανομής δαπανών. Τα απαιτούμενα κονδύλια για τις υποδομές προέρχονται συνήθως από το δημόσιο φορέα.

2.3.2 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Τα τοπικά χαρακτηριστικά και η ικανότητα ανάδειξής τους είναι βασικά στοιχεία κυρίως για την μικρή κλίμακα πράσινης επιχειρηματικότητας. Στη μεγάλη κλίμακα πράσινης επιχειρηματικότητας εκτός της συνεκτίμησης των παραπάνω δίνεται βάση στην υψηλή περιβαλλοντική αναγκαιότητα των επιχειρήσεων (βιομηχανίες ανακύκλωσης, αιολικά πάρκα, στην περίπτωση των οποίων συνυπολογίζεται το αιολικό δυναμικό, η απόσταση από τους οικισμούς, κλπ.). Σε ζωτικής σημασίας οι ανάλογες δραστηριότητες εστίασης, δίνεται στη συμμετοχή τους στην εθνικού επιπέδου περιβαλλοντική προσαρμογή της οικονομίας με τις ελάχιστες δυνατές τοπικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις (πχ. θέματα χρήσης ενέργειας, κλπ.). (Ζήσης, 2003).

2.4 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η πράσινη επιχειρηματικότητα δεν διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές για τη διαμόρφωση αγοράς και για τη συνεχή ανάπτυξή της απαιτείται χάραξη πολιτικού και στρατηγικού σχεδίου, με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού.

Αναφορικά, με συγκριτικά πλεονεκτήματα ποιότητας η πράσινη επιχειρηματικότητα στα πλαίσια της ανταγωνιστικότητας, είναι ελλείψεις 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 και των υπηρεσιών.

Κύριες προϋποθέσεις οικονομικής βιωσιμότητας της πράσινης επιχειρηματικότητας:

- Διαθεσιμότητα φυσικών πόρων
- Σωστή αξιοποίηση πόρων.
- Καταλληλότητα επιχειρηματικού σχεδίου μακροχρόνιας προοπτικής και με εναλλακτικές προτάσεις διαχείρισης για την προστασία του περιβάλλοντος
- Επενδύσεις για την ανάπτυξη της περιοχής (κυρίως με έργα του Δημόσιου τομέα και της Αυτοδιοίκησης που συμβάλλουν στη προστασία του περιβάλλοντος)
- Νομοθετική υποστήριξη - ένταξη (δίκτυα σήμανσης ποιότητας, σύνδεση, συνεργασία με περιβαλλοντικές ΜΚΟ). (Ζήσης, 2003)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

3.1 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οι ξενοδοχειακές μονάδες είναι στο επίκεντρο της τουριστικής βιομηχανίας και είναι ένας τομέας αυτής, στην οποία δραστηριότητες όπως: κατασκευή κτηρίων και ο περιβάλλον χώρος, 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. 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 κύριοι τομείς επίδρασης της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στο περιβάλλον:

α) εξάντληση φυσικών πηγών

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 περιβάλλον 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 υπεράντλησή 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.

β) 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 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ



3.2.1 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 οποιοδήποτε οργανισμό ενδιαφέρεται να βελτιώσει την περιβαλλοντική του επίδοση, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τομέα στον οποίον 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>].

3.2.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ (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/>

3.2.3 ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΑ 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
- Πρωθεί τη χρήση ανανεώσιμων πόρων και ουσιών που είναι λιγότερο επιβλαβείς για το περιβάλλον.
- Πρωθεί 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

Μια επιχείρηση πρέπει να πληρεί κάποια απαιτούμενα κριτήρια για να αποκτήσει το οικολογικό σήμα για υπηρεσίες τουριστικού καταλύματος. Αρχικά, πρέπει να πληρεί μια σειρά οικολογικών κριτηρίων υποχρεωτικών και προαιρετικών. Ακόμη, πρέπει να πληρούνται τα 37 υποχρεωτικά κριτήρια, για τα οποία έχει προβληθεί μια ειδική βαθμολογία. Η ελάχιστη βαθμολογία που οφείλει να συγκεντρώσει μια επιχείρηση είναι 16,5 βαθμοί για ένα κατάλυμα που προσφέρει βασικές υπηρεσίες, ενώ για κάθε πρόσθετη υπηρεσία (σίτιση, δραστηριότητες εκγύμνασης, χώρους πρασίνου) προστίθενται 1, 2 ή 3 βαθμοί και έτσι η ελάχιστη βαθμολογία διαμορφώνεται στους 17,5, 18,5, 19,5, βαθμούς αντίστοιχα. Τέλος, να επισημανθεί ότι για κάθε κριτήριο ο αιτών (ο υποψήφιος) πρέπει να υποβάλει δηλώσεις, αναλύσεις, αποδείξεις συμμόρφωσης και γενικότερα κάθε αποδεικτικό στοιχείο <http://www.eber.gr/>

3.2.4 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 επιχείρηση». Η επιβράβευση με το σήμα Green Key προϋποθέτει την τήρηση μιας σειράς 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, 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
- τη 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 [https://www.priority.com.](https://www.priority.com/) /

3.3 ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

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.

3.4 ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΓΡΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΙΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ

Η διάθεση των υγρών και αερίων αποβλήτων (στο έδαφος, το νερό, τον αέρα) μπορεί να προκαλέσει σοβαρά περιβαλλοντικά 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 αερίων 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.

3.5 ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

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

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

Η εξοικονόμηση ενέργειας 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 του εθνικού δικτύου.

Η χρήση των στερεών καυσίμων είναι η κύρια πηγή της ανόδου της θερμοκρασίας της Γης, 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 πλούσιμο 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 λειτουργίας 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.
Τα μέτρα με μεσαίο/χαμηλό κόστος επένδυσης είναι:
- Εγκατάσταση ολοκληρωμένου ελέγχου: μετρητές και σύστημα ενεργειακού ελέγχου κτιρίων, χρονοδιακόπτες, φωτοκύτταρα, θερμοστατικές βάνες ελέγχου των θερμαντικών σωμάτων.
- Μόνωση των σωληνώσεων.
- Εγκατάσταση επαγγελματικών πλυντηρίων πιάτων τα οποία καταναλώνουν οκτώ φορές λιγότερο νερό και 25% λιγότερη ενέργεια από τα συμβατικά. Ένα πλυντήριο Ενεργειακής Βαθμίδας A εξοικονομεί 67€ καθόλη τη διάρκεια της ζωής του. Η εξοικονόμηση αυτή προέρχεται από τη χρήση λιγότερου ζεστού νερού. Τα ψυγεία και οι καταψύκτες Ενεργειακής Βαθμίδας A καταναλώνουν 45% λιγότερη ενέργεια από τα αντίστοιχα Ενεργειακής Βαθμίδας E.
- Εγκατάσταση σκιάστρων στα δωμάτια.
- Εγκατάσταση λαμπτήρων εξοικονόμησης ενέργειας σε διαδρόμους, το lobby και στις τουαλέτες. Οι λαμπτήρες μειωμένης κατανάλωσης διαρκούν δέκα φορές περισσότερο από ότι οι πυρακτώσεως και καταναλώνουν 75% λιγότερη ενέργεια. Αυτό σημαίνει ότι για κάθε λαμπτήρα έχουμε όφελος 17€ καθόλη τη διάρκεια ζωής του λαμπτήρα.
- Αντικατάσταση όλων των φωτεινών πινακίδων και σημάτων με αντίστοιχες που χρησιμοποιούν λαμπτήρα LED. Στην περίπτωση αυτή, έχουμε όφελος 10-13€ στο τιμολόγιο του ρεύματος για κάθε λαμπτήρα το χρόνο.
- Χρήση καρτο-κλειδιών ή η εγκατάσταση στο δωμάτιο ενός ανιχνευτή παρουσίας.
- Ενίσχυση παλαιών θηρών και παραθύρων με μόνωση.
- Εφαρμογή συστημάτων ανάκτηση θερμότητας στην πισίνα και τον χώρο των πλυντηρίων.
- Αντικατάσταση παλαιού εξοπλισμού με νέο πιο αποδοτικό και χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, όπου αυτό είναι οικονομικώς αποδοτικό.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

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 της Κρήτης. 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. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

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

4.2.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για τη διερεύνηση της παρούσας κατάστασης, των ολοκληρωμένων προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της Κρήτης, απαιτήθηκε αρχικά η συλλογή των δευτερογενών στοιχείων τα προγράμματα περιβαλλοντολογικής διαχείρισης και επιχειρήσεων, καθώς και η απαραίτητη βιβλιογραφία που σχετίζεται με τη μεθοδολογία για τις έρευνες αγορών (ενδεικτικά Kotler, 1997; Kotler and Keller, 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: Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις του Ν. Χανίων, Ν. Ρεθύμνου, Ν. Ηρακλείου και Νομού Λασιθίου.
- ▶ Επιλέχθηκε ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας πεδίου η τηλεφωνική συνέντευξη με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Οι λόγοι που οδήγησαν στην επιλογή αυτής της μεθόδου ήταν:

- Ο γρήγορος τρόπος συλλογής στοιχείων
 - Η ευκολότερη πρόσβαση και παρακολούθηση του δείγματος
 - Η διευκρίνιση των ερωτήσεων από το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη
 - Η δυνατότητα επαναλαμβανόμενης επικοινωνίας με τους ερωτηθέντες για τυχόν διευκρινίσεις
- ▶ Καθορίστηκε ο τρόπος συλλογής των στοιχείων (ερωτηματολογίων).

4.2.2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ (ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ)

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. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

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.

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. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΦΑΣΗ

Πραγματοποιήθηκε μία δοκιμαστική έρευνα σε δείγμα μικρού μεγέθους (5 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 5-10 λεπτών.

4.2.5. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκαν 70 κατά τη χρονική περίοδο 1/6/2017 έως 11/9/2017. Από αυτές, οι 50 οδήγησαν σε επιτυχή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ 20 είτε οδήγησαν σε ημιτελής συμπλήρωση (ακατάλληλες για το δείγμα), είτε δεν απαντήθηκαν. Συνεπώς ο βαθμός απόκρισης ήταν περίπου 74,7%.

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. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

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

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ –ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Το δείγμα της έρευνας διαμορφώθηκε τελικά στις 50 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η αποκωδικοποίηση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με βάση των ερωτηματολογίων που δόθηκαν στις ξενοδοχειακές μονάδες της Κρήτης. Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 2 μέρη.

Στο πρώτο μέρος αναγράφονται οι 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. Πιο αναλυτικά, το δείγμα με βάση τα ξενοδοχεία των Νομών της Κρήτης και την ευρύτερη περιοχή των συμμετεχόντων ξενοδοχείων, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 1

2. Σε ποια κατηγορία ανήκει το ξενοδοχείο σας;

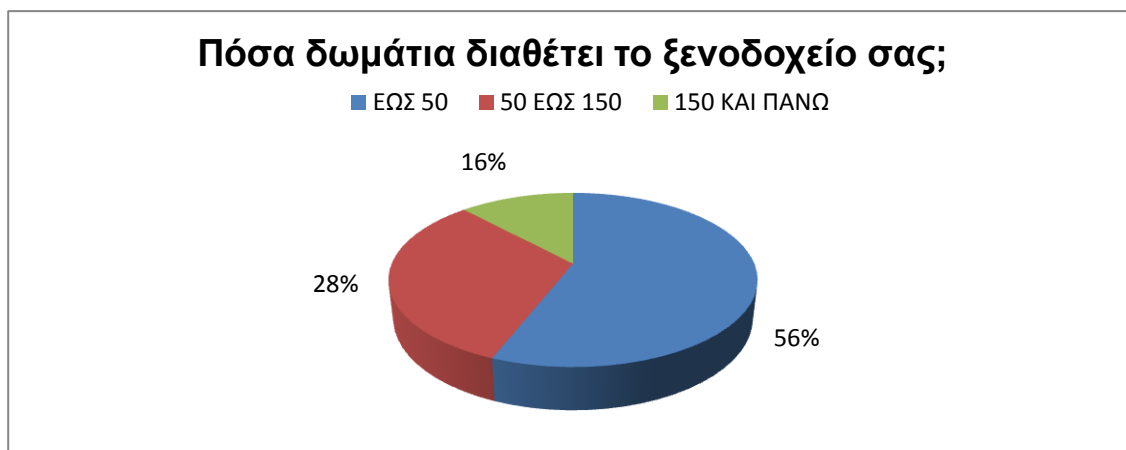
Ανάλογα με τη κατηγορία που ανήκει το ξενοδοχείο, το 41% των ξενοδοχείων είναι 4 αστέρων ενώ το 59% 5 αστέρων.



Διάγραμμα 2

3. Πόσα δωμάτια διαθέτει το ξενοδοχείο σας;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (16%) διέθεταν από 150 δωμάτια και άνω, το δεύτερο μεγάλο, ενώ μεγάλο ποσοστό του δείγματος ήταν από 50 δωμάτια έως 150 (28%) και έως 50 δωμάτια (56%). Πιο αναλυτικά, το δείγμα με βάση τα δωμάτια που διαθέτει, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3

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

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

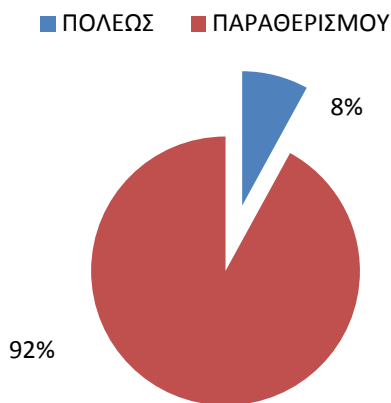


Διάγραμμα 4

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 το είδος των ξενοδοχείων, διαμορφώθηκε όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα 5.

Ποιο είναι το είδος του ξενοδοχείου σας;

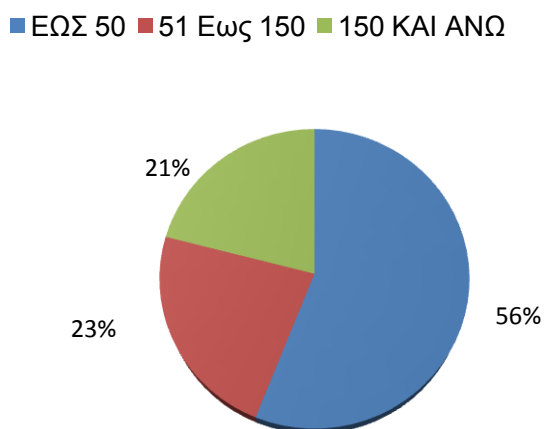


Διάγραμμα 5

6. Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο ξενοδοχείο σας;

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (56%) απασχολούν έως 50 εργαζόμενους. Ένα μεγάλο ποσοστό (23%) απασχολεί από 51 έως 150 εργαζόμενους και (21%) από 150 και άνω.

Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο ξενοδοχείο σας;

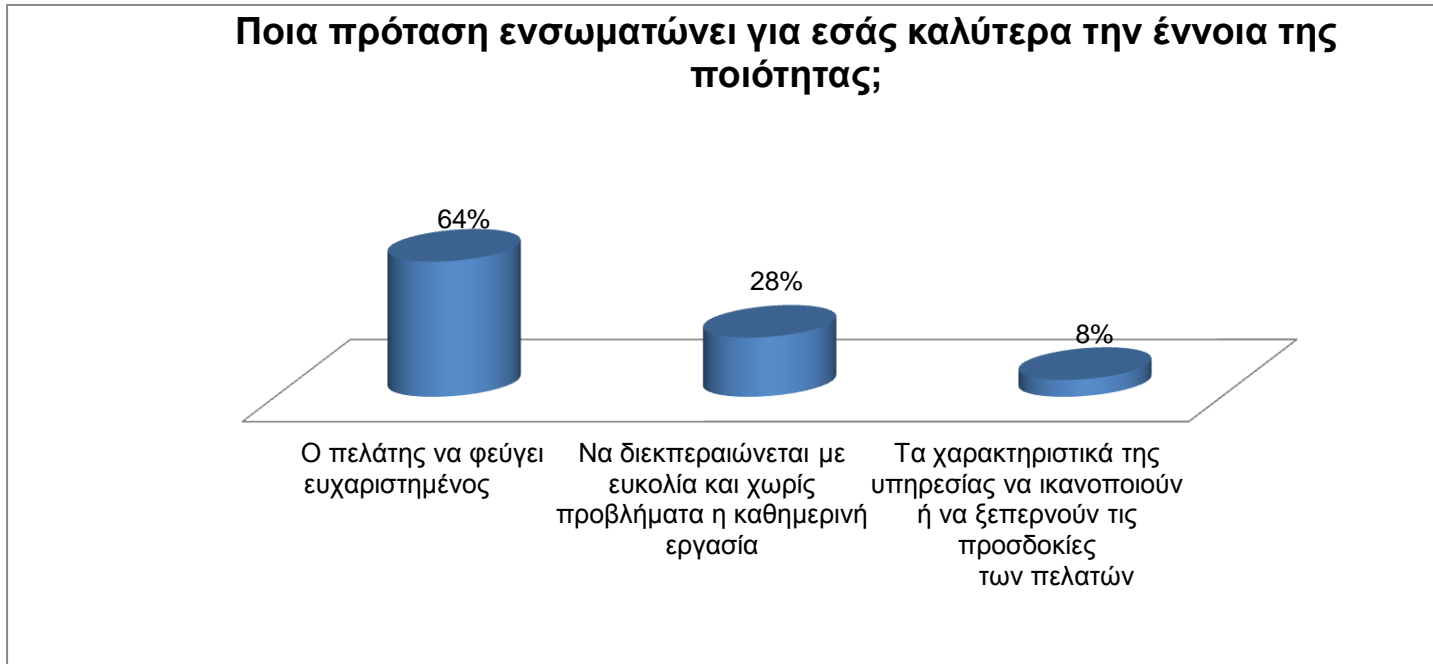


Διάγραμμα 6

Η έρευνα συνεχίζεται με το δεύτερο μέρος στην οποία αναφέρονται τα στοιχεία περιβαλλοντολογικής διαχείρισης.

7. 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 (64%) δίνουν έμφαση στον πελάτη να είναι δηλαδή ικανοποιημένος, το (28%) οι εργασίες να κυλούν ομαλά χωρίς προβλήματα και το 8% να ικανοποιούν τις προσδοκίες των πελατών.

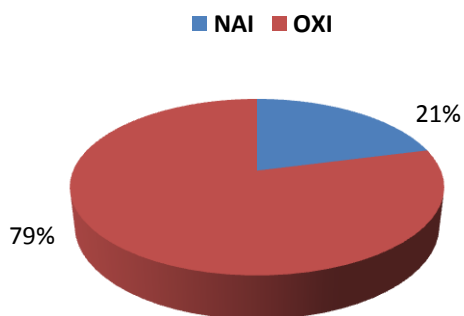


Διάγραμμα 7

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

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

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

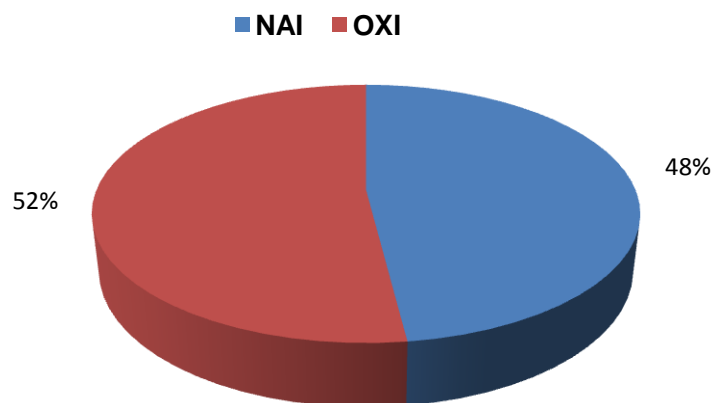


Διάγραμμα 8

9. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης;

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

Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης;



Διάγραμμα 9

10. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης;

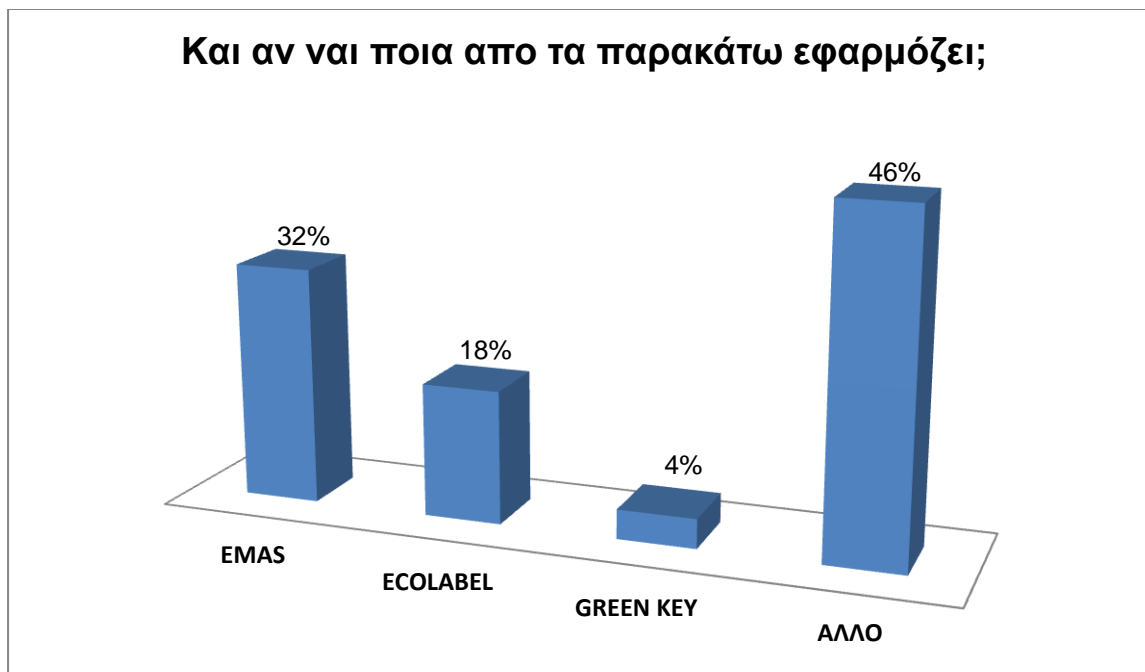
Ένα στα δυο ξενοδοχεία εφαρμόζει κάποιο πρότυπο περιβαλλοντολογικής διαχείρισης, όπως παρουσιάζεται αναλυτικά στο παρακάτω διάγραμμα 10.



Διάγραμμα 10

11. Και αν ναι ποια από τα παρακάτω εφαρμόζει;

Για τα ξενοδοχεία που δήλωσαν ότι εφαρμόζουν κάποιο πρότυπο, ένα μεγάλο ποσοστό 46% δεν εφαρμόζει κανένα από αυτά, ενώ το 32% εφαρμόζει το πρότυπο EMAS το 18% το ECOLABEL και ένα 4% το GREEN KEY. Αναλυτικά στο παρακάτω διάγραμμα 10.

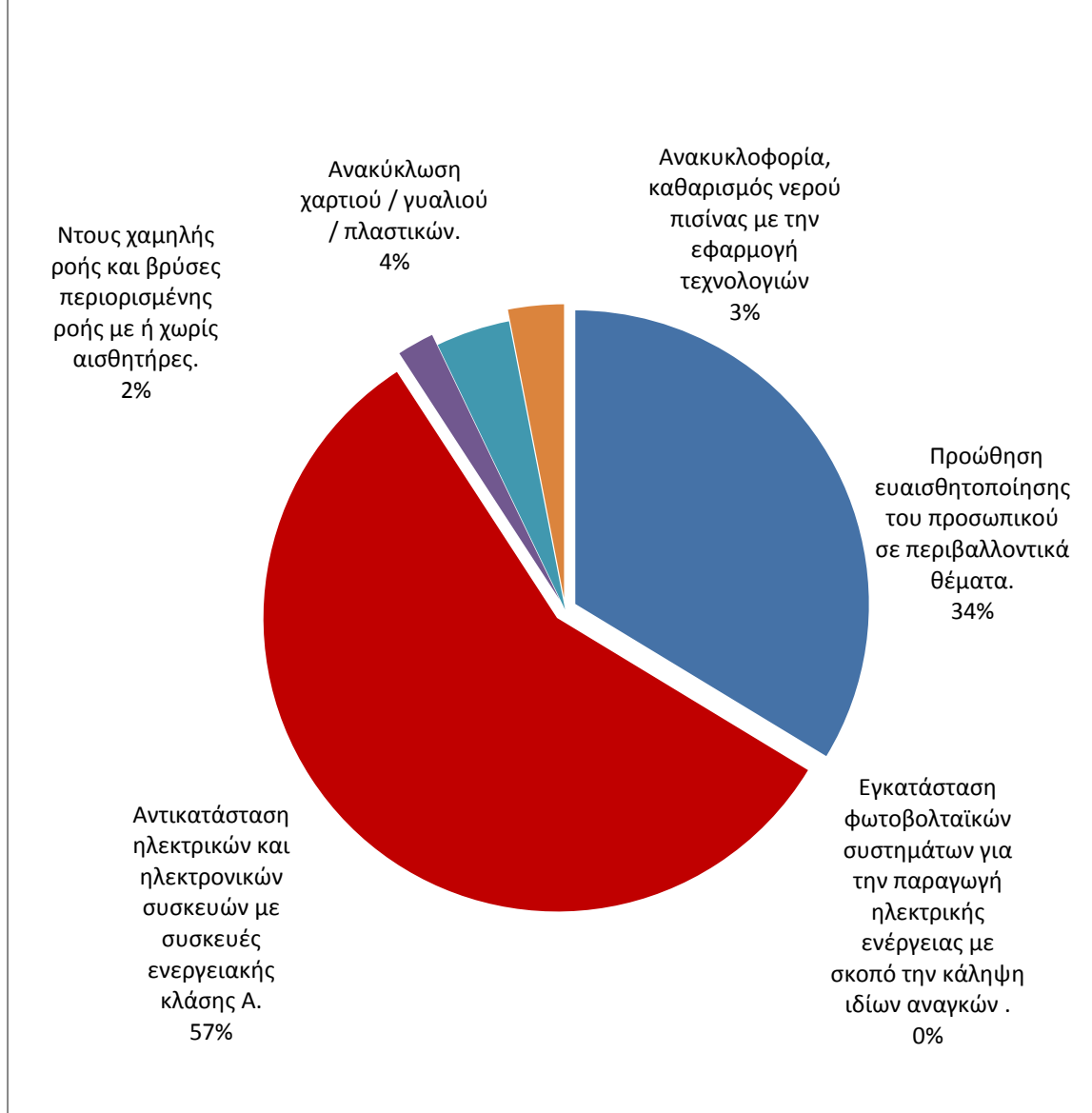


Διάγραμμα 11

12. Εάν εφαρμόζετε το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001, ποιες 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 της. Αναλυτικά, στο παρακάτω διάγραμμα.

Και αν Ναι ποια απο τα παρακατω εφαρμοζει;

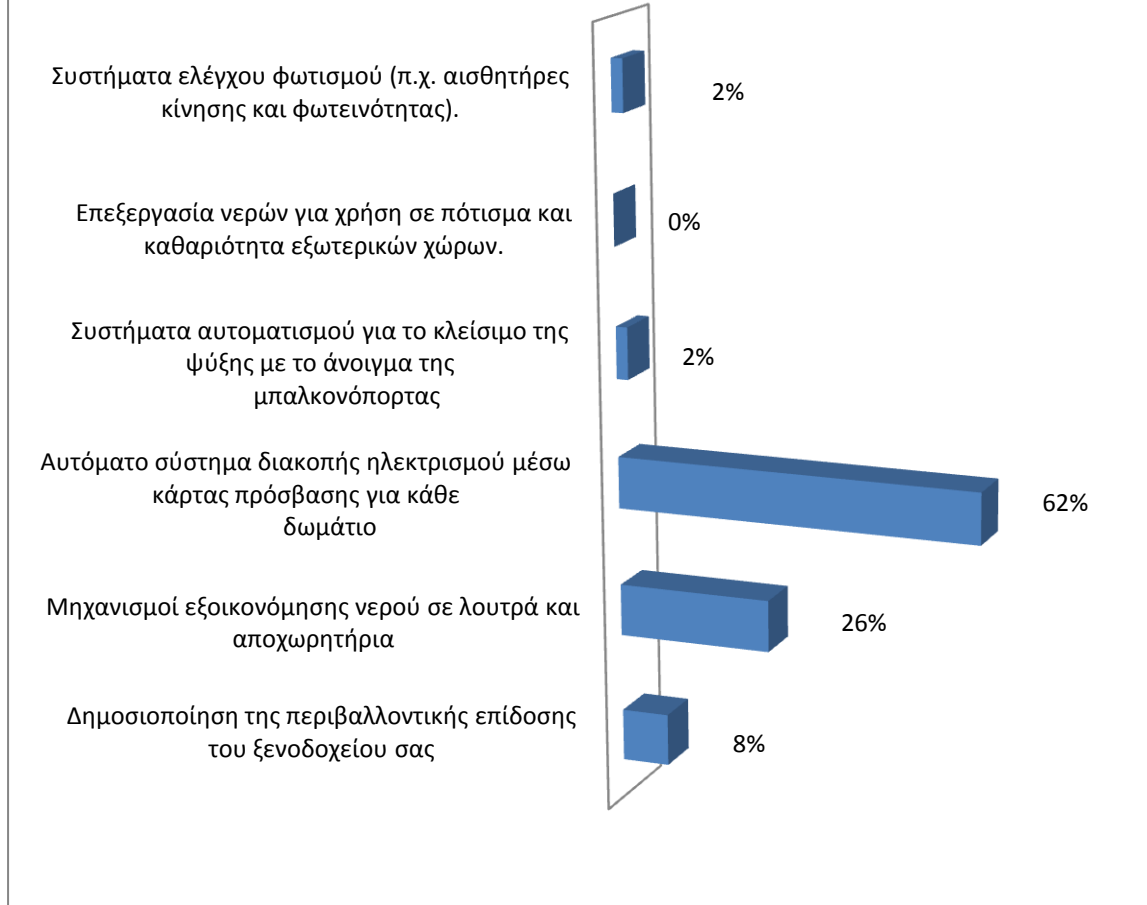


Διάγραμμα 12

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

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων εφαρμόζει το πρότυπο EMAS, το 62% έχει αυτόματο σύστημα διακοπής ηλεκτρισμού μέσω κάρτας πρόσβασης σε κάθε δωμάτιο, ενώ το 26% έχουν τοποθετήσει σύστημα εξοικονομήσεις νερού στα λουτρά και το 8% δημοσιοποιούν στο site την περιβαλλοντολογική τους επίδοση.

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

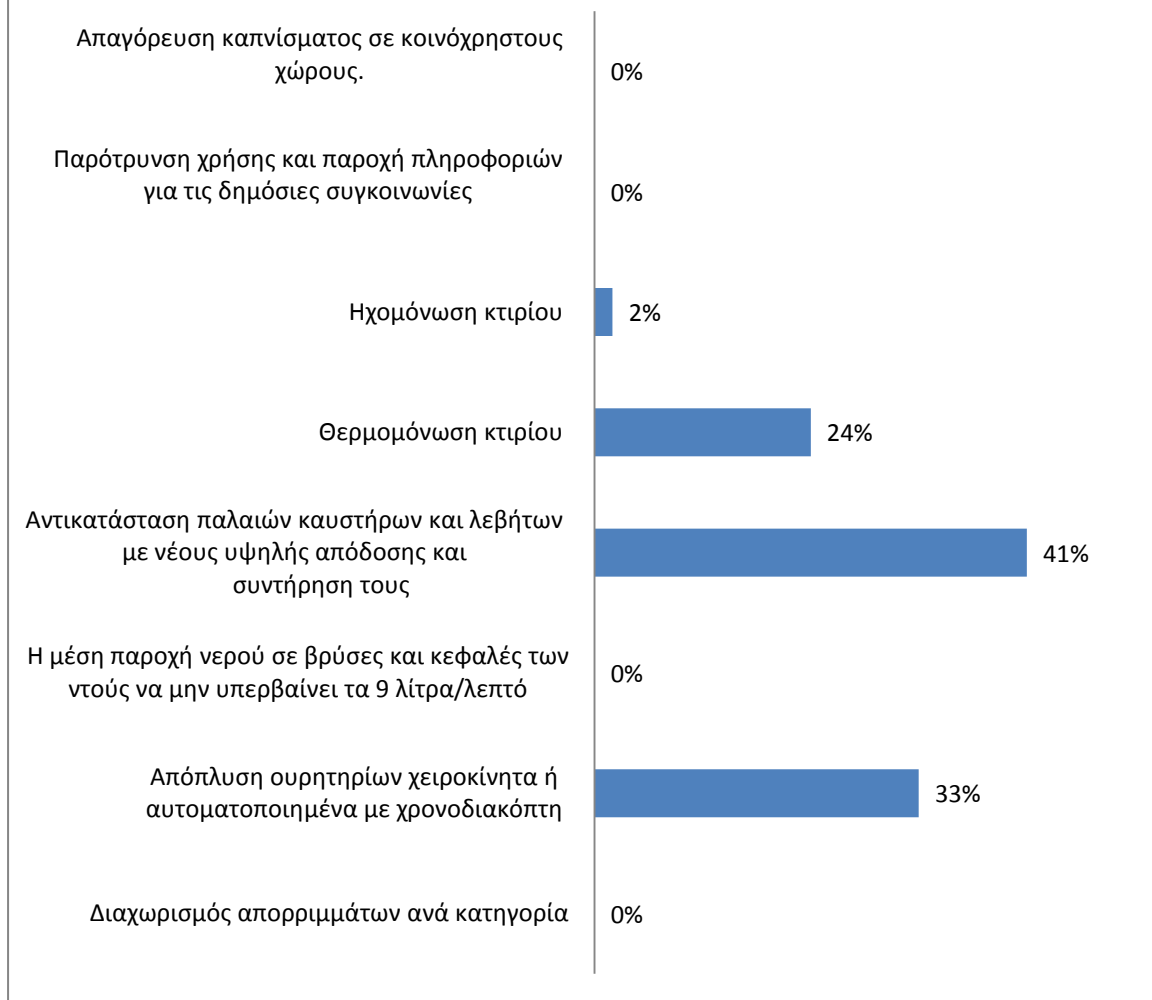


Διάγραμμα 13

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

Η πλειοψηφία που εφαρμόζει το πρότυπο ECOLABEL (41%) έχει αντικαταστήσει τους παλιούς καυστήρες με νέους υψηλής απόδοσης και (33%) έχει απόπλυση ουρητηρίων με χειροκίνητο μοχλό ή αυτόματα με χρονοδιακόπτη.

Αν ακολουθείτε το πρότυπο ECOLABEL, ποιες ενέργειες πραγματοποιείτε;

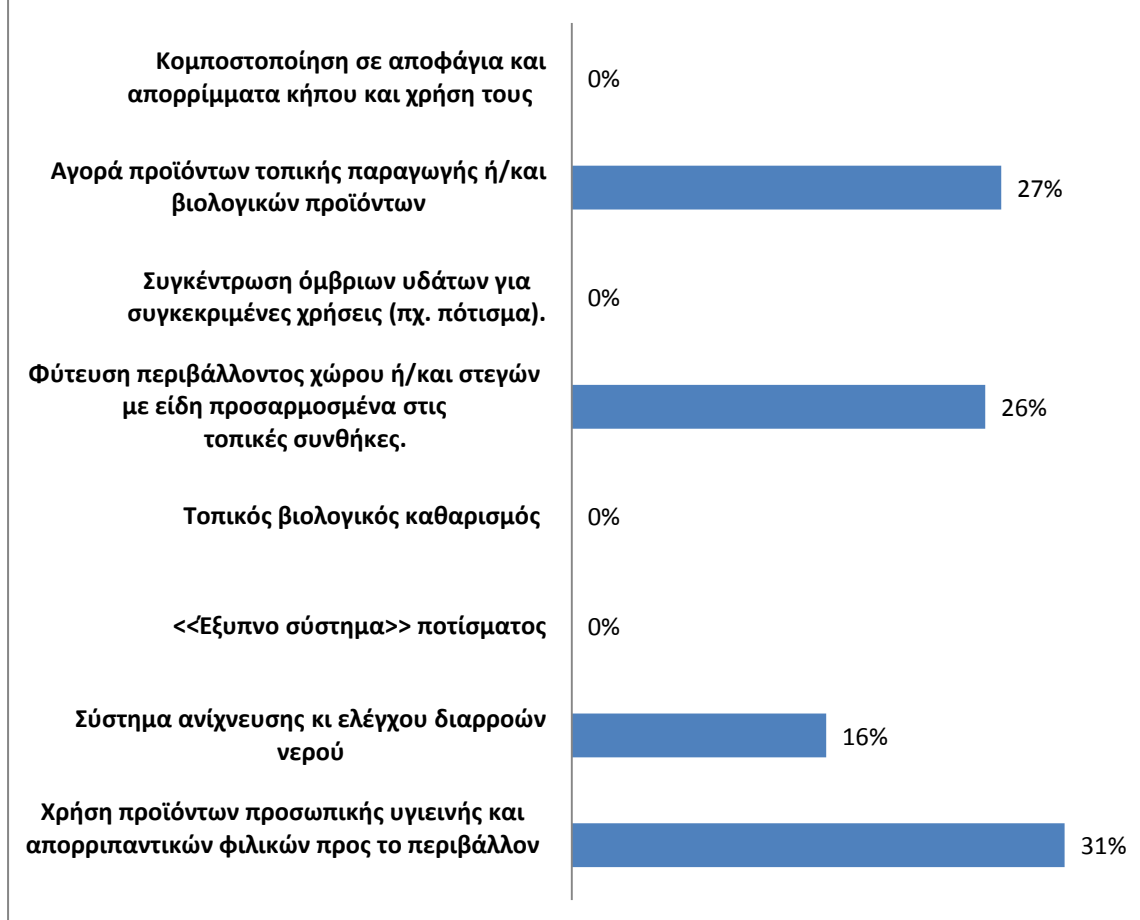


Διάγραμμα 14

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

Μια στις τρεις επιχειρήσεις εφαρμόζει πρότυπο GREEN KEY. Το 31% των ξενοδοχείων κάνουν χρήση προϊόντων προσωπικής υγιεινής φιλικών προς το περιβάλλον το 27% αγοράζουν τοπικά προϊόντα ενώ το 26% φυτεύει το περιβαλλοντολογικών χώρο, ώστε να προσαρμόζεται στις τοπικές συνθήκες. Αναλυτικά, στο παρακάτω διάγραμμα 15.

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

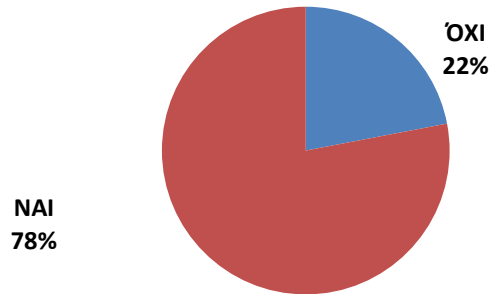


Διάγραμμα 15

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

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

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

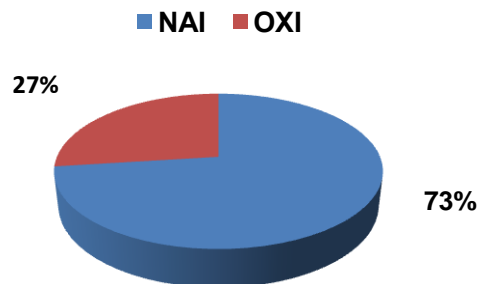


Διάγραμμα 16

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.

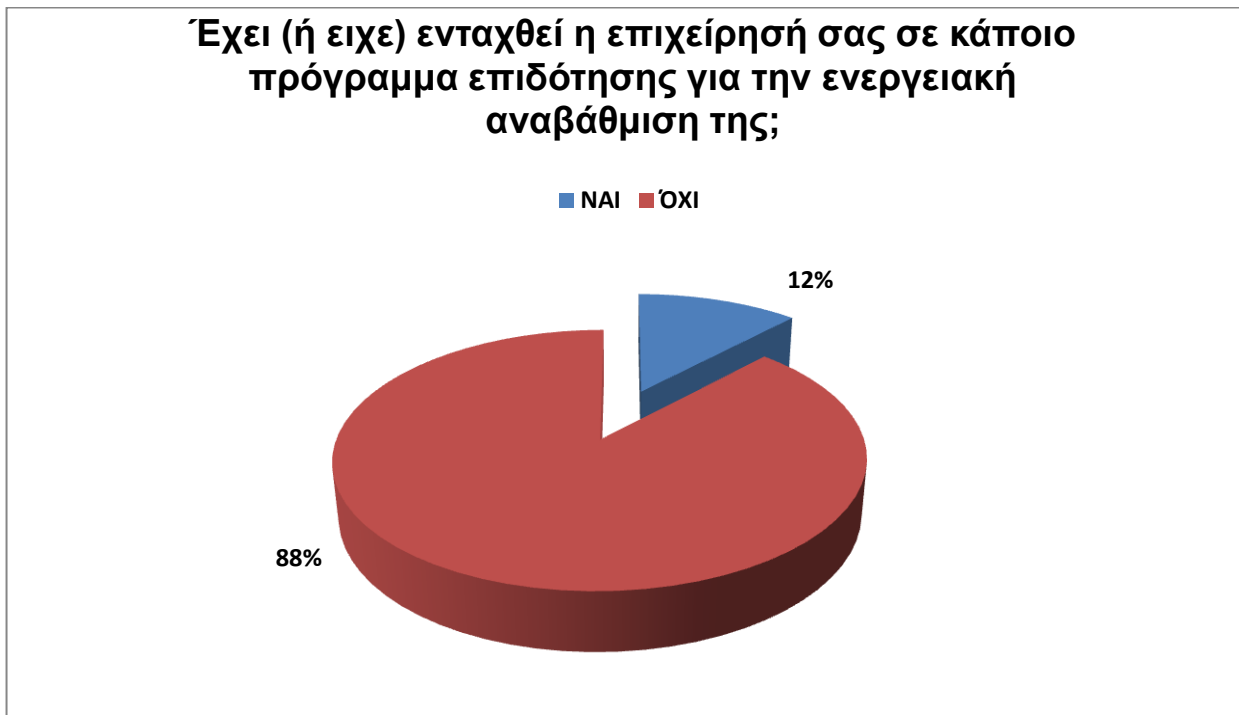
**Έχετε εκπαιδεύσει / ενημερώσει το προσωπικό
σας σε θέματα περιβαλλοντικής συνείδησης /
συμπεριφοράς ;**



Διάγραμμα 17

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

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

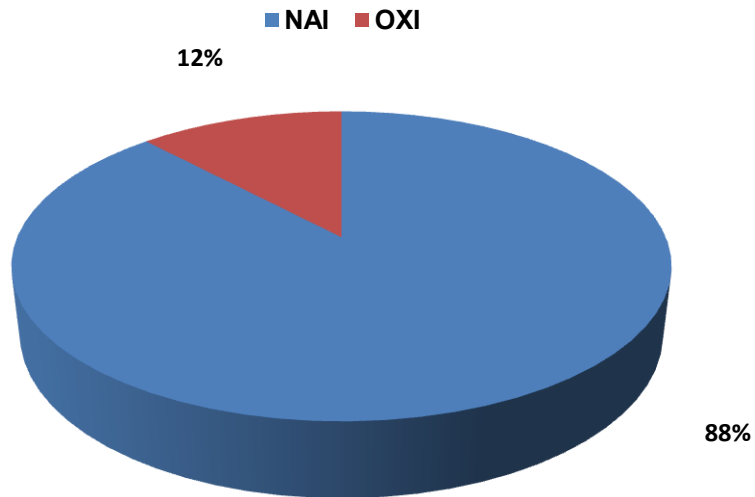


Διάγραμμα 18

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

Στη συνέχεια όπως φαίνεται στο διάγραμμα 19, τα ξενοδοχεία ρωτήθηκαν αν έχουν προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης και προβολής για τις περιβαλλοντικές πρακτικές που εφαρμόζει η επιχείρησή σας. Το 88% απάντησαν ΝΑΙ ενώ το 12% ΟΧΙ.

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

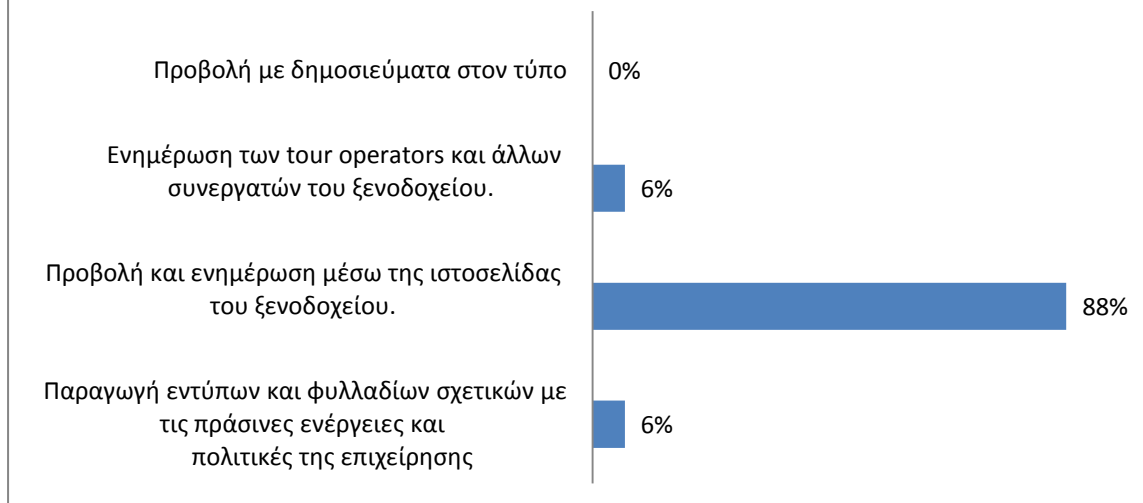


Διάγραμμα 19

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

Τα ξενοδοχεία που έχουν προβεί σε ενέργειες ενημερώσεις και προβολής είναι το 88% αυτών των ξενοδοχείων, έχουν προωθήσει τις ενέργειές τους μέσω της ιστοσελίδας τους και το υπόλοιπο 12% χωρίζεται σε 6% που παράγουν ενημερωτικά έντυπα και το 6% ενημερώνουν τους ξεναγούς των τουριστικών γραφείων.

Αν ναι, σε ποιες από τις παρακάτω έχετε προβεί;

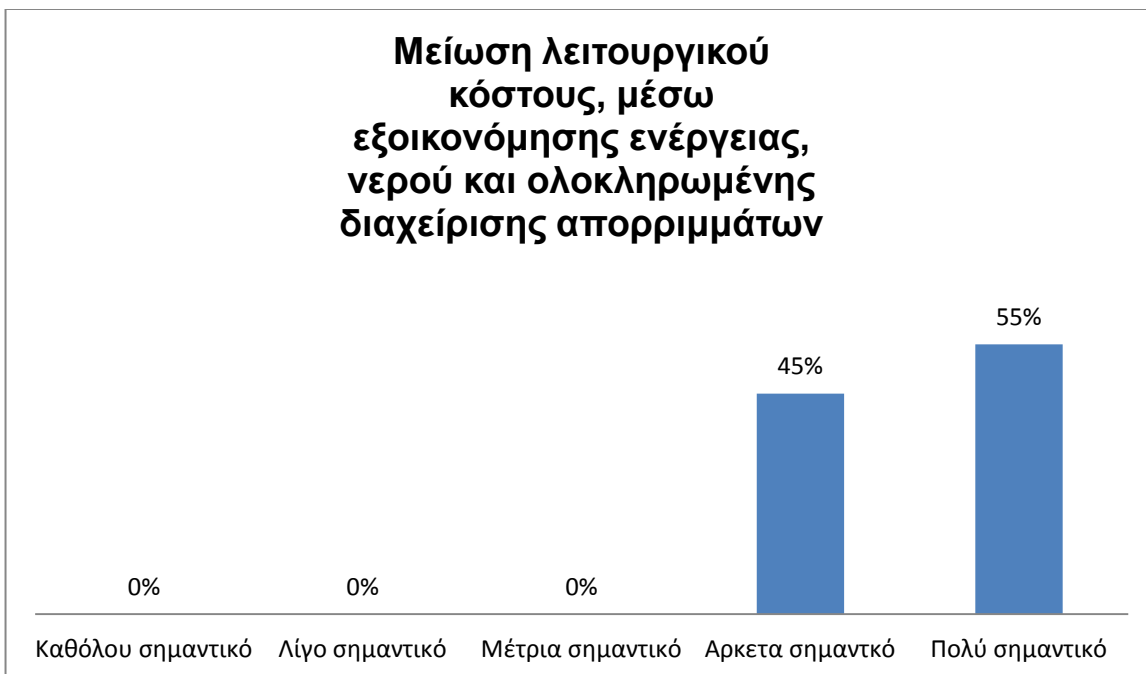


Διάγραμμα 20

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

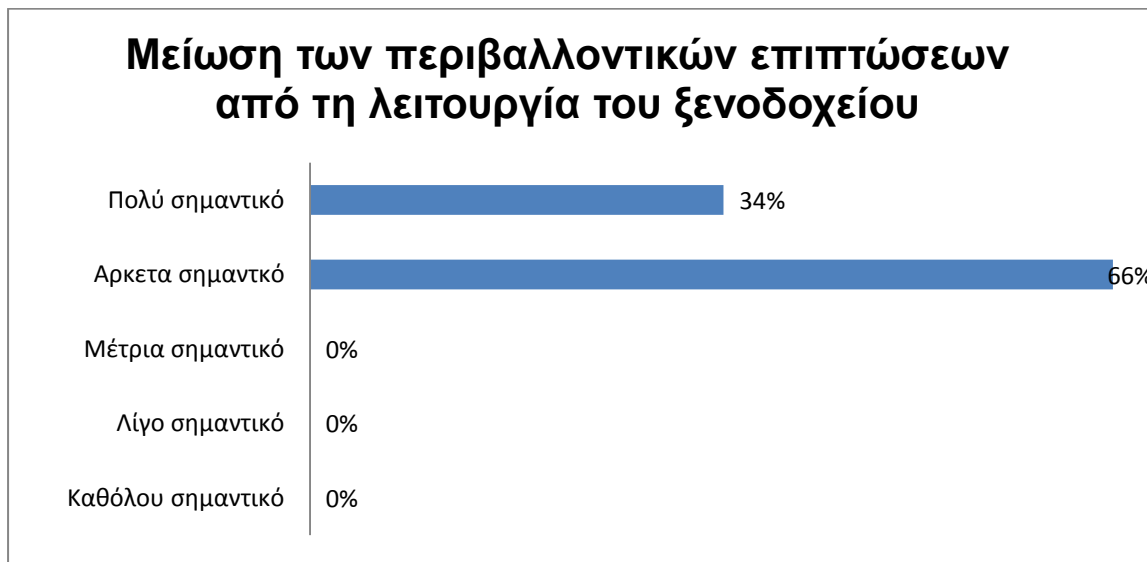
Στο παρακάτω σχεδιαγράμματα φαίνεται αναλυτικά ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη που θεωρείτε ότι έχει κερδίσει η επιχείρησή σας από την υιοθέτηση περιβαλλοντικής πολιτικής.

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.



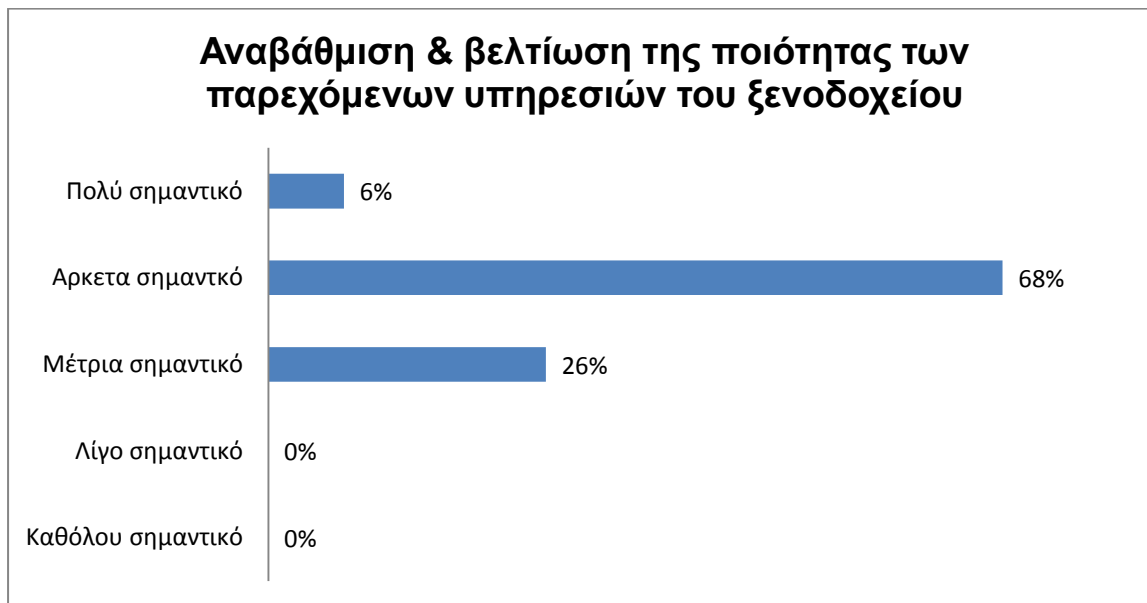
Διάγραμμα 21.1

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.



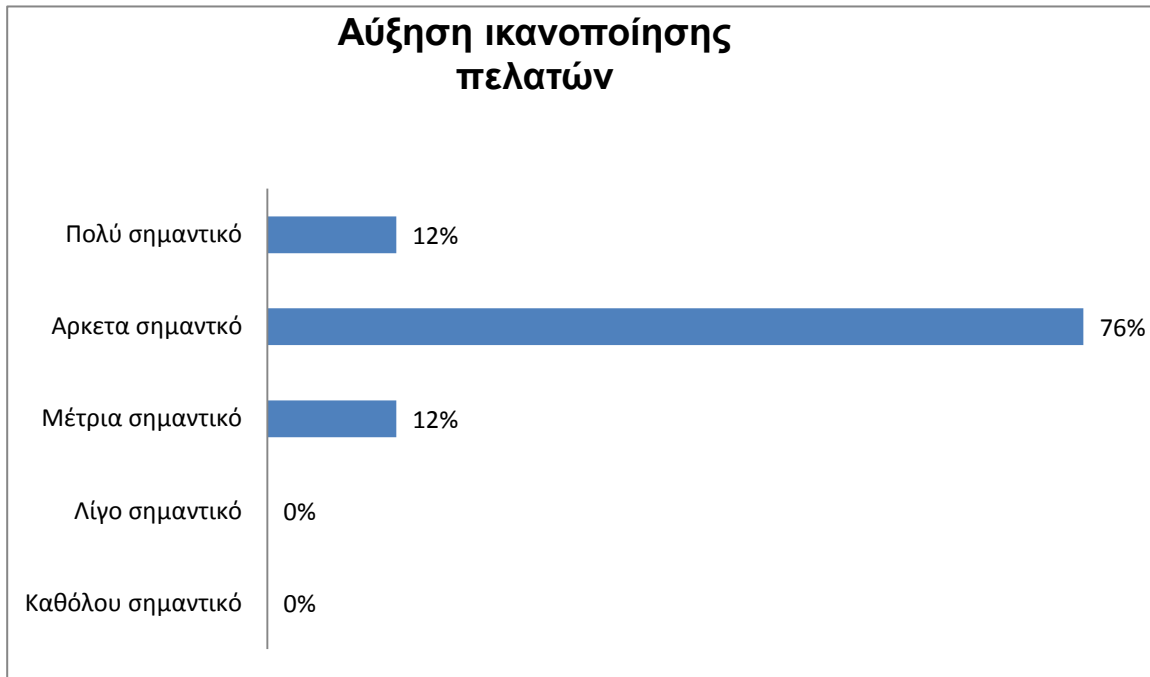
Διάγραμμα 21.2

Στη συνέχεια όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 21.3 η πλειοψηφία όσο αφορά την αναβάθμιση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου (68%) είναι αρκετά σημαντικό όφελος με αυτό το 26% να δηλώνει ότι είναι μέτρια σημαντικό και ένα 6% πολύ σημαντικό.



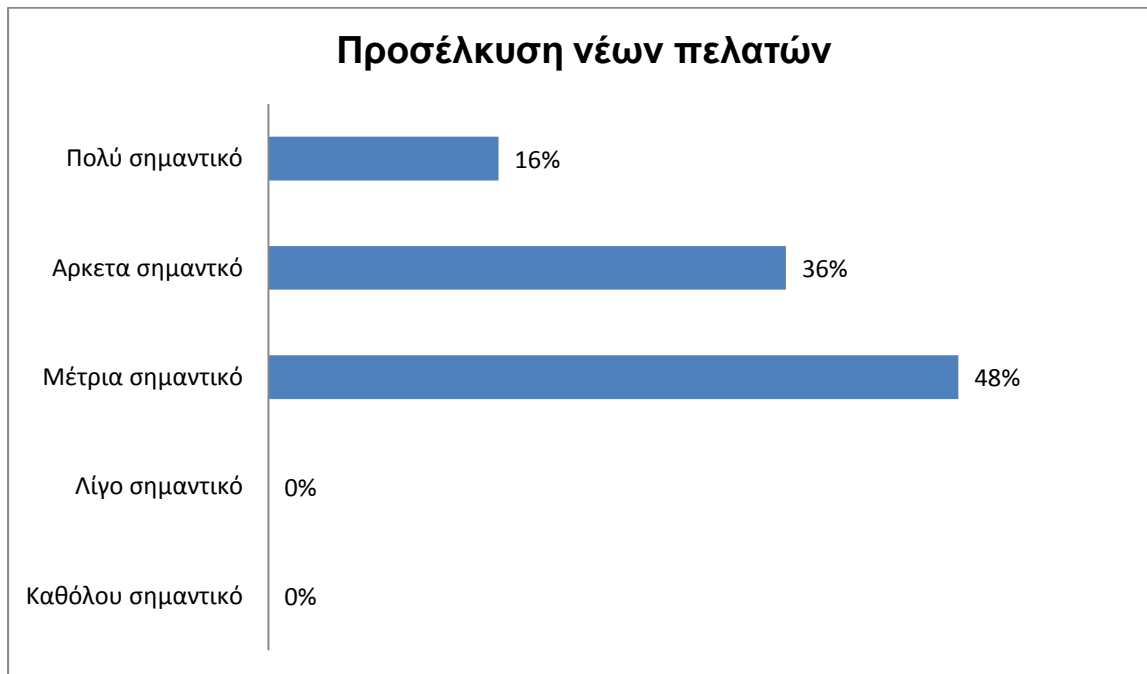
Διάγραμμα 21.3

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



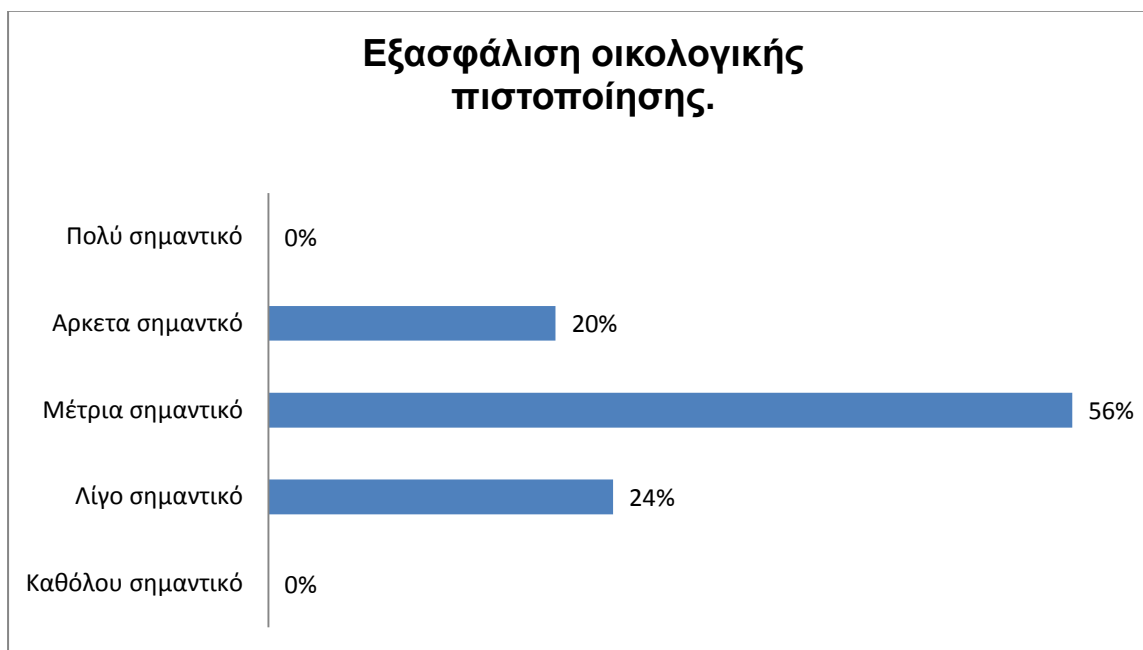
Διάγραμμα 21.4

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



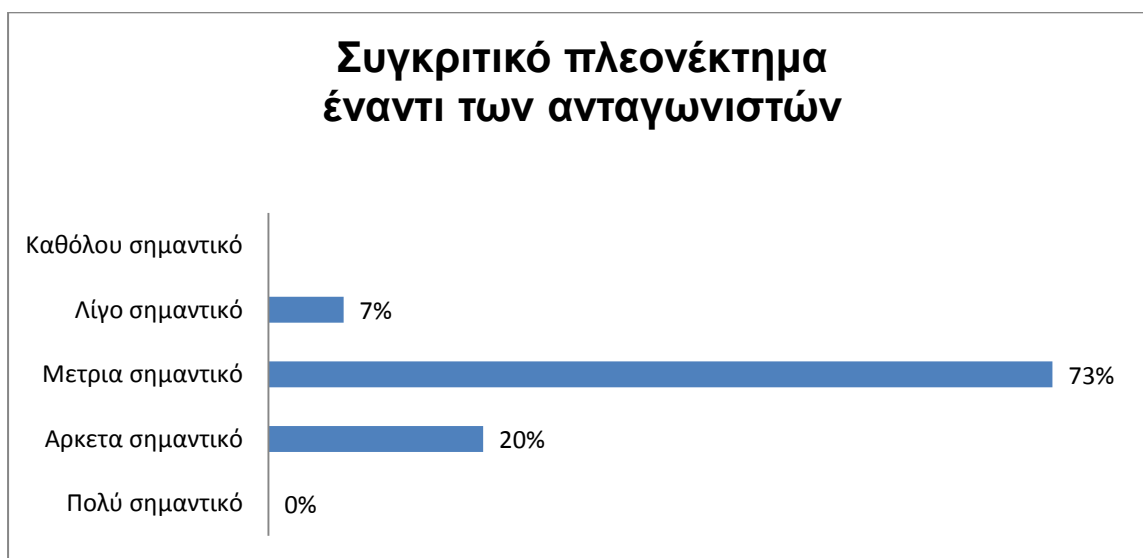
Διάγραμμα 21.5

Στη συνέχεια βλέπουμε στο διάγραμμα 21.6, ότι το 76% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντικό η εξασφάλιση οικολογικής πιστοποίησης, ενώ το 24% υποστηρίζει ότι είναι λίγο σημαντικό.



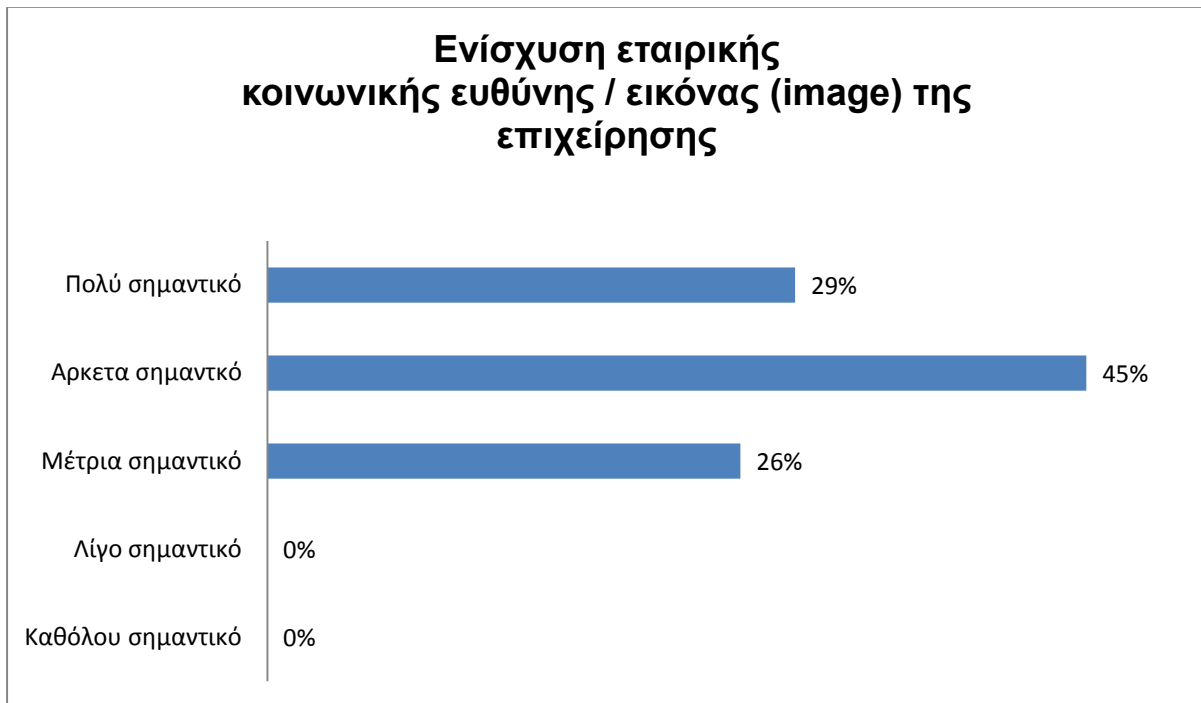
Διάγραμμα 21.6

Η πλειοψηφία (93%) των ερωτηθέντων στην ερώτηση αν θεωρεί όφελος την υιοθέτηση περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων σημαντικό για το συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών, το θεωρούν σημαντικό, ενώ μόλις το 7% το θέωρεί λίγο σημαντικό. Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 21.7.



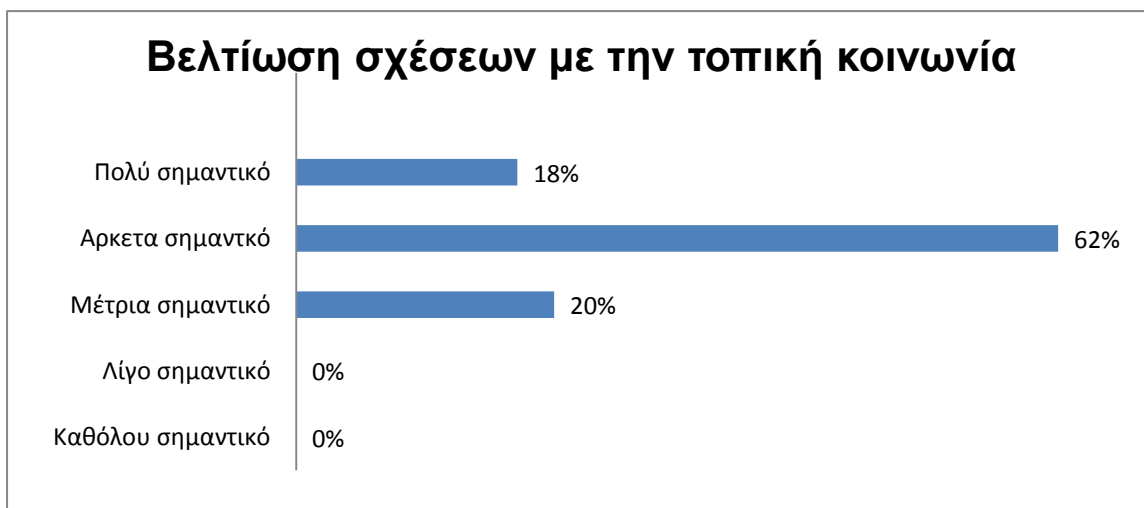
Διάγραμμα 21.7

Το 100% των ερωτηθέντων στην ερώτηση αν θεωρεί όφελος την υιοθέτηση περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων για την ενίσχυση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του ξενοδοχείου, το 100% 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 των σχέσεων με την τοπική κοινωνία στην υιοθέτηση περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων, το 100% φαίνεται να το θεωρούν σημαντικό όφελος.



Διάγραμμα 21.9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

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 (32%) εφαρμόζει το πρότυπο EMAS, το 4% κάνει χρήση του GREEN KEY και το (18%) ECOLABEL. Μια στις δυο επιχειρήσεις δεν εφαρμόζει κανένα από τα παραπάνω πρότυπα που αναφέραμε.
- Οι επιχειρήσεις επίσης, σε σημαντικό βαθμό δήλωσαν ότι εφαρμόζουν σχεδόν εξ ολοκλήρου όλες τις ενέργειες βάση του προτύπου περιβαλλοντολογικής διαχείρισης που εφαρμόζουν.
- Η πλειοψηφία (78%) που εφαρμόζουν κάποιο πρότυπο 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 (12%), 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.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

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

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

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 «αειφορία 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

ΥΠΕΧΩΔΕ (2003) *Προστατευόμενες φυσικές περιοχές προς ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης*. Αθήνα: ΥΠΕΧΩΔΕ.

ΞΕΝΗ

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

ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ

[www.priority.comhttp://www.priority.com.gr/el/services/enviroment/784.html](http://www.priority.com.gr/el/services/enviroment/784.html) [πρόσβαση 21/6/2017].

(/www.elot.gr].

[www.eber.gr].

www.mcit.gov.cy)

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 17/6/2017].

http://www.elot.gr/459_ELL_HTML.aspx [πρόσβαση 17/6/2017].

<http://www.eber.gr/forum/viewtopic.php?t=1158&sid=d1b7c4c8530dc5d57b46d2178dd349c8> [πρόσβαση 17/6/2016].

<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2017/greece2017.pdf> [πρόσβαση 13/6/2017]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Ερωτηματολόγιο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διεξάγεται στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηρακλείου με θέμα <<Πράσινη επιχειρηματικότητα στον τουριστικό κλάδο της Ελλάδας>>. Σκοπεύει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα στοιχεία, τα οποία θα οδηγήσουν στην καταγραφή των ξενοδοχειακών μονάδων που χρησιμοποιούν περιβαλλοντικά προγράμματα για τη πράσινη ανάπτυξη 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 Χαχλιούτης Έλενας και Χαλαμπαλάκη Άρη, με επιβλέπων καθηγητή τον κ. Ρομπογιαννάκη Ιωάννη.

Σας ευχαριστούμε για την συνεργασία σας.

A. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1. Σε ποια θέση του ξενοδοχείου εργάζεστε;

2. Σε ποια κατηγορία ανήκει το ξενοδοχείο σας;

1* 2* 3* 4* 5*

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. Πόσοι εργαζόμενοι απασχολούνται στο ξενοδοχείο σας;

B.ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

7. 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 παροχής υπηρεσίας

8. Υπάρχει τμήμα που να ασχολείται ειδικά με τη Περιβαλλοντική διαχείριση του Ξενοδοχείου;

Ναι

Όχι

9. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης;

Ναι

Όχι

10. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας κάποιο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης;

Ναι

Όχι

11. Και αν ναι ποια από τα παρακάτω εφαρμόζει;

- ISO 14001 EMAS ECOLABEL GREEN KEY Άλλο

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

- Προώθηση 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, ποιές απο τις παρακάτω ενέργειες εκτελείτε;

- Δημοσιοποίηση της περιβαλλοντικής επίδοσης του ξενοδοχείου σας
- Μηχανισμοί εξοικονόμησης νερού σε λουτρά και αποχωρητήρια (καζανάκια διπλής ροής νερού ή συσκευές μετατόπισεως 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, ακολουθείτε το πρότυπο ECOLABEL, ποιές 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 απο τα παρακάτω ακολουθείτε;

- Χρήση προϊόντων προσωπικής υγιεινής και απορριπτικών φιλικών προς το περιβάλλον
- Σύστημα ανίχνευσης κι ελέγχου διαρροών νερού.
- «Εξυπνο 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
- Κομποστοποίηση 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 (ή είχε) ενταχθεί η επιχείρησή σας σε κάποιο πρόγραμμα επιδότησης για την ενεργειακή αναβάθμισή 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 !

