



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ  
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΤΟΜΕΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

---

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

---

**Αειφορία σε Ξενοδοχεία – Αναφορά Αειφορίας Sunwing  
Resort & Spa Kallithea Rhodes**

---

**ΣΑΡΟΥΚΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: Ν. ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ**

---

**ΑΘΗΝΑ 2014**



## **Ευχαριστίες**

Πρώτα από όλα θέλω να ευχαριστήσω θερμά τους καθηγητές μου κύριο Νικόλαο Παναγιώτου και κύριο Σταμάτη Ανδριανόπουλο για την καθοδήγηση που μου έδωσαν στην επιλογή του θέματος και την βοήθεια που μου προσέφεραν σε όλη τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας. Σημαντική βοήθεια μου έδωσε και ο συνάδελφος Παναγιώτης Ανδριανόπουλος, που κατέχει εξειδικευμένες γνώσεις στο θέμα της αειφορίας.

Επίσης ευχαριστώ το ξενοδοχείο Sunwing Resort & Spa Kallithea που προσφέρθηκε να με βοηθήσει για τη σύνταξη της αναφοράς αειφορίας. Ιδιαίτερα ευχαριστώ τον κύριο Κώστα Πράντη, Γενικό Διευθυντή του ξενοδοχείου, και την κυρία Μίνα Ζαχαρίου, Υπεύθυνη Αειφορίας, Ασφάλειας και Υγιεινής, που ήταν πάντα διαθέσιμοι και με προμήθευσαν με τα στοιχεία και τις πληροφορίες που χρειαζόμουν.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τον πατέρα μου, Σπύρο, και τη μητέρα μου, Ντίνα, για τις αρχές και τα εφόδια που μου πρόσφεραν για να φτάσω μέχρι εδώ. Ευχαριστώ τον αδερφό μου, Κώστα, για την υπομονή που έδειξε όλο αυτό τον καιρό και τους φίλους μου που με στήριξαν στην προσπάθειά μου.



## Περίληψη

Η εργασία αυτή έχει θέμα την αειφόρο ανάπτυξη στα ξενοδοχεία και ιδιαίτερα στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες σε τουριστικές περιοχές. Αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζεται η έννοια της αειφορίας, η ιστορία, η εξέλιξή της και οι οργανισμοί που ασχολούνται με το θέμα διεθνώς. Επίσης παρουσιάζονται οι τύποι και οι οργανισμοί πιστοποίησης ξενοδοχείων ως προς την αειφορία καθώς και παραδείγματα καλών πρακτικών. Το δεύτερο μέρος είναι μία Αναφορά Αειφορίας για το ξενοδοχείο Sunwing Resort & Spa Kallithea της Ρόδου. Η αναφορά συντάχθηκε σε συνεργασία με την εταιρία και αποσκοπεί στη βελτίωση των πρακτικών που χρησιμοποιούνται αλλά και στην παρουσίασή τους προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Παρουσιάζονται στοιχεία για την περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική πολιτική της εταιρίας στα πρότυπα του Global Reporting Initiative G4. Τέλος σχολιάζεται το αποτέλεσμα και οι παρατηρήσεις που προέκυψαν.

## Summary

The subject of this paper is sustainability in hotels and especially in popular tourist destinations. It is divided in two parts. The first part presents the concept of sustainability, its history, evolution and the organizations dealing with the issue internationally. It also presents the types of certification and the bodies that award sustainability certification for hotels. Finally it presents some examples of best practices. The second part is a Sustainability Report for Sunwing Resort & Spa Kallithea in Rhodes. This report was prepared in cooperation with the company and aims to improve the practices used while presenting its actions to stakeholders and customers. Data are presented for the environmental, social and economic policy of the company to the standards of Global Reporting Initiative G4. Finally the results are evaluated and the observations that came up are commented.



## Έποψη

Η διπλωματική αυτή εργασία πραγματεύεται το θέμα της αειφόρου ανάπτυξης που τα τελευταία χρόνια λαμβάνει όλο και μεγαλύτερη προσοχή παγκοσμίως. Επικεντρώνεται στον τουριστικό τομέα και συγκεκριμένα στα μεγάλα ξενοδοχεία της Ελλάδας. Η έννοια της αειφορίας είναι πολυδιάστατη. Αποτελείται από τις πτυχές της περιβαλλοντικής φιλικότητας, και της κοινωνικής υπευθυνότητας, σε συνδυασμό με την οικονομική βιωσιμότητα. Μια επιχείρηση για να αναπτύσσεται αειφόρα πρέπει κάθε δραστηριότητα της να συντρέχει με τις τρεις αυτές διαστάσεις της αειφορίας.

Στόχος της διπλωματικής εργασίας είναι η σύνταξη μίας αναφορά αειφορίας (Sustainability Report) για ένα μεγάλο ξενοδοχειακό συγκρότημα της Ρόδου, το Sunwing Resort & Spa Kallithea. Η επιλογή του θέματος προέκυψε μετά από πρακτική εργασία στην εταιρία αυτή όπου παρατηρήθηκε η έντονη συνεισφορά της στην προστασία του περιβάλλοντος. Το ξενοδοχείο ανέκαθεν πρωτοπορούσε στις περιβαλλοντικές δράσεις του και κέρδισε πολλές διακρίσεις. Χαρακτηριστικά, ήταν το πρώτο ξενοδοχείο στην Ευρώπη που κέρδισε την οικολογική ετικέτα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ECO-label Euro Flower.

Οι αναφορές αειφορίας είναι εκθέσεις που παρουσιάζουν στους μετόχους, τους πελάτες και τους συνεργάτες ενός οργανισμού τη δράση του ως προς το περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία. Η αναφορά αυτή συντάσσεται σε ετήσια βάση και συνήθως βασίζεται σε συγκεκριμένα πρότυπα. Σε πολλούς επιχειρηματικούς κλάδους οι οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι από το Νόμο να συντάσσουν αναφορές αειφορίας. Αυτοί οι κλάδοι προς το παρόν αφορούν τις βαριές βιομηχανίες (χημικά, ορυχεία, διυλιστήρια κλπ.) όμως διαρκώς πληθαίνουν.

Όσον αφορά τον τομέα της φιλοξενίας, αναζητήθηκαν οργανισμοί που δημοσιεύουν αναφορές αειφορίας και αποδείχθηκε ότι αυτοί ήταν ελάχιστοι. Η πρακτική αυτή, όμως, είναι πολύ πρόσφατη - οι πρώτες αναφορές δημοσιεύτηκαν περίπου το 2009 - και οι μεγάλοι οργανισμοί που την υιοθετούν πολλαπλασιάζονται χρόνο με το χρόνο. Στον Ελληνικό χώρο εντοπίστηκε μόνο μία επιχείρηση φιλοξενίας που δημοσίευσε αναφορά αειφορίας, το Club Hotel Casino Loutraki [1], ενώ αρκετά ξενοδοχεία που ανήκουν σε πολυεθνικούς οργανισμούς εκδίδουν αναφορές σε επίπεδο οργανισμού.

Επιλέχθηκε να καταστρωθεί μία αναφορά αειφορίας ως μελέτη αποκλειστικά για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Το Sunwing Resort & Spa Kallithea ανήκει στην διεθνή αλυσίδα Sunwing Family Resorts, που είναι μέρος του ομίλου Thomas Cook. Ο οργανισμός συντάσσει ετήσιες αναφορές αειφορίας για όλο τον όμιλο συνολικά, ενώ η αλυσίδα Sunwing εκδίδει ετήσιες περιβαλλοντικές εκθέσεις για όλα τα



ξενοδοχεία συνολικά. Αυτές καλύπτουν μόνο τον ένα πυλώνα της αειφορίας και δεν περιλαμβάνουν την κοινωνία και την οικονομία.

Έτσι αποφασίστηκε να πάει ένα βήμα παραπάνω συντάσσοντας μία ολοκληρωμένη αναφορά αειφορίας στα πιο εξελιγμένα πρότυπα, το Global Reporting Initiative. Η μελέτη αυτή έγινε πιλοτικά μόνο για την ξενοδοχειακή μονάδα της Ρόδου με σκοπό η εταιρία να την εφαρμόσει και στις υπόλοιπες μελλοντικά. Σημειώνεται ότι είναι ανεπίσημη και περιλαμβάνει όσα στοιχεία κατάφερα να συλλέξω σε συνεργασία με τη διεύθυνση του ξενοδοχείου.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιλάμβανε αρχικά την αναζήτηση σχετικών δράσεων της εταιρίας και άλλων ξενοδοχείων από όλο τον κόσμο. Στη συνέχεια, με βάση τα πρότυπα του GRI προσπαθήσαμε να καλύψουμε τις οδηγίες που περιλαμβάνει. Ο GRI εκδίδει οδηγίες που αφορούν όλους τους κλάδους των επιχειρήσεων (γενικού περιεχομένου), όσο και ειδικές οδηγίες για διάφορους κλάδους. Συγκεκριμένα για τον τομέα του τουρισμού δεν έχουν εκδοθεί ακόμα ειδικές οδηγίες, έτσι η μελέτη στηρίχθηκε στις γενικές οδηγίες.

Η εργασία χωρίστηκε σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος παρουσιάζει τις έννοιες της αειφόρου ανάπτυξης και την εξέλιξή της στην Ελλάδα και παγκόσμια. Επίσης παρουσιάζεται η αειφόρος ανάπτυξη στον τουρισμό και ο οικοτουρισμός. Στη συνέχεια επικεντρώνεται στα ξενοδοχεία παρουσιάζοντας πετυχημένες πρακτικές και τους τρόπους καταγραφής και πιστοποίησης της αειφορίας.

Το δεύτερο μέρος είναι η μελέτη μας, η αναφορά αειφορίας για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο.

Η δομή, το περιεχόμενο και τα βασικά πορίσματα των κεφαλαίων της εργασίας έχουν ως εξής.

## **Πρώτο Μέρος**

**Κεφάλαιο 1:** Διευκρινίζεται η έννοια της αειφόρου ανάπτυξης και η ιστορική εξέλιξή της. Παρουσιάζονται οι τρεις βασικοί πυλώνες της αειφορίας, το περιβάλλον, η κοινωνία και η οικονομία.

**Κεφάλαιο 2:** Παρουσιάζονται οι τάσεις και οι φορείς της αειφορίας σε παγκόσμιο και εγχώριο επίπεδο. Σε παγκόσμιο επίπεδο μιλάμε για τα προβλήματα που προέκυψαν και τον τρόπο που συνεργάστηκαν οι διάφοροι φορείς για να τα αντιμετωπίσουν. Μιλάμε για τις διεθνείς συνόδους και τους στόχους που έθεσαν. Σε εγχώριο επίπεδο παρουσιάζονται οι δράσεις του Δημοσίου, μέσω του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. Στον ιδιωτικό τομέα παρατηρούμε ότι οι δράσεις



αειφορίας είναι μεμονωμένες. Τέλος συγκρίνεται η έννοια της αειφορίας με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

**Κεφάλαιο 3:** Το κεφάλαιο αυτό ασχολείται με την αειφόρο ανάπτυξη στον τουρισμό και παρουσιάζονται οι βασικότεροι φορείς που ασχολούνται με αυτή.

**Κεφάλαιο 4:** Αφορά την αειφορία αποκλειστικά στις ξενοδοχειακές μονάδες. Περιγράφονται τα προβλήματα που δημιουργούνται και ο τρόπος που αντιμετωπίζονται από τις επιχειρήσεις, τους πελάτες και τις αρχές. Παρουσιάζονται παραδείγματα από τις βέλτιστες πρακτικές που χρησιμοποιούν οι κορυφαίοι οργανισμοί.

**Κεφάλαιο 5:** Εδώ μελετώνται οι μέθοδοι αναφοράς της αειφορίας. Επισημαίνεται η ανάγκη για καταγραφή των δράσεων και πιστοποίησης της αειφόρου λειτουργίας για τα ξενοδοχεία. Εξηγούνται οι στόχοι της πιστοποίησης και τα διάφορα είδη πιστοποιήσεων και τις διαφορές τους. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πιο σημαντικοί οργανισμοί που ασχολούνται με την καταγραφή. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο GRI, το οποίο χρησιμοποιήθηκε στη μελέτη μας. Επίσης παρουσιάζονται οι μεγαλύτεροι διεθνείς οργανισμοί πιστοποίησης, οι στόχοι τους, ο τρόπος λειτουργίας τους και τις διακρίσεις που απονέμουν.

**Κεφάλαιο 6:** Εδώ περιγράφεται η τουριστική βιομηχανία της Ελλάδας και πιο ειδικά της Ρόδου, με την οποία ασχολείται η εργασία. Επίσης παρουσιάζεται η εταιρία που διεξήχθη η μελέτη και τα οφέλη που αναμένει από αυτή.

**Κεφάλαιο 7:** Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται ο τρόπος διεξαγωγής της μελέτης καθώς και η τυπική δομή μίας αναφοράς αειφορίας. Επίσης περιλαμβάνει όλες τις παρατηρήσεις από την διαδικασία καθώς και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη μελέτη.

## **Δεύτερο Μέρος**

**Κεφάλαιο 8:** Περιεχόμενα Αναφοράς Αειφορίας

**Κεφάλαιο 9:** Είναι το πρώτο κομμάτι της Αναφοράς. Παρουσιάζεται η εταιρία, η φιλοσοφία της, ο τρόπος λειτουργίας και τα βασικά στοιχεία της αναφοράς.

**Κεφάλαιο 10:** Το δεύτερο κομμάτι της Αναφοράς. Ασχολείται με τις δράσεις της επιχείρησης που αφορούν το περιβάλλον και τις επιδόσεις της. Οι δράσεις αυτές αφορούν την διαχείριση ενέργειας,



νερού, απορριμμάτων, τη χρήση χημικών, την προστασία της βιοποικιλότητας και την τήρηση της νομοθεσίας. Τέλος παρουσιάζονται τα βραβεία που κέρδισε η επιχείρηση για την περιβαλλοντική δράση της.

**Κεφάλαιο 11:** Το τρίτο κομμάτι της Αναφοράς. Ασχολείται με τις δράσεις της επιχείρησης που αφορούν την κοινωνία και την οικονομία. Αρχικά βλέπουμε στοιχεία για τα μέλη του προσωπικού και τις ενέργειες του ξενοδοχείου για την προστασία και την βελτίωση των εργαζομένων. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι δράσεις που αφορούν τους φιλοξενούμενους. Έπειτα ασχολείται με τα προγράμματα για την τοπική κοινωνία, τη σημασία των ντόπιων προμηθευτών και εργαζομένων και τις δράσεις για την προστασία του πολιτισμού. Τέλος βλέπουμε τα οικονομικά στοιχεία της εταιρίας.

**Κεφάλαιο 12:** Το τέταρτο μέρος της Αναφοράς. Εκεί παρουσιάζονται συνολικά τα αποτελέσματα σε πίνακες καθώς και τα συμπεράσματα της αναφοράς. Επίσης παρουσιάζονται οι μελλοντικοί στόχοι της επιχείρησης και οι διακρίσεις που έχει κερδίσει για την αειφόρο δράση της.

**Κεφάλαιο 13:** Παράρτημα Αναφοράς Αειφορίας. Πίνακες του GRI και βαθμός κάλυψης των οδηγιών στην αναφορά. Λεξικό όρων και στοιχεία επικοινωνίας.

**Παραπομπές:** Αναφέρονται όλες οι πηγές πληροφοριών (βιβλία, εργασίες, papers, παρουσιάσεις, ηλεκτρονικό υλικό) που χρησιμοποιήθηκαν για την τεκμηρίωση της εργασίας, με την αντίστοιχη αρίθμηση τους κατά τη ροή του κειμένου.



# Περιεχόμενα

## Πρώτο Μέρος: Αειφορία σε Ξενοδοχεία

<b>1</b>	<b>Αειφόρος ανάπτυξη .....</b>	<b>14</b>
1.1	Εισαγωγή .....	14
1.2	Περιβάλλον .....	15
1.3	Κοινωνία .....	16
1.4	Οικονομία .....	16
<b>2</b>	<b>Εφαρμογές αειφορίας στην Ελλάδα και στον κόσμο .....</b>	<b>18</b>
2.1	Παγκόσμια .....	18
2.2	Ελλάδα .....	20
2.2.1	Δράσεις Δημοσίου .....	20
2.2.1.1	Αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής .....	20
2.2.1.2	Προστασία δασών .....	21
2.2.1.3	Προστασία βιοποικιλότητας και φυσικών οικοσυστημάτων .....	21
2.2.1.4	Προστασία υδάτινων πόρων .....	22
2.2.2	Επιχειρηματικές Δράσεις .....	23
2.3	Αειφορία και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη .....	23
<b>3</b>	<b>Αειφορία στον τουρισμό στην Ελλάδα και παγκόσμια .....</b>	<b>26</b>
3.1	Γενικά .....	26
3.2	Βιώσιμος τουρισμός .....	27
3.3	Δράσεις για την αειφορία στον τουρισμό .....	27
3.3.1	Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού - World Tourism Organization (UNWTO) ...	28
3.3.2	Οργανισμός Ταξιδιωτικών Πρακτόρων - Association of British Travel Agents (ABTA) .....	28
3.3.3	The Travel Foundation .....	29
3.3.4	Πρωτοβουλία για Αειφόρο αεροπλοΐα - The Sustainable Aviation Initiative .....	29
3.3.5	Παγκόσμιο Συμβούλιο για τον Αειφόρο - Τουρισμό Global Sustainable Tourism Council .....	29
3.3.6	Responsible Travel .....	30





<b>4</b>	<b>Αειφορία σε ξενοδοχειακές μονάδες – Βέλτιστες πρακτικές .....</b>	<b>31</b>
4.1	Γενικά.....	31
4.2	Βέλτιστες πρακτικές .....	32
4.2.1	Ενέργεια .....	32
4.2.2	Νερό .....	33
4.2.3	Απόβλητα .....	34
4.2.4	Συνέδρια και συναντήσεις .....	35
4.2.5	«Πράσινα» κτήρια.....	35
4.2.6	Προμήθειες .....	37
4.2.7	Προσφορά προς την κοινωνία .....	37
4.2.8	Συμμετοχή των εργαζομένων .....	39
4.2.9	Προστασία της βιοποικιλότητας.....	40
4.2.10	Ενημέρωση φιλοξενούμενων .....	40
<b>5</b>	<b>Μέθοδοι αξιολόγησης αειφορίας – Συστήματα πιστοποίησης.....</b>	<b>42</b>
5.1	Γενικά.....	42
5.2	Ιστορία.....	42
5.3	Η σημασία της πιστοποίησης.....	44
5.3.1	Οφέλη για τις επιχειρήσεις.....	44
5.3.2	Οφέλη για τους πελάτες .....	44
5.3.3	Οφέλη για το περιβάλλον και την κοινωνία.....	45
5.3.4	Οφέλη για το κράτος.....	45
5.4	Τύποι πιστοποιήσεων.....	45
5.4.1	Αντικειμενικότητα.....	46
5.4.2	Είδη πιστοποιητικών και οικολογικών σημάτων.....	47
5.4.2.1	Πιστοποίηση από πρώτο δεύτερο ή τρίτο άτομο: .....	47
5.4.2.2	Διεργασία ή επίδοση .....	47
5.4.2.3	Περιβαλλοντική πιστοποίηση ή οικολογικό σήμα .....	48
5.4.2.4	Επίπεδα επιτυχίας.....	48
5.5	Διαδικασία πιστοποίησης.....	48
5.6	Οργανισμοί πιστοποίησης – Βραβεία .....	49



5.6.1 Global Reporting Initiative (GRI) .....	49
5.6.1.1 Γενικά .....	50
5.6.1.2 Πλαίσιο αναφοράς και κατευθυντήριες γραμμές GRI .....	50
5.6.1.3 GRI και τουρισμός / φιλοξενία .....	51
5.6.2 Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) .....	52
5.6.2.1 Γενικά .....	52
5.6.2.2 Συστήματα αξιολόγησης κατά LEED .....	53
5.6.2.3 Βαθμολογία κατά LEED .....	53
5.6.3 Energy Star .....	55
5.6.4 EU Ecolabel.....	56
5.6.5 Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS).....	57
5.6.6 Sustainable Tourism Eco-Certification Program: STEP .....	58
5.6.7 Green Globe International .....	59
5.6.8 Travelife.....	60
5.6.9 Green Key Global.....	61
5.6.10 Green Seal.....	62
5.6.11 Green Tourism Business Scheme (GTBS).....	62
<b>6 Δεδομένα μελέτης. Τόπος και εταιρία.....</b>	<b>64</b>
<b>6.1 Ο Τουρισμός στην Ελλάδα – Στοιχεία και στατιστικά .....</b>	<b>64</b>
6.1.1 Γενικά .....	64
6.1.2 Στοιχεία και αριθμοί .....	65
6.1.3 Προοπτικές για το μέλλον.....	66
<b>6.2 Ο Τουρισμός στη Ρόδο.....</b>	<b>67</b>
<b>6.3 Η εταιρία – Sunwing Resort &amp; Spa Kallithea Rhodes .....</b>	<b>68</b>
6.3.1 Οφέλη ξενοδοχείου .....	68
<b>7 Μέθοδος μελέτης και παρατηρήσεις.....</b>	<b>70</b>
7.1 Μέθοδος μελέτης .....	70
7.2 Δομή Αναφοράς Αειφορίας .....	70
7.3 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα .....	71



## **Δεύτερο Μέρος: Αναφορά Αειφορίας**

<b>8</b>	<b>Περιεχόμενα Αναφοράς Αειφορίας.....</b>	<b>74</b>
<b>9</b>	<b>Παρουσίαση Sunwing Resort &amp; Spa Kallithea .....</b>	<b>76</b>
9.1	Μήνυμα Γενικού Διευθυντή.....	76
9.2	Η σημασία της αειφορίας στο Sunwing Resort & Spa Kallithea.....	77
9.3	Η εταιρία.....	78
9.3.1	Thomas Cook Group.....	78
9.3.2	Sunwing Family Resorts .....	79
9.3.3	Sunwing Resort & Spa Kallithea .....	80
9.4	Ιστορικό δράσεων αειφορίας .....	80
9.5	Η προσέγγιση και η εφαρμογή της αειφορίας στην εταιρία.....	81
9.6	Στοιχεία αναφοράς.....	82
<b>10</b>	<b>Περιβαλλοντική Ευθύνη .....</b>	<b>83</b>
10.1	Εισαγωγή.....	83
10.2	Ενέργεια .....	83
10.3	Νερό.....	85
10.4	Απορρίμματα .....	87
10.5	Χημικά.....	87
10.6	Βιοποικιλότητα.....	88
10.7	Νομοθεσία .....	88
<b>11</b>	<b>Κοινωνία και Οικονομία.....</b>	<b>89</b>
11.1	Εισαγωγή.....	89
11.2	Προσωπικό.....	90
11.2.1	Ικανοποίηση προσωπικού .....	90
11.2.2	Επικοινωνία .....	90
11.2.3	Βελτίωση παραγωγικότητας .....	91
11.2.4	Εκπαίδευση.....	93
11.2.5	Δημογραφικά χαρακτηριστικά .....	93
11.2.6	Ασφάλεια και υγιεινή .....	94



11.2.7	Κώδικας Ηθικής .....	94
<b>11.3</b>	<b>Φιλοξενούμενοι.....</b>	<b>95</b>
11.3.1	Ενημέρωση .....	95
11.3.2	Ασφάλεια και υγιεινή .....	96
11.3.3	Security .....	96
11.3.4	Επικοινωνία .....	97
<b>11.4</b>	<b>Τοπική Κοινωνία.....</b>	<b>98</b>
11.4.1	Εισαγωγή .....	98
11.4.2	Προμηθευτές .....	98
11.4.3	Εργαζόμενοι.....	99
11.4.4	Συνεργασία με τοπικούς φορείς .....	99
11.4.5	Φιλανθρωπικές δράσεις.....	99
11.4.6	Πολιτισμός .....	99
<b>11.5</b>	<b>Οικονομία .....</b>	<b>100</b>
<b>12</b>	<b>Αποτελέσματα.....</b>	<b>102</b>
<b>12.1</b>	<b>Ανάλυση αποτελεσμάτων και στρατηγική .....</b>	<b>102</b>
<b>12.2</b>	<b>Πίνακες αποτελεσμάτων.....</b>	<b>103</b>
<b>12.3</b>	<b>Βραβεία και διακρίσεις.....</b>	<b>107</b>
12.3.1	Γαλάζια Σημαία.....	107
12.3.2	Check Safety First.....	108
12.3.3	EU Ecolabel .....	109
12.3.4	Travelife .....	110
<b>13</b>	<b>Παράρτημα Αναφοράς Αειφορίας .....</b>	<b>111</b>
<b>13.1</b>	<b>Αναφορές στα πρότυπα GRI .....</b>	<b>111</b>
<b>13.2</b>	<b>Λεξικό όρων .....</b>	<b>114</b>
<b>13.3</b>	<b>Επικοινωνία.....</b>	<b>115</b>
<b>14</b>	<b>Παραπομπές .....</b>	<b>116</b>



## **1<sup>ο</sup> Μέρος: Αειφορία σε Ξενοδοχεία**



# 1 Αειφόρος ανάπτυξη

## 1.1 Εισαγωγή

Η ανθρωπότητα σε όλη της την ιστορία ανέπτυξε πολλές θεωρίες γύρω από τη δημιουργία της φύσης. Αρχικά την απέδωσαν σε ανώτερες δυνάμεις και θεότητες ενώ στη συνέχεια την ανέλυσαν με επιστημονικά κριτήρια προσπαθώντας να μελετήσουν την πολυπλοκότητά της. Σχεδόν όλες οι θεωρίες όμως συμφωνούν ότι όλη η διαδικασία κατέληξε στη διαμόρφωση μίας διαρκούς αλληλεπίδρασης μεταξύ του εδάφους, του νερού, του αέρα και των διαφόρων μορφών ζωής. Όλα αυτά τα στοιχεία και η μεταξύ τους σχέση περιγράφονται με την έννοια «φυσικό περιβάλλον».

Ένα μέρος του φυσικού περιβάλλοντος είναι και ο άνθρωπος, ο οποίος με την διαρκή δραστηριότητά του διαμορφώνει το ανθρωπογενές περιβάλλον, μέσω του οποίου διαταράσσει την ισορροπία της φύσης. Ειδικά τα τελευταία διακόσια χρόνια, η αλματώδης ανάπτυξη και εξέλιξη της βιομηχανίας και της οικονομίας έφερε τρομερές αλλαγές στη χλωρίδα και την πανίδα.

Αυτό βέβαια δε σημαίνει ότι δεν υπήρξαν και στο μακρινό παρελθόν περιστατικά περιβαλλοντικής υποβάθμισης συγκρίσιμης σε μέγεθος με αυτήν του 20ου αιώνα. Για παράδειγμα η ερημοποίηση στην ευρύτερη περιοχή της Βαβυλώνας, προέκυψε από την έντονη γεωργική εκμετάλλευση της Μεσοποταμίας κατά την πρώιμη αρχαιότητα. Επίσης, στην αρχαία Ελλάδα είχαμε την αποψίλωση των δασών της Αττικοβοιωτίας προς χάρη της δημιουργίας του περίφημου Αθηναϊκού στόλου και το «φάγωμα» των βουνών για την εξόρυξη των περίφημων μαρμάρων

Παρατηρώντας τις επιπτώσεις που συνεπάγονται της ανθρώπινης δραστηριότητας προέκυψε η ανάγκη με κάποιο τρόπο να διατηρηθεί η φυσική ισορροπία επιτρέποντας όμως στον άνθρωπο να ικανοποιήσει τις ανάγκες του. Κάπως έτσι προήλθε η έννοια της αειφορίας. Στη βιβλιογραφία θεωρείται ως εφευρέτης της έννοιας ο Σάξονας δασολόγος Χ. φον Κάρλοβιτς, ο οποίος το 1713 χρησιμοποίησε πρώτος την έκφραση «αειφόρος» στην ακόλουθη φράση: «Η τέχνη, η επιστήμη και το καθεστώς αυτής της χώρας βασίζεται στη δυνατότητα διατήρησης και ανάπτυξης του ξυλώδους κεφαλαίου με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτευχθεί μια σταθερή, μόνιμη και αειφορική εκμετάλλευση του, διότι αυτό είναι μια απαραίτητη προϋπόθεση χωρίς την οποία δεν μπορεί η χώρα να υπάρξει». Η έννοια εμφανίζεται σαν επίθετο και τονίζει τη διάρκεια μιας επίδρασης ή μιας επιρροής, ενώ η λέξη «αειφόρος» δεν προϋπήρχε στη διάλεκτο των γερμανόφωνων χωρών. Ειδικότερα, ετυμολογικά, το ουσιαστικό «αειφορία» προέρχεται από το διαρκής, συνεχής, σταθερός και σημαίνει «κατακράτηση» δηλαδή αυτό που μένει πίσω». [2]

Στην αγγλική γλώσσα, η αειφορία ονομάζεται «sustainability», και έχει ρίζες στη λατινική λέξη «sustinere», που σημαίνει συντηρώ ή διατηρώ. Στα ελληνικά έχει αποδοθεί με τις λέξεις αειφορία, ή



αλλιώς βιωσιμότητα. Ο όρος αειφορία εμπεριέχει και την έννοια του μέλλοντος, σε σχέση με τη λέξη βιωσιμότητα που αφορά περισσότερο το παρόν. Αντίθετα, ο όρος αειφόρος ανάπτυξη αφορά τις δράσεις που πραγματοποιούνται στο παρόν με μέριμνα για το μέλλον. [3]

Συχνά η αειφόρος ανάπτυξη συγχέεται με την προστασία του περιβάλλοντος. Ωστόσο αποτελεί μία πολύ ευρύτερη έννοια που εμπεριέχει το ενδιαφέρον για την ποιότητα ζωής, την ισότητα μεταξύ των ανθρώπων, αλλά και αυτή μεταξύ των γενεών. Ο καλύτερος τρόπος να γίνει ξεκάθαρη η αειφόρος ανάπτυξη είναι να τη χωρίσουμε σε τρεις διαστάσεις: την περιβαλλοντική συνείδηση, την κοινωνική μέριμνα και την οικονομική βιωσιμότητα.

Στη συνέχεια περιγράφεται αναλυτικότερα η κάθε διάσταση.

## 1.2 Περιβάλλον

Η περιβαλλοντική διάσταση της αειφορίας τα τελευταία έχει λάβει τη μεγαλύτερη έμφαση από κυβερνήσεις και οργανισμούς καθώς οι επιπτώσεις των κακών πρακτικών είναι εξαιρετικά βλαβερές μακροπρόθεσμα.

Τις τελευταίες δεκαετίες είχαμε ραγδαία αύξηση του παγκόσμιου πληθυσμού, που συγκεντρώνεται όλο και περισσότερο στα αστικά κέντρα. Επίσης η τεχνολογία αναπτύσσεται με πρωτοφανείς ρυθμούς και η βιομηχανική δραστηριότητα εντείνεται διαρκώς. Ως συνέπεια δημιουργήθηκαν πολλά περιβαλλοντικά προβλήματα σε τοπική και παγκόσμια κλίμακα, όπως η τρύπα του όζοντος ή η υπερθέρμανση του πλανήτη. Χρειάστηκε, λοιπόν, για πρώτη φορά η συνεργασία όλων των λαών για να διαφυλάξουν το μέλλον.

Ο Ο.Η.Ε. ανέλαβε την πρωτοβουλία να διοργανώσει τη Διάσκεψη του Ρίο το 1992 όπου συζητήθηκαν οι τρόποι αντιμετώπισης του προβλήματος. Στη συνέχεια ακολούθησε νέα παγκόσμια Διάσκεψη στη Νέα Υόρκη (Ρίο +5) το 1997. Το ίδιο έτος υπεγράφη και η Συνθήκη του Κιότο η οποία έθεσε συγκεκριμένους στόχους μείωσης των εκπομπών ρύπων για κάθε ανεπτυγμένη χώρα. Επιπλέον μέτρα πάρθηκαν στη Διάσκεψη του Μπαλί το 2007, του Μεξικού το 2010 και του Ρίο +20 το 2012. Σημειώνεται ότι όλες οι διασκέψεις μέχρι και το 2010 ασχολήθηκαν σχεδόν αποκλειστικά με την περιβαλλοντική διάσταση της αειφορίας.

Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, η αειφορία επικεντρώνεται στις μεθόδους που χρησιμοποιεί για να μειώσει τις εκπομπές καυσαερίων, την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος, την κατανάλωση νερού και τη διαχείριση των απορριμμάτων.



### 1.3 Κοινωνία

Ο κοινωνικός παράγοντας είναι ο δεύτερος σημαντικότερος πυλώνας της αειφορίας. Ο Morris το 2002 ήταν ο πρώτος που διεύρυνε τον όρο «βιώσιμη ανάπτυξη» ώστε να περιλαμβάνει θέματα όπως η υγεία και η εκπαίδευση. [4] Η ανάπτυξη της κοινωνικής πρόνοιας ικανοποιεί τις κοινωνικές ανάγκες των ανθρώπων ενισχύοντας την ποιότητα ζωής.

Η βιώσιμη κοινωνία έχει οριστεί ως εξής [5]: «Βιώσιμη κοινωνία είναι η κοινωνία που εξασφαλίζει ένα ικανοποιητικό επίπεδο διαβίωσης των σημερινών ανθρώπων και των απογόνων τους, στηριζόμενοι σε ορισμένες βασικές αρχές όπως: σεβασμός και φροντίδα για την κοινότητα, προστασία της ζωτικότητας και της βιοποικιλότητας των μη ανανεώσιμων πόρων, προσαρμογή των ανθρώπινων κοινωνιών στα όρια της φέρουσας δυναμικότητας της γης, αλλαγή στη στάση ζωής του ανθρώπου και συμμετοχή σε παγκόσμιες συμμαχίες, που προωθούν την βιώσιμη διαβίωση»

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην Κοινωνική Πολιτική, θεσπίζοντας το φόρουμ κοινωνικής πολιτικής το 1994 που έχει στόχο την προώθηση του διαλόγου μεταξύ πολιτών διαφορετικών χωρών γύρω από τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Εντός των επιχειρήσεων εφαρμόζονται οι μέθοδοι ασφάλειας και υγιεινής, που αφορούν την πρόληψη και την καταγραφή εργατικών ατυχημάτων. Η καταμέτρηση αυτή απαιτείται από το νόμο και εφαρμόζεται σε όλες τις προηγμένες χώρες. Μία άλλη πτυχή της κοινωνικής διάστασης είναι η μέτρηση της «αειφόρου απόδοσης» της εταιρίας που αφορά τις θέσεις εργασίας και τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων. Η επιχείρηση πρέπει να μεριμνά όχι μόνο για τη σύνθεση αλλά και τη συνεχή εκπαίδευση και ηθική ενθάρρυνση των εργαζομένων της. Τέλος πρέπει να ενδιαφέρεται και για το έμμεσο περιβάλλον της, δηλαδή τους προμηθευτές, τους πελάτες, τους συνεργάτες καθώς και τους ανθρώπους που ζουν κοντά στο χώρο που δραστηριοποιείται η εταιρία.

### 1.4 Οικονομία

Όλα τα παραπάνω θα ήταν άχρηστα αν δε λαμβάναμε υπόψη την οικονομική διάσταση της αειφόρου ανάπτυξης. Αυτό συμβαίνει γιατί όλες οι επιχειρήσεις εξ' ορισμού έχουν στόχο το οικονομικό όφελος. Πρέπει, λοιπόν, οι πρακτικές που εφαρμόζονται να δίνουν και οικονομικό κίνητρο ώστε να εφαρμοστούν.

Η οικονομική διάσταση της αειφορίας περιλαμβάνει το στοιχείο της ποιότητας, της αποκριτικότητας και της αποδοτικότητας.





Η ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων που προσφέρονται και η ικανοποίηση του πελάτη είναι σημεία κλειδιά για να εξασφαλίσουν μακροχρόνια κέρδη. Για την παρακολούθηση και βελτίωση της ποιότητας η επιχειρήσεις συλλέγουν στοιχεία από τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

Αυτές οι πληροφορίες αξιολογούνται και λαμβάνονται υπόψη ώστε να βελτιωθεί το προϊόν και να καλύπτει πιο αποτελεσματικά τις απαιτήσεις. Αυτός ο τρόπος αντίδρασης ονομάζεται αποκριτικότητα και είναι κομβικό μέρος της βιωσιμότητας μιας επιχείρησης, αφού είναι απαραίτητο η προσφορά να προσαρμόζεται όσο το δυνατόν πιο εύκολα και οικονομικά στη ζήτηση από την αγορά.

Τέλος, η αποδοτικότητα αφορά τη διαχείριση των πόρων από την επιχείρηση ώστε να μειωθεί το κόστος και να αξιοποιηθούν όσο το δυνατόν πιο καλά τα υλικά και οι άνθρωποι.

Στην πλειοψηφία τους οι ελληνικές, και διεθνείς, επιχειρήσεις επικεντρώνονται στην οικονομική τους βιωσιμότητα, με αποτέλεσμα οι ενέργειες που αποσκοπούν σε αυτή να λαμβάνονται πλέον ως δεδομένες, αλλά και αναγκαίες για την επιβίωση τους, πόσο μάλλον και στο σύγχρονο περιβάλλον της οικονομικής κρίσης. Ωστόσο, μια επιχείρηση διακρίνεται για τον αειφόρο προσανατολισμό της, όταν συνδυάζει το οικονομικό της ενδιαφέρον με τις άλλες δύο πτυχές της αειφορίας, την κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη.



## 2 Εφαρμογές αειφορίας στην Ελλάδα και στον κόσμο

### 2.1 Παγκόσμια

Η αειφόρος ανάπτυξη συζητήθηκε εκτενέστατα σε παγκόσμια κλίμακα τα τελευταία 30 χρόνια. Η έννοια εμφανίστηκε το 1980 στην πρώτη Παγκόσμια Στρατηγική για την Διατήρηση η οποία δημοσιεύτηκε από την Παγκόσμια Ένωση Διατήρησης (World Conservation Union) και η οποία αναγνώριζε ως στόχους τη διατήρηση των βασικών οικολογικών διαδικασιών, τη διαφύλαξη της γενετικής ποικιλότητας και βιώσιμη χρήση των πόρων. [6]

Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν και άλλοι οργανισμοί όπως η Παγκόσμια Επιτροπή για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη. [7]

Όσον αφορά την Ευρώπη, η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε την πρώτη Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αειφόρο Ανάπτυξη κατά τη σύνοδο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου στο Γκέτεμποργκ, το 2001. Στους κυριότερους στόχους της στρατηγικής αυτής συγκαταλέγονταν ο περιορισμός των επιπτώσεων της αλλαγής του κλίματος, η ασφάλεια και η ποιότητα των τροφίμων, η εξάλειψη των κινδύνων για την υγεία και το περιβάλλον που συνδέονται με χημικές ουσίες, η βελτίωση της βιώσιμης διαχείρισης των φυσικών πόρων, η μείωση των ζημιών στη βιοποικιλότητα και περιορισμός των δυσμενών συνεπειών των μεταφορών. Η Επιτροπή δεσμεύτηκε να επανεξετάσει τη στρατηγική με την έναρξη των καθηκόντων κάθε νέας Επιτροπής.

Το 2005 άρχισε η διαδικασία επανεξέτασης της Στρατηγικής η οποία κρίθηκε επιτακτική λόγω της επιδείνωσης των τάσεων που είναι αντίθετες προς την αειφόρο ανάπτυξη, (π.χ. αυξανόμενες πιέσεις στους φυσικούς πόρους, τη βιοποικιλότητα και το κλίμα), των περιορισμένων αποτελεσμάτων της Ευρωπαϊκής οικονομίας, των νέων διεθνών δεσμεύσεων που είναι δυνατόν να συμβάλουν στη παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, (π.χ. το πρόγραμμα εφαρμογής του Γιοχάνεσμπουργκ που αποφασίστηκε στην Παγκόσμια Διάσκεψη Κορυφής για την Αειφόρο Ανάπτυξη), των νέων απειλών για την ασφάλεια, όπως η τρομοκρατία, των φυσικών καταστροφών (πλημμύρες) και της διεύρυνσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και της αναγκαιότητας για καθορισμό εθνικών στρατηγικών για την αειφόρο ανάπτυξη στα περισσότερα νέα κράτη μέλη.

Έχοντας υπόψη των πιο πάνω, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσα από μια διαδικασία δημόσιου διαλόγου ολοκλήρωσε την Αναθεωρημένη Στρατηγική για την Αειφόρο Ανάπτυξη, η οποία και εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, τον Ιούνιο του 2006.

Οι βασικοί στόχοι της Αναθεωρημένης αυτής Στρατηγικής είναι:-



- Προστασία του Περιβάλλοντος - Διατήρηση της ικανότητας της γης να ευνοεί τη ζωή σε όλη της την ποικιλία, την πρόληψη και μείωση της ρύπανσης του περιβάλλοντος και την προώθηση αειφόρων προτύπων κατανάλωσης και παραγωγής.
- Κοινωνική Δικαιοσύνη και συνοχή - Προώθηση μιας δημοκρατικής, υγιούς, ασφαλούς και δίκαιης κοινωνίας, που βασίζεται στην κοινωνική ένταξη και τη συνοχή, να σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και την πολιτιστική ποικιλομορφία, να διασφαλίζει την ισότητα ανδρών και γυναικών και καταπολεμά κάθε μορφή διάκρισης.
- Οικονομική ευημερία - Προώθηση μιας ακμάζουσας, καινοτόμου, πλούσιας σε γνώσεις, ανταγωνιστικής και οικολογικά αποτελεσματικής οικονομίας, που να εξασφαλίζει ψηλό επίπεδο ζωής, πλήρη απασχόληση και ποιότητα εργασίας σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Ανάληψη των διεθνών ευθυνών - Ενθάρρυνση της εφαρμογής, σε παγκόσμιο επίπεδο, δημοκρατικών θεσμών βασιζόμενων στην ειρήνη, την ασφάλεια και την ελευθερία και προάσπιση της σταθερότητας των θεσμών αυτών και ενεργός προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης σε ολόκληρο τον κόσμο.

Οι κύριες προκλήσεις στην επίτευξη των πιο πάνω στόχων είναι:

- Ο περιορισμός των κλιματικών αλλαγών το κόστος και οι αρνητικές συνέπειες για την κοινωνία και το περιβάλλον και η παραγωγή καθαρής ενέργειας ·
- Η διασφάλιση Βιώσιμων συστημάτων μεταφορών ώστε αυτά να ανταποκρίνονται στις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες.
- Η προώθηση Βιώσιμης κατανάλωσης και παραγωγής.
- Η βελτίωση της διατήρησης και διαχείρισης των φυσικών πόρων ώστε να αποφευχθεί η υπερεκμετάλλευση τους.
- Η προαγωγή της καλής Δημόσιας υγείας και η βελτίωση της προστασίας έναντι των κινδύνων που απειλούν την υγεία.
- Η δημιουργία μιας κοινωνίας στην οποία να διευκολύνεται η κοινωνική ένταξη, η οποία να λαμβάνει υπόψη την αλληλεγγύη μεταξύ και εντός των γενεών και να εξασφαλίζει και βελτιώνει την ποιότητα ζωής των πολιτών.
- Η προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης σε ολόκληρο τον κόσμο και ώστε οι εσωτερικές και εξωτερικές πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης να συμβιβάζονται με την παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη και με τις διεθνείς της δεσμεύσεις.



Οι πιο πάνω στόχοι και προκλήσεις αποτελούν την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αειφόρο ανάπτυξη. Πέραν όμως αυτής, κάθε Κράτος μέλος, θα πρέπει μέχρι τον Ιούνιο του 2007, να ετοιμάσει την δικής του Εθνική Στρατηγική. [8]

Φυσικά, με την αειφόρο ανάπτυξη έχουν ασχοληθεί και πολλοί μη κυβερνητικοί οργανισμοί με σκοπό να πιέσουν τις κυβερνήσεις και τις επιχειρήσεις να λάβουν ακόμα αυστηρότερα μέτρα για την αειφορία. Τέλος, οι ίδιες οι επιχειρήσεις λαμβάνουν πρωτοβουλίες και επενδύουν σε νέες μεθόδους και τεχνολογίες που σκοπεύουν στη μείωση των ρύπων, την οικονομία πρώτων υλών και γενικά την εξασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης. Αυτό συμβαίνει είτε λόγω προσωπικής ευαισθησίας των διευθυντών, είτε για λόγους μάρκετινγκ αφού για τους επενδυτές και τους καταναλωτές τέτοιες ενέργειες αντιπροσωπεύουν ευημερία από την πλευρά της επιχείρησης.

## **2.2 Ελλάδα**

### **2.2.1 Δράσεις Δημοσίου**

Οι άξονες της εθνικής στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη αποτελούν τις βασικές αρχές, κανόνες, στόχους και τομεακές προτεραιότητες περιβαλλοντικής πολιτικής. Κύριο ρόλο στην άσκηση περιβαλλοντικής πολιτικής έχει το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, στο οποίο έχουν πλέον συγκεντρωθεί τα διάφορα τμήματα που σχετίζονται με την αειφορία.

Η Ελλάδα αποσκοπεί στην εναρμόνιση με τις κοινές πολιτικές και τα μέτρα που εφαρμόζει η ΕΕ. Παρακολουθεί και συμβάλει στις διεθνείς και κοινοτικές περιβαλλοντικές εξελίξεις, συμμετέχει σε όλες τις διαδικασίες και υποβάλλει ετήσιες εθνικές εκθέσεις στην Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης του ΟΗΕ σχετικά με την εφαρμογή της Agenda 21. Δραστηριοποιείται τόσο σε εθνικό και κοινοτικό επίπεδο όσο και σε περιφερειακό και διεθνές, προσβλέποντας σε μια δίκαιη και βιώσιμη κοινωνία πολιτών η οποία λειτουργεί σε αρμονία με το φυσικό περιβάλλον.

Το Υπουργείο έχει θέσει τέσσερις βασικούς άξονες για την μείωση των περιβαλλοντικών πιέσεων:

#### **2.2.1.1 Αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής**

Η αλλαγή του κλίματος έχει ήδη εμφανή αποτελέσματα, που εκτείνονται από την αύξηση της θερμοκρασίας έως την άνοδο της στάθμης της θάλασσας σαν αποτέλεσμα της τήξης των πολικών παγετών, καθώς και τη συχνότερη εμφάνιση καταιγίδων και πλημμύρων. Οι μεταβολές αυτές θα επιφέρουν με τη σειρά τους σοβαρές επιπτώσεις στην ακεραιότητα των οικοσυστημάτων, τους υδάτινους πόρους, τη δημόσια υγεία, την προσφορά τροφής, τη βιομηχανία, τις γεωργικές καλλιέργειες,



τις μεταφορές και τις υποδομές. Η σοβαρότητα των αναμενόμενων επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής κυμαίνεται ανάλογα με την περιφέρεια.

Τα στοιχεία, από τις πλέον πρόσφατες επιστημονικές διαπιστώσεις στις οποίες προέβη η Διακυβερνητική Ομάδα για την Κλιματική Αλλαγή (Intergovernmental Panel for Climate Change - IPCC) στο πλαίσιο της 4ης έκθεσης αξιολόγησης (4th Assessment report - AR4), επιβεβαιώνουν πέραν πάσης αμφιβολίας τις αρνητικές επιπτώσεις της αλλαγής του κλίματος.

Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής απαιτεί λήψη μέτρων περιορισμού των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και προσαρμογής σε παγκόσμιο και περιφερειακό επίπεδο. [9]

#### **2.2.1.2 Προστασία δασών**

Είναι διαπιστωμένο ότι η κλιματική αλλαγή θα έχει μεγάλο αντίκτυπο στις συνθήκες ανάπτυξης και εξέλιξης των δασών της Ευρώπης. Στη χώρα μας έχει καταγραφεί εισχώρηση ξηρανθεκτικών και εύφλεκτων δασικών ειδών σε ορεινά δάση και αυτό θα έχει επίδραση στην ανάπτυξη και εξέλιξη των δασικών πυρκαγιών.

Η κλιματική αλλαγή είναι πολύ πιθανό να αυξήσει τη διάρκεια της περιόδου των δασικών πυρκαγιών με τις παρατεταμένες περιόδους ξηρασίας και την αύξηση της θερμοκρασίας καθώς και να διευρύνει τις επικίνδυνες προς ανάφλεξη εκτάσεις. Οι ακραίες συνθήκες έχουν αυξηθεί σε πολλές περιοχές και συνεπώς η πιθανότητα για μεγάλες πυρκαγιές είναι πολύ ισχυρή. Ο καλύτερος τρόπος καταπολέμησης των δασικών πυρκαγιών είναι η εξάλειψη των κινδύνων που τις προκαλούν. Οι κίνδυνοι των δασικών πυρκαγιών είναι τόσο φυσικοί όσο και ανθρωπογενείς.

Για την αντιμετώπισή τους η Δασική Υπηρεσία προβαίνει σε διάφορες ενέργειες όπως οι καθαρισμοί των δασών, η συντήρηση του δασικού οδικού δικτύου, οι περιπολίες στις επικίνδυνες περιοχές και η ευαισθητοποίηση του κοινού. [9]

#### **2.2.1.3 Προστασία βιοποικιλότητας και φυσικών οικοσυστημάτων**

Βασικοί τύποι οικοσυστημάτων που απαντώνται στην Ελλάδα είναι : θαλάσσια οικοσυστήματα, λιμνοθάλασσες, ύφαλοι, παραλιακά έλη και αλίπεδα, αλμυρές στέπες, χαλικώδεις και αμμώδεις ακτές, αμμοθίνες, βραχώδεις ακτές, ρέοντα ύδατα, στάσιμα ύδατα, τέλματα και έλη, παραποτάμια δάση, φρύγανα, μακί, ξηρά λιβάδια, υγρολίβαδα, αλπικοί και υποαλπικοί λιβαδικοί σχηματισμοί, φυλλοβόλα δάση, Μεσογειακά δάση κωνοφόρων, ορεινά δάση κωνοφόρων, υποαλπικά δάση κωνοφόρων, σκληροί δενδρώνες, σάρες, εσωτερικοί βραχώδεις σχηματισμοί, εσωτερικά σπήλαια και ηφαιστειακά πεδία.

Για την προστασία του ιδιαίτερου αυτού φυσικού πλούτου έχει αναπτυχθεί ένα δίκτυο περιοχών με διαφορετικό καθεστώς προστασίας όπως τα εθνικά πάρκα και εθνικού δρυμοί, τα αισθητικά δάση, τα



διατηρητέα μνημεία της φύσης, τα καταφύγια άγριας ζωής, οι υγράτοποι διεθνούς σημασίας (Σύμβαση Ραμσάρ), οι ζώνες ειδικής προστασίας, τόποι κοινοτικής σημασίας, μνημεία παγκόσμιας κληρονομιάς κ.α.

Ταυτόχρονα, αναπτύσσονται δράσεις όπως η ολοκλήρωση της Εθνικής Στρατηγικής και του Σχεδίου Δράσης για τη Βιοποικιλότητα, όπως και για τη δημιουργία του θεσμικού πλαισίου για τη διατήρηση της βιοποικιλότητας στην Ελλάδα. [9]

#### **2.2.1.4 Προστασία υδάτινων πόρων**

Το νερό είναι ένας ανανεώσιμος αλλά περιορισμένος πόρος. Τα αποθέματα γλυκού νερού ανανεώνονται μέσω του υδρολογικού κύκλου, ωστόσο η διαθέσιμη ποσότητα νερού είναι περιορισμένη και η κατανομή του στον χώρο και τον χρόνο άνιση. Περαιτέρω περιορισμό στη διαθεσιμότητα του νερού δημιουργεί και η ρύπανσή του από ανθρωπογενείς δραστηριότητες (αστικές, βιομηχανικές, γεωργικές).

Το νερό δεν είναι ένα εμπόρευμα, όπως όλα τα άλλα, όμως δεν αποτελεί και ένα δημόσιο αγαθό, στο οποίο η πρόσβαση μπορεί να είναι ανεξέλεγκτη. Απαιτεί συνετή διαχείριση, με στόχο την ικανοποίηση των πολλών και συχνά αντικρουόμενων χρήσεων του. Για την επίτευξη μιας συνετής διαχείρισης είναι απαραίτητη μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που δεν αντιμετωπίζει τις εκάστοτε χρήσεις αποσπασματικά, αλλά σε αλληλεξάρτηση μεταξύ τους. Μια προσέγγιση που επί πλέον λαμβάνει σοβαρά υπόψη, όχι μόνο τις ανθρώπινες απαιτήσεις σε νερό, αλλά και τις απαιτήσεις των οικοσυστημάτων.

Από τις αρχές του 2000 σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και στη χώρα μας έχουν τεθεί οι βάσεις για μια τέτοια ολοκληρωμένη προσέγγιση, μέσω της Οδηγίας Πλαίσιο για τα Νερά (2000/60/ΕΚ) και των επί μέρους θυγατρικών Οδηγιών. Άμεσος στόχος είναι να σταματήσει άμεσα η υποβάθμιση της ποιότητας των νερών. Μακροπρόθεσμος στόχος είναι να αποκτήσουν ως το 2015 όλα τα νερά στην Ευρωπαϊκή Ένωση «καλή ποιότητα» που θα ανταποκρίνεται σε αυστηρά οικολογικά και χημικά πρότυπα.

Σε σύγκριση με προγενέστερες αντιλήψεις η νέα αυτή πολιτική εισάγει καινοτόμες θέσεις όπως μεταξύ άλλων είναι η ολοκληρωμένη διαχείριση, η διαχείριση σε επίπεδο υδρολογικής λεκάνης, η αναγνώριση των αναγκών σε νερό των οικοσυστημάτων και η σημασία της συμμετοχής του πολίτη στο σχεδιασμό, τη λήψη των αποφάσεων και την παρακολούθηση της εφαρμογής της πολιτικής για τα νερά.

Το σύνθετο έργο του συντονισμού για την εφαρμογή της Οδηγίας Πλαίσιο για τα Νερά στη χώρα μας έχει αναλάβει το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, μέσω της Ειδικής Γραμματείας Υδάτων. Με κατάλληλες παρεμβάσεις, στο πνεύμα των απαιτήσεων των σχετικών



Κοινοτικών Οδηγιών και σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Υδάτων των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων που έχουν συσταθεί, η Ειδική Γραμματεία Υδάτων φιλοδοξεί να δημιουργήσει τις απαραίτητες συνθήκες ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματική προστασία του υδάτινου περιβάλλοντος και η ορθολογική και βιώσιμη διαχείριση και αξιοποίηση των πολύτιμων υδατικών μας πόρων. [9]

## **2.2.2 Επιχειρηματικές Δράσεις**

Όσον αφορά σε επιχειρηματικό επίπεδο, η έννοια της αειφόρου ανάπτυξης απουσιάζει, με ορισμένες εξαιρέσεις, και προσανατολίζεται μονάχα στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Βέβαια, η κατάσταση αυτή δεν οφείλεται μονάχα στην έλλειψη αειφόρου παιδείας των Ελλήνων. Στην παρούσα χρονική περίοδο, η οικονομική κρίση έχει επαναπροσδιορίσει τους στόχους πολλών επιχειρήσεων ανά τον κόσμο, και η Ελλάδα δεν αποτελεί εξαίρεση. Απουσιάζει η σωστή ενημέρωση των επιχειρηματιών, ώστε να αντιληφθούν τα μακροπρόθεσμα οφέλη από την εφαρμογή αειφόρας πολιτικής, ώστε να πιστέψουν ότι επενδύοντας τώρα σε αειφόρες πρακτικές, διαμορφώνουν για τον οργανισμό τους όλες εκείνες τις συνθήκες που στο μέλλον θα τους προσφέρουν πολλαπλάσια κέρδη, οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά

## **2.3 Αειφορία και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ – Corporate Social Responsibility) σε σχέση με την αειφόρο ανάπτυξη αποτελεί επίμαχο σημείο. Στην παγκόσμια βιβλιογραφία δεν υπάρχει μια κοινώς αποδεκτή θέση για το σε ποιο βαθμό ταυτίζεται η ΕΚΕ και με ποιες από τις διαστάσεις της αειφορίας. Η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης [43], υποστηρίζει ότι η ΕΚΕ είναι: «...μια έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές τους ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στην αλληλεπίδρασή τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε εθελοντική βάση, καθώς συνειδητοποιούν ολοένα και περισσότερο πως η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί σε αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία...». Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω ορισμό η ΕΚΕ σχετίζεται άμεσα με το περιεχόμενο της αειφόρου ανάπτυξης. Από την άλλη μεριά, σύμφωνα με έρευνα που διεξήλθε το 2006 στο Δουβλίνο στα πλαίσια του Corporate Responsibility Research Conference [43], η ΕΚΕ αφορά την κοινωνική διάσταση της αειφορίας. Διχογνωμία υπάρχει επίσης και στο θέμα αν η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μιας επιχείρησης αφορά τον κοινωνικό παράγοντα των ενδιαφερόμενων σε εκείνη μερών (stakeholders), ή γενικότερα όλου του κοινωνικού συνόλου. Ταυτόχρονα, πρέπει να τονιστεί ότι η έννοια της ΕΚΕ προϋποθέτει οι ενέργειες που πραγματοποιεί η επιχείρηση προς



την κατεύθυνση της, πρέπει να γίνονται σε εθελοντική βάση και να μην προκύπτουν από τυχόν νομικές υποχρεώσεις.

Τελικά, η διαφορά ανάμεσα στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Αειφόρο Ανάπτυξη, έγκειται στο εύρος των δύο εννοιών, ενώ η φιλοσοφία τους είναι κοινή. Η ΕΚΕ αφορά ενέργειες που πράττει μια επιχείρηση σχετικά με την «κοινωνική» της αειφορία. Η αειφόρος ανάπτυξη αποτελεί κουλτούρα δράσης όλης της επιχείρησης. Σε γενικές γραμμές πάντως, οι δύο έννοιες είναι «ομόρροπες», με την ΕΚΕ, όπως αναφέρθηκε, να αποτελεί προϋπόθεση για την αειφόρο ανάπτυξη.

Στην Ελλάδα, η ΕΚΕ διαθέτει παρουσία ακόμη και σε περιόδους οικονομικής κρίσης. Τα τελευταία χρόνια, οι ελληνικές επιχειρήσεις, κυρίως βέβαια οι μεγάλες και οι πολυεθνικές, επιδίδονται σε ενέργειες που στοχεύουν να αναδείξουν την κοινωνική υπευθυνότητα των δραστηριοτήτων τους. Φυσικά, παρατηρείται το φαινόμενο οι ενέργειες αυτές να πραγματοποιούνται και για λόγους προώθησης της φήμης τους, γεγονός όμως που δεν ακυρώνει τις προσπάθειές αυτές. Βέβαια, η νοοτροπία που λανθασμένα επικρατεί στη χώρα, είναι πως οι σποραδικές ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αρκούν για μια γενικότερα αειφόρο πολιτική. Πρακτικά, μια επιχείρηση πρέπει να αναπτύσσεται σύμφωνα με ένα ενιαίο και σαφές πλαίσιο δράσης ΕΚΕ, το οποίο να ακολουθεί και να εφαρμόζει σε κάθε πτυχή της εμπορικής και παραγωγικής δραστηριότητας της.

Σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων, πρέπει να γίνει λόγος και για το πως αυτή αξιολογείται ή πιστοποιείται. Εκτός από το ISO:26000, για την κοινωνική υπευθυνότητα, το οποίο, βέβαια, δεν πιστοποιεί τις επιχειρήσεις σχετικά υπάρχει το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης (Corporate Responsibility Index – CRI). Ο CRI είναι ένας διεθνής οργανισμός ο οποίος ουσιαστικά αναλύει και αξιολογεί τις κοινωνικές επιδόσεις των επιχειρήσεων, ανακοινώνοντας κάθε χρόνο τα αποτελέσματα και τα αντίστοιχα βραβεία. Από το 2008, ο CRI εκπροσωπείται και στη χώρα μας. Ο CRI εκδίδει τον δείκτη ΕΚΕ, λαμβάνοντας στοιχεία για τις δράσεις των επιχειρήσεων που επιθυμούν να αξιολογηθούν από αυτόν. Τα στοιχεία που συγκεντρώνονται αφορούν τις δράσεις των επιχειρήσεων σχετικά με την κοινωνία, τους εργαζομένους, το περιβάλλον και την αγορά. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τις κοινωνικές δράσεις των επιχειρήσεων, ο CRI αξιολογεί την υποστήριξη που παρέχουν σε πρωτοβουλίες των τοπικών και εθνικών κοινωνιών βοηθώντας στο χτίσιμο εποικοδομητικών σχέσεων με αυτές και τη δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Σχετικά με το περιβάλλον, αξιολογεί τις πολιτικές των επιχειρήσεων και τις ενέργειές τους για τον περιορισμό των δυσμενών επιδράσεων που εξασκούν





και που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή. Στην αγορά και τους καταναλωτές, αξιολογεί την επίδοσή των επιχειρήσεων στις σχέσεις τους με τους πελάτες τους και την αγορά και στο κατά πόσο παρακολουθούν, κατανοούν και ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών. Παρακολουθεί το πώς πωλούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους με υπευθυνότητα, σωστή ποιότητα και ανάλογη τιμή. Τέλος, όσον αφορά τους εργαζομένους, αξιολογεί τη συμπεριφορά και τις πολιτικές των επιχειρήσεων στα εργασιακά θέματα, όπως είναι, η ασφάλεια & υγιεινή, η ειλικρινής επικοινωνία και η δίκαιη μεταχείριση. Ο CRI είναι ένας από τους πιο σημαντικούς, διεθνώς αναγνωρισμένους, δείκτες μέτρησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες, αλλά και ως σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων των επιχειρήσεων.

Για την αξιολόγηση και πιστοποίηση της αειφορίας υπάρχουν άλλοι οργανισμοί, όπως το Global Reporting Initiative (GRI) που χρησιμοποιούν διαφορετικούς δείκτες που αφορούν ολόκληρο το εύρος της αειφορίας. Αυτοί οι οργανισμοί θα παρουσιαστούν αναλυτικά σε επόμενο κεφάλαιο.

[3]



## **3 Αειφορία στον τουρισμό στην Ελλάδα και παγκόσμια**

### **3.1 Γενικά**

Είναι πολύ σημαντικό για τον τουρισμό, περισσότερο από κάθε άλλη αναπτυξιακή δραστηριότητα, να λειτουργεί σε ένα υγιές περιβάλλον. Αυτό όμως έρχεται σε σύγκρουση με τη ραγδαία ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος. Στην Ευρώπη υπάρχουν περισσότερα από ένα εκατομμύριο τουριστικά καταλύματα, ενώ ο τουρισμός αντιπροσωπεύει το 5% του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παράλληλα, τόσο οι επιχειρηματίες των καταλυμάτων, όσο και οι ίδιοι οι τουρίστες είναι ολοένα και πιο ενημερωμένοι για τις πιθανές επιδράσεις του τουρισμού στο φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον, καθώς η αλληλεπίδραση μεταξύ τουρισμού και περιβάλλοντος βρίσκεται τα τελευταία χρόνια στο διεθνές προσκήνιο. Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις είναι αποτέλεσμα των πιέσεων που δημιουργεί ο τουρισμός στο περιβάλλον, δεδομένου ότι, όπως και κάθε άλλη ανθρώπινη δραστηριότητα, χρειάζεται (μαζί με το κεφάλαιο και το ανθρώπινο δυναμικό) γη και φυσικούς πόρους ως εισροές για την παραγωγική διαδικασία, ενώ ταυτόχρονα με την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών παράγονται και κάθε είδους απόβλητα.

Η εφαρμογή «πράσινων πρακτικών» στον τομέα τουρισμού έχει στόχο τη μείωση των πιέσεων προς το περιβάλλον μέσα από τη βελτίωση των επιδόσεων των οικονομικών δραστηριοτήτων. Ο στόχος αυτός εξυπηρετείται και από την αξιοποίηση των φυσικών πόρων για τη δημιουργία τουριστικών προϊόντων ειδικού ενδιαφέροντος.

Οι περιβαλλοντικές πιέσεις που προέρχονται από τον τουρισμό είναι δύο ειδών:

Οι μόνιμες, οι οποίες προέρχονται από τη δημιουργία τουριστικών υποδομών και αναδομών, αλλά και των γενικών υποδομών που χρησιμοποιούνται από τον τουρισμό. Οι κατασκευές αυτές αλλάζουν τις χρήσεις γης, «αστικοποιώντας» το περιβάλλον, δημιουργώντας επιπτώσεις τόσο στο τοπίο (σε ό,τι αφορά στις εκτός οικισμών περιοχές) όσο και στην ποιότητα του αστικού περιβάλλοντος (εντός οικισμού παρεμβάσεις).

Οι εποχικές, οι οποίες προέρχονται από τη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων κάθε είδους και αφορούν την κατανάλωση νερού και ενέργειας, την παραγωγή υγρών, στερεών και αέριων αποβλήτων, αλλά και θορύβου.



Ισχυρότερες πιέσεις από τον τουρισμό δέχονται οι οικολογικά ευαίσθητες περιοχές όπως τα νησιά, οι παράκτιες και οι ορεινές περιοχές. Ειδικότερα στην Ελλάδα οι νησιωτικές περιοχές συγκεντρώνουν περισσότερο από το 60% της τουριστικής δραστηριότητας.

### **3.2 Βιώσιμος τουρισμός**

Την τελευταία δεκαετία, στο πλαίσιο της μεταστροφής της τουριστικής ζήτησης προς περισσότερο «ενεργητικές διακοπές», παρατηρείται έντονη αναζωπύρωση του ενδιαφέροντος για άσκηση δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται στο φυσικό περιβάλλον. Σταδιακά, περιοχές της υπαίθρου αναδεικνύονται σε προορισμούς άσκησης πολλαπλών τουριστικών δραστηριοτήτων, προσελκύοντας επισκέπτες που αναζητούν καθαρό περιβάλλον και αυθεντικές εμπειρίες.

Οι δραστηριότητες αυτές είναι συνυφασμένες με το ειδικό κίνητρο που ωθεί στην άσκησή τους και εντάσσονται, συνήθως, στο πλαίσιο των ειδικών/ εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Ήπιες μορφές τουρισμού που η άσκησή των δραστηριοτήτων τους συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με το φυσικό περιβάλλον αποτελούν:

- Ο Οικοτουρισμός
- Ο Αγροτουρισμός
- Ο Τουρισμός περιπέτειας
- Ο Πολιτιστικός τουρισμός

### **3.3 Δράσεις για την αειφορία στον τουρισμό**

Μέσα από τις διάφορες ενέργειες και πρωτοβουλίες προέκυψε η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα πλαίσιο συνεργασίας, μέσα από το οποίο οι πολυεθνικές εταιρίες και οι οργανισμοί να ενημερώνουν και να ενημερώνονται για τις νέες δράσεις. Σχηματίστηκαν, λοιπόν, διάφοροι οργανισμοί. Μερικοί από αυτούς παρουσιάζονται παρακάτω:



### **3.3.1 Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού - World Tourism Organization (UNWTO)**



Σχήμα 3.1: Λογότυπο UNWTO

Δημιουργήθηκε από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και είναι ο κυρίαρχος διεθνής οργανισμός στον τομέα του τουρισμού. Έχει 156 κράτη μέλη και πάνω από 400 συνεργάτες που προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα, την εκπαίδευση, τις τοπικές αρχές και τους οργανισμούς τουρισμού. [10]

### **3.3.2 Οργανισμός Ταξιδιωτικών Πρακτόρων - Association of British Travel Agents (ABTA)**



Σχήμα 3.2: Λογότυπο ABTA

Ο οργανισμός ταξιδιωτικών πρακτόρων ιδρύθηκε το 1950 στο Ηνωμένο Βασίλειο και μέλη της είναι όλοι οι μεγάλοι ταξιδιωτικοί οργανισμοί της Μεγάλης Βρετανίας. Διαχρονικά έδωσε μεγάλη έμφαση στην αειφόρο ανάπτυξη. Ανέπτυξε και βελτιώνει συνεχώς εργαλεία που βοηθούν τους πράκτορες να εφαρμόζουν όσο το δυνατόν πιο αποδοτικά τις κατάλληλες πρακτικές. [11]

### 3.3.3 The Travel Foundation



Σχήμα 3.3: Λογότυπο The Travel Foundation

Μη κερδοσκοπικός οργανισμός στο Ηνωμένο Βασίλειο που εργάζεται για να προστατέψει και να αναδείξει το φυσικό περιβάλλον καθώς και να βοηθήσει τις κοινότητες στους ταξιδιωτικούς προορισμούς. Σε συνεργασία με πολλούς ταξιδιωτικούς οργανισμούς αναπτύσσει σχέδια σε όλο τον κόσμο. [12]

### 3.3.4 Πρωτοβουλία για Αειφόρο αεροπλοΐα - The Sustainable Aviation Initiative

Ο οργανισμός αυτός ιδρύθηκε το 2005 από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρίες του Ηνωμένου Βασιλείου και σε λίγα χρόνια κατάφερε να έχει ως μέλη το 90% των αεροπορικών εταιριών και αεροδρομίων της χώρας. Στόχος του είναι να βελτιώσει τις επιπτώσεις της αεροπλοΐας όσον αφορά τους ανθρώπους που επηρεάζει, τις εκπομπές καυσαερίων, τα επίπεδα θορύβου, την ποιότητα του αέρα και τη χρήση φυσικών πόρων. [13]

### 3.3.5 Παγκόσμιο Συμβούλιο για τον Αειφόρο - Τουρισμό Global Sustainable Tourism Council



Σχήμα 3.4: Λογότυπο Global Sustainable Tourism Council

Διεθνής μη κερδοσκοπικός οργανισμός. Μετέχουν πολλοί ειδικοί στον τομέα του αειφόρου τουρισμού και δουλεύουν σε διάφορα projects με στόχο να εφαρμόζονται βασικές πρακτικές σε όλους τους προορισμούς παγκοσμίως. [14]



### **3.3.6 Responsible Travel**

Ιδιωτική πρωτοβουλία που προσφέρει πακέτα διακοπών με ιδιαίτερη έμφαση στην αειφορία. Το σλόγκαν της είναι «ταξίδεψε σαν ντόπιος» και προσπαθεί να περιορίσει τις επιπτώσεις του τουρισμού κυρίως στην κοινωνία των τόπων προορισμού. **[15]**



## 4 Αειφορία σε ξενοδοχειακές μονάδες – Βέλτιστες πρακτικές

### 4.1 Γενικά

Σύμφωνα με στοιχεία του UNWTO περίπου 1 δισεκατομμύριο τουρίστες ταξιδεύουν κάθε χρόνο παγκοσμίως και ο αριθμός προβλέπεται να αυξάνεται σημαντικά τα επόμενα χρόνια. Γενικά ο τουρισμός είναι από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους. Οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί, ως μέρος του συστήματος, είναι υποχρεωμένοι να ανταποκριθούν στη ζήτηση και ταυτόχρονα να προσαρμοστούν στις νέες τάσεις και τις σύγχρονες πρακτικές.

Οι επιπτώσεις που προκαλούν οι ξενοδοχειακές μονάδες είναι αρκετές και χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες:

#### Περιβάλλον:

- Χρήση φυσικών πόρων (νερό, ενέργεια, πρώτες ύλες)
- Ρύπανση (απορρίμματα, απόβλητα από εστιατόρια, χημικά που χρησιμοποιούνται στην καθαριότητα, ανθρώπινα απόβλητα)
- Καταστροφή και διαμόρφωση φυσικού περιβάλλοντος (χρήση γης, καταστροφή πρασίνου, οργανωμένες παραλίες, επιπτώσεις στα οικοσυστήματα)

#### Κοινωνία:

- Ηχορύπανση (οχήματα, νυχτερινή διασκέδαση, παιδιά)
- Πολιτιστικές και θρησκευτικές αντιθέσεις μεταξύ τουριστών και ντόπιων
- Κρούσματα εγκληματικότητας (κλοπές, ναρκωτικά, σεξουαλικά εγκλήματα)
- Κακές συνθήκες εργασίας (εκμετάλλευση εργαζομένων, παιδική εργασία)
- Τυποποίηση υπηρεσιών – παροχών σε βάρος των τοπικών καταστημάτων
- Εμπορευματοποίηση τοπικών εθίμων
- Πρόσληψη ξένων εργαζομένων

#### Οικονομία:



- Αποκλειστική εξάρτηση της οικονομίας από τον τουρισμό σε ορισμένες περιοχές
- Εποχικότητα
- Οικονομική εκμετάλλευση εργαζομένων (κατώτεροι μισθοί, λιγότερα ρεπό)
- All inclusive υπηρεσίες σε βάρος των μικρών τουριστικών επιχειρήσεων
- Αυξημένη ζήτηση προϊόντων και ως συνέπεια ελλείψεις και αύξηση τιμών στην αγορά

Οι τουρίστες, κυρίως στις ανεπτυγμένες χώρες, ευαισθητοποιούνται όσον αφορά τα παραπάνω θέματα και προτιμούν επιχειρήσεις που αξιοποιούν τον αειφόρο σχεδιασμό. Από σχετικές έρευνες προέκυψε ότι το 87% των Βρετανών θεωρεί πολύ σημαντική την περιβαλλοντική προστασία κατά τη διάρκεια των διακοπών τους. Στη Γερμανία το 46% θεωρεί ότι οι διακοπές τους έχουν προστιθέμενη αξία σε ένα φιλικό προς το περιβάλλον ξενοδοχείο.

Στην Ελλάδα, σε μια έρευνα του GreenHotels το 93% απάντησε ότι προτιμά ένα οικολογικό ξενοδοχείο σε σχέση με κάποιο αντίστοιχο που δεν έχει περιβαλλοντική πολιτική. Το 70% διατίθεται να συμμετάσχει στην οικολογική πολιτική του ξενοδοχείου, ενώ το 62% επιθυμεί το ξενοδοχείο που θα επιλέξει να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα περιβαλλοντικής πολιτικής. [16]

## **4.2 Βέλτιστες πρακτικές**

Πολλά ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο εφάρμοσαν πρωτοποριακές μεθόδους για να μειώσουν την επίδρασή τους στο περιβάλλον. Παρακάτω παρουσιάζονται παραδείγματα από διάφορα ξενοδοχεία με διαφορετικά μεγέθη, ιδιοκτησία και τοποθεσία. [17-18]

### **4.2.1 Ενέργεια**

Στον τομέα της ενέργειας εφαρμόζονται οι καλύτερες και πιο πρωτοποριακές πρακτικές. Με τη χρήση νέων τεχνολογιών επιτυγχάνονται δραματικές μειώσεις κατανάλωσης καθώς και παραγωγή ενέργειας από εναλλακτικές πηγές.

Για παράδειγμα, το Fairmont Dallas το 2008 εγκατέστησε σκούρα παράθυρα και ψηφιακούς θερμοστάτες σε όλα τα δωμάτια, εξοικονομώντας \$50.000 από τους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος.

Ο The Radisson SAS στο Ταλλίν ανέπτυξε ένα Σύστημα Διαχείρισης Κτηρίου (Building Management System – BMS), μέσα στο οποίο ενέταξε διάφορα υποσυστήματα εξοικονόμησης ενέργειας από ολόκληρο το ξενοδοχείο, τα οποία έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί κεντρικά. Το BMS μπορεί να





εξοικονομήσει ενέργεια απενεργοποιώντας δραστηριότητες με μεγάλη κατανάλωση όπως ο εξαερισμός, η θέρμανση και ο κλιματισμός ανάλογα με την ώρα και τις καιρικές συνθήκες. Επίσης το σύστημα φωτισμού λαμβάνει υπόψη τα επίπεδα φωτισμού σε κάθε δωμάτιο και τα διατηρεί σταθερά καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας. Μέσα από την καταγραφή στοιχείων και την παρακολούθηση της λειτουργίας, το σύστημα γίνεται πιο αποδοτικό σε μηνιαία βάση.

Το Willard Intercontinental στην Washington D.C. από το 2009 καταναλώνει 100% αιολική ενέργεια και κατέγραψε μείωση κατανάλωσης της τάξης του 12%. Παράλληλα προσφέρει μόνο υβριδικά αυτοκίνητα στους φιλοξενούμενους.

Το Premier Hotel Victoria στο Freiburg εγκατέστησε συστήματα παραγωγής εναλλακτικών μορφών ενέργειας για να μειώσει το αποτύπωμα άνθρακα. Έχει συστήματα παραγωγής ηλιακής, αιολικής, υδροδυναμικής ενέργειας καθώς και εκμετάλλευσης βιομάζας. Το φωτοβολταϊκό σύστημα στην οροφή αποδίδει 7.000kWh το χρόνο, ηλεκτροδοτώντας το 25% των δωματίων. Επίσης τα φωτοβολταϊκά λειτουργούν και ως ηλιακοί θερμοσίφωνες, προμηθεύοντας το ξενοδοχείο με ζεστό νερό όταν το επιτρέπουν οι συνθήκες. Όσον αφορά την αιολική ενέργεια, επένδυσε στην κατασκευή ενός τοπικού αιολικού πάρκου ώστε να προμηθεύεται φθηνή και καθαρή ενέργεια. Τέλος το 2002 εγκαταστάθηκε σύστημα θέρμανσης μέσω βιομάζας τύπου πέλλετ το οποίο προμηθεύεται από τοπικό σταθμό παραγωγής βιομάζας φιλικής προς το περιβάλλον.

#### **4.2.2 Νερό**

Τα παγκόσμια επίπεδα νερού συνεχώς μειώνονται, οι λίμνες μικραίνουν και οι υδροβιότοποι αποξηραίνονται. Έρευνες έχουν δείξει ότι μπορεί να εξοικονομηθεί μέχρι και 50% από το νερό που χρησιμοποιεί μία τυπική οικογένεια, με την εφαρμογή πολύ απλών μεθόδων οικονομίας. Ειδικά στα ξενοδοχεία υπάρχουν πολύ μεγάλα περιθώρια εξοικονόμησης νερού και έχουν εφαρμοστεί πολλές πρακτικές.

Το πρώτο φιλικό προς το περιβάλλον ξενοδοχείο θεωρείται ότι είναι το Maho Bay Camp στο St. John που άνοιξε το 1976. Είχε εγκατεστημένες τουαλέτες με μειωμένη ροή, ντους με αυτόματη παύση. Επίσης εφάρμοσε συστήματα αποθήκευσης του βρόχινου νερού και θέρμανσης με ηλιακούς θερμοσίφωνες.

Σήμερα, στο Fairmont Royal York του Τορόντο, εξοικονομούνται καθημερινά 476.000 λίτρα μέσω ενός αποσκληρυντή νερού που μειώνει το νερό που χρησιμοποιείται στα πλυντήρια.



Στο Fairmont Palliser στο Calgary, τα μηχανήματα πάγου και οι ψύκτες έστειλαν στην αποχέτευση το νερό που χρειαζόταν για την ψύξη. Το νερό αυτό τώρα ανατροφοδοτείται, με αποτέλεσμα τη μείωση κατανάλωσης κατά 30%. Επίσης με συστήματα ανάκτησης θερμότητας από αυτά τα μηχανήματα θερμαίνεται το νερό και η πισίνα.

Το ξενοδοχείο Otani στην Ιαπωνία έχτισε ένα σταθμό ανακύκλωσης νερού που καθημερινά παράγει 1.000 τόνους ανακυκλωμένου νερού από τα απόβλητα της κουζίνας ώστε να χρησιμοποιείται στην κηπουρική.

Το Premier Hotel Victoria Freiburg εγκατέστησε εργονομικά σχεδιασμένες μπανιέρες που απαιτούν 30% λιγότερο νερό από τις παραδοσιακές μπανιέρες. Επίσης στον περίβολο του ξενοδοχείου τα πλακάκια δεν είναι σφραγισμένα ώστε να περνάει ελεύθερα το νερό της βροχής.

### **4.2.3 Απόβλητα**

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία μπορεί να μειώσει την ποσότητα των αποβλήτων, εφαρμόζοντας ένα σύστημα διαχείρισης γύρω από της αρχές της μείωσης, επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης. Μία μελέτη από τον Bohdanowicz [19] συμπέρανε ότι ένα μεγάλο ποσοστό (50-60%) από τα απόβλητα μίας ξενοδοχειακής εγκατάστασης μπορούν να ανακυκλωθούν ή να χρησιμοποιηθούν ξανά.

Σχετική έρευνα του Alexander [20] έδειξε ότι 46% από τα στερεά απόβλητα ενός ξενοδοχείου είναι φαγητά. Από τη στιγμή που όλα τα φαγητά μπορούν να μετατραπούν σε λιπάσματα είναι προφανές ότι η μετατροπή λίπασμα είναι ιδανική λύση για τη μείωση των αποβλήτων.

Σε παγκόσμια κλίμακα τα περισσότερα ξενοδοχεία έχουν κάδους ανακύκλωσης για γυαλί, αλουμίνιο, χαρτί και οργανικά απόβλητα. Το Westin San Francisco Airport Hotel με ένα απλό σύστημα ανακύκλωσης εξοικονομεί \$6.000 ετησίως ανακυκλώνοντας 22 τόνους ετησίως.

Το Willard Intercontinental στην Washington D.C. ανακύκλωσε 191 τόνους αποβλήτων το 2008. Τα μη ανακυκλώσιμα απόβλητά του μειώθηκαν από 1029 τόνους το 2005 σε 635 τόνους το 2008 (μείωση 38%) Το 2005 κατάφεραν να παράξουν μόλις 1 τόνο λιπάσματος, όμως το 2008 το ποσό αυξήθηκε στους 37 τόνους, αύξηση 33% από το 2007. Οι πρακτικές αυτές ήταν ιδιαίτερα επιτυχημένες και απέφεραν περικοπή κόστους και αυξημένα ποσοστά πληρότητας. Ως αποτέλεσμα η μονάδα κέρδισε πολλά βραβεία, μεταξύ των οποίων και το Business of the Year 2009.



Το The Villa Schaaffhausen στη Γερμανία, μείωσε τα απόβλητα που παράγει έμμεσα, δημιουργώντας έναν οργανική κήπο εντός του ξενοδοχείου. Με αυτό τον τρόπο προμηθεύεται μόνο του αρκετά τρόφιμα και αποφεύγει την εξάρτηση από τους τοπικούς προμηθευτές που απαιτεί οδικές μεταφορές. Επίσης διασφαλίζει την ποιότητα των τροφίμων, αφού δεν χρησιμοποιούνται φυτοφάρμακα.

#### **4.2.4 Συνέδρια και συναντήσεις**

Οι μεγάλες εταιρίες σε όλους τους κλάδους εντάσσουν την αειφόρο ανάπτυξη στην αποστολή και το στρατηγικό σχεδιασμό τους. Ως αποτέλεσμα παρατηρούμε αυξημένη ζήτηση προς τα συνεδριακά κέντρα για εγκαταστάσεις και μεθόδους που είναι φιλικές προς το περιβάλλον. Πολλές πολυεθνικές μάλιστα συνεργάζονται μόνο με διοργανωτές εκδηλώσεων που δίνουν έμφαση στο αντικείμενο της αειφορίας. Αυτοί συνεργάζονται με προμηθευτές που έχουν περιβαλλοντική πολιτική και τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένα πρότυπα.

Έτσι πολλά ξενοδοχεία προσφέρουν πλέον χώρους συναντήσεων και συνεδριάσεων που επικεντρώνονται σε «πράσινες» δράσεις. Τέτοιες είναι τα μηδενικά απόβλητα, η μείωση αποτυπώματος άνθρακα και η προσφορά τροφίμων που μετατρέπονται εύκολα σε λίπασμα. Επίσης αναζητούν ανακυκλώμενα ή βιοδιασπώμενα υλικά και προϊόντα από τοπικούς προμηθευτές.

Υπάρχουν αρκετές επιλογές για να διασφαλιστεί ότι μία συνεδρίαση είναι «πράσινη». Ένα από τα πρώτα και πιο επιτυχημένα προγράμματα για οικολογικές συνεδριάσεις σε ξενοδοχειακές αλυσίδες είναι το Fairmont Eco-Meet.

#### **4.2.5 «Πράσινα» κτήρια**

«Πράσινες» πρακτικές σε κτηριακές εγκαταστάσεις χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο σε νέα και ανακαινισμένα ξενοδοχεία, κυρίως με στόχο την καλύτερη ενεργειακή απόδοση και τον περιορισμό του νερού και των αποβλήτων.

Για παράδειγμα, το Orchid Hotel στο Mumbai της Ινδίας, είναι ένα εξαιρετικό παράδειγμα «πράσινης» μονάδας που προσελκύει διακεκριμένους φιλοξενούμενους και προσφέρει πολυτελείς υπηρεσίες τελευταίας τεχνολογίας. Το ξενοδοχείο είναι κατασκευασμένο από πάνελ τοίχων που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν, μιας και είναι φτιαγμένα από απόβλητα λιπασμάτων και ένα ειδικό τσιμέντο ποζολάνης που είναι φιλικό προς το περιβάλλον (Portland Pozzolana Cement). Επίσης χρησιμοποιήθηκε πορομπετόν για να βελτιώσει τη θερμική μόνωση. Αρχιτεκτονικά, πολλά δωμάτια τοποθετήθηκαν σε



σημεία που αποφεύγουν τα εξωτερικά τσιμέντα, τα ταβάνια σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να προσελκύουν το φυσικό φως και κατασκευάστηκε πισίνα στην οροφή ώστε να προστατεύει το κτήριο από τη θερμότητα.

Το ξενοδοχείο έλαβε επίσης υπόψη την εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση της ρύπανσης εγκαθιστώντας συμπαγείς λαμπτήρες φθορισμού για να μειώσουν την κατανάλωση και ψυγεία χωρίς χλωροφθοράνθρακες. Επίσης εγκατέστησε ένα τροποποιημένο νεπόζιτο στα κλιματιστικά για να αποθηκεύεται ενέργεια κατά τις ώρες που δεν χρειάζονται. Τέλος εγκατέστησε ειδικά φίλτρα στις καμινάδες για να μειώσει τα ποσοστά μικροσωματιδίων που αποβάλλονται στην ατμόσφαιρα. Το ξενοδοχείο αυτό είναι εξαιρετικό πρότυπο για ξενοδοχεία μεγαλουπόλεων που θέλουν να είναι αειφόρα.

Τα Six Senses Hotels and Resorts χρησιμοποιούν υλικά από ανανεώσιμες πηγές, όπως ξύλο, πλίνθο, λάσπη και φύλλα. Ένα παράδειγμα «πράσινης» κατασκευής είναι το Six Senses Hua Hin Spa, Thailand, που είναι φτιαγμένο από λάσπη με χαρακτηριστικά αργίλου, άχυρα και φλοιό ρυζιού. Ακόμα η νέα τους θυγατρική έχει θετικό αποτύπωμα άνθρακα και έχει αναγνωριστεί με το LEED Gold Standard. Τέλος το μεγαλύτερο ξενοδοχείο της, το Soneva Fushi, έχει πλέον μηδενικό αποτύπωμα άνθρακα.

Στην Αυστραλία, το The Kingfisher Bay Resort έχει βραβευτεί για τον φιλικό προς το περιβάλλον σχεδιασμό του. Τα κτήρια είναι προσεκτικά κατασκευασμένα γύρω από δέντρα για να έχουν σωστή ενεργειακή απόδοση και φτάνουν μόνο μέχρι δύο ορόφους ώστε να διατηρείται η περιβαλλοντική αρμονία.

Είναι επίσης σημαντικό να σχεδιάσουμε ένα ξενοδοχείο με το μυαλό μας στην κοινωνία και τον πολιτισμό της. Το Al Maha Desert Resort and Spa είναι πρωτοπόρο φιλικό προς το περιβάλλον κατάλυμα στη Μέση Ανατολή. Βρίσκεται εντός των 225 τετραγωνικών χιλιομέτρων του Dubai Desert Conservation Reserve και έχει βραβευτεί από το National Geographic ως ένα από τα καλύτερα μοντέλα οικότουρισμού. Είναι φτιαγμένο ώστε να μοιάζει με παραδοσιακό καταυλισμό Βεδουίνων και αναδεικνύει τον αυτόχθον πολιτισμό, την άγρια ζωή και το οικοσύστημα της ερήμου.

Παρ' όλα αυτά μόνο και μόνο η χρήση οικολογικών χρωμάτων και υλικών προσφέρει σημαντική μείωση των επιπτώσεων για το περιβάλλον. Δράσεις όπως οι πράσινες ταράτσες και η χρήση φυσικών υλικών μειώνουν σημαντικά το κόστος κατασκευής και ενέργειας.



#### **4.2.6 Προμήθειες**

Τα μεγάλα ξενοδοχεία έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν μαζικά και να πείσουν τον προμηθευτή να περιέχει λιγότερα υλικά συσκευασίας και να χρησιμοποιεί πιο φιλικές προς το περιβάλλον πρώτες ύλες.

Πολλές χώρες, όπως η Αυστρία και η Φινλανδία απαιτούν από τους προμηθευτές να πάρουν πίσω και να επαναχρησιμοποιούν ή να ανακυκλώνουν τα απόβλητα συσκευασίας τους. Ένα ξενοδοχείο μπορεί να βοηθήσει στην περιορισμό των επικίνδυνων αποβλήτων, προσπαθώντας να αγοράσει μόνο φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα. Αγοράζοντας σε τοπικό επίπεδο όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, θα μειώσει επίσης τον αντίκτυπο στο περιβάλλον και θα ωφελήσει το κοινωνικό σύνολο. Τα ξενοδοχεία μπορούν να αγοράζουν και να χρησιμοποιούν βιοδιασπώμενα προϊόντα καθαρισμού, και να αγοράζουν πιστοποιημένα βιολογικά τρόφιμα και προϊόντα.

Στην Ινδονησία, το Damai Lovina Villas στο Μπαλί, έχει μειώσει ουσιαστικά το κόστος μέσα από τη μείωση της χρήσης ενέργειας και τη διαχείριση των αποβλήτων. Το θέρετρο συνεργάζεται με ένα τοπικό ερευνητικό κέντρο που παρέχει το θέρετρο με περιβαλλοντικά ασφαλή γεωργικά και οικιακά προϊόντα. Το εστιατόριο του θέρετρου προμηθεύεται το 80% των συστατικών του από το δικό του βιολογικό κήπο και τοπικά αγροκτήματα. Με την άσκηση βιώσιμης γεωργίας, όπως η χρήση μόνιμης καλλιέργειας για να μειώσει την κατανάλωση νερού και τη βελτίωση της υγείας των καλλιεργειών και την κομποστοποίηση αντί της χρήσης χημικών λιπασμάτων, η φάρμα ήταν σε θέση να μειώσει το κόστος παραγωγής των καλλιεργειών κατά 90% και την αύξηση της παραγωγής των καλλιεργειών κατά 20%.

Οι αγορές σε τοπικό επίπεδο είναι καθοριστικός παράγοντας που επιτρέπει στις τοπικές κοινότητες να επωφεληθούν από τον τουρισμό. Γι 'αυτό είναι σημαντικό να χρησιμοποιούν τοπικούς προμηθευτές, όπου είναι δυνατόν, για αγαθά όπως τρόφιμα, έπιπλα, στολές κλπ. Αγοράζοντας από τοπικούς προμηθευτές βοηθάμε τα χρήματα που δαπανώνται να παραμείνει εντός της περιοχής. Οι τοπικές βιομηχανίες συχνά χρησιμοποιούν παραδοσιακές τεχνικές και μεθόδους, που είναι μοναδικές στην περιοχή. Η ενίσχυση του τουρισμού σε αυτές τις τοπικές βιομηχανίες βοηθούν ώστε οι κουλτούρες και οι παραδόσεις να προστατεύονται και να περάσουν στις μελλοντικές γενιές.

#### **4.2.7 Προσφορά προς την κοινωνία**

Τα ξενοδοχεία θα πρέπει να υποστηρίζουν ενεργά τις πρωτοβουλίες για την κοινοτική ανάπτυξη στην περιοχή τους. Είναι σε μια ιδανική θέση για να διαβουλεύονται με την τοπική κοινότητα και να εντοπίζουν τις ανάγκες και τις ανησυχίες της και στη συνέχεια να εργαστεί μαζί τους για να τους δώσει



τη δυνατότητα να επωφεληθούν από τον τουρισμό. Υπάρχουν πολλά μέσα για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, όπως μέσω της εκπαίδευσης, της υγείας, της προσφοράς ευκαιριών απασχόλησης, υποστηρίζοντας τις τοπικές φιλανθρωπικές οργανώσεις, αγοράζοντας από τοπικούς προμηθευτές, μέσω συνεργασίας με τις κοινότητες και της προσφοράς νέων ευκαιριών για τους μικρούς τοπικούς επιχειρηματίες.

Ένα ωραίο παράδειγμα είναι το πρόγραμμα Community Footprints που εφαρμόζει η αλυσίδα Ritz-Carlton. Το πρόγραμμα επικεντρώνεται σε 3 τομείς δράσεων. Ο πρώτος τομέας επικεντρώνεται στην υποστήριξη μαθητών ώστε να αποκτήσουν κίνητρα να μάθουν δεξιότητες και να αξιοποιήσουν στο μέγιστο βαθμό τα ταλέντα τους. Περιλαμβάνει και πρόγραμμα προσωπικών συμβούλων και επαγγελματικού προσανατολισμού. Ο δεύτερος τομέας ασχολείται με την περιβαλλοντική ευθύνη και περιλαμβάνει δράσεις για την προστασία ζώων και δασών σε συνεργασία με τις τοπικές κοινότητες. Τέλος ο τρίτος τομέας αφορά την καταπολέμηση της πείνας και της φτώχειας. Οι άνθρωποι της εταιρίας εντοπίζουν αυτούς που έχουν μεγαλύτερη ανάγκη και προσπαθούν με διάφορους τρόπους να τους βοηθήσουν ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους.

Το Sofitel Hotel, μία θυγατρική του ομίλου Accor, που βρίσκεται στην Καμπότζη παρέχει βοήθεια στην τοπική γεωργία με την παροχή γεωργικής εκπαίδευσης. Το ξενοδοχείο έχει επίσης αυξήσει την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις επιπτώσεις της παιδικής πορνείας έχοντας εκστρατείες που στοχεύουν τόσο τους επισκέπτες όσο και τους εργαζόμενους τους.

Τα ξενοδοχεία The Banyan Tree Hotels and Resorts που εδρεύουν στη Σιγκαπούρη, έχουν την εταιρική κοινωνική ευθύνη ως μία από τις βασικότερες προτεραιότητες. Η εταιρία έχει αναπτύξει περιβαλλοντικά προγράμματα στις Μαλδίβες και τις Σεϋχέλλες για τη διατήρηση του θαλάσσιου περιβάλλοντος, στο Πουκέτ για την αποκατάσταση του γίββωνα και στην Μπανγκόκ για την προστασία των ελεφάντων. Η εταιρεία δημιούργησε επίσης προγράμματα ευαισθητοποίησης της κοινότητας, όπως τα προγράμματα για την εξάλειψη του δάγκειου πυρετού στο νησί Bintan της Ινδονησίας. Επιπλέον, η εταιρεία υποστηρίζει την τοπική τέχνη μέσα από το Banyan Tree Gallery, ένα λιανικό βραχίονα που εμπορεύεται τις τοπικές τέχνες και τα τοπικά προϊόντα στα ξενοδοχεία Banyan Tree. Για τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων της εταιρείας δημοσιεύει ετήσια έκθεση βιωσιμότητας.



#### **4.2.8 Συμμετοχή των εργαζομένων**

Η συμμετοχή των εργαζομένων είναι προφανώς απαραίτητη για την επιτυχία όλων των προγραμμάτων που περιέχουν δράσεις για την αειφορία. Χρειάζεται λοιπόν να τους προσφέρουμε τα απαραίτητα κίνητρα μέσα από εκπαιδευτικές ευκαιρίες, επισκέψεις, διαγωνισμούς, και ενημερωτικές δράσεις.

Άξια αναφοράς είναι τα Walt Disney Parks and Resorts που προωθούν την περιβαλλοντική εκπαίδευση των φιλοξενούμενων από το προσωπικό. Το πρόγραμμα έχει ιδιαίτερη επιτυχία γιατί φιλοξενούμενοι της αλυσίδας είναι σχεδόν αποκλειστικά οικογένειες με μικρά παιδιά. Επίσης τα μαθήματα γίνονται σαν παιχνίδι με τους ήρωες των κινουμένων σχεδίων, με αποτέλεσμα τα παιδιά να καταλαβαίνουν και να αφομοιώνουν αυτά που διδάσκονται πολύ εύκολα.

Είναι σημαντικό ότι όλα τα μέλη του προσωπικού να αντιμετωπίζονται καλά, να καταβάλλονται δίκαιες αμοιβές, και να έχουν αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας. Οι περισσότερες χώρες έχουν σαφώς καθορισμένες νομοθεσίες, ωστόσο υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία σε πολλές χώρες του κόσμου που δεν πληρώνουν το προσωπικό ούτε καν τον ελάχιστο μισθό.

Είναι επίσης σημαντικό το οι ντόπιοι κάτοικοι να απασχολούνται τόσο σε επιχειρησιακές όσο και διευθυντικές θέσεις και να έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση, όπως είναι απαραίτητο. Φυσικά και οι νόμοι που αφορούν την παιδική εργασία πρέπει να τηρούνται.

Τα μέλη προσωπικού με ισχυρά κίνητρα έχουν την τάση να προσφέρουν βελτιωμένες υπηρεσίες στους πελάτες και οι καλές εργασιακές συνθήκες βοηθούν στη στρατολόγηση νέων ταλέντων και τη διατήρηση των καλύτερων. Η σωστή και πλήρης εκπαίδευση του προσωπικού είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της συνολικής περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού. Το προσωπικό πρέπει να διδάσκεται παράλληλα δεξιότητες που σχετίζονται με το ρόλο τους αλλά και γενικές αρχές για να βοηθήσουν στους στρατηγικούς στόχους της εταιρίας.

Για παράδειγμα, αν το προσωπικό προτείνει στους φιλοξενούμενους να δοκιμάσουν τοπικές υπηρεσίες, όπως τρόποι διασκέδασης και εστιατόρια, τα οικονομικά οφέλη του τουρισμού θα μοιραστούν σε όλο το εύρος της τοπικής κοινότητας, ενώ οι πελάτες θα έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν την τοπική κουλτούρα και ίσως αυτό είναι ένα επιπλέον κίνητρο για να επιλέξουν ξανά τον ίδιο τόπο και το ίδιο ξενοδοχείο στο μέλλον.

Είναι επίσης σημαντικό ο οργανισμός να είναι διατεθειμένος να ακούσει τις απόψεις και τις προτάσεις των μελών του προσωπικού. Για παράδειγμα, στο Six Senses Resort που βασίζεται στην Ταϊλάνδη, έχει



υλοποιηθεί το Habitat Dragonfly Project, μία δράση που προτάθηκε από έναν υπάλληλο και πρότεινε τη χρήση μιας παραδοσιακής προσέγγισης για την αντιμετώπιση για τον έλεγχο του πληθυσμού των κουνουπιών.

#### **4.2.9 Προστασία της βιοποικιλότητας**

Καθώς πολλοί τουρίστες ταξιδεύουν με σκοπό να εξερευνήσουν τη χλωρίδα και την πανίδα του κάθε τόπου, είναι προφανές ότι πρέπει να διασφαλιστεί η διατήρησή τους. Μέχρι το έτος 2025 υπολογίζεται ότι θα εξαφανιστούν έως και 20% των γνωστών ειδών ανά την υφήλιο. Πολλά ξενοδοχεία αναλαμβάνουν δράσεις για να προστατέψουν συγκεκριμένα είδη που ζουν στην περιοχή τους.

Το El Nido Resort στο Palawan των Φιλιππίνων, προστατεύει ενεργά τους γιγαντιαίους κήπους αχιβάδων και υποστηρίζει την επιστροφή των σπάνιων πουλιών cockatoo στο φυσικό τους περιβάλλον.

Το Morgan's Rock Hacienda and Ecolodge στη Nicaragua είναι μέρος μίας καλλιέργειας αποκατάστασης δέντρων έκτασης 10 τετραγωνικών χιλιομέτρων, που περικλείεται από ένα φυσικό καταφύγιο 8 τετραγωνικών χιλιομέτρων.

Το Turtle Island Resort στα νησιά Φίτζι βοήθησε να αποκατασταθεί η οικολογική ποικιλότητα του νησιού με τη φύτευση 500.000 δέντρων τοπικού είδους και τη διατήρηση ενός βιολογικού αγροκτήματος τεσσάρων στρεμμάτων, η οποία παρέχει το νησί με φρούτα και λαχανικά.

Ο οργανισμός ξενοδοχείων Hilton έχει δεσμευτεί να προστατέψει 5.700 τετραγωνικά χιλιόμετρα ζούγκλας που βρίσκεται σε κίνδυνο.

Αυτά είναι μόνο μερικά από τα ξενοδοχεία που έβαλαν την προστασία της βιοποικιλότητας σε υψηλή προτεραιότητα και ενεργούν δραστικά για να πετύχουν τους στόχους τους.

#### **4.2.10 Ενημέρωση φιλοξενούμενων**

Οι τουρίστες συχνά δεν γνωρίζουν τις επιπτώσεις που προκαλούν ενώ είναι σε διακοπές και έτσι είναι σημαντικό το ξενοδοχείο να τους βοηθήσει να κατανοήσουν πώς μπορούν να τις ελαχιστοποιήσουν. Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να επιτευχθεί αυτό, για παράδειγμα με την παροχή πληροφοριών στην ιστοσελίδα, τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου και στα δωμάτια των επισκεπτών.





Ένα παράδειγμα είναι η προτροπή του φιλοξενούμενου να υπολογίσει το αποτύπωμα άνθρακα που θα αφήσει. Αυτό μπορεί να το κάνει πολύ εύκολα μέσω του υπολογιστή αποτυπώματος άνθρακα που παρέχει ο οργανισμός Sustainable Travel International (STI). Μετά τον υπολογισμό προτείνονται μέτρα που μπορεί να λάβει για να βελτιώσει το αποτύπωμά του, όπως η επιλογή επιχειρήσεων και τόπων που θα επισκεφτεί, η χρήση ποδηλάτου ή MMM αντί για αυτοκίνητο, η επιλογή τοπικών επιχειρήσεων και προϊόντων και η επιλογή τοπικά παραγόμενων ή βιολογικών τροφίμων.



## 5 Μέθοδοι αξιολόγησης αειφορίας – Συστήματα πιστοποίησης

### 5.1 Γενικά

Ο τουρισμός είναι μια τεράστια και ευρέως διαδεδομένη βιομηχανία. Βρίσκεται σε όλο τον κόσμο, οπότε η επιρροή του στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον είναι επίσης σε παγκόσμια κλίμακα. Αυτές οι επιπτώσεις μπορεί να είναι θετικές ή αρνητικές. Η αειφορία στον τουρισμό στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων, τον περιορισμό της ζημιάς στο οικοσύστημα και την βελτιστοποίηση του οικονομικού οφέλους. Ο οικοτουρισμός, ένα είδος αειφόρου τουρισμού, συνήθως διεξάγεται σε κατά μεγάλο βαθμό ανέγγιχτες φυσικές περιοχές, οι οποίες τείνουν να είναι ευαίσθητες τόσο περιβαλλοντικά όσο και κοινωνικά (ειδικά εάν εμπλέκονται τοπικές αυτόχθονες ομάδες). Έτσι οι πιθανές επιπτώσεις του μπορεί να είναι ακόμη μεγαλύτερες, για καλό ή για κακό. Ο οικοτουρισμός έχει ως στόχο να επεκτείνει τις θετικές επιπτώσεις, με ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του οικοσυστήματος, τη βοήθεια προς τους ντόπιους πληθυσμούς, καθώς και στην εκπαίδευση των επισκεπτών.

Ορισμένες επιχειρήσεις πραγματικά επιτυγχάνουν αυτούς τους στόχους. Άλλες, όμως, ισχυρίζονται ψευδώς ότι το κάνουν ενώ στην πραγματικότητα δεν ενδιαφέρονται. Μερικές θα ήθελαν, αλλά δεν ξέρουν πως. Ένας τρόπος επιβράβευσης των εταιριών που όντως νοιάζονται και συμμορφώνονται με αυτές τις τακτικές είναι να τους δώσουμε μία κοινώς αποδεκτή εξωτερική αναγνώριση. Η πιστοποίηση είναι ένα εργαλείο για να γίνει αυτό. Επίσης εκπαιδεύει τις εταιρίες γύρω από τη φιλοσοφία της αειφόρου ανάπτυξης και τις σύγχρονες πρακτικές, ακόμη και αν η επιχείρηση δεν πιστοποιηθεί τελικά.

[21]

### 5.2 Ιστορία

Η ιστορία των μεθόδων μέτρησης της αειφορίας ξεκινά από το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονταν για την παρακολούθηση της οικονομικής τους κατάστασης και εξέδιδαν τις σχετικές αναφορές. Βέβαια, τα πρώτα βήματα προς την αειφορία πραγματοποιήθηκαν ουσιαστικά με τις περιβαλλοντικές εκθέσεις αναφοράς. Οι πρώτες περιβαλλοντικές εκθέσεις εκδόθηκαν στα τέλη της δεκαετίας του '80, από εταιρίες της χημικής βιομηχανίας που είχαν πρόβλημα με την περιβαλλοντική εικόνα τους. Σήμερα, οι οργανισμοί με σκοπό να διαχειρίζονται την πολιτική τους στον τομέα της



αειφόρου ανάπτυξης, διαθέτουν ως στρατηγική, να υποβάλουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα εκθέσεις αειφορίας. Οι εκθέσεις αυτές οδηγούν σε βελτίωση των αποτελεσμάτων της αειφόρου ανάπτυξης καθώς επιτρέπουν στους οργανισμούς να μετρήσουν, να παρακολουθήσουν και να βελτιώσουν την απόδοση τους σε συγκεκριμένα ζητήματα. Οι μέθοδοι μέτρησης της αειφορίας εξελίσσονται διαρκώς και περιλαμβάνουν τη χρήση δεικτών (indicators), τη δυνατότητα σύγκρισης (benchmarking), διάφορους ελέγχους (audits) καθώς και εκτιμήσεις, αξιολογήσεις και άλλα συστήματα αναφοράς. **[3]**

Ειδικότερα για τον τουρισμό οι περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις ξεκίνησαν στην Ευρώπη το 1987 με το πρόγραμμα Γαλάζια Σημαία για παραλίες στη Δανία. Την επόμενη χρονιά η Αυστρία ίδρυσε τη σφραγίδα «Silberdistel» για ξενώνες και εστιατόρια στο Kleinwalsertal. Στη δεκαετία μεταξύ 1992 και 2002 (Παγκόσμιο Έτος Οικοτουρισμού), παρουσιάστηκαν πάνω από 60 προγράμματα περιβαλλοντικής πιστοποίησης για τον τουρισμό, σύμφωνα με μία μελέτη του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού. Τα περισσότερα ήταν στην Ευρώπη, κάποια συμπεριέλαβαν κοινωνικοοικονομικά κριτήρια και ήταν όλα εθελοντικά. Η πλειονότητα των προγραμμάτων αξιολογούσε αποκλειστικά τα ξενοδοχεία, ενώ μερικά όλους τους τομείς του τουρισμού. Μέχρι το 2007 υπήρχαν ή αναπτύσσονταν περίπου 80 προγράμματα, ενώ πολλά μικρότερα έπαψαν να χρησιμοποιούνται.

Αυτή η υπερπροσφορά πιστοποιητικών προκάλεσε ανησυχία όσον αφορά τα διαφορετικά κριτήρια αξιολόγησης και την ενημέρωση των καταναλωτών. Γι' αυτό το λόγο, το 2000 στο ξενοδοχείο Mohonk Mountain House στη Νέα Υόρκη διεξήχθη μία συνάντηση μεταξύ των σημαντικότερων προγραμμάτων πιστοποίησης της αειφορίας για τον τουρισμό. Εκεί κατέληξαν σε συμφωνία όσον αφορά τις ελάχιστες προϋποθέσεις που απαιτούνται για την πιστοποίηση του τουρισμού στον τομέα της αειφορίας. Επίσης έγινε ένας ξεκάθαρος διαχωρισμός μεταξύ αειφόρου τουρισμού και οικοτουρισμού.

Στη συνέχεια, ιδρύθηκε ένας επίσημος οργανισμός, το Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC), που είχε σκοπό τη διεξαγωγή έρευνας και την εκπαίδευση των τουριστικών οργανισμών ανά την υφήλιο. Τελικός στόχος ήταν η εφαρμογή ελάχιστων κριτηρίων για την πιστοποίηση. Η μελέτη απέφερε σημαντικά αποτελέσματα, την εφαρμογή εναρμονισμένων κριτηρίων στην Ευρώπη με το VISIT standard και στην Αμερική με το Sustainable Tourism Certification Network of the Americas. Το κίνημα συνεχίζει την προσπάθεια ώστε να γίνει ο επίσημος φορέας διαπίστευσης.

Όλα τα παραπάνω συνέβαλλαν ώστε νέα και υπάρχοντα προγράμματα πιστοποίησης να λαμβάνουν υπόψη όλους τους άξονες της αειφορίας: περιβάλλον, κοινωνία, πολιτισμός, οικονομία. Πολλά από αυτά τα προγράμματα σχεδιάστηκαν ώστε να λειτουργούν παράλληλα με το σύστημα αστεριών και τις νομοθεσίες γύρω από την ασφάλεια και την υγιεινή. **[21]**



## 5.3 Η σημασία της πιστοποίησης

Η πιστοποίηση θέτει στάνταρ και βοηθά να ξεχωρίσουν οι πραγματικές επιχειρήσεις οικότουρισμού και οι αειφόρου τουρισμού από άλλες που ψευδώς το ισχυρίζονται. Βοηθά να διασφαλιστεί η αξιοπιστία αυτών των όρων.

Αυτό όμως είναι μόνο ένα πλεονέκτημα της πιστοποίησης. Η πιστοποίηση είναι ένα σύνολο εργαλείων που δίνουν κίνητρο στις επιχειρήσεις να βελτιώσουν την περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική απόδοσή τους, ενώ ταυτόχρονα επιβραβεύονται.

Παρακάτω αναλύονται διάφοροι λόγοι που κάνουν την πιστοποίηση τόσο σημαντική:

### 5.3.1 Οφέλη για τις επιχειρήσεις

- *Μείωση κόστους.* Οι επιχειρήσεις που υιοθετούν προγράμματα πιστοποίησης σχεδόν πάντα εμφανίζουν μειωμένα λειτουργικά κόστη όσον αφορά την ενέργεια, το νερό, τα καύσιμα και το διοξείδιο του άνθρακα. Όλα αυτά χωρίς να μειώνεται η ποιότητα των υπηρεσιών.
- *Τεχνολογία.* Η διαδικασία πιστοποίησης είναι ένα πολύ καλό κίνητρο για τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων και την αγορά τεχνολογικά εξελιγμένου εξοπλισμού.
- *Εκπαίδευση.* Οι ίδιες οι επιχειρήσεις παραδέχονται ότι μέσα από τη διαδικασία της πιστοποίησης ενημερώνονται για την αειφόρο ανάπτυξη, μαθαίνουν νέες πρακτικές και βελτιώνουν την απόδοσή τους.
- *Μάρκετινγκ.* Οι πελάτες και οι tour operators αναγνωρίζουν και αναζητούν τα προγράμματα πιστοποίησης. Αυτό δίνει στις επιχειρήσεις που τα εφαρμόζουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

### 5.3.2 Οφέλη για τους πελάτες

- *Αναγνώριση.* Πολλοί πελάτες έχουν την αειφορία ως προτεραιότητα στον τρόπο ζωής τους. Αναζητούν, λοιπόν, επιχειρήσεις και προορισμούς που κάνουν το ίδιο.
- *Ενημέρωση.* Μέσα από τα πιστοποιητικά, οι φιλοξενούμενοι ενημερώνονται για υπεύθυνες πρακτικές και για τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα στην περιοχή που επισκέπτονται.
- *Ποιότητα υπηρεσιών.* Οι επιχειρήσεις με πιστοποίηση τείνουν να είναι πιο υπεύθυνες στην ποιότητα των υπηρεσιών τους και ειδικά στην καθαριότητα και στα τρόφιμα.



### 5.3.3 Οφέλη για το περιβάλλον και την κοινωνία

- *Περιβάλλον.* Τα προγράμματα πιστοποίησης απαιτούν από τις επιχειρήσεις να προστατεύουν το περιβάλλον.
- *Κοινωνία.* Στα πλαίσια της πιστοποίησης απαιτούνται κοινωνικές και πολιτιστικές δράσεις.
- *Οικονομία.* Όταν μία επιχείρηση είναι οικονομικά αειφόρος και προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες, οι πιθανότητες να συνεχίσει το ίδιο έργο μακροχρόνια είναι αυξημένες.

### 5.3.4 Οφέλη για το κράτος

- *Διαφήμιση.* Οι επιχειρήσεις που πιστοποιούνται βοηθούν τις τοπικές αρχές να προστατέψουν τη φήμη της περιοχής για τον αειφόρο τουρισμό ή τον οικοτουρισμό.
- *Ασφάλεια και υγιεινή.* Η εφαρμογή πρακτικών ασφάλειας και υγιεινής σε μία επιχείρηση βελτιώνει έμμεσα και τις συνθήκες έξω από αυτή.
- *Νομοθεσία.* Όταν οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν πιστοποιητικά αειφορίας τότε το κράτος χρειάζεται να καταβάλλει μικρότερη προσπάθεια για τη νομοθέτηση και τον έλεγχο για παραβάσεις.
- *Οικονομία.* Οι οικονομικά βιώσιμες εταιρίες βοηθούν την τοπική κοινωνία και μπορούν να καταπολεμήσουν τη φτώχεια στην περιοχή που βρίσκονται. [21]

## 5.4 Τύποι πιστοποιήσεων

Υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη συστημάτων πιστοποίησης, όπως και σχετικά βραβεία και σήματα, και υπάρχει αρκετή σύγχυση για τις διαφορές τους. Σε αυτό το εδάφιο θα εξηγήσουμε τις πιο σημαντικές ομοιότητες και διαφορές.

Κοινά στοιχεία των περισσότερων προγραμμάτων πιστοποίησης:

- Εθελοντική συμμετοχή από τις επιχειρήσεις
- Αυστηρά καθορισμένα κριτήρια και προϋποθέσεις
- Έλεγχος και αξιολόγηση
- Αναγνώριση και βράβευση με το αντίστοιχο λογότυπο
- Περιοδικοί έλεγχοι για ανανέωση της πιστοποίησης
- Συνεχής βελτίωση



- Διαφάνεια
- Συμμετοχή σε διαβουλεύσεις για τον καθορισμό των στάνταρ

#### 5.4.1 Αντικειμενικότητα

Κάθε σύστημα χρειάζεται να είναι δίκαιο και αντικειμενικό. Οι τεχνικές δυσκολίες για να εξασφαλιστεί η αντικειμενικότητα μπορούν να γίνουν αρκετά περίπλοκες. Όμως υπάρχουν όροι και κανόνες που είναι κοινώς αποδεκτοί από όλους. Μερικοί από αυτούς είναι:

- Τα πιστοποιητικά πρέπει να είναι διαθέσιμα για όλους όσους υποβάλλουν αίτηση και πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις.
- Η πιστοποίηση δε λαμβάνει υπόψη τα οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης και είναι ανεξάρτητη από το μέγεθος της επιχείρησης.
- Οι προϋποθέσεις πρέπει να έχουν αυστηρά καθορισμένα κριτήρια, ειδικά στοχευόμενα στο τι ακριβώς πιστοποιείται.
- Ο οργανισμός πιστοποίησης πρέπει να παίρνει αμερόληπτες αποφάσεις και αξιολογήσεις βάση των κριτηρίων που έχει θέσει.
- Το άτομο που αξιολογεί την επιχείρηση πρέπει να είναι ανεξάρτητο από εκείνο που αποφασίζει την απονομή του βραβείου. Επίσης αυτοί πρέπει να είναι ανεξάρτητοι από τις συμβουλευτικές επιχειρήσεις που βοηθούν την επιχείρηση να πετύχει τους στόχους.
- Ο οργανισμός πιστοποίησης πρέπει να είναι οικονομικά υγιής και ανεξάρτητος.
- Η πιστοποίηση πρέπει να βραβεύει με ένα λογότυπο και να περιλαμβάνει ως όρο την επανεξέταση μετά από ένα χρονικό διάστημα.
- Πρέπει να υπάρχουν διαδικασίες για εφέσεις, αφαίρεση πιστοποιητικού, επανεξέτασης ή αλλαγής των κριτηρίων.

Τα παραπάνω είναι γενικώς αποδεκτές οδηγίες και ορισμοί για την πιστοποίηση και βασίζονται σε οδηγίες των μελών του Διεθνούς Οργανισμού Πιστοποίησης (ISO). Τα περισσότερα μέλη του είναι επίσημα αναγνωρισμένα εθνικά ινστιτούτα πιστοποίησης από πολλές χώρες παγκοσμίως. Ο ISO έχει εκδώσει χιλιάδες οδηγίες και ορισμούς για όλους τους τομείς. Τα πιο σημαντικά στάνταρ, όμως, είναι το ISO 9000 που πιστοποιεί τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και το ISO 14001 για τα συστήματα διαχείρισης του περιβάλλοντος. Αυτά τα πρότυπα εφαρμόζονται σε όλους τους κλάδους της βιομηχανίας και πάνω τους βασίζονται όλες οι πιστοποιήσεις που θα παρουσιάσουμε παρακάτω. **[21]**



## 5.4.2 Είδη πιστοποιητικών και οικολογικών σημάτων

Οι κύριες κατηγοριοποιήσεις ανάμεσα στα προγράμματα είναι (α) με βάση το ποιος πιστοποιεί (πρώτο, δεύτερο ή τρίτο άτομο), (β) τα συστήματα με βάση τις διεργασίες ή την απόδοση, (γ) η πιστοποίηση με βάση τα ελάχιστα στάνταρ ή οικολογικά σήματα και (δ) συστήματα με ένα ή πολλά στάδια επιτυχίας. Αναλυτικότερα:

### 5.4.2.1 Πιστοποίηση από πρώτο δεύτερο ή τρίτο άτομο:

Η πιστοποίηση από την ίδια την εταιρία είναι αυτοαξιολόγηση. Η αυτοαξιολόγηση έχει πολύ μικρή αξιοπιστία καθώς η κάθε εταιρία μπορεί να ισχυριστεί ό,τι επιθυμεί αφού δεν υπάρχει δυνατότητα εξωτερικού ελέγχου.

Πιστοποίηση από δεύτερο πρόσωπο είναι όταν η εταιρία διασφαλίζει ότι πληροί τις απαραίτητες υποχρεώσεις.

Η πιστοποίηση από τρίτο πρόσωπο είναι και η πιο αξιόπιστη. Το τρίτο πρόσωπο είναι ένας ανεξάρτητος οργανισμός που ελέγχει την επιχείρηση και αξιολογεί αν αυτή πληροί τα στάνταρ.

### 5.4.2.2 Διεργασία ή επίδοση

Ένα πολύ ενδιαφέρον θέμα είναι αν πρέπει η πιστοποίηση να βασίζεται στις διεργασίες ή στα αποτελέσματα.

- *Διεργασίες:* Τα περισσότερα συστήματα πιστοποίησης βασίζονται στις διεργασίες που εφαρμόζουν οι εταιρίες. Για παράδειγμα τα ISO 9000 και ISO 14001 εξασφαλίζουν ότι μία επιχείρηση έχει εφαρμόσει συστήματα που διασφαλίζουν την ποιότητα ή τις περιβαλλοντικές επιδόσεις. Πρέπει να δείχνουν διαρκή βελτίωση, όμως σε σχέση με την δική τους παλιότερη επίδοση. Αυτό είναι ένα βασικό πρόβλημα αφού ένα ξενοδοχείο με εξαιρετική περιβαλλοντική πολιτική θεωρείται ισάξιο με ένα άλλο με κακή πολιτική, εφόσον και τα δύο δείχνουν βελτίωση σε ετήσια βάση.
- *Επιδόσεις:* Τα συστήματα πιστοποίησης που βασίζονται στις επιδόσεις εξετάζουν αν η δραστηριότητα ή η υπηρεσία συμμορφώνεται με τα κριτήρια. Αναζητούν, δηλαδή, στοιχεία και αριθμούς. Έτσι οι επιδόσεις δύο ξενοδοχείων μπορούν να συγκριθούν ξεκάθαρα. Είναι προφανές ότι τα συστήματα αυτά είναι πιο εύχρηστα και πιο εύκολα να εφαρμοστούν ειδικά σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.



Βέβαια, η αξιολόγηση με βάση τις διεργασίες προσφέρει τα απαραίτητα εργαλεία ώστε η επιχείρηση να καταγράψει την απόδοσή της και να ελέγχει εσωτερικά τη χρήση σωστών μεθόδων και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Για μεγάλες επιχειρήσεις τα συστήματα αυτά είναι ιδιαίτερα χρήσιμα και αποδοτικά.

Συνεπώς οι σύγχρονες τάσεις στον τουρισμό επιβάλλουν οι πιστοποιήσεις να εμπεριέχουν στοιχεία και από τις διεργασίες και από τις επιδόσεις, όμως με έμφαση στις επιδόσεις.

#### **5.4.2.3 Περιβαλλοντική πιστοποίηση ή οικολογικό σήμα**

Οι δύο έννοιες συχνά έχουν την ίδια χρήση όμως στην πραγματικότητα διαφέρουν.

Η περιβαλλοντική πιστοποίηση δίνεται σε επιχειρήσεις που πετυχαίνουν κάποια ελάχιστα στάνταρ. Ο αριθμός των επιχειρήσεων αυτών σε ένα τομέα μπορεί να είναι απεριόριστος καθώς όσες πετυχαίνουν τους στόχους βραβεύονται.

Το οικολογικό σήμα όμως είναι ένα βραβείο που απονέμεται σε επιχειρήσεις ξεχωρίζουν από τον ανταγωνισμό και έχουν σαφώς καλύτερες επιδόσεις. Μόνο η ελίτ, που έχει εξαιρετική απόδοση και πληροί τις πολύ αυστηρές προϋποθέσεις κερδίζει αυτή τη διάκριση. Απονέμονται, λοιπόν, με βάση το επίπεδο όλης της βιομηχανίας.

#### **5.4.2.4 Επίπεδα επιτυχίας**

Κάποια συστήματα πιστοποίησης έχουν πολλαπλά επίπεδα επιτυχίας ή απονέμουν μία βαθμολογία στην επιχείρηση. Με αυτό τον τρόπο της δίνεται κίνητρο να βελτιώσει την επίδοσή της σε μελλοντικούς ελέγχους και είναι πιο αποδοτικό σε σχέση με το απλό pass/fail. [21]

## **5.5 Διαδικασία πιστοποίησης**

Πριν παρουσιαστούν τα διάφορα συστήματα πιστοποίησης θα πρέπει να μελετηθεί η διαδικασία που χρειάζεται να ακολουθήσει η επιχείρηση μέχρι να πιστοποιηθεί.

Κατ' αρχάς πρέπει να ενημερωθεί για τα διάφορα συστήματα και να επιλέξει αυτό που της ταιριάζει καλύτερα. Στη συνέχεια, μετά από επικοινωνία με τον οργανισμό χρειάζεται να γίνει μία αυτοαξιολόγηση για να δει πού ακριβώς βρίσκεται σε σχέση με τους στόχους. Πρέπει να συλλέξει τα απαραίτητα στοιχεία (κατανάλωση νερού, ενέργειας κλπ) και να αναλογιστεί τον τρόπο λειτουργίας και τις δράσεις της.

Ανάλογα με τα αποτελέσματα είναι πιθανό να αναζητήσει εξωτερική βοήθεια και να προσλάβει μία συμβουλευτική εταιρία με εμπειρία στον τομέα. Βέβαια για τις περισσότερες πιστοποιήσεις δε





χρειάζεται εξωτερική βοήθεια και οι στόχοι μπορούν να επιτευχθούν ακολουθώντας τις οδηγίες του οργανισμού. Συχνά προσφέρεται βοήθεια και από κρατικούς ή κοινοτικούς φορείς που έχουν ειδικά προγράμματα στήριξης της αειφορίας.

Όταν η επιχείρηση είναι έτοιμη να πιστοποιηθεί συνήθως καταθέτει κάποια έγγραφα, απαντά σε ερωτηματολόγια και πληρώνει ένα αντίτιμο στον φορέα. Ο φορέας με τη σειρά του αναθέτει σε έναν ελεγκτή να συναντηθεί με εκπροσώπους της επιχείρησης και να μελετήσει τα έγγραφα που κατατέθηκαν. Σημειώνεται ότι όλη η διαδικασία είναι αυστηρά εμπιστευτική από την πλευρά του φορέα και του ελεγκτή.

Ο ελεγκτής αφού μελετήσει τα στοιχεία συνήθως δίνει μία αναφορά στην εταιρία που επισημαίνει τα σημεία όπου απαιτείται βελτίωση, ώστε να έχει την ευκαιρία να τα διορθώσει. Τέλος ο οργανισμός αποφασίζει αν η επιχείρηση αξίζει να πιστοποιηθεί και απονέμει το λογότυπο και τη βαθμολογία. Αν δεν πιστοποιηθεί, η επιχείρηση ενημερώνεται για το που απέτυχε και τις βελτιώσεις που πρέπει να κάνει.

Μετά την πιστοποίηση η επιχείρηση δεσμεύεται να διατηρεί τα υψηλά στάνταρ που της χάρισαν το βραβείο. Συνήθως μετά τη βράβευση θα φανούν τα οφέλη, όπως μειωμένα λειτουργικά κόστη, καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και υψηλότερα ποσοστά πληρότητας. Επίσης η επιχείρηση πρέπει να ακολουθεί τη διαδικασία ανανέωσης κάθε ένα με τρία έτη.

## 5.6 Οργανισμοί πιστοποίησης – Βραβεία

Σε αυτό το κομμάτι παρουσιάζονται οι κυριότεροι οργανισμοί πιστοποίησης αειφορίας για ξενοδοχεία καθώς και τα σχετικά προγράμματα και βραβεία.

### 5.6.1 Global Reporting Initiative (GRI)



Σχήμα 5.1: Λογότυπο GRI



### **5.6.1.1 Γενικά**

Ο Global Reporting Initiative (GRI) είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος πρωτοπορεί στην έκδοση εκθέσεων αειφορίας (sustainability reporting). Οι βασικοί στόχοι του είναι η ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής, της κοινωνικής και της οικονομικής διάστασης των οργανισμών στη σύγχρονη πραγματικότητα. Η δράση του εξαπλώνεται και στις τρεις πτυχές της αειφόρου ανάπτυξης, τις οποίες συνυπολογίζει για την έκδοση του πλαισίου αναφοράς που προτείνει στις επιχειρήσεις και το οποίο οι κορυφαίες επιχειρήσεις ανά τον κόσμο ακολουθούν κατά την έκδοση των εκθέσεων αειφορίας τους. Από τον Ιανουάριο του 2009, περισσότεροι από 1500 οργανισμοί σε 60 χώρες χρησιμοποιούν τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI για την υποβολή εκθέσεων αειφορίας. Ο οργανισμός διαθέτει ως στρατηγικούς συμμάχους τον Οργανισμό για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη(OECD - Organization for Economic Cooperation and Development), το περιβαλλοντικό πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών(UNEP – The UN Environment Program) και τον UNGC (UN Global Compact), ενώ συνεργάζεται άμεσα με τον ISO(International Organization for Standardization), τον IFC (International Finance Corporation), τον UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) και απολαμβάνει τη διεθνή αναγνώριση από τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς.

Όραμα του οργανισμού είναι μία αειφόρος παγκόσμια οικονομία στην οποία οι οργανισμοί διαχειρίζονται με σεβασμό τις οικονομικές, περιβαλλοντικές, κοινωνικές και διακυβερνητικές τους αποδόσεις και επιπτώσεις και υποβάλλουν εκθέσεις αναφοράς με διαφάνεια.

Ο οργανισμός θεωρεί ως αποστολή του να καταστήσει την υποβολή εκθέσεων αειφορίας συνήθη πρακτική, παρέχοντας καθοδήγηση και υποστήριξη στους οργανισμούς που τις εφαρμόζουν. Στόχος του GRI είναι να υποβάλλουν όλες οι εταιρίες εκθέσεις αειφορίας σε τακτικό επίπεδο, όπως ακριβώς γίνεται και με τις οικονομικές τους εκθέσεις. [3]

### **5.6.1.2 Πλαίσιο αναφοράς και κατευθυντήριες γραμμές GRI**

Ο οργανισμός επιτυγχάνει τα παραπάνω με την έκδοση του λεγόμενου πλαισίου αναφοράς GRI (GRI's Reporting Framework). Πρόκειται για ένα πλαίσιο που είναι αποτέλεσμα συνεργατικής διαδικασίας. Οι συμμετέχοντες στη διαμόρφωση του πλαισίου προέρχονται από τον κλάδο των κορυφαίων πολυεθνικών εταιριών, καθώς και από επαγγελματικά και ακαδημαϊκά ιδρύματα από όλο το κόσμο. Έτσι, διασφαλίζεται η πληρότητα και η εγκυρότητα του πλαισίου αναφοράς. Αυτός είναι και ο λόγος που οι κατευθυντήριες γραμμές GRI συνεχίζουν εδώ και πολλά χρόνια να είναι οι πιο διαδεδομένες και χρησιμοποιούνται στη συντριπτική πλειοψηφία των εκθέσεων αειφορίας. Το πλαίσιο αναφοράς GRI ορίζει τις αρχές και τους δείκτες απόδοσης τους οποίους χρησιμοποιούν οι οργανισμοί για τη μέτρηση



και την έκθεση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών τους επιδόσεων. Αναφέρεται σε μεγάλες επιχειρήσεις, δημόσιους οργανισμούς, μικρότερες επιχειρήσεις, μη κυβερνητικές οργανώσεις, βιομηχανικές ομάδες κ.α. Κάθε οργανισμός απαντά με βάση τις οδηγίες GRI, ώστε να εκδώσει αναφορά της αειφόρου ανάπτυξη του. Εκτός από το πλαίσιο ερωτήσεων που είναι κοινό για κάθε είδους επιχείρηση (Sustainability Reporting Guidelines) και αριθμεί 79 οδηγίες για όλες τις πτυχές της αειφορίας, υπάρχουν και οδηγίες οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με τον κλάδο που δραστηριοποιείται μια επιχείρηση (sector supplement), καθώς και εγχειρίδιο περιγραφής του τρόπου απάντησης στις ερωτήσεις (GRI Indicator Protocol), ώστε να διευκολύνονται οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις. Έτσι, λαμβάνεται μια πιο ευέλικτη και προσαρμοσμένη λύση, που οδηγεί σε καλύτερα και πιο λειτουργικά αποτελέσματα. Έχουν ήδη εκδοθεί συμπληρωματικές κατευθυντήριες γραμμές για επιχειρήσεις εκμετάλλευσης ηλεκτρικού ρεύματος, προσφοράς οικονομικών υπηρεσιών, επιχειρήσεις επεξεργασίας τροφίμων, ορυχεία και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, αεροπορικές εταιρίες, κατασκευές και ακίνητα, διοργανωτές εκδηλώσεων, μέσα ενημέρωσης και εταιρίες καυσίμων. Επίσης, υπό εξέλιξη είναι η ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών για αρκετούς ακόμα κλάδους. [3]

Το σημαντικότερο μέρος του πλαισίου είναι οι κατευθυντήριες γραμμές για την υποβολή εκθέσεων αειφορίας (Sustainability Reporting Guidelines). Αυτή την εποχή οι κατευθυντήριες γραμμές βρίσκονται στην τέταρτη γενιά τους (GRI G4). Η τέταρτη έκδοση των κατευθυντήριων γραμμών, δηλαδή οι G4 Guidelines ή αλλιώς τέταρτη γενιά, εκδόθηκε τον Μάιο του 2013. Η τέταρτη γενιά (G4) βασίζεται στη τρίτη γενιά (κυκλοφόρησε το 2006 και ανανεώθηκε το 2011) η οποία αποτελεί μία εξέλιξη των κατευθυντήριων γραμμών G2 που κυκλοφόρησαν το 2006 ως συνέχεια των βασικών που εκδόθηκαν το 2000. Αυτή τη στιγμή βρισκόμαστε στη φάση μετάβασης από την G3 στη G4 και οι οργανισμοί έχουν το δικαίωμα έκδοσης αναφορών με βάση το G3 έως το τέλος του 2015. Ωστόσο ο GRI προτρέπει τους οργανισμούς να χρησιμοποιούν το G4 ακόμη και αν δεν πληρούν όλα τα κριτήρια. Όλες οι εκδόσεις των κατευθυντήριων γραμμών παρέχονται στο ευρύ κοινό χωρίς χρέωση. [22]

#### **5.6.1.3 GRI και τουρισμός / φιλοξενία**

Όσον αφορά τον τομέα του τουρισμού, δεν έχουν εκδοθεί ειδικές κατευθυντήριες γραμμές μέχρι σήμερα. Ωστόσο τα τελευταία χρόνια οι μεγαλύτεροι πολυεθνικοί οργανισμοί στον κλάδο συντάσσουν τις αναφορές αειφορίας τους με βάση το πρότυπο του GRI. Στη βάση δεδομένων του οργανισμού, που περιέχει όλες τις αναφορές που έχουν κατατεθεί και αξιολογηθεί, βρίσκουμε αναφορές από 113 οργανισμούς από όλο τον κόσμο, 67 εξ αυτών από την Ευρώπη. Μερικοί από τους γνωστότερους Ευρωπαϊκούς οργανισμούς είναι η Accor, η Intercontinental, η Rezidor, η Swisshotel, η Thomas Cook και



η TUI. Σε παγκόσμια κλίμακα ξεχωρίζει η Caesars Entertainment, η Hyatt, τα MGM Resorts και η Walt Disney.

Στην Ελλάδα εντοπίστηκε μόνο το Club Hotel Casino Loutraki, που εκδίδει αναφορές αειφορίας από το 2011, οι οποίες αυτή τη στιγμή είναι στο επίπεδο C του GRI. [1]

## 5.6.2 Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)

### 5.6.2.1 Γενικά

Το LEED επικεντρώνεται στην αειφόρα ανάπτυξη των κτιριακών εγκαταστάσεων. Έτσι, το LEED είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο σύστημα πιστοποίησης «πράσινων» κτηρίων. Αναπτύχθηκε για πρώτη φορά το Μάρτιο του 2000 από τον USGBC (Αμερικανικό συμβούλιο για τα πράσινα κτήρια) και αυτή τη στιγμή εφαρμόζονται προγράμματα πιστοποίησης του οργανισμού σε περισσότερες από 41 χώρες. Η φύση του LEED είναι μη κερδοσκοπική, για αυτό και οι κάρτες αξιολόγησης (scorecards) που χρησιμοποιεί για κάθε είδους κτήριο, είναι διαθέσιμες στο ευρύ κοινό. Όσον αφορά τα ξενοδοχεία, υπάρχει ειδική scorecard. Η πιστοποίηση ενός κτηρίου κατά LEED αποτελεί εγγύηση μιας άρτια μελετημένης και καθόλα αειφόρα δομημένης κατασκευής και λειτουργεί ως μια πολύ καλή εξωτερίκευση των προσπαθειών του ιδιοκτήτη του κτηρίου για συμβολή στην αειφόρο ανάπτυξη. [3]

Το LEED παρέχει στους κατασκευαστές των κτηρίων το πλαίσιο εκείνο, το οποίο τους βοηθά να αναγνωρίσουν και να εφαρμόσουν έναν πιο πρακτικό και μετρήσιμο, «πράσινο» κτιριακό σχεδιασμό, καθώς και «πράσινες» κατασκευαστικές τεχνικές και λύσεις λειτουργίας και συντήρησης. Το LEED προωθεί την ανάπτυξη αειφόρων κτηρίων και άρα γενικότερα την αειφόρο ανάπτυξη, μέσω μιας ποικιλίας συστημάτων βαθμολόγησης και αξιολόγησης για κάθε κατηγορία κτηρίου. Έτσι, τα συστήματα αξιολόγησης κατά LEED εφαρμόζονται σε όλους τους τύπους κτηρίων, εμπορικών, αλλά και κατοικιών. Αφορά νέα κτίρια ή κτίρια που υφίστανται ριζική ανακαίνιση, σχολεία, νοσοκομεία, εμπορικά καταστήματα και άλλους εμπορικούς εσωτερικούς χώρους, αποθήκες και διανεμητικά κέντρα. Μάλιστα, το LEED ασχολείται ακόμη και με «πράσινο» εξευγενισμό ολόκληρων περιοχών ή και σχεδίων πολεοδομικής ανάπτυξης ολόκληρων κρατών (πχ. LEED Italy). Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι για τη διαδικασία πιστοποίησης κατά LEED είναι διάφοροι επαγγελματίες, όπως αρχιτέκτονες, κατασκευαστές, διευθυντές εγκαταστάσεων, μηχανικοί, διακοσμητές, αρχιτέκτονες τοπίου, δανειστές και κυβερνητικοί αξιωματούχοι. Πρέπει να τονιστεί στο σημείο αυτό ότι η αξιολόγηση των κτηρίων πραγματοποιείται σε όλο τον κύκλο της ζωής τους, από το σχεδιασμό και την κατασκευή τους, έως τη λειτουργία και τη συντήρηση ή ανανέωση τους.



Τα συστήματα αξιολόγησης κατά LEED αναπτύσσονται μέσω μιας ανοιχτής, συναινετικής διαδικασίας, στην οποία συμμετέχουν οι αρμόδιες επιτροπές του οργανισμού και ποικίλα, ειδικά επιλεγμένα για το σκοπό αυτό, στελέχη κατασκευαστικών εταιρειών. Στην όλη διαδικασία ανανέωσης των συστημάτων αξιολόγησης και δημιουργίας νέων κατηγοριών σε αυτά, βασικό ρόλο διαδραματίζει η δημιουργία μιας ισορροπημένης και διαφανούς κύριας επιτροπής, η συμβολή των σχετικών συμβουλευτικών ομάδων για τα τεχνικά θέματα που αφορούν την επιστημονική συνέπεια και την αυστηρότητα, καθώς και οι ευκαιρίες για τους ενδιαφερόμενους να εκφράσουν τη γνώμη τους και να ασκήσουν κριτική στα πλαίσια της ανοιχτής και δίκαιης διαδικασίας.

### **5.6.2.2 Συστήματα αξιολόγησης κατά LEED**

Υπάρχουν πέντε βασικά συστήματα αξιολόγησης κατά LEED που αφορούν διαφορετικά είδη έργων:

- Σχεδιασμός και κατασκευή κτηρίων: Αφορά κτήρια που βρίσκονται σε φάση κατασκευής ή ανακαίνισης.
- Εσωτερικός σχεδιασμός και κατασκευές: Αφορά έργα ανακαίνισης εσωτερικών χώρων.
- Λειτουργία κτηρίων και συντήρηση: Αφορά σε υπάρχοντα κτήρια που βρίσκονται σε εργασίες βελτίωσης ή συντήρησης.
- Ανάπτυξη γειτονιάς: Αφορά σε έργα που βρίσκονται σε φάση σχεδιασμού ή κατασκευής. Μπορεί να περιλαμβάνουν χρήσεις ως κατοικία ή μη.
- Κατοικίες: Αφορά σπίτια με μία οικογένεια, μικρά κτήρια με πολλαπλές οικογένειες (ένα έως τρεις ορόφους) ή μεσαία κτήρια με πολλαπλές οικογένειες (τέσσερις έως έξι ορόφους)

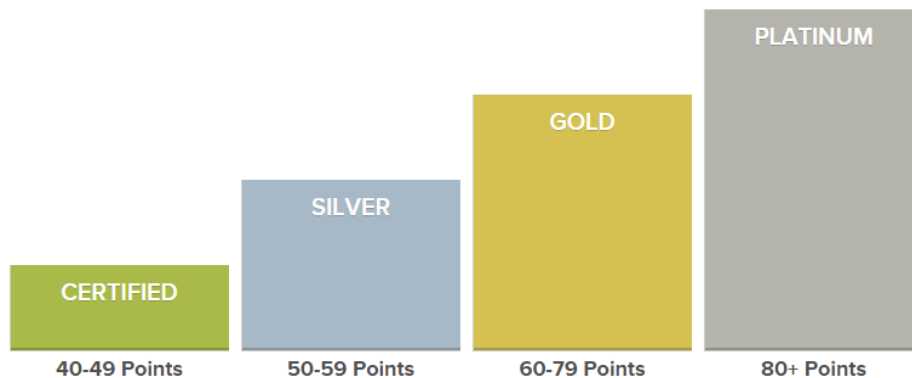
Για τον τομέα της φιλοξενίας εφαρμόζονται τα τρία πρώτα συστήματα. [23]

### **5.6.2.3 Βαθμολογία κατά LEED**

Το LEED πιστοποιεί ότι ένα κτήριο ή μια κοινότητα σχεδιάστηκε και κτίστηκε με στρατηγικές οι οποίες στοχεύουν να επιτύχουν υψηλή απόδοση σε πέντε κύριες κατηγορίες, δηλαδή στους τομείς: Τοποθεσία, Χρήση Νερού, Ενέργεια & Ατμόσφαιρα, Υλικά & Πρώτες Ύλες και Εσωτερική Περιβαλλοντική Ποιότητα. Για την τελική αξιολόγηση λοιπόν, το LEED έχει εισάγει ένα νέο σύστημα βαθμολόγησης και συγκέντρωσης βαθμών. Η αξιολόγηση γίνεται με άριστα τους 110 πόντους. Οι 100 πόντοι από αυτούς είναι μοιρασμένοι σε κάθε μια από τις πέντε προαναφερθείσες κατηγορίες και κατανέμονται διαφορετικά με άλλη βαρύτητα για κάθε κατηγορία, ανάλογα με το αν η αξιολόγηση αφορά ένα νέο ή ένα παλιό κτήριο, ένα σχολείο, το εσωτερικό εμπορικού κτηρίου κοκ.



Οι υπόλοιποι 10 πόντοι προστίθενται επιπλέον στο τελικό σύνολο και αφορούν οι 4 από αυτούς την κατηγορία Τοπική Προτεραιότητα και οι υπόλοιποι 6 αυτή της Καινοτομίας στο Σχεδιασμό. Κάθε μια από τις ερωτήσεις κάθε κατηγορίας διαθέτει ένα χαρακτηρισμό, ο οποίος την καθιστά είτε υποχρεωτική, είτε προαιρετική. Για να εγκριθεί η πιστοποίηση ενός κτηρίου κατά LEED πρέπει ο ενδιαφερόμενος, σε πρώτο στάδιο, να έχει ικανοποιητική απάντηση για όλες τις υποχρεωτικές ερωτήσεις κάθε κατηγορίας. Έπειτα, απαιτείται η συγκέντρωση κατά ελάχιστο 40 πόντων, ώστε να υπάρξει η απλή πιστοποίηση, ενώ όσο αυξάνονται οι πόντοι που συγκεντρώνονται, αναβαθμίζεται και ο χαρακτηρισμός της πιστοποίησης σε «ασημένια» για τουλάχιστον 50 πόντους, «χρυσή» για τουλάχιστον 60 πόντους και πλατινένια για την καλύτερη δυνατή επίδοση με συγκέντρωση τουλάχιστον 80 πόντων. [3]



Σχήμα 5.2: Σύστημα βαθμολογίας κατά LEED

### 5.6.3 Energy Star



Σχήμα 5.3: Λογότυπο Energy Star

Το πρόγραμμα Energy Star ιδρύθηκε πριν 10 χρόνια από την Υπηρεσία Προστασίας του Περιβάλλοντος των Η.Π.Α. Στόχος του είναι η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και της εκπομπής ρύπων. Έχει βοηθήσει να αποτραπεί η εκπομπή 120 εκατομμυρίων τόνων διοξειδίου του άνθρακα μόνο στην Αμερική από βιομηχανίες όλων των ειδών. Πιο πρόσφατα έστρεψε την προσοχή του και στον τομέα της φιλοξενίας.

Ένα από τα πιο χρήσιμα εργαλεία που παρέχει είναι ένα διαδικτυακό σύστημα με το όνομα Portfolio Manager, που επιτρέπει ιδιοκτήτες κτηρίων να εισάγουν δεδομένα για το κτήριο και την κατανάλωση που κάνει και να λάβουν βαθμολογία με άριστα το 100. Βαθμολογίες άνω του 75 θεωρούνται άριστες. Με αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις μπορούν να δουν εύκολα και γρήγορα σε τι επίπεδο βρίσκονται και να παρακολουθούν τη βελτίωσή τους.

Ως αποτέλεσμα, τα κτήρια που έχουν πετύχει την πιστοποίηση Energy Star καταναλώνουν 40% λιγότερη ενέργεια και εκπέμπουν 35% λιγότερο διοξείδιο του άνθρακα από το μέσο όρο.

Βέβαια το πρόγραμμα αυτό ασχολείται αποκλειστικά με την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές διοξειδίου, δηλαδή με ένα ελάχιστο μέρος όσων περιλαμβάνει η έννοια αειφορία. **[24-25]**

#### 5.6.4 EU Ecolabel



Σχήμα 5.4: Λογότυπο EU Ecolabel

Το EU Ecolabel είναι το εθελοντικό περιβαλλοντικό πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτό το σήμα περιβαλλοντικής αριστείας απονέμεται σε προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε υψηλά περιβαλλοντικά πρότυπα καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους: από την εξόρυξη των πρώτων υλών, την παραγωγή, τη διανομή και τη διάθεση.

Είναι μία από τα πιο διεθνώς αναγνωρισμένες διακρίσεις που μπορεί να λάβει μία επιχείρηση για να πιστοποιήσει την αειφόρο λειτουργία της. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό τόσο για τους καταναλωτές που αναζητούν αν τα προϊόντα που αγοράζουν είναι πιστοποιημένα, όσο και για τις επιχειρήσεις που εφόσον αναγνωριστούν κερδίζουν την εμπιστοσύνη των πελατών.

Για την ανάπτυξη και τη βελτίωση του προγράμματος συνεργάζονται όλοι οι εθνικοί οργανισμοί περιβάλλοντος των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και ανεξάρτητοι ελεγκτές, επιστήμονες και μεγάλες εταιρίες. Το πρόγραμμα είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να βραβεύονται τα καλύτερα προϊόντα με βάση τον ανταγωνισμό, με στόχο μόνο το 10% έως 20% των προϊόντων να πληρούν τα κριτήρια ανά πάσα στιγμή. Αυτό σημαίνει ότι όσο βελτιώνονται οι πρακτικές σε ένα κλάδο τόσο αυξάνονται οι απαιτήσεις για την αναγνώριση ενός προϊόντος.

Το EU Ecolabel αφορά όλες τις κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών και σήμερα περιλαμβάνει πάνω από 37.000 πιστοποιημένα προϊόντα. Φυσικά, μία κατηγορία υπηρεσιών είναι ο τομέας της φιλοξενίας. Ένα τουριστικό κατάλυμα με το οικολογικό σήμα της ΕΕ διαθέτει: συστήματα διαχείρισης ενέργειας, νερού και αποβλήτων, ευνοεί τη χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, ελαχιστοποιεί τις επικίνδυνες ουσίες, και προωθεί την περιβαλλοντική εκπαίδευση και επικοινωνία. [26]



### 5.6.5 Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS)



Σχήμα 5.5: Λογότυπο EMAS

Το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) είναι ένας μηχανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω του οποίου αναγνωρίζονται οι οργανισμοί εκείνοι που βελτιώνουν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις σε διαρκή βάση. Καλύπτει όλους τους τομείς που αφορούν της οικονομίας και των υπηρεσιών και μπορεί να εφαρμοστεί σε όλο τον κόσμο.

Η συμμετοχή στο EMAS είναι εθελοντική και αυτή τη στιγμή πάνω από 4.500 οργανισμοί και περίπου 8.150 τοποθεσίες ανά τον κόσμο είναι πιστοποιημένα με το EMAS. Μεταξύ αυτών αρκετές πολυεθνικές εταιρίες καθώς και δημόσιες υπηρεσίες.

Το EMAS αποτελείται από τρία βασικά στοιχεία: την απόδοση, την αξιοπιστία και την διαφάνεια.

**Απόδοση:** Στόχος του EMAS είναι να βελτιώσει την περιβαλλοντική απόδοση των οργανισμών δεσμεύοντας τους να αξιολογούν και να μειώνουν την επίδρασή τους προς το περιβάλλον αλλά και να βελτιώνουν συνεχώς την απόδοσή τους.

**Αξιοπιστία:** Η εξωτερική και ανεξάρτητη φύση κατά την διαδικασία πιστοποίησης διασφαλίζει την αξιοπιστία του συστήματος. Αυτό περιλαμβάνει τόσο τις ενέργειες του οργανισμού για να βελτιώνεται όσο και την πληροφόρηση του κοινού μέσα από την περιβαλλοντική αναφορά.

**Διαφάνεια:** Η δημόσια παροχή πληροφοριών για την περιβαλλοντική επίδοση ενός οργανισμού είναι σημαντικός στόχος του μηχανισμού. Επιτυγχάνεται εξωτερικά μέσω της περιβαλλοντικής αναφοράς και εσωτερικά μέσω της δράσης των εργαζομένων για την εφαρμογή του σχήματος. Το λογότυπο του EMAS μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις εγκαταστάσεις, σε φυλλάδια ή σε συσκευασίες προϊόντων και είναι ένα ελκυστικό οπτικό εργαλείο που επιδεικνύει την δέσμευση του οργανισμού προς το περιβάλλον. [27]

### 5.6.6 Sustainable Tourism Eco-Certification Program: STEP



Σχήμα 5.6: Λογότυπο STEP

Το πρόγραμμα STEP δημιουργήθηκε από τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Sustainable Travel International (STI). Ο STI ιδρύθηκε το 2002 (Παγκόσμιο Έτος Οικοτουρισμού) και αφοσιώθηκε στην ανάπτυξη ενός συστήματος οικολογικής πιστοποίησης με παγκόσμια ανταπόκριση. Το STEP ανακοινώθηκε το 2006 και ήταν από τα πρώτα προγράμματα που αναγνωρίστηκαν επίσημα από το Global Sustainable Tourism Council (GSTC), το διεθνές συμβούλιο για την αειφορία στον τουρισμό.

Το STEP είναι σχεδιασμένο ώστε να καθοδηγεί εταιρίες ταξιδιών και τουρισμού προς την πλήρη εφαρμογή αειφόρων πρακτικών στις λειτουργίες της. Η εφαρμογή του προγράμματος ξεκινάει από μία διαδικασία αυτό-αξιολόγησης. Στη συνέχεια προσφέρεται ένα σετ από γενικές οδηγίες και πρακτικές και κάθε επιχείρηση μπορεί να αναγνωρίσει και να εφαρμόσει αυτές που της ταιριάζουν καλύτερα. Ταυτόχρονα προσφέρονται εργαλεία για την περιοδική παρακολούθηση και βελτίωση των πρακτικών αυτών.

Η πιστοποίηση STEP είναι διαθέσιμη για όλες τις επιχειρήσεις τουρισμού. Περιλαμβάνει πάνω από 70 πρακτικές που η κάθε μία περιλαμβάνει διάφορα επίπεδα εφαρμογής. Τα επίπεδα κατατάσσονται σε:

- Βασικά κριτήρια χαμηλού κόστους
- Ενδιάμεσα κριτήρια που βασίζονται σε δράσεις
- Προχωρημένα κριτήρια με βάση τον εσωτερικό έλεγχο
- Απαιτητικά κριτήρια για επιχειρήσεις με εξαιρετικές επιδόσεις

Οι πρακτικές που περιλαμβάνει το πρόγραμμα χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Επιχειρησιακός σχεδιασμός
- Δέσμευση εργαζομένων
- Εργασιακές πρακτικές
- Διαχείριση περιβάλλοντος
- Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας
- Επίδραση στην κοινωνία και το οικοσύστημα

- Επικοινωνία με τους φιλοξενούμενους

Τέλος, ο STI πιο πρόσφατα ίδρυσε και ειδικό πρόγραμμα πιστοποίησης αειφορίας για πολυτελείς επιχειρήσεις, το Luxury Eco Certification Standard (LECS). Όταν ιδρύθηκε ήταν το μοναδικό εθελοντικό πρόγραμμα πιστοποίησης μη κερδοσκοπικού οργανισμού που απευθύνεται αποκλειστικά σε επιχειρήσεις πολυτελούς φιλοξενίας. [24, 28]

### 5.6.7 Green Globe International



Σχήμα 5.7: Λογότυπο Green Globe

Το πρόγραμμα Green Globe Certification παρέχει την πιστοποίηση, την κατάρτιση και την εκπαίδευση, καθώς και υπηρεσίες μάρκετινγκ σε 83 χώρες σε όλο τον κόσμο. Βασισμένο στο Λος Άντζελες στην Καλιφόρνια και με εταίρους στο Μεξικό, τη Νότια Αμερική, τη Νότια Αφρική, τη Μέση Ανατολή, την Καραϊβική και την Ευρώπη, το Green Globe Certification παρέχει πιστοποίηση για την αειφόρο λειτουργία και τη διαχείριση σε εταιρίες ταξιδίων και τουρισμού καθώς και επιχειρήσεις που σχετίζονται με τους προμηθευτές τους. Η Πιστοποίηση Green Globe διατηρεί επίσης ένα παγκόσμιο δίκτυο ανεξάρτητων ελεγκτών, οι οποίοι παρέχουν έλεγχο από τρίτους και επικύρωση.

Το Πρότυπο Πιστοποίησης Green Globe βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτά κριτήρια που έχουν αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια των 15 χρόνων του προγράμματος Green Globe. Το Πρότυπο Green Globe είναι σε εναρμόνιση με άλλα καθιερωμένα προγράμματα πιστοποίησης αειφορίας σε όλο τον κόσμο. Η διαδικασία της εναρμόνισης συμβάλλει στη διατήρηση βασικών κριτηρίων και ταυτόχρονα θέτει περιφερειακά ζητήματα μέσω της υιοθέτησης των τοπικών προτύπων.

Η Πιστοποίηση Green Globe λειτουργεί με άδεια είκοσι ετών με δικαίωμα ανανέωσης από την Green Globe Ltd UK, ιδιοκτήτρια της μάρκας σε όλο τον κόσμο. Το πρόγραμμα συμμετέχει σε όλες τις διεθνείς εκθέσεις για τον τουρισμό και διοργανώνει πολλά συνέδρια σε διάφορους προορισμούς ώστε να ενημερώσει για τις τελευταίες εξελίξεις στην αειφόρο ανάπτυξη.

Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του προγράμματος, είναι φτιαγμένο ώστε να παρακολουθεί τις επιδόσεις των επιχειρήσεων τουρισμού και των προμηθευτών τους. Οι επιχειρήσεις μπορούν να

παρακολουθούν την πορεία τους και να καταγράφουν τις επιτυχίες τους στην πορεία μέχρι την πιστοποίηση.

Τα στάνταρ του Green Globe είναι μία συλλογή από 337 δείκτες που προέρχονται από 41 διαφορετικά κριτήρια βιωσιμότητας. Οι δείκτες μπορεί να διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο πιστοποίησης καθώς και με γεωγραφικά κριτήρια. Τα στάνταρ μελετώνται και ανανεώνονται δύο φορές το χρόνο. [24, 29]

### 5.6.8 Travelife



Σχήμα 5.8: Λογότυπο Travelife

Ο Travelife είναι ένας διεθνής οργανισμός πιστοποίησης αειφορίας για τον κλάδο των ταξιδίων. Το σήμα του Travelife δημιουργήθηκε το 2007 σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Ένωση και είναι πλέον ένα από τα πιο αναγνωρισμένα σήματα σε όλο τον κόσμο.

Οι υπηρεσίες του χωρίζονται σε τρία ανεξάρτητα σκέλη: ξενοδοχεία και διαμονή, φιλοξενούμενοι και οργανισμοί ταξιδίων.

Όσον αφορά τα ξενοδοχεία, έχει 1.300 μέλη παγκοσμίως τα οποία βοηθάει να βελτιώσουν την περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική επιρροή τους. Τα ξενοδοχεία που πληρούν τις προϋποθέσεις του προγράμματος βραβεύονται με το σήμα Travelife ώστε να προωθήσουν την αειφόρο λειτουργία τους.

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε μέσα από την βιομηχανία ταξιδίων ως ένα οικονομικά προσιτό και δίκαιο σύστημα για να βοηθήσει ξενοδοχεία να βελτιώσουν τις πρακτικές τους.

Η διαδικασία πιστοποίησης αποτελείται από μία αξιολόγηση με βάση τα αποτελέσματα ενός ερωτηματολογίου. Υπάρχουν δύο κατηγορίες ερωτηματολογίων, μία για μικρά ξενοδοχεία (έως 160 κλίνες) και μία για μεγάλα (πάνω από 160 κλίνες).

Υπάρχουν δύο επίπεδα επιτυχίας στο πρόγραμμα, το βραβείο Travelife gold και το Travelife Award of Excellence. Για το κάθε βραβείο υπάρχει ξεχωριστή λίστα με κριτήρια που πρέπει να πληροί το ξενοδοχείο. [30]

### 5.6.9 Green Key Global



Σχήμα 5.9: Λογότυπο Green Key

Το πρόγραμμα Green Key ιδρύθηκε τη δεκαετία του 1990 στον Καναδά, όπου σήμερα έχει 1.200 πιστοποιημένα ξενοδοχεία. Πιο πρόσφατα επεκτάθηκε στις ΗΠΑ και παγκόσμια με μεγάλη επιτυχία. Ένας από τους πιο σημαντικούς πελάτες της είναι η αλυσίδα Fairmont.

Ο οργανισμός δίνει ένα online ερωτηματολόγιο με 140 ερωτήσεις και ανάλογα με τα αποτελέσματα απονέμει στα ξενοδοχεία μία βαθμολογία από ένα έως πέντε Green Keys. Τα μέλη του λαμβάνουν καθοδήγηση ώστε να βελτιώσουν τις πρακτικές τους και να κερδίσουν επιπλέον κλειδιά.

Κύριο μέλημα του οργανισμού είναι η βελτίωση των λειτουργιών και η υιοθεσία καλών πρακτικών. Προσπαθεί να εκπαιδεύσει τα ξενοδοχεία για το πώς θα μειώσουν τις επιπτώσεις στο περιβάλλον, θα μειώσουν χρήματα και θα προσελκύσουν πελάτες που ενδιαφέρονται για το περιβάλλον.

Το ερωτηματολόγιό του αφορά εννέα βασικούς τομείς λειτουργιών:

- Διαχείριση ενέργειας
- Διαχείριση νερού
- Διαχείριση στερεών αποβλήτων
- Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων
- Ποιότητα αέρα σε εσωτερικούς χώρους
- Συμβολή στην κοινωνία
- Κτηριακές υποδομές
- Χρήση γης

Πρόσφατα το πρόγραμμα υιοθέτησε και επί τόπου ελέγχους σε κάποια από τα ξενοδοχεία που πιστοποιεί.

Τέλος τον Ιούλιο του 2014 ο οργανισμός παρουσίασε ένα νέο πρόγραμμα ειδικά για συναντήσεις και συνέδρια, το Green Key Meetings Certifications Program. [24, 31]

### 5.6.10 Green Seal



Σχήμα 5.10: Λογότυπο Green Seal

Το Green Seal παρέχει επιστημονικά βασισμένη περιβαλλοντική πιστοποίηση στον τομέα της φιλοξενίας από το 1995. Όμως είναι ένα αναγνωρισμένο όνομα σε πολλούς κλάδους εκτός της φιλοξενίας. Αποτελεί εγγύηση αειφορίας σε πάνω από 40 κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών.

Το πρόγραμμα Green Seal ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό επειδή επικεντρώνεται στον επί τόπου έλεγχο από ανεξάρτητους ελεγκτές, οι οποίοι ελέγχουν συχνά το ξενοδοχείο ώστε οι πρακτικές που χρησιμοποιεί να είναι αειφόρες. Οι κατηγορίες που παρακολουθεί είναι:

- Ελαχιστοποίηση απορριμμάτων, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση
- Ενεργειακή απόδοση, εξοικονόμηση και διαχείριση
- Διαχείριση υδάτινων πόρων
- Διαχείριση λυμάτων
- Αγορές με περιβαλλοντική ευθύνη

Αξίζει να σημειωθεί ότι το Αμερικανικό Ινστιτούτο Πιστοποίησης (ANSI) αναγνώρισε το Green Seal ως το πρώτο επίσημα αναγνωρισμένο πρόγραμμα για «πράσινα» εστιατόρια και υπηρεσίες φαγητού. Αυτά, φυσικά, περιλαμβάνουν και τα εστιατόρια των ξενοδοχειακών μονάδων. [24,32]

### 5.6.11 Green Tourism Business Scheme (GTBS)





#### 5.11. Λογότυπο GTBS

Ο GTBS ιδρύθηκε το 1997 και είναι το μοναδικό πρόγραμμα πιστοποίησης πράσινων επιχειρήσεων που αναγνωρίζεται από το Visit Britain, τον εθνικό οργανισμό τουρισμού του Ηνωμένου Βασιλείου. Μεταξύ άλλων τύπων επιχειρήσεων, ασχολείται με ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων φιλοξενίας, όπως ξενοδοχεία, ξενώνες, κάμπινγκ και εστίες. Η αποστολή των κριτηρίων πιστοποίησης του οργανισμού είναι «να προσφέρει τις αρχές ώστε οι τουριστικές επιχειρήσεις να κάνουν τις λειτουργίες τους ενώ προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας».

Τα κριτήρια χωρίζονται σε 10 κατηγορίες και αποτελούνται από 150 διαφορετικά μέτρα:

- Τήρηση περιβαλλοντικής νομοθεσίας
- Διοίκηση και μάρκετινγκ
- Κοινωνική συμμετοχή και επικοινωνία
- Διαχείριση ενέργειας
- Διαχείριση νερού
- Διαχείριση απορριμμάτων
- Προμήθειες
- Μεταφορές
- Προστασία της φύσης και του πολιτισμού
- Καινοτομία

Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα πιστοποίησης, ανάλογα με το βαθμό συμμόρφωσης στις οδηγίες: Going Green, Bronze, Silver και Gold.

Οι επιχειρήσεις που πιστοποιούνται πρέπει να ελέγχονται κάθε δύο χρόνια για ανανέωση της πιστοποίησης.

Αυτή τη στιγμή, πάνω από 700 ξενοδοχεία και ξενώνες στο Ηνωμένο Βασίλειο έχουν πιστοποιηθεί ή είναι στη διαδικασία πιστοποίησης από τον GTBS. Μεταξύ αυτών είναι και τα Jurys Inns, που θεωρείται η πιο «πράσινη» αλυσίδα ξενοδοχείων στη χώρα, με όλα της τα ξενοδοχεία στη Μεγάλη Βρετανία και την Ιρλανδία (29) να είναι πιστοποιημένα με το αργυρό ή το χρυσό βραβείο. [24]



## 6 Δεδομένα μελέτης. Τόπος και εταιρία

### 6.1 Ο Τουρισμός στην Ελλάδα – Στοιχεία και στατιστικά

#### 6.1.1 Γενικά

Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες της Ελληνικής οικονομίας τις τελευταίες δεκαετίες είναι ο τουρισμός. Ειδικά τα τελευταία χρόνια με την οικονομική κρίση, η χώρα βασίστηκε πολύ στην τουριστική βιομηχανία που ήταν ίσως ο κλάδος που πλήχθηκε λιγότερο. Η τουριστική κίνηση το καλοκαίρι είναι πολύ πιο έντονη λόγω του καλού καιρού στα νησιά. Παρόλα αυτά και τους χειμερινούς μήνες έρχονται πολλοί επισκέπτες στην ηπειρωτική χώρα και ειδικά στην Αθήνα.

Οι τουρίστες επισκέπτονται τη χώρα για πολλούς λόγους:

- **Ιστορία:** Η πλούσια ιστορία ξεχωρίζει την Ελλάδα από τους υπόλοιπους τουριστικούς προορισμούς. Οι επισκέπτες θέλουν να δουν ιστορικά μνημεία όπως ο Παρθενώνας, η Βεργίνα και η Ολυμπία και να μάθουν για τον τόπο που γεννήθηκε η Δημοκρατία, η φιλοσοφία και οι έζησαν μερικές από τις σπουδαιότερες προσωπικότητες όλων των εποχών.
- **Κλίμα:** Το κλίμα στην Ελλάδα είναι ιδανικό για τον τουρισμό. Ειδικά το καλοκαίρι ο καιρός είναι εξαιρετικός και οι τουρίστες μπορούν να απολαύσουν τον ήλιο. Οι καλές καιρικές συνθήκες προσελκύουν επισκέπτες κυρίως από τις βορειότερες χώρες.
- **Νησιά – παραλίες:** Οι ελληνικές παραλίες συγκαταλέγονται στις καλύτερες του κόσμου. Στην ιστοσελίδα [ranker.com](http://ranker.com) το 2014 ψηφίστηκαν στη 1<sup>η</sup> θέση μεταξύ όλων των χωρών. [33]
- **Πολιτισμός:** Στην Ελλάδα οι επισκέπτες μπορούν να έρθουν σε επαφή με τον ελληνικό πολιτισμό, να δουν τον ιδιαίτερο τρόπο ζωής των κατοίκων και να γνωρίσουν τα ήθη και τα έθιμα των περιοχών που πηγαίνουν. Ιδιαίτερα δημοφιλείς είναι η ελληνική κουζίνα, οι τοπικοί χοροί και η ιδιαίτερη αρχιτεκτονική.

Τουρίστες έρχονται την Ελλάδα από όλο τον κόσμο, αφού είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς προορισμούς. Χαρακτηριστικά το 2014 ψηφίστηκε στην 9<sup>η</sup> θέση των καλύτερων χωρών για να ταξιδέψει κανείς στην ιστοσελίδα [Ranker.com](http://Ranker.com) [34]. Το 2005 σε δημοσκόπηση που έγινε στην Κίνα ψηφίστηκε ως ο πρώτος καλύτερος τουριστικός προορισμός. Το Νοέμβριο του 2006 η Αυστρία ανακοίνωσε ότι η Ελλάδα ήταν ο αγαπημένος προορισμός. Πιο διάσημες τουριστικές περιοχές της Ελλάδας είναι η Αθήνα,





η Θεσσαλονίκη και τα νησιά του Αιγαίου και του Ιονίου όπως η Κρήτη, η Μύκονος, η Σαντορίνη, η Πάρος, η Ρόδος, η Κέρκυρα και η Ζάκυνθος. [35]

### 6.1.2 Στοιχεία και αριθμοί

Σύμφωνα με την έκθεση του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) για το 2012 ο τουρισμός αποτελεί το 16,5% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (ΑΕΠ) της χώρας. Στον κλάδο απασχολείται το 18,4% του εργατικού προσωπικού, δηλαδή 758.000 άτομα. Η Ελλάδα κατέχει το 3,3% της Ευρωπαϊκής τουριστικής αγοράς και το 1,7% της παγκόσμιας. [36]

Το 2013 την Ελλάδα επισκέφτηκαν 17,9 εκατομμύρια τουρίστες και απέφεραν 11,9 δισεκατομμύρια ευρώ άμεσα έσοδα σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος. Το 2013 αποτέλεσε χρονιά θεαματικής ανάκαμψης του ελληνικού τουρισμού, καθώς όλες οι βασικές τουριστικές μεταβλητές κατέγραψαν διψήφιο ποσοστό αύξησης. Οι αφίξεις αυξήθηκαν κατά 15,4%, οι διανυκτερεύσεις κατά 14,5% και οι εισπράξεις κατά 18,1%.

Η Ευρώπη παρέμεινε η κύρια πηγή προέλευσης τουριστών στην Ελλάδα με ποσοστό 88%. Το μερίδιο όμως της Ευρώπης το 2013 σημείωσε μικρή μείωση σε σχέση με το 2012, ενώ αντίθετα αυξήθηκαν τα μερίδια της Ασίας και της Αμερικής. Οι αφίξεις από την Κίνα αυξήθηκαν πάνω από 160%, από τη Ρωσία 54% και από την Τουρκία 35%. Από τις ευρωπαϊκές χώρες, οι Γερμανοί τουρίστες εξακολουθούν να έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο στην ελληνική τουριστική αγορά, με δεύτερους του Βρετανούς.

Σε ό,τι αφορά το ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας, έχει αυξηθεί κατά 23% περίπου από το 2000 μέχρι σήμερα. Την περίοδο 2009 έως 2013 άνοιξαν 914 νέα ξενοδοχεία, το 73% των οποίων εντάσσεται στις τρεις υψηλότερες κατηγορίες, ενώ διέκοψαν τα λειτουργία τους 613 μονάδες συνολικής δυναμικότητας 34.480 κλινών, από τις οποίες μόνο το 3% προερχόταν από τις υψηλές κατηγορίες. [37]

Όσον αφορά την εποχικότητα, τα στοιχεία δείχνουν ότι τους καλοκαιρινούς μήνες συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος της τουριστικής κίνησης. Χαρακτηριστικά από τον Ιούνιο μέχρι τον Σεπτέμβριο έχουμε 67% των επισκέψεων, ενώ από το Νοέμβριο έως τον Απρίλιο το 16% συνολικά. [36]

Στις πρώτες θέσεις των αεροδρομίων με τις περισσότερες αφίξεις για το 2013 βρίσκεται το Ηράκλειο (2.492.000), η Αθήνα (2.357.000), η Ρόδος (1.793.000) και η Θεσσαλονίκη (1.227.000). [38]

Τέλος παρατηρείται ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία βρίσκονται στην Κρήτη με ποσοστό 21%, το 18% στα Δωδεκάνησα, 14% στη Μακεδονία ενώ η Σταθερά Ελλάδα έχει το 12%. [36]



### 6.1.3 Προοπτικές για το μέλλον

Οι προβλέψεις για το μέλλον του τουρισμού στην Ελλάδα είναι αρκετά θετικές. Τα στοιχεία των τελευταίων ετών έχουν δείξει ότι η τουριστική κίνηση παρέμεινε σταθερή εν μέσω οικονομικής κρίσης και αρνητικής διαφήμισης από τα Μέσα Ενημέρωσης του εξωτερικού. Επίσης, παρά την προσπάθεια των ανταγωνιστών να προσφέρουν ελκυστικές τιμές και περισσότερες υπηρεσίες, η Ελλάδα έχει το πλεονέκτημα της μοναδικής ιστορίας και της φήμης της ως κορυφαίου προορισμού. Ιστορικά αξιοθέατα όπως ο Παρθενώνας ή η μοναδική ομορφιά του ηλιοβασιλέματος στη Σαντορίνη δεν μπορούν να συγκριθούν με ό,τι προσφέρει ο ανταγωνισμός.

Βραχυπρόθεσμα, για το 2015 τα πρώτα στοιχεία από τους tour operators του εξωτερικού είναι εξαιρετικά. Αρχικά στην αγορά της Γερμανίας, όπου τα ταξιδιωτικά γραφεία διαφημίζουν από τώρα τα προσφερόμενα πακέτα διακοπών της επόμενης χρονιάς με προορισμό την Ελλάδα. Αν και ακόμη είναι πολύ νωρίς για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα αναφορικά με την εξέλιξη της ζήτησης, οι πρώτες μετρήσεις έδειξαν ότι τα έσοδα από τις πωλήσεις των tour operator τον Αύγουστο για το επόμενο καλοκαίρι ήταν αυξημένα κατά 7,8% έναντι 5,4% την ίδια περίοδο πέρσι. Οι Γερμανοί, οι οποίοι φημίζονται για την προτίμησή τους στο «early booking», προχωρούν επίσης σε κρατήσεις πακέτων για τη χειμερινή σεζόν, δίνοντας ελπίδα όχι μόνο για επέκταση της τουριστικής περιόδου, αλλά για την προώθηση του city break.

Οι προοπτικές ανάκαμψης φαίνεται να είναι ακόμη μεγαλύτερες για τη γαλλική αγορά. Η ζήτηση μέχρι τώρα αφήνει πολλά περιθώρια αισιοδοξίας: ήδη οι Γάλλοι επισκέπτες εμφάνισαν αύξηση 19,4% τους πρώτους επτά μήνες και, όπως έδειξαν τα στοιχεία Τράπεζας της Ελλάδος, τα έσοδα άγγιξαν τα 510 εκατ. ευρώ (+25,3%). Σύμφωνα με παράγοντες της αγοράς οι Γάλλοι ίσως φθάσουν φέτος το 1,2 εκατ. επισκέπτες.

Οι προσπάθειες για προβολή της Ελλάδας και στη σκανδιναβική αγορά δείχνουν πλέον να αποδίδουν καρπούς. Οι tour operator που δραστηριοποιούνται στις αγορές της Σουηδίας και της Νορβηγίας κάνουν λόγο για αύξηση 8-10% στις αφίξεις της επόμενης χρονιάς. Αν και ακόμη απαιτούνται πολλές προσπάθειες για να προβληθεί σωστά η Ελλάδα στις σκανδιναβικές χώρες, είναι ενδεικτικό πως η TUI Nordic τριπλασίασε τα αεροπορικά της δρομολόγια προς τους προορισμούς της Κρήτης και της Ρόδου την τελευταία τριετία, ενώ η Ελλάδα συγκεντρώνει για το καλοκαίρι του 2014 τον υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης μεταξύ των πελατών του γνωστού tour operator.



Η ρωσική αγορά αποτελεί «πληγή» βραχυπρόθεσμα καθώς τελευταία αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα με ταξιδιωτικούς οργανισμούς να πτωχεύουν μαζικά. Για το 2015 αναμένεται πτώση περίπου 20% στην κίνηση από τη Ρωσία. [39]

Όσον αφορά την Ένωση Ξενοδόχων Ελλάδος (ΞΕΕ) έχει θέσει πέντε βασικούς άξονες παρεμβάσεων πρώτης γραμμής, οι οποίοι μπορούν να δώσουν ώθηση στον ελληνικό τουρισμό και στην ελληνική ξενοδοχία. Πρόσφατα παρουσίασε τη δημιουργία ενός «Οδικού Χάρτη» για τον ελληνικό τουρισμό τα επόμενα χρόνια. Αυτοί είναι:

- Εμπλουτισμός του τουριστικού προϊόντος με νέες θεματικές και προσοδοφόρες μορφές τουρισμού.
- Αναβάθμιση των παρεχόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών.
- Στήριξη των Ελληνικών Ξενοδοχείων και καταλυμάτων.
- Προσδιορισμός μοντέλου τουριστικής ανάπτυξης.
- Επένδυση πόρων στην Εθνική Τουριστική Προβολή [37]

## 6.2 Ο Τουρισμός στη Ρόδο

Η Ρόδος, με έκταση 1400,68 τετραγωνικά χιλιόμετρα, είναι το μεγαλύτερο νησί των Δωδεκανήσων και το τέταρτο σε έκταση νησί της Ελλάδας, μετά την Κρήτη, την Εύβοια και τη Λέσβο. Ο πληθυσμός της ανέρχεται σε 115.290 κατοίκους, σύμφωνα με απογραφή που έγινε το 2011, και καθιστά τη Ρόδο το πολυπληθέστερο ελληνικό νησί -εκτός της Κρήτης και της Εύβοιας. Διαθέτει ακτογραμμές μήκους 253 χιλιομέτρων.

Το νησί έχουν κατοικήσει διάφοροι πολιτισμοί ανά τους αιώνες οπότε η ιστορία της είναι πολύ πλούσια. Τα αρχαία χρόνια στο νησί έζησαν οι Φοίνικες, οι Μινωίτες και οι Δωριείς που ίδρυσαν τρεις μεγάλες πόλεις, την Λίνδο, την Κάμειρο και την Ιαλυσό. Εκείνη την εποχή έζησε ο Κλεόβουλος ο Ρόδιος, ένας από τους επτά σοφούς ενώ χτίστηκε και το πιο γνωστό μνημείο του νησιού, ο Κολοσσός της Ρόδου. Το Μεσαίωνα το νησί κατοικήθηκε από το τάγμα των Ιπποτών του Αγίου Ιωάννη που έκτισαν την Μεσαιωνική Πόλη που σήμερα είναι Μνημείο Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO και μία από τις καλύτερα διατηρημένες Μεσαιωνικές Πόλεις. Το 1522 η πόλη κατακτήθηκε από τον Σουλεϊμάν το Μεγαλοπρεπή και παρέμεινε υπόδουλη έως το 1912 που παραχωρήθηκε στους Ιταλούς. Οι Ιταλοί στα 35 χρόνια που κατείχαν τη Ρόδο έκαναν πολύ σημαντικά έργα και άφησαν αρκετά μνημεία Ιταλικής και φασιστικής αρχιτεκτονικής. Από το 1947 μαζί με τα υπόλοιπα Δωδεκάνησα εντάχθηκε στην Ελλάδα.



Όσον αφορά τον τουρισμό, το "σμαραγδένιο νησί" οι Ιταλοί το αξιοποίησαν ως παραθεριστικό θέρετρο πολυτελείας και βοήθησαν να αποκτήσει φήμη και τουριστικές υποδομές. Σήμερα κατακλύζεται κάθε χρόνο από χιλιάδες τουρίστες από όλα τα μέρη της Γης που το επισκέπτονται για να απολαύσουν τη θάλασσα, τη φύση και τα αξιοθέατα του. [40]

Το 2013 η Ρόδος ήταν ο 3<sup>ος</sup> δημοφιλέστερος τουριστικός προορισμός της Ελλάδας, πίσω από την Κρήτη και την Αθήνα καθώς στο νησί αφίχθηκαν 1.793.000 τουρίστες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αριθμός αυτός αυξάνεται συνεχώς την τελευταία δεκαετία αφού οι υποδομές βελτιώνονται και οι διεθνείς αγορές διευρύνονται. [38]

### **6.3 Η εταιρία – Sunwing Resort & Spa Kallithea Rhodes**

Για τη διεξαγωγή της μελέτης αναζητήθηκε η συνεργασία με μία μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα. Λόγω καταγωγής από τη Ρόδο και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του νησιού ως δημοφιλή τουριστικού προορισμού η επιλογή ενός ξενοδοχείου από το νησί ήταν ιδανική. Προσεγγίστηκαν αρκετά ξενοδοχεία καθώς και η Ένωση Ξενοδόχων Ρόδου ώστε να βρεθεί το κατάλληλο που αφενός θα είχε τις υποδομές και αφετέρου τη διάθεση να συντάξει μια αναφορά αειφορίας. Τελικά επετεύχθη η συνεργασία με ένα από τα πιο πρωτοπόρα ξενοδοχεία σε περιβαλλοντικά θέματα, το Sunwing Resort & Spa Kallithea.

Το Sunwing Resort & Spa Kallithea Rhodes είναι ένα μεγάλο ξενοδοχείο που βρίσκεται στην περιοχή Καλλιθέα της Ρόδου. Ανήκει στην αλυσίδα ξενοδοχείων Sunwing Family Resorts που περιλαμβάνει άλλα 11 ξενοδοχεία ανά τον κόσμο και είναι μέρος του ταξιδιωτικού οργανισμού Thomas Cook. Πελάτες του είναι αποκλειστικά οικογένειες με μικρά παιδιά από τις χώρες τις Σκανδιναβίας. Έχει 2.000 κλίνες σε 572 δωμάτια και απασχολεί 281 άτομα. . Είναι ανοικτό από τον Απρίλιο έως τον Οκτώβριο και μέσα στο ξενοδοχείο λειτουργούν 4 εστιατόρια, 4 μπαρ, πισίνες, χώροι άθλησης, μίνι μάρκετ, κέντρο ευεξίας, ιατρείο και χώροι διασκέδασης.

#### **6.3.1 Οφέλη ξενοδοχείου**

Όσον αφορά την αειφορία, το Sunwing Resort & Spa πρωτοπορεί όχι μόνο στην αγορά της Ρόδου αλλά και Πανευρωπαϊκά. Την τελευταία δεκαετία έχει δοθεί πολύ μεγάλη έμφαση στο περιβάλλον και έχουν γίνει επενδύσεις σε τεχνολογίες εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και απορριμμάτων καθώς και μείωσης των ρύπων. Ως αποτέλεσμα κέρδισε πολλές διεθνείς διακρίσεις με πιο πρόσφατη το βραβείο Travelife Gold το 2010 και το 2013. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003 ήταν και το πρώτο ξενοδοχείο στην Ευρώπη που βραβεύτηκε με το οικολογικό σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ECO-label Euro Flower αρχικά και Ευρωπαϊκό οικολογικό σήμα σήμερα.



Μέχρι τώρα το ξενοδοχείο εξέδιδε ετήσιες περιβαλλοντικές εκθέσεις για να προωθήσει την περιβαλλοντική εικόνα του. Οι εκθέσεις αυτές, όμως, καλύπτουν μόνο το περιβαλλοντικό μέρος της αειφορίας και δεν ασχολείται με τα κοινωνικά και οικονομικά θέματα. Στοιχεία για την αειφορία καταγράφονταν ήδη ώστε να εκδίδονται αναφορές αειφορίας σε επίπεδο οργανισμού για ολόκληρο τον όμιλο Thomas Cook Group. Οι αναφορές αυτές όμως αφορούν πολύ μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων από διάφορους κλάδους (ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρίες, ταξιδιωτικούς πράκτορες κλπ) με αποτέλεσμα να μην ξεχωρίζουν οι επιδόσεις κάθε εταιρίας.

Έτσι προέκυψε η προοπτική να εκδίδεται ετήσια αναφορά αειφορίας συνολικά για όλα τα Sunwing Family Resort. Στα πλαίσια αυτή της προσπάθειας αποφασίστηκε για το 2013 να γίνει πιλοτική έκθεση μόνο για τη μονάδα της Καλλιθέας Ρόδου ώστε να διευρυνθεί μελλοντικά. Μερικά από οφέλη της εταιρίας είναι τα εξής:

- Καλύτερη μέτρηση και παρακολούθηση της απόδοσης
- Βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας
- Προώθηση διαφάνειας διαδικασιών
- Διαφήμιση προς τους πελάτες
- Ενημέρωση μετόχων και προμηθευτών για τις επιδόσεις της εταιρίας
- Προσέλκυση υποψήφιων εργαζομένων



## 7 Μέθοδος μελέτης και παρατηρήσεις

### 7.1 Μέθοδος μελέτης

Η μελέτη που έγινε στα πλαίσια της Διπλωματικής Εργασίας είναι μία Αναφορά Αειφορίας (Sustainability Report). Οι αναφορές αυτές εκδίδονται σε ετήσια βάση από οργανισμούς που θέλουν να παρουσιάσουν τις δράσεις τους για την αειφορία στους μετόχους, τους πελάτες και τους συνεργάτες τους. Στις βαριές βιομηχανίες οι αναφορές αυτές είναι κοινή πρακτική και τα τελευταία χρόνια απαραίτητες από το Νόμο. Στον ξενοδοχειακό τομέα, όμως, είναι κάτι καινούργιο και έχει υιοθετηθεί μόνο από τους πιο πρωτοπόρους οργανισμούς.

Κατά τη διάρκεια της μελέτης συνεργαστήκαμε με τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και συγκεκριμένα με τον Γενικό Διευθυντή του ξενοδοχείου και Περιφερειακό Διευθυντή του οργανισμού και τη Διευθύντρια Αειφορίας, Ασφάλειας και Υγιεινής του ξενοδοχείου αλλά και ολόκληρης της αλυσίδας.

Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν προήλθαν από τις εσωτερικές αναφορές της εταιρίας, τις δημόσιες περιβαλλοντικές αναφορές που εκδίδουν τα Sunwing Family Resorts σε ετήσια βάση και σε προσωπικές παρατηρήσεις. Επίσης συνομιλίες με διάφορα μέλη του προσωπικού βοήθησαν στον εντοπισμό διάφορων δράσεων και επιβεβαίωσης της φιλοσοφία της εταιρίας.

Τέλος τονίζεται ότι η αναφορά αυτή είναι ανεπίσημη και σκοπό έχει την βελτίωση του τρόπου καταγραφής και παρουσίασης των δράσεων της εταιρίας ενώ αποβλέπει μακροπρόθεσμα στην καθιέρωση της πρακτικής στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο και στις υπόλοιπες μονάδες της αλυσίδας.

### 7.2 Δομή Αναφοράς Αειφορίας

Όσον αφορά τη δομή μίας αναφοράς αειφορίας δεν υπάρχουν αυστηρά καθορισμένα κριτήρια. Κάθε οργανισμός μπορεί να δομεί τις αναφορές του διαφορετικά και συνηθίζεται να τονίζονται τα δυνατά του σημεία. Αυτό συμβαίνει διότι η πρακτική είναι σχετικά νέα και δεν έχει επικρατήσει ακόμα κάποιο συγκεκριμένο αυστηρό πρότυπο.

Παρόλα αυτά οι μεγαλύτεροι οργανισμοί τείνουν να υιοθετούν τις οδηγίες του Global Reporting Initiative, που αποτελούν κατά γενική ομολογία τα υψηλότερα στάνταρ. Οι οδηγίες του GRI δεν επιβάλλουν μία συγκεκριμένη δομή, όμως περιλαμβάνουν έναν αριθμό οδηγιών – ερωτημάτων τα οποία πρέπει να απαντηθούν εντός της αναφοράς.



Τις περισσότερες φορές στο πρώτο μέρος μιας αναφοράς αειφορίας παρουσιάζεται ο οργανισμός. Στην πρώτη σελίδα βρίσκεται ένας χαιρετισμός από τον πρόεδρο και έπειτα αναλύεται η δομή της εταιρίας, οι αγορές που εξυπηρετεί, οι υπηρεσίες που προσφέρει, η φιλοσοφία της για την αειφορία και το ιστορικό των δράσεών της.

Στη συνέχεια συνηθίζεται να χωρίζεται σε διαφορετικά μέρη που καλύπτουν τα στοιχεία και τις δράσεις γύρω από τους τρεις άξονες της αειφορίας, δηλαδή το περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία. Συχνά τα κομμάτια χωρίζονται διαφορετικά σε περισσότερα μέρη με βάση τα στοιχεία που θέλει να τονίσει η εταιρία.

Στο τέλος της αναφοράς παρουσιάζονται συνολικά τα αποτελέσματα σε μορφή πίνακα καθώς και οι διακρίσεις που έχει κερδίσει η εταιρία ενώ σχολιάζονται και τα σημαντικότερα στοιχεία. Επίσης εάν η αναφορά ακολουθήσει τις οδηγίες GRI επιβάλλεται να υπάρχει ειδικός πίνακας στο τέλος που αναφέρει ποιες από τις οδηγίες καλύπτονται στην έκθεση και σε ποια σημεία.

Για τη σύνταξη της αναφοράς που ακολουθεί ακολουθήθηκαν οι οδηγίες αναφοράς τέταρτης γενιάς του Global Reporting Initiative (GRI). Η δομή της βασίζεται στα πρότυπα του GRI και σε αντίστοιχες αναφορές μεγάλων ξενοδοχείων. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο ένα ξενοδοχείο στην Ελλάδα έχει δημοσιεύσει αναφορά αειφορίας στα πρότυπα του GRI, το Club Hotel Casino Loutraki το 2011.

Σημειώνεται ότι λόγω της φύσης της Αναφοράς ως Διπλωματικής Εργασίας η δομή της έχει προσαρμοστεί. Μία φυσιολογική αναφορά αειφορίας θα έπρεπε να εκδίδεται ως ξεχωριστό έντυπο και να περιέχει αρκετά γραφικά στοιχεία, εικόνες και να διαφημίζει περισσότερο την εταιρία.

### **7.3 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα**

Η σύνταξη της παρακάτω αναφοράς αποδείχθηκε αρκετά δύσκολη αφού μέχρι σήμερα καμία εταιρία φιλοξενίας στον Ελληνικό χώρο δεν έχει εκδώσει δημόσια αντίστοιχη αναφορά. Επίσης οι μεγαλύτεροι οργανισμοί του εξωτερικού χρησιμοποιούν την προηγούμενη γενιά οδηγιών, G3.1, και όχι την πιο πρόσφατη γενιά G4 που ακολουθήθηκε.

Επιπλέον η συλλογή στοιχείων ως εξωτερικός παρατηρητής δεν ήταν εύκολη, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια μιας πολύ έντονης σεζόν. Επίσης δε βρέθηκαν πληροφορίες για την ιδιοκτησία και τον τρόπο διακυβέρνησης της εταιρίας επειδή είναι μέρος πολυεθνικού οργανισμού. Ευτυχώς βοήθησε σημαντικά η Διεύθυνση της εταιρίας διέθεσε εσωτερικές αναφορές με πολλά δεδομένα της εταιρίας τα οποία μελετήθηκαν.

Το αποτέλεσμα κρίνεται ικανοποιητικό. Θα μπορούσε, φυσικά, να είναι αρκετά καλύτερο και με περισσότερα στοιχεία αν το αναλάμβανε κάποιος στο εσωτερικό της εταιρίας ή αν υπήρχε από πριν η



μέριμνα συλλογής συγκεκριμένων στοιχείων για την αναφορά (πχ κατανομή χρησιμοποιούμενης ενέργειας ανά είδος).

Στην παραπάνω αναφορά καλύφθηκαν αρκετά ικανοποιητικά 33 από τις οδηγίες του GRI G4. Η επίδοση αυτή είναι αξιολογική για εταιρία που εκδίδει την πρώτη της αναφορά και για τον τρόπο που γράφτηκε. Θεωρούμε ότι θα μπορούσαν να καλυφθούν ακόμα 6 έως 10 οδηγίες με λίγο καλύτερη επικοινωνία με το ξενοδοχείο. Σημειώνεται χαρακτηριστικά ότι η αντίστοιχη πρώτη αναφορά αειφορίας της Swissotels για το 2011 κάλυψε 45 οδηγίες GRI ενώ της Rezidor για το 2012 κάλυψε 47. **[41-42]**

Όσον αφορά το ξενοδοχείο από τη μελέτη διαπιστώθηκε ότι έχει ένα από τα καλύτερα προγράμματα για την αειφορία στην Ελλάδα και οι πρακτικές που χρησιμοποιούνται ακολουθούν πολύ στενά τους πρωτοπόρους της βιομηχανίας. Κατά την άποψή μας είναι πρωτοπόρος της αειφόρου ανάπτυξης στην Ελλάδα, πράγμα που απέδειξε με την πρωτοβουλία να συντάξει πιλοτικά ετήσια αναφορά αειφορίας.

Για το μέλλον αναμένεται η βιομηχανία της φιλοξενίας και κατ' επέκταση του τουρισμού να στρέψει ακόμη περισσότερο την προσοχή της στην βιωσιμότητα. Οι πελάτες αναζητούν και επιβραβεύουν τις επιχειρήσεις που νοιάζονται για το περιβάλλον και την κοινωνία. Αυτό θα συνεχιστεί και θα διευρυνθεί καθώς τα περιβαλλοντικά προβλήματα χειροτερεύουν και η κοινωνική γνώμη γίνεται όλο και πιο ευαίσθητη.

Σε λίγα χρόνια η σύνταξη ετήσιων αναφορών αειφορίας για τα μεγάλα ξενοδοχεία θα είναι πάγια πρακτική και κάποια στιγμή θα γίνει και απαραίτητη από το Νόμο. Γι' αυτό οι διοικήσεις των οργανισμών χρειάζεται να κινητοποιηθούν προς αυτή την κατεύθυνση.

Συμπερασματικά, πιστεύουμε ότι η διπλωματική αυτή εργασία αποτελείται από ένα πλήθος έγκυρων και τεκμηριωμένων πληροφοριών ύστερα από μελέτη σε μία μεγάλη εταιρία και αποτελεί ένα λιθαράκι στη διαλεύκανση του σκηνικού γύρω από την ανάπτυξη στον τομέα της φιλοξενίας. Ελπίζουμε, τέλος, η αναφορά αυτή να φανεί χρήσιμη στη διεύθυνση του ξενοδοχείου και να υιοθετηθεί σταδιακά ως κοινή πρακτική σε κάθε ξενοδοχείο της αλυσίδας ή του ομίλου.





## **2<sup>ο</sup> Μέρος: Αναφορά Αειφορίας**



## 8 Περιεχόμενα Αναφοράς Αειφορίας

<b>9</b>	<b>Παρουσίαση Sunwing Resort &amp; Spa Kallithea .....</b>	<b>76</b>
9.1	Μήνυμα Γενικού Διευθυντή.....	76
9.2	Η σημασία της αειφορίας στο Sunwing Resort & Spa Kallithea.....	77
9.3	Η εταιρία.....	78
9.3.1	Thomas Cook Group.....	78
9.3.2	Sunwing Family Resorts .....	79
9.3.3	Sunwing Resort & Spa Kallithea .....	80
9.4	Ιστορικό δράσεων αειφορίας .....	80
9.5	Η προσέγγιση και η εφαρμογή της αειφορίας στην εταιρία.....	81
9.6	Στοιχεία αναφοράς.....	82
<b>10</b>	<b>Περιβαλλοντική Ευθύνη .....</b>	<b>83</b>
10.1	Εισαγωγή.....	83
10.2	Ενέργεια .....	83
10.3	Νερό.....	85
10.4	Απορρίμματα .....	87
10.5	Χημικά.....	87
10.6	Βιοποικιλότητα.....	88
10.7	Νομοθεσία .....	88
<b>11</b>	<b>Κοινωνία και Οικονομία.....</b>	<b>89</b>
11.1	Εισαγωγή.....	89
11.2	Προσωπικό.....	90
11.2.1	Ικανοποίηση προσωπικού .....	90
11.2.2	Επικοινωνία .....	90
11.2.3	Βελτίωση παραγωγικότητας .....	91
11.2.4	Εκπαίδευση.....	93
11.2.5	Δημογραφικά χαρακτηριστικά .....	93
11.2.6	Ασφάλεια και υγιεινή .....	94



11.2.7	Κώδικας Ηθικής .....	94
<b>11.3</b>	<b>Φιλοξενούμενοι.....</b>	<b>95</b>
11.3.1	Ενημέρωση .....	95
11.3.2	Ασφάλεια και υγιεινή .....	96
11.3.3	Security .....	96
11.3.4	Επικοινωνία .....	97
<b>11.4</b>	<b>Τοπική Κοινωνία.....</b>	<b>98</b>
11.4.1	Εισαγωγή .....	98
11.4.2	Προμηθευτές .....	98
11.4.3	Εργαζόμενοι.....	99
11.4.4	Συνεργασία με τοπικούς φορείς .....	99
11.4.5	Φιλανθρωπικές δράσεις.....	99
11.4.6	Πολιτισμός .....	99
<b>11.5</b>	<b>Οικονομία .....</b>	<b>100</b>
<b>12</b>	<b>Αποτελέσματα.....</b>	<b>102</b>
12.1	Ανάλυση αποτελεσμάτων και στρατηγική .....	102
12.2	Πίνακες αποτελεσμάτων.....	103
12.3	Βραβεία και διακρίσεις.....	107
12.3.1	Γαλάζια Σημαία.....	107
12.3.2	Check Safety First.....	108
12.3.3	EU Ecolabel .....	109
12.3.4	Travelife .....	110
<b>13</b>	<b>Παράρτημα Αναφοράς Αειφορίας .....</b>	<b>111</b>
13.1	Αναφορές στα πρότυπα GRI .....	111
13.2	Λεξικό όρων .....	114
13.3	Επικοινωνία.....	115



## 9 Παρουσίαση Sunwing Resort & Spa Kallithea

### 9.1 Μήνυμα Γενικού Διευθυντή

Περισσότερο από ποτέ άλλοτε, οι εταιρείες αναμένονται να είναι περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνες. Πιστεύω ακράδαντα ότι μια επιτυχημένη και κερδοφόρα επιχείρηση και η εταιρική ευθύνη για την αειφόρο ανάπτυξη πάνε χέρι-χέρι. Για μένα, η βιωσιμότητα δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ένα ακόμη καθήκον αλλά θα πρέπει να είναι ενσωματωμένη σε όλα όσα κάνουμε. Με μεγάλη υπερηφάνεια, λοιπόν, παρουσιάζουμε την πρώτη δημόσια αναφορά αειφορίας του Sunwing Resort & Spa Kallithea για το έτος 2013, η οποία δίνει μια οπτική για το τι συμβαίνει στην εταιρεία τώρα, σε τι πρέπει να δώσουμε προσοχή στο μέλλον και λίγα πράγματα για το ταξίδι μας μέχρι σήμερα.

Τα τελευταία χρόνια έχουμε επικεντρωθεί στην καθιέρωση ενός πλαισίου αειφορίας και έχουμε εισάγει πολλά συστήματα και διαδικασίες για να βελτιώσουμε τις πρακτικές μας. Αυτές οι δράσεις είχαν αποτέλεσμα το ξενοδοχείο μας να κερδίσει πολλές διακρίσεις. Το 2003 γίναμε το πρώτο ξενοδοχείο στην Ευρώπη που βραβεύτηκε με το οικολογικό σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ECO-label Euro Flower αρχικά και Ευρωπαϊκό οικολογικό σήμα σήμερα, ενώ το 2010 και το 2013 βραβευθήκαμε με το χρυσό βραβείο Travelife Gold. Από τότε έχουμε βελτιώσει ακόμα περισσότερο τις πρακτικές μας.

Κατά τους οικονομικά δύσκολους καιρούς, γενικά υπάρχει μία τάση οι επιχειρήσεις να χαλαρώνουν τις πρωτοβουλίες τους για την αειφορία. Πιστεύω ότι αυτή η στάση είναι εντελώς λάθος. Στην πράξη, μια βιώσιμη επιχείρηση πρέπει να σημαίνει ότι είναι και κερδοφόρα. Η αποδοτική χρήση των πόρων, η διασφάλιση της ευημερίας των μελών της ομάδας μας, διατηρώντας τα υψηλά πρότυπα ποιότητας και η μείωση των απορριμμάτων είναι παραδείγματα καλών πρακτικών που οδηγούν σε υψηλότερη κερδοφορία.

Στόχος μας είναι αυτή η αναφορά να είναι το προοίμιο για τη σύνταξη ετήσιων αναφορών αειφορίας για όλα τα ξενοδοχεία Sunwing και να πρωτοπορήσουμε ξανά στις δράσεις αειφορίας στην Ελλάδα.

**Κώστας Πράντης**  
Γενικός Διευθυντής



## **9.2 Η σημασία της αειφορίας στο Sunwing Resort & Spa Kallithea**

Στα Thomas Cook Hotels & Resorts είμαστε ιδιαίτερα ευαίσθητοι γύρω από τα θέματα που αφορούν την αειφορία. Κάθε χρόνο εκδίδουμε περιβαλλοντικές εκθέσεις, τόσο σε επίπεδο οργανισμού όσο και σε περιφερειακό επίπεδο, όπου παρουσιάζουμε τη φιλοσοφία μας και τις διαρκείς ενέργειες για να συμβάλλουμε σε πιο αειφόρες διακοπές για τους πελάτες μας.

Η Thomas Cook Hotels & Resorts περιλαμβάνει αρκετές αλυσίδες ξενοδοχείων με διάφορα μοντέλα. Μία από αυτές είναι η Sunwing Family Resorts, που προσφέρει οικογενειακές διακοπές από το 1967. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν 10 Sunwing Family Resorts γύρω από τις ακτές της Μεσογείου και 2 στο Phuket της Ταϊλάνδης.

Το Sunwing Resort & Spa Kallithea βρίσκεται στην περιοχή Καλλιθέα της Ρόδου και είναι το 2<sup>ο</sup> πιο παλιό ξενοδοχείο της αλυσίδας. Παρ' όλα αυτά κάθε χρόνο πετυχαίνουμε εξαιρετικές επιδόσεις και κερδίζουμε συνεχώς διακρίσεις και βραβεία όσον αφορά τις υπηρεσίες μας και την αειφόρο δράση μας. Έδη από την ίδρυση της μονάδας δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στο περιβάλλον και την κοινωνία γύρω μας. Είμαστε ιδιαίτερα περήφανοι διότι οι φιλοξενούμενοί μας αναγνωρίζουν τη φιλοσοφία μας και είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη διαμονή τους. Πιστεύουμε ότι στο μέλλον η προσφορά αειφόρου φιλοξενίας θα γίνει ακόμα πιο σημαντική και θέλουμε να είμαστε πρωτοπόροι στην πορεία αυτή.

Έτσι αποφασίσαμε το 2014 να πάμε ένα βήμα παραπέρα και εκτός από την ετήσια περιβαλλοντική αναφορά να εκδώσουμε αναφορά αειφορίας στα πρότυπα του Global Reporting Initiative (GRI). Το GRI είναι το πιο αναγνωρισμένο πρότυπο παγκοσμίως και θέλουμε να γίνουμε ένα από τα πρώτα ξενοδοχεία που το εφαρμόζουν. Η αναφορά αφορά πιλοτικά μόνο το Sunwing Resort & Spa Kallithea. Στο μέλλον όμως σκοπεύουμε να εκδίδεται σε ετήσια βάση για όλη την αλυσίδα των Sunwing Family Resorts.



## 9.3 Η εταιρία

### 9.3.1 Thomas Cook Group



Σχήμα 8.1: Λογότυπο Thomas Cook Group

Η Thomas Cook Group είναι ένας από τους ισχυρότερους τουριστικούς οργανισμούς παγκοσμίως. Με έδρα Ηνωμένο Βασίλειο, παρέχει αεροπορικές υπηρεσίες, πακέτα διακοπών, κρουαζιέρες και ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

Η ιστορία της Thomas Cook ξεκινάει από το 1841 όταν ένας άνθρωπος, ο Thomas Cook ξεκίνησε την εταιρία διεθνών ταξιδιών. Αρχικά πουλούσε μονοήμερες εκδρομές αλλά σύντομα εξελίχθηκε στην εταιρία που βοήθησε τους Βρετανούς να δουν τον υπόλοιπο κόσμο.

Σήμερα, το Thomas Cook Group εξυπηρετεί πάνω από 20 εκατομμύρια πελάτες ετησίως και τα έσοδα ξεπερνούν τα 9 δισεκατομμύρια λίρες. Στον οργανισμό εργάζονται πάνω από 32,000 εργαζόμενοι σε 17 χώρες. Επίσης διαθέτει ένα στόλο από 97 αεροσκάφη και 2,900 καταστήματα. Σε κάθε χώρα που δραστηριοποιείται βρίσκεται στην πρώτη ή τη δεύτερη θέση της τουριστικής βιομηχανίας.

### 9.3.2 Sunwing Family Resorts



Σχήμα 8.2: Λογότυπο Sunwing Family Resorts

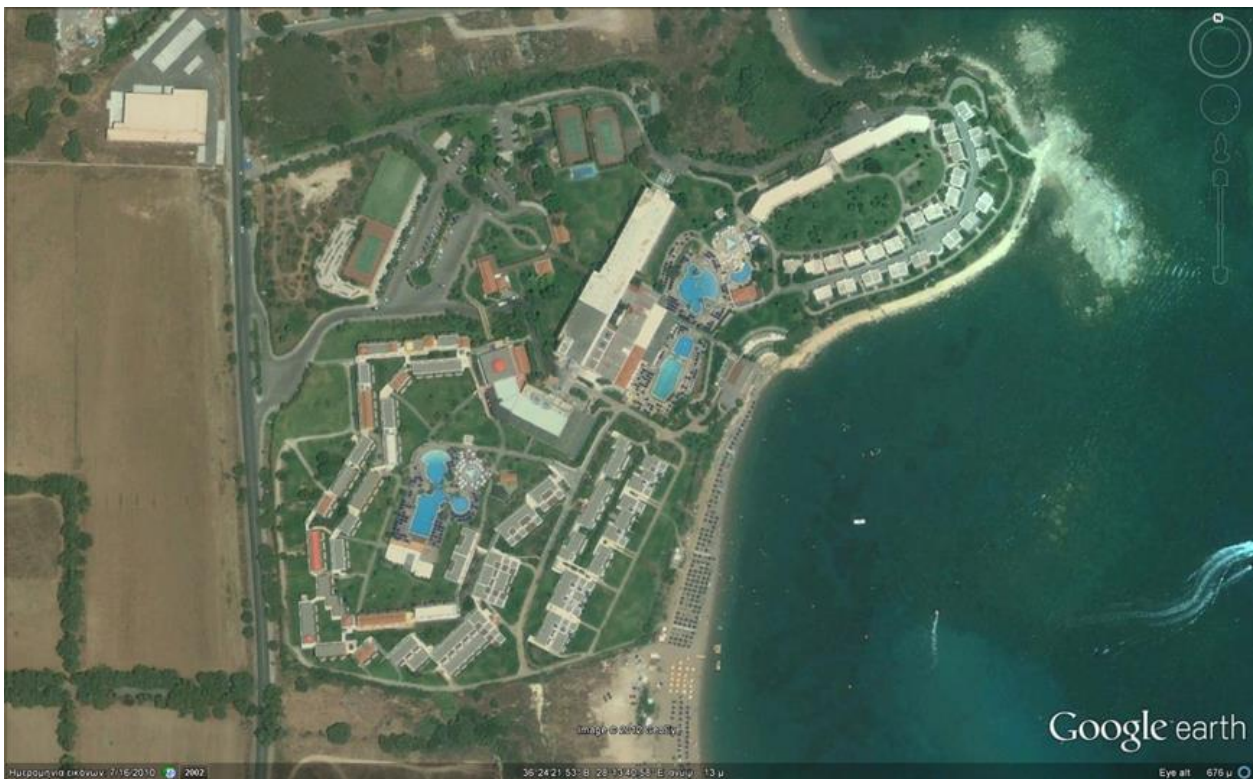
Η Thomas Cook Hotels & Resorts αναπτύσσει αλυσίδες ξενοδοχείων σε συνεργασία με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Η δημιουργία των αλυσίδων βασίζεται στις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών. Ένα από τα brand του οργανισμού είναι τα Sunwing Family Resorts, μία αλυσίδα ξενοδοχείων που απευθύνεται αποκλειστικά σε οικογένειες.

Τα Sunwing Family Resorts ιδρύθηκαν το 1967 και φιλοξενούν κάθε χρόνο πάνω από 250.000 άτομα. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν 12 ξενοδοχεία σε 6 χώρες με συνολικά 2.600 εργαζομένους. Πιο συγκεκριμένα:

- **Ελλάδα:** Sunwing Kallithea Beach (Ρόδος), Sunwing Makrigialos Beach (Κρήτη)
- **Κύπρος:** Sunwing Sandy Bay Beach (Αγία Νάπα)
- **Ισπανία:** Sunwing Alcudia Beach (Μαγιόρκα), Sunwing Cala Bona Beach (Μαγιόρκα), Sunwing Arguineguin Beach (Γκραν Κανάρια), Sunwing Fañabé Beach (Τενερίφη)
- **Τουρκία:** Sunwing Side West Beach (Αττάλεια), Sunwing Side East Beach (Αττάλεια)
- **Αίγυπτος:** Sunwing Waterworld Resort Makadi Beach
- **Ταϊλάνδη:** Sunwing Bangtao Beach (Πουκέτ), Sunwing Kamala Beach (Πουκέτ)

### 9.3.3 Sunwing Resort & Spa Kallithea

Το Sunwing Resort & Spa Kallithea είναι το δεύτερο παλιότερο ξενοδοχείο της αλυσίδας. Λειτουργεί από το 1975 και συνεχώς επεκτείνεται και ανακαινίζεται. Σήμερα έχει περίπου 2000 κλίνες σε 572 δωμάτια και απασχολεί προσωπικό 281 ατόμων. Είναι ανοικτό από τον Απρίλιο έως τον Οκτώβριο και προσφέρει πακέτα διακοπών σε οικογένειες με μικρά παιδιά από τις χώρες της Σκανδιναβίας. Μέσα στο ξενοδοχείο λειτουργούν 4 εστιατόρια, 4 μπαρ, πισίνες, χώροι άθλησης, μίνι μάρκετ, κέντρο ευεξίας, ιατρείο και χώροι διασκέδασης.



Σχήμα 8.3: Αεροφωτογραφία Sunwing Resort & Spa Kallithea

## 9.4 Ιστορικό δράσεων αειφορίας

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea είμαστε περήφανοι για τη δράση μας στον τομέα της αειφορίας. Ήδη από την ίδρυση του ξενοδοχείου το 1975 αναπτύξαμε πολύ στενή σχέση με την τοπική κοινότητα και προσπαθούσαμε να προσφέρουμε στους κατοίκους της Ρόδου και στο περιβάλλον. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια πρωτοπορούμε στην εφαρμογή των πιο σύγχρονων πρακτικών για την προστασία του περιβάλλοντος.





Από το 1995, μαζί με όλα τα Sunwing Family Resorts, ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα που αναπτύξαμε εμείς, με την ονομασία «100 βήματα για ένα καλύτερο περιβάλλον». Το 2001 πήγαμε ένα βήμα παραπάνω εφαρμόζοντας ένα πρόγραμμα βασισμένο στην οικολογική ετικέτα «Nordic Swan» που στοχεύει στην ενημέρωση των τουριστών και προωθεί την επιλογή διακοπών με γνώμονα το περιβάλλον. Επειδή η ετικέτα αυτή απονέμεται μόνο σε ξενοδοχεία της Σκανδιναβίας αποφασίσαμε να ενταχθούμε στην αντίστοιχη ετικέτα για την Ευρωπαϊκή Ένωση, το ECO-label Euro Flower. Το ECO-label Euro Flower αναπτύχθηκε το 2003 και επικεντρώνεται στην διαχείριση ενέργειας, νερού, απορριμμάτων και χημικών.

Μάλιστα, το 2003 είχαμε την τιμή να είμαστε το πρώτο ξενοδοχείο στην Ευρώπη που κέρδισε το EU-ecolabel για τις υπηρεσίες φιλοξενίας. Από τότε συνεχίζουμε να βελτιώνουμε τις μεθόδους μας και τα αποτελέσματα φαίνονται στη συνεχή βελτίωση των δεικτών αλλά και στην αναγνώριση από τους πελάτες μας.

Το 2010 ενταχθήκαμε στο σχήμα Travelife, το οποίο καλύπτει όλο το φάσμα της αειφορίας, δηλαδή το περιβάλλον, την κοινωνία, την οικονομία, τις εργασιακές σχέσεις και το εμπόριο. Καταφέραμε να κερδίσουμε την ανώτατη διάκριση Travelife Gold το 2010 και να την ανανεώσουμε το 2013. Η διάκριση αυτή απονέμεται μόνο στις καλύτερες εταιρίες φιλοξενίας.

Το 2014 κάνουμε ένα βήμα παραπάνω με την σύνταξη της πρώτης ετήσιας αναφοράς αειφορίας για το Sunwing Resort & Spa Kallithea. Με αυτό τον τρόπο πρωτοπορούμε ξανά και γινόμαστε ένα από τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη που συντάσσουν αναφορά αειφορίας στα πρότυπα του Global Reporting Initiative (GRI).

- 1995: 100 βήματα για ένα καλύτερο περιβάλλον
- 2001: Nordic Swan
- 2003: EU-ecolabel
- 2010: Travelife Gold
- 2014: Αναφορά αειφορίας GRI

## **9.5 Η προσέγγιση και η εφαρμογή της αειφορίας στην εταιρία**

Σε όλα τα Sunwing Family Resorts η αειφορία είναι βασικός πυλώνας γύρω από τις λειτουργίες μας. Τόσο σε επίπεδο οργανισμού όσο και σε κάθε ξενοδοχείο ξεχωριστά η ομάδα μας πιστεύει στη φιλοσοφία του οργανισμού για την αειφορία.

Στο Sunwing Hotel & Spa Kallithea δεν αντιμετωπίζουμε την αειφορία όχι ως μία ακόμα υποχρέωση αλλά ως βασικό στοιχείο όλων των λειτουργιών μας. Προσπαθούμε κάθε χρόνο να βελτιώσουμε τον



εξοπλισμό και τις τεχνικές που χρησιμοποιούμε για να πετύχουμε καλύτερα περιβαλλοντικά και οικονομικά αποτελέσματα. Επίσης βρισκόμαστε κοντά στην κοινωνία, απασχολώντας ανθρώπους από τη Ρόδο και συνεργαζόμενοι με τοπικές μικρές επιχειρήσεις.

Πιστεύουμε ότι είναι σημαντικό να καταγράψουμε και να παρακολουθούμε τις επιδόσεις. Γι' αυτό όλα τα στοιχεία και οι δράσεις μας καταγράφονται και συντάσσονται εσωτερικές αναφορές που μελετώνται τόσο σε επίπεδο ξενοδοχείου όσο και οργανισμού.

## **9.6 Στοιχεία αναφοράς**

Αυτή είναι η πρώτη αναφορά αειφορίας για το Sunwing Hotel & Resort Kallithea και καλύπτει τις περιόδους αναφοράς από το 2011 έως 2013 (περίοδοι αναφοράς είναι από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου έως την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου). Οι πληροφορίες που αφορούν την πολιτική, τη στρατηγική, τη φιλοσοφία και τις λειτουργίες είναι πνευματικά δικαιώματα της εταιρίας.

Η αναφορά αυτή αφορά αποκλειστικά το ξενοδοχείο Sunwing Hotel & Resort Kallithea και όχι τα υπόλοιπα ξενοδοχεία των Sunwing Family Resorts. Η ανάπτυξή της είναι πιλοτική και σκοπό έχει τη σταδιακή εφαρμογή των πρακτικών καταγραφής αειφορίας και στις υπόλοιπες μονάδες.

Για τη σύνταξη της αναφοράς συλλέξαμε στοιχεία από όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Η ομάδα μας που είναι υπεύθυνη για την αειφορία, προσπάθησε τα θέματα που καλύπτονται και οι δείκτες απόδοσης να συμμορφώνονται με το πιο αναγνωρισμένο πρότυπο αναφοράς, το Global Reporting Initiative (GRI). Το GRI είναι ένα από τα κυριότερα πρότυπα όσον αφορά την οικονομική, την κοινωνική και την οικονομική αναφορά για οργανισμού οποιουδήποτε κλάδου.

Στον απολογισμό της αναφοράς φαίνεται ο βαθμός συμμόρφωσης της αναφοράς στο πρότυπο και τα περιθώρια βελτίωσης που αναγνωρίσαμε. Πιστεύουμε ότι αυτή η αναφορά είναι μία αντικειμενική και ακριβής παρουσίαση της αειφόρου επίδοσής μας.



## 10 Περιβαλλοντική Ευθύνη

### 10.1 Εισαγωγή

Τα ταξίδια και ο τουρισμός πιέζουν σημαντικά το φυσικό περιβάλλον, κυρίως λόγω του αχανούς μεγέθους της βιομηχανίας. Τα ξενοδοχεία πρέπει να ελαχιστοποιήσουν την κατανάλωση φυσικών πόρων και την επιρροή τους στα τοπικά οικοσυστήματα, ισορροπώντας την επιχειρηματική τους δραστηριότητα με σεβασμό προς την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Η διαχείριση του περιβάλλοντος ήταν ακρογωνιαίο κομμάτι της στρατηγικής των Sunwing Family Resorts ήδη από την ίδρυσή τους το 1967. Το ίδιο ισχύει και για το Sunwing Resort & Spa Kallithea που διαρκώς βελτιώνει την περιβαλλοντική του απόδοση εφαρμόζοντας τις πιο σύγχρονες πρακτικές στις καθημερινές λειτουργίες του.

Στα πλαίσια των δράσεών μας έχουμε επικοινωνία με πολλά ξενοδοχεία ανά την υφήλιο και παρακολουθούμε στενά τους πρωτοπόρους της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην αειφόρο ανάπτυξη. Η επικοινωνία αυτή επικροτείται από την κεντρική διοίκηση του οργανισμού Thomas Cook Hotels & Resorts, με σκοπό την μετατροπή των σωστών πρακτικών σε συνήθεις πρακτικές.

Πιστεύουμε στη φιλοσοφία «think globally – act locally» (σκέψου παγκόσμια – δράσε τοπικά). Για να το πετύχουμε αυτό προσπαθούμε να προστατέψουμε το τοπικό περιβάλλον και ταυτόχρονα να ελαχιστοποιήσουμε την επιρροή μας στον πλανήτη.

Επίσης θέλουμε να ενημερώνουμε τους φιλοξενούμενούς μας για το περιβάλλον και να τους δείχνουμε τρόπους με τους οποίους μπορούν να συμβάλλουν και εκείνοι στην προστασία του χωρίς να επιβαρυνθεί η ποιότητα των διακοπών τους.

Οι δράσεις μας γύρω από την προστασία του περιβάλλοντος σχετίζονται με την εξοικονόμηση ενέργειας, την εξοικονόμηση νερού, τη διαχείριση απορριμμάτων, τη χρήση ήπιων χημικών και την ενημέρωση.,

### 10.2 Ενέργεια

Στον τομέα της ενέργειας οι δράσεις αειφορίας στοχεύουν στην εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση του διοξειδίου του άνθρακα.

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea έχουμε αντικαταστήσει το 95% των λαμπτήρων φωτισμού με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης για 25% μικρότερη κατανάλωση ρεύματος.



Αυτό όμως δεν είναι αρκετό αφού πλέον είμαστε στο στάδιο της αντικατάστασης των λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης με λαμπτήρες μονοχρωματικού φωτισμού τύπου LED . Οι λαμπτήρες LED έχουν εξαιρετική ενεργειακή απόδοση και καταναλώνουν 75% λιγότερο ρεύμα, έχουν 25 φορές μεγαλύτερη διάρκεια ζωής και είναι 75% φθηνότεροι από τους παραδοσιακούς. Σε σύγκριση με τους λαμπτήρες χαμηλής ενέργειας, καταναλώνουν 66% λιγότερο ρεύμα, έχουν 8 φορές μεγαλύτερη διάρκεια ζωής και είναι σημαντικά φθηνότεροι.

Όπου ήταν εφικτό, στους εξωτερικούς χώρους εγκαταστήσαμε συστήματα φωτισμού με ελεγχόμενη λειτουργία. Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν φωτοκύτταρα και χρονοδιακόπτες έτσι ώστε να απενεργοποιούνται όταν δεν είναι απαραίτητα.

Στο 85% από τα δωμάτιά μας έχουμε εγκαταστήσει ειδικούς θερμοστάτες για τη ρύθμιση του επιπέδου κλιματισμού καθώς και αυτόματο σύστημα που απενεργοποιεί τα φώτα και τον κλιματισμό όταν οι φιλοξενούμενοι αποχωρούν. Σύντομα σκοπεύουμε τα συστήματα αυτά να εγκατασταθούν στο 100% των δωματίων κατά τις περιόδους ανακαίνισης.

Στο ξενοδοχείο μας επίσης χρησιμοποιούμε φωτοβολταϊκά πάνελ για τη θέρμανση του νερού για τις πισίνες και ηλιακούς θερμοσίφωνες για τη θέρμανση του πόσιμου νερού.

Ένα άλλο σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας είναι το Building Management System (Σύστημα Διαχείρισης Κτηρίου) που αναλαμβάνει την κεντρική διαχείριση της λειτουργίας όλων των μηχανημάτων υψηλής κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος. Το σύστημα αυτό ρυθμίζει τον εξαερισμό, τον κλιματισμό και άλλα μηχανήματα με βάση τις καιρικές συνθήκες και τις ώρες ακμής.

Οι ηλεκτρικές συσκευές που προμηθευόμαστε για τα δωμάτιά μας (ψυγεία, φούρνοι μικροκυμάτων κλπ) φροντίζουμε να έχουν χαμηλή κατανάλωση και να είναι όσο το δυνατόν πιο φιλικά προς το περιβάλλον.

Επίσης εγκαταστήσαμε συστήματα καυστήρων τελευταίας τεχνολογίας, με αποτέλεσμα να πετύχουμε απόδοση 96%, μειώνοντας έτσι την κατανάλωση καυσίμων και τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα.

Στο σύστημα λειτουργίας των πισινών εγκαταστάθηκαν γεννήτριες τελευταίας τεχνολογίας που παράγουν το απαιτούμενο χλώριο μέσω χημικής αντίδρασης με το νερό της θάλασσας. Επίσης τα φίλτρα άμμου αντικαταστάθηκαν από κρυσταλλικά φίλτρα, μειώνοντας την απαιτούμενη επανακυκλοφορία νερού. Έτσι μειώσαμε τη χρήση ενέργειας καθώς και την απώλεια νερού.



Ένα ακόμη μέτρο ήταν ο σχεδιασμός και η καταγραφή ειδικών μεθόδων συντήρησης των μηχανημάτων υψηλής κατανάλωσης για να πετύχουμε μέγιστη ενεργειακή απόδοση.

Τέλος, σε συνεργασία με Πανεπιστημιακά Ιδρύματα αναζητούμε μεθόδους βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης των κτηρίων μας.

Οι καταναλώσεις ενέργειας των τελευταίων δύο ετών φαίνονται παρακάτω:

**Πίνακας 9.1:** Κατανάλωση ενέργειας

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Μεταβολή</b>
<b>Κατανάλωση ενέργειας ανά διανυκτέρευση (kWh)</b>	12,59	12,51	-0.6%
<b>Συνολική κατανάλωση ενέργειας (MWh)</b>	2.980	3.846	+22,5%

Παρατηρούμε πολύ μεγάλη αύξηση της συνολικής κατανάλωσης. Αυτή οφείλεται στις αυξημένες ανάγκες του ξενοδοχείου για το έτος 2013 λόγω των νέων εγκαταστάσεων του χώρου ευεξίας και της νέας πισίνας. Παρόλα αυτά η κατανάλωση ανά διανυκτέρευση έμεινε σταθερή και μάλιστα σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

## 10.3 Νερό

Υπολογίζεται ότι σχεδόν 50% του παγκόσμιου πληθυσμού μπορεί να πληγεί από σοβαρές ελλείψεις νερού στα επόμενα 20 χρόνια. Σε πολλές χώρες και πόλεις αυτές οι θεωρίες είναι ήδη πραγματικότητα. Για τον τουρισμό το νερό είναι απαραίτητο κομμάτι. Οι τουριστικές υπηρεσίες εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το νερό. Ειδικά σε περιοχές με σοβαρή έλλειψη νερού είναι πολύ δύσκολη η ανάπτυξη τουριστικών υπηρεσιών.

Στα Sunwing πιστεύουμε ότι η εξοικονόμηση νερού είναι εξαιρετικά σημαντική. Έτσι προσπαθούμε να μειώσουμε την κατανάλωση μας και να περάσουμε αυτό το μήνυμα και στους πελάτες μας. Το 2013 στο Sunwing Resort & Spa Kallithea πετύχαμε κατανάλωση νερού 224 λίτρα ανά διανυκτέρευση και καταφέραμε να βελτιώσουμε ακόμα περισσότερο τις ήδη εξαιρετικές επιδόσεις μας. Για την εξοικονόμηση νερού εφαρμόζουμε συνεχώς νέες πρακτικές και εκσυγχρονίζουμε τα συστήματά μας. Ειδικότερα:



Όλες οι βρύσες στους νεροχύτες και τα ντους των δωματίων μας είναι εξοπλισμένα με σύστημα ελέγχου ροής, που μειώνουν τη ροή του νερού κρατώντας παράλληλα την ίδια πίεση. Επίσης το 80% από τις βρύσες μας είναι τύπου μονής μίξης.

Στις τουαλέτες μας έχουμε εγκαταστήσει συστήματα με διπλό καζανάκι, με μέγιστη χωρητικότητα τα 6 λίτρα.

Επίσης έχουμε αντικαταστήσει όλα τα ντους στους εξωτερικούς χώρους με νέα που διαθέτουν σύστημα για αυτόματη διακοπή της ροής με χρονοδιακόπτη. Έτσι διασφαλίζουμε ότι δεν γίνεται άσκοπη χρήση νερού και τα ντους δε μένουν ανοιχτά από φιλοξενούμενους που ξεχνούν να τα κλείσουν μετά τη χρήση.

Όσον αφορά την κηπουρική, τα συστήματα ποτίσματος του ξενοδοχείου είναι προγραμματισμένα ώστε να λειτουργούν νωρίς το πρωί ή μετά τη δύση του ηλίου. Με αυτό τον τρόπο ελαχιστοποιούμε το νερό που χάνεται λόγω εξάτμισης κατά το ζεστό καλοκαίρι στη Ρόδο.

Ένα ακόμη μέτρο περιορισμού της κατανάλωσης είναι ο έγκαιρος εντοπισμός διαρροών. Γι' αυτό έχουμε καθιερώσει περιοδικούς ελέγχους για διαρροές. Επίσης οι καταναλώσεις καταγράφονται συνεχώς και εάν εντοπιστεί αδικαιολόγητη αύξηση οι ομάδες συντήρησης αναζητούν την αιτία.

Τέλος, συνεργαζόμαστε με το Travel Foundation σε ένα πρόγραμμα γύρω από την εξοικονόμηση νερού που θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε περισσότερο τη διαχείριση νερού.

Σημειώνεται ότι η κατανάλωση νερού έμεινε σταθερή τα τελευταία χρόνια παρά τη βελτίωση των συστημάτων εξοικονόμησης. Αυτό συνέβη κυρίως λόγω των νέων υπηρεσιών μας (spa, νέα πισίνα, υπηρεσίες all-inclusive) που αυξάνουν σημαντικά τις απαιτήσεις για νερό.

Οι καταναλώσεις νερού των τελευταίων δύο ετών φαίνονται παρακάτω:

**Πίνακας 9.2:** Κατανάλωση νερού

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Μεταβολή</b>
<b>Κατανάλωση νερού ανά διανυκτέρευση (lt)</b>	<b>229</b>	<b>224</b>	<b>-2,2%</b>
<b>Συνολική κατανάλωση ενέργειας (tn)</b>	<b>54.920</b>	<b>68.860</b>	<b>+20.2%</b>

Τα αποτελέσματα συμβαδίζουν με τα αντίστοιχα για την ηλεκτρική ενέργεια. Οι επιδόσεις μας στην εξοικονόμηση νερού ήταν ήδη εξαιρετικές και έδειξαν ακόμα μία μικρή βελτίωση.



## 10.4 Απορρίμματα

Τα απορρίμματα είναι βασικός συντελεστής καταστροφής του περιβάλλοντος. Όσα απορρίμματα δεν ανακυκλώνονται αποθηκεύονται σε χωματερές όπου καταλαμβάνουν πολύτιμο χώρο ενώ παράλληλα μολύνουν το υπέδαφος και το νερό. Όταν διασπώνται παράγουν μεθάνιο, ένα πολύ βλαβερό αέριο θερμοκηπίου. Τα αποτεφρωμένα απορρίμματα παράγουν διοξείδιο του άνθρακα και άλλες ουσίες βλαβερές τόσο στην άνθρωπο όσο και στο περιβάλλον. Προφανώς η ελαχιστοποίηση των απορριμμάτων είναι μείζον θέμα σε οποιαδήποτε επιχείρηση που σέβεται το περιβάλλον.

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea έχουμε λάβει πολλά μέτρα για τη σωστή διαχείριση των απορριμμάτων και την ελαχιστοποίηση των ποσοτήτων τους.

Σε στρατηγικά σημεία του ξενοδοχείου έχουμε εγκαταστήσει κάδους διαλογής απορριμμάτων σε τουλάχιστον πέντε κατηγορίες. Επιπλέον υπάρχουν κάδοι για ανακυκλώσιμα απορρίμματα και στα δωμάτια. Επίσης έχουμε διαμορφώσει ένα σταθμό ανακύκλωσης όπου συλλέγονται και διαλέγονται τα απορρίμματα από όλο το ξενοδοχείο μέχρι να απομακρυνθούν από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Σημαντικό μέρος των απορριμμάτων μας προέρχεται από τις συσκευασίες πρώτων υλών. Γι' αυτό προσπαθούμε να αγοράζουμε σε μεγάλες ποσότητες με όσο το δυνατόν μικρότερη συσκευασία. Ακόμη πιέζουμε τους προμηθευτές μας να μην υπέρ-συσκευάζουν τα προϊόντα τους και να ανακυκλώνουν τις συσκευασίες που τους επιστρέφουμε.

Ένα άλλο μέτρο που πήραμε πρόσφατα είναι η κατάργηση της πλαστικής σακούλας από τα μίνι μάρκετ και η αντικατάστασή της με νέες βιοδιασπώμενες.

Ακόμη, στο χώρο της υποδοχής έχουμε εγκαταστήσει σταθμός ανακύκλωσης για μπαταρίες και σε διάφορους άλλους χώρους για καπάκια από πλαστικά μπουκάλια νερού.

Τέλος, οι ηλεκτρικές συσκευές που αντικαθίστανται φροντίζουμε να στέλνονται στα κατάλληλα κέντρα συλλογής ηλεκτρικών συσκευών αντί να πηγαίνουν σε χωματερές.

## 10.5 Χημικά

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea προσπαθούμε να χρησιμοποιούμε όσο το δυνατόν λιγότερα βλαβερά χημικά. Όπου μπορούμε αποφεύγουμε τη χρήση τους ενώ όπου είναι απαραίτητα αναζητούμε εναλλακτικές λύσεις μέσα από προϊόντα που είναι φιλικά προς το περιβάλλον.



Η χρήση εντομοκτόνων είναι πολύ περιορισμένη, οι υπηρεσίες καθαριότητας χρησιμοποιούν μεθόδους που δεν απαιτούν χημικά και όσα τμήματα χρησιμοποιούν χημικά μετρούν τις ποσότητες μέσω δοσομετρητών.

## **10.6 Βιοποικιλότητα**

Σε παγκόσμια κλίμακα, η βιομηχανία του τουρισμού μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τη βιοποικιλότητα εξαιτίας της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της συμβολής στην κλιματική αλλαγή.

Σε τοπικό επίπεδο, ο τουρισμός μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στις γειτονικές περιοχές μέσα από την καταστροφή του φυσικού περιβάλλοντος και των οργανισμών που εξαρτώνται από αυτό. Κύριες αιτίες είναι:

- οι κατασκευαστικές εργασίες,
- η εκπομπή βλαβερών ουσιών,
- τα φώτα, ο θόρυβος και η θερμότητα που εκπέμπει ένα ξενοδοχείο
- η μόλυνση του υδροφόρου ορίζοντα

Στο ξενοδοχείο μας κάνουμε ότι είναι στο χέρι μας για να προστατεύσουμε τη βιοποικιλότητα, τόσο τοπικά όσο και παγκόσμια. Προστατεύουμε τη χλωρίδα και την πανίδα και συνεργαζόμαστε με τους τοπικούς φορείς για να βοηθήσουμε σε ζητήματα που προκύπτουν από τη λειτουργία μας.

## **10.7 Νομοθεσία**

Στα Sunwing Family Resorts δεσμευόμαστε να τηρούμε όλους τους τοπικούς και κοινοτικούς περιβαλλοντικούς νόμους στις περιοχές που λειτουργούμε. Συνήθως, βέβαια, δεν μένουμε εκεί αλλά πετυχαίνουμε πολύ καλύτερες επιδόσεις από αυτές που επιβάλλει ο νόμος. Τα τελευταία τρία χρόνια δεν υπήρξαν περιπτώσεις παραπόνων ή διώξεων προς την εταιρία μας για θέματα τήρησης της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.





## 11 Κοινωνία και Οικονομία

### 11.1 Εισαγωγή

Η τουριστική βιομηχανία αναπόφευκτα αφήνει το στίγμα της στην κοινωνία και την οικονομία των περιοχών που επηρεάζει. Οι επιδράσεις του είναι τόσο θετικές όσο και αρνητικές.

Μερικές από τις ωφέλειες για τον κοινωνικό τομέα είναι η ανάπτυξη έργων υποδομής (π.χ. δρόμοι, λιμάνια, αεροδρόμια), η βελτίωση των υπηρεσιών (π.χ. τράπεζες, μεταφορές) καθώς επίσης και αύξηση του βιοτικού επιπέδου των κατοίκων της περιοχής. Επομένως, πολλές και σημαντικές είναι οι θετικές επιδράσεις σε μια περιοχή που μπορεί να έχει ο τουρισμός στην κοινωνία (π.χ. εγκαταστάσεις υγείας και ευημερίας), στον πολιτισμό (π.χ. αποκατάσταση και ανάδειξη πολιτιστικών στοιχείων) και στην αισθητική (π.χ. διατήρηση της παραδοσιακής αρχιτεκτονικής).

Παρόλα αυτά, η τουριστική ανάπτυξη μπορεί να επιφέρει και αρνητικές επιδράσεις στο κοινωνικό περιβάλλον μια περιοχής, αφού μπορεί να επηρεάσει την κοινωνική δομή (τουριστικοποίηση-αστικοποίηση), τις κοινωνικές σχέσεις, τα έθιμα και τον τοπικό πολιτισμό και το τοπικό περιβάλλον. Γενικά οι άνθρωποι προσαρμόζονται στις απαιτήσεις του τουρισμού και αλλάζουν τις συνήθειές τους στα πρότυπα του καταναλωτισμού και της παγκοσμιοποίησης.

Το νησί της Ρόδου ανέκαθεν ήταν ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως. Εκατομμύρια τουρίστες αφήνουν το στίγμα τους στην τοπική κοινωνία και την οικονομία, η οποία περιστρέφεται γύρω από την τουριστική βιομηχανία. Οι κάτοικοι του νησιού είναι εξοικειωμένοι με τους τουρίστες καθώς συναναστρέφονται με αυτούς καθημερινά. Πολλές συνήθειες έχουν επηρεαστεί, όμως οι περισσότερες παραδόσεις ζωντανές και διαιωίζονται προς τους νεώτερους ενώ παράλληλα παρουσιάζονται και στους τουρίστες.

Στο ξενοδοχείο μας αναγνωρίζουμε την επιρροή που ασκούμε στην κοινωνία της Ρόδου. Οι κάτοικοι, εν μέσω της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών, βασίζονται σε πολύ μεγάλο βαθμό στον τουρισμό για να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες και τα ξενοδοχεία πρέπει να σταθούν στο πλάι τους ώστε να επιβιώσει η κοινωνία. Στο Sunwing Resort & Spa κάνουμε ό,τι περνάει από το χέρι μας για να ανταποκριθούμε στις ανάγκες της κοινωνίας, να προσφέρουμε στην οικονομία και να προστατέψουμε και να διαδώσουμε τις παραδόσεις.



## **11.2 Προσωπικό**

Στο Sunwing Resort & Spa δίνουμε έμφαση στους ανθρώπους μας. Πιστεύουμε ότι η καρδιά όλων των υπηρεσιών που προσφέρουμε είναι οι εργαζόμενοι και οι επιδόσεις μας είναι άμεσα συνδυσασμένες με τις ικανότητες, τη δέσμευση και τη συμπεριφορά τους. Επικεντρωνόμαστε στην σωστή διαχείριση του προσωπικού μας, στην προσφορά γνώσεων και κινήτρων και στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Έτσι βελτιώνεται η απόδοση και η παραγωγικότητα με αποτέλεσμα να προσφέρουμε καλύτερες υπηρεσίες. Καλύτερες υπηρεσίες σημαίνουν ικανοποιημένους πελάτες και τελικά υψηλότερη κερδοφορία.

### **11.2.1 Ικανοποίηση προσωπικού**

Στα Sunwing Family Resorts η ικανοποίηση του προσωπικού μας καταγράφεται και αξιολογείται έτσι ώστε να αντιλαμβανόμαστε τις απόψεις τους για τις συνθήκες εργασίας και το βαθμό αποδοχής της εταιρικής κουλτούρας, της διοίκησης και των εσωτερικών λειτουργιών.

Κάθε χρόνο διενεργούμε έρευνα ικανοποίησης προσωπικού σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου μέσω ερωτηματολογίων. Η απάντηση στα ερωτηματολόγια είναι προαιρετική και εντελώς ανώνυμη. Οι ερωτήσεις που καλύπτει αφορούν μεταξύ άλλων: την επικοινωνία, τα κίνητρα, τη συνεργατικότητα, την αίσθηση ότι ανήκουν στην ομάδα, την διοίκηση, τις εργασιακές συνθήκες, την αναγνώριση της προσφοράς τους, την εκπαίδευση, τις προοπτικές εξέλιξης και τις προσδοκίες τους για το μέλλον.

Τα δεδομένα που προκύπτουν αναλύονται από τον διευθυντή προσωπικού και δημιουργούνται αναφορές που παρουσιάζονται στον Γενικό Διευθυντή και τους υπεύθυνους των τμημάτων. Στη συνέχεια σχεδιάζονται δράσεις για να διορθωθούν ή να βελτιωθούν τα σημεία που παρουσιάζουν προβλήματα. Επίσης δίνουμε προσοχή και στα δυνατά μας σημεία ώστε να διατηρήσουμε τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης.

### **11.2.2 Επικοινωνία**

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea ενθαρρύνουμε και προωθούμε την επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα. Η διάδραση μεταξύ τμημάτων και συναδέλφων βοηθά στη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών λόγω της ευκολότερης πρόσβασης στις πληροφορίες.



Στο εσωτερικό των τμημάτων φροντίζουμε οι υπάλληλοι να έχουν καλές σχέσεις τόσο μεταξύ τους όσο και με τους προϊστάμενους. Αυτό είναι πολύ σημαντικό ώστε τα τμήματα να λειτουργούν σωστά και να πετυχαίνουν τους στόχους τους.

Διατμηματικά, διεξάγονται πολύ συχνά συναντήσεις μεταξύ των υπευθύνων των τμημάτων και της διοίκησης όπου ενημερώνονται για τα σημαντικά θέματα του ξενοδοχείου.

### **11.2.3 Βελτίωση παραγωγικότητας**

Στα Sunwing πιστεύουμε ότι η παραγωγικότητα των εργαζομένων καθορίζεται από την εκπαίδευσή τους, τις συνθήκες εργασίας, το αίσθημα προσφοράς έργου και τη διάθεσή τους. Για την επίτευξη της βέλτιστης απόδοσης προσπαθούμε να φροντίζουμε και τα τέσσερα κομμάτια.

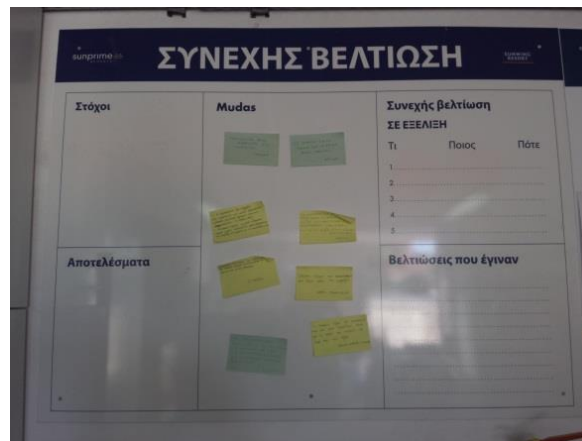
Όσον αφορά την εκπαίδευση έχουμε αφιερώσει ξεχωριστό κομμάτι για να περιγράψουμε τις δράσεις μας. Γενικά προσπαθούμε να εξελίσσουμε τα μέλη μας δίνοντάς τους όλα τα εφόδια για να ανελιχθούν.

Οι συνθήκες εργασίας στην εταιρία είναι εξαιρετικές. Φροντίζουμε ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν τα διαλείμματα και τα ρεπό που χρειάζονται ώστε να είναι ξεκούραστοι και σε εγρήγορση. Η ασφάλεια και υγιεινή των χώρων εργασίας βασίζονται στα πρότυπα ISO και HACCP ενώ δεν είχαμε κανένα σοβαρό εργατικό ατύχημα ή ασθένεια τα τελευταία χρόνια.

Για το αίσθημα προσφοράς των εργαζομένων διοργανώνουμε πολλές δράσεις. Κατ' αρχάς προσπαθούμε να διατηρήσουμε ένα κλίμα ομάδας εντός των τμημάτων, ώστε η επιτυχία κάποιου τμήματος να θεωρείται επιτυχία των μελών του. Επίσης προτρέπουμε τους εργαζόμενους να έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες μας για να τους γνωρίσουν προσωπικά και να ακούσουν τα προβλήματά τους. Με αυτό τον τρόπο αναγνωρίζουν την αξία της υπηρεσίας που προσφέρουν και λαμβάνουν τα εύσημα από τους αποδέκτες.

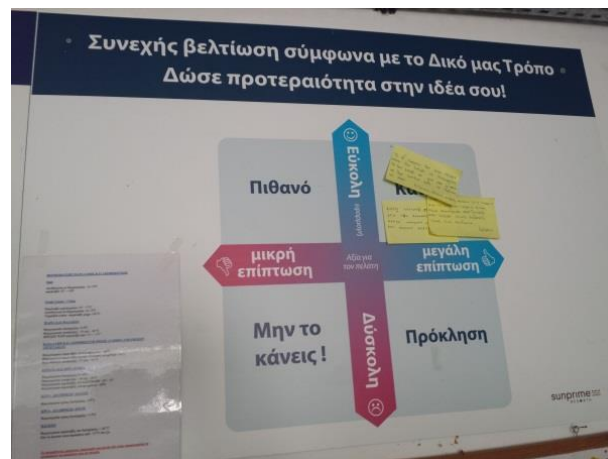
Τα τελευταία χρόνια το ξενοδοχείο μας έχει εφαρμόσει ένα σύστημα lean management για τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Στο χώρο προσωπικού κάθε τμήματος έχουν τοποθετηθεί πίνακες σε περίοπτη θέση.

Στον πρώτο πίνακα οι εργαζόμενοι μπορούν να γράψουν τα ζητήματα που παρατηρούν ή αντιμετωπίζουν με τη μορφή post-it ώστε να μπορούν να τα δουν τόσο οι υπεύθυνοι όσο και οι συνάδελφοί τους.



Σχήμα 10.1: Σύστημα lean management (1)

Στον δεύτερο πίνακα οι εργαζόμενοι γράφουν δικές τους ιδέες για να λυθούν προβλήματα. Χωρίζεται σε 4 τεταρτημόρια, ο κατακόρυφος άξονας αφορά την δυσκολία εφαρμογής και ο οριζόντιος την αξία που θα προσφέρει η λύση στον πελάτη. Αν μία ιδέα εφαρμόζεται εύκολα και προσφέρει αξία είναι πιο πιθανό να εφαρμοστεί.



Σχήμα 10.2: Σύστημα lean management (2)

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα γίνεται συνάντηση τμήματος όπου συζητούνται τα θέματα αυτά και αναζητούνται λύσεις. Κατά τη συνάντηση παίρνονται μέτρα και θέτονται στόχοι. Έτσι γράφονται στον πίνακα τα μέτρα που πάρθηκαν, αυτά που είναι σε εξέλιξη (και ο υπεύθυνος της δράσης) και οι στόχοι. Σημειώνεται ότι στο πρόγραμμα lean management έχουμε πολύ μεγάλη συμμετοχή από το προσωπικό μας και είδαμε πολλά σημαντικά προβλήματα να λύνονται με πρωτότυπες ιδέες. Ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι ανήκουν στην ομάδα και ότι ο λόγος τους έχει επίδραση στον τρόπο που λειτουργεί το ξενοδοχείο.



### 11.2.4 Εκπαίδευση

Η φιλοσοφία μας είναι να δίνουμε έμφαση στους ανθρώπους μας. Η συνεχής βελτίωση των δεξιοτήτων και των ρόλων του προσωπικού μας είναι απαραίτητη για την επιτυχία μας. Γι' αυτό οργανώνουμε διάφορες δράσεις εκπαίδευσης των εργαζομένων μας κατά τη φάση πρόσληψης, εκτός σεζόν αλλά και κατά τη διάρκεια αυτής.

Όσοι είναι νέοι στο ξενοδοχείο μας χρειάζεται να περάσουν από ένα στάδιο βασικής εκπαίδευσης. Εκεί μαθαίνουν τη φιλοσοφία της εταιρίας μας, τον κώδικα ηθικής, κανόνες ασφάλειας και υγιεινής, τις αρμοδιότητες που θα έχουν και το σύστημα λειτουργίας του τμήματος που ανήκουν.

Το ξενοδοχείο μας φιλοξενεί πελάτες για περίπου 7 μήνες το χρόνο. Αυτό μας δίνει την ευκαιρία τη χειμερινή περίοδο να ασχοληθούμε με το εσωτερικό του ξενοδοχείου και να βελτιωθούμε εν' όψει της επόμενης σεζόν. Οργανώνονται, λοιπόν, συναντήσεις μεταξύ των τμημάτων για να συζητηθούν θέματα που προέκυψαν την προηγούμενη σεζόν και να βρεθούν λύσεις. Επίσης, κάποια ανώτερα στελέχη μας συμμετέχουν σε διεθνή συνέδρια στο εξωτερικό για να ενημερωθούν γύρω από τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο.

Κατά τη διάρκεια της σεζόν διοργανώνονται ημερίδες και σεμινάρια εντός του ξενοδοχείου με είτε προαιρετική είτε υποχρεωτική συμμετοχή του προσωπικού. Εκεί εκπαιδεύονται σε διάφορα θέματα όπως την προστασία του περιβάλλοντος, τις πρακτικές ασφάλειας και υγιεινής, τα νέα μηχανήματα και προγράμματα.

Τέλος, σημειώνεται ότι στο Sunwing Resort & Spa Kallithea κάθε χρόνο απασχολούνται φοιτητές ξενοδοχειακών επαγγελματών μέσω των προγραμμάτων πρακτικής εργασίας. Αυτοί προέρχονται τόσο από σχολές του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού.

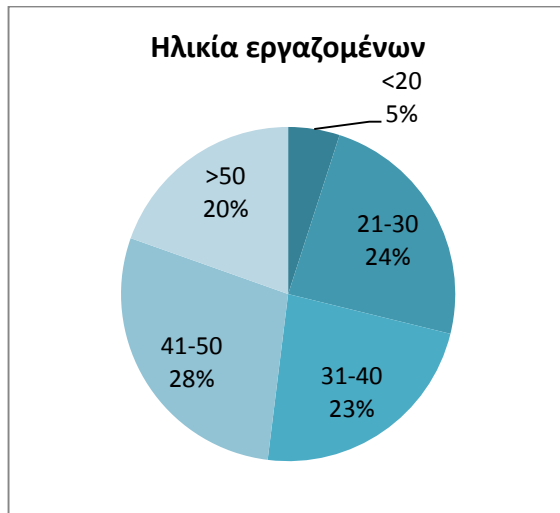
### 11.2.5 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Το ξενοδοχείο μας φιλοξενεί αποκλειστικά οικογένειες με παιδιά από τη Σκανδιναβία και κυρίως από τη Σουηδία. Για αυτό το λόγο προκύπτει η ανάγκη ένα μέρος του προσωπικού μας που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες και ειδικά με τα παιδιά να έχει τα Σουηδικά ως μητρική γλώσσα. Έτσι η ομάδα μας είναι ένα διεθνές μίγμα ανθρώπων διαφορετικών ηλικιών και φύλου.

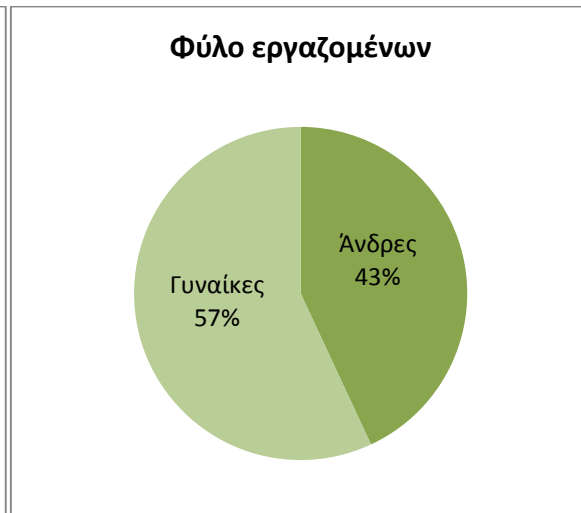
Είναι σημαντικό να εξασφαλίσουμε ότι δίνονται ίσες ευκαιρίες χωρίς διακρίσεις ως προς το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα ή άλλα χαρακτηριστικά. Επίσης πιστεύουμε ότι η ποικιλομορφία στο προσωπικό προσφέρει μία καλή ισορροπία και θετική συνεισφορά για την επιχείρηση.

Το 2013 το 56,9% του προσωπικού μας ήταν γυναίκες. Επίσης η ηλικιακή διασπορά ήταν αρκετά καλή παρόλο που το 2013 εντάχθηκαν στο προσωπικό μας αρκετά μέλη με μεγάλες ηλικίες. Αυτό συνέβη διότι

από το 2013 αποκτήσαμε μία νέα ξενοδοχειακή μονάδα στη Ρόδο, το Sunprime Resort και απορροφήσαμε ένα μέρος από ήδη υπάρχον προσωπικό του.



Σχήμα 10.3: Ηλικίες εργαζομένων



Σχήμα 10.4: Φύλο εργαζομένων

### 11.2.6 Ασφάλεια και υγιεινή

Στο Sunwing Resort & Spa νιώθουμε την υποχρέωση να προστατεύουμε τα μέλη μας. Έτσι κάνουμε ό,τι είναι δυνατό ώστε να ελαχιστοποιούμε τα εργατικά ατυχήματα και να προσφέρουμε τις ασφαλέστερες και πιο υγιεινές συνθήκες εργασίας.

Διαχρονικά απαιτούμε την πλήρη συμμόρφωση στους νόμους και τις οδηγίες ασφάλειας και υγιεινής. Επιπλέον εδώ και πολλά χρόνια έχουμε υιοθετήσει τα πιο σύγχρονα στάνταρ διεθνώς (ISO 14001, HACCP) και έχουμε κερδίσει πολλές διεθνείς διακρίσεις για τις συνθήκες εργασίας στους χώρους μας. Επίσης περιοδικά διεξάγονται δράσεις όπως σεμινάρια και διαλέξεις με θέμα τις πρακτικές ασφάλειας και υγιεινής, τους κινδύνους ατυχημάτων και ασθενειών και δίνονται οδηγίες στο προσωπικό για τη σωστή προστασία από τους κινδύνους.

### 11.2.7 Κώδικας Ηθικής

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea λειτουργούμε με βάση έναν καθιερωμένο κώδικα ηθικής για τις εργασιακές σχέσεις και την τήρηση της νομοθεσίας. Ο κώδικας πρέπει να είναι σεβαστός από όλους τους εργαζομένους μας και σε περιπτώσεις παραβάσεων λαμβάνουμε αυστηρά μέτρα. Τα βασικά στοιχεία που ορίζει ο κώδικας είναι:



- Καταπολέμηση των διακρίσεων (φύλο, καταγωγή, θρησκεία κλπ.)
- Παρενόχληση (εργασιακή, σεξουαλική κλπ.)
- Αντικρουόμενα συμφέροντα
- Αξιοπρέπεια στην εργασία
- Ίσες ευκαιρίες

Επίσης δεν ανεχόμαστε την παιδική εκμετάλλευση και την παράνομη εργασία τόσο στο εσωτερικό μας όσο και από τους προμηθευτές μας. Τυχόν περιπτώσεις όπου εντοπίζουμε προμηθευτές να απασχολούν παιδιά τους προειδοποιούμε να πάρουν μέτρα και αν δε συμμορφωθούν παύουμε τη συνεργασία μαζί τους. Όλο το προσωπικό μας έχει ασφάλεια υγείας και εργάζεται νόμιμα στην εταιρία μας.

### **11.3 Φιλοξενούμενοι**

Κάθε τουριστική επιχείρηση έχει στόχο να προσφέρει τις καλύτερες διακοπές στους πελάτες της. Έτσι και εμείς πιστεύουμε ότι όλες οι λειτουργίες μας πρέπει να περιστρέφονται γύρω από τους φιλοξενούμενους μας και να κάνουμε ό,τι περνάει από το χέρι μας για να μείνουν ικανοποιημένοι.

Προσπαθούμε να είμαστε συνεχώς σε επαφή με τους πελάτες μας ώστε να τους ενημερώνουμε για τις δράσεις μας αλλά και να παίρνουμε ανάδραση ακούγοντας τις απόψεις και τα παράπονά τους. Ειδικά λόγω της οικογενειακής φύσης του ξενοδοχείου μας είναι επιτακτικό να εξασφαλίζουμε τέλειες συνθήκες ασφάλειας, υγιεινής και προστασίας. Επίσης επιδιώκουμε οι φιλοξενούμενοί μας κατά τις διακοπές τους να έρχονται σε επαφή με τον ελληνικό πολιτισμό και να βλέπουν διάφορα ήθη και παραδόσεις της Ρόδου.

#### **11.3.1 Ενημέρωση**

Οι πελάτες μας ανέκαθεν είχαν περιβαλλοντική συνείδηση και η φιλοσοφία μας για την αειφορία είναι ένας από τους λόγους που είναι πιστοί σε εμάς. Γι' αυτό νιώθουμε την υποχρέωση να τους κρατάμε ενημέρους για τις δράσεις μας και τις διακρίσεις που πετυχαίνουμε.

Η πρώτη επαφή που έχουν οι πελάτες μαζί μας είναι όταν επιλέγουν το πακέτο διακοπών τους. Από την εμπειρία μας και από διάφορες έρευνες γνωρίζουμε ότι πολύ μεγάλο ποσοστό των τουριστών όταν επιλέγουν ένα ξενοδοχείο λαμβάνουν υπόψη τις αειφόρες πρακτικές του. Έτσι φροντίζουμε ώστε οι πληροφορίες που μπορούν να βρουν μέσα από την ιστοσελίδα μας και τα φυλλάδια των Sunwing Family Resorts να τονίζουν την αειφόρο δράση μας και τις πολλές διακρίσεις που έχουμε πετύχει.



Στους χώρους του ξενοδοχείου φροντίζουμε τα λογότυπα των βραβείων να βρίσκονται σε περίοπτη θέση στο χώρο της εισόδου και του λόμπι. Επίσης στην υποδοχή και τα δωμάτια υπάρχουν φυλλάδια που ενημερώνουν τους φιλοξενούμενους για τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα της περιοχής, τον τρόπο που τα αντιμετωπίζουμε εντός του ξενοδοχείου και τους τρόπους που μπορούν να συνεισφέρουν και οι ίδιοι κατά τη διάρκεια των διακοπών τους.

### **11.3.2 Ασφάλεια και υγιεινή**

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea δίνουμε την ίδια έμφαση για την υγεία των φιλοξενούμενων μας με αυτή που δίνουμε και για τα μέλη μας. Πιστεύουμε ότι πρέπει κατ' αρχάς να τηρούνται όλα τα στάνταρ της νομοθεσίας και να γίνεται εσωτερικός έλεγχος των διαδικασιών για να αξιολογούνται οι κίνδυνοι. Σε περιπτώσεις που εντοπίζονται κίνδυνοι ή κρούσματα τραυματισμού ή ασθενειών πρέπει να καταγράφονται και να μελετώνται ενδελεχώς. Με αυτό τον τρόπο μπορούμε να βελτιώσουμε τις συνθήκες και να ενημερώσουμε τους πελάτες για τα συμβάντα και την αντιμετώπισή τους.

Το ξενοδοχείο μας είναι εξοπλισμένο με όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό ασφαλείας. Σε όλα τα επικίνδυνα σημεία υπάρχουν προειδοποιητικές πινακίδες με έντονα χρώματα και οδηγίες ασφαλείας σε πολλές γλώσσες. Στα μέλη του προσωπικού μας γίνεται εκπαίδευση για πρώτες βοήθειες, πυρασφάλεια και επείγουσα εκκένωση. Εντός του ξενοδοχείου υπάρχει και ιατρείο για την περίθαλψη φιλοξενούμενων που αρρωσταίνουν οι τραυματίζονται.

Στις πισίνες και την παραλία μας εργάζονται όλες τις ώρες ναυαγοσώστες που είναι άρτια εκπαιδευμένοι και βρίσκονται συνεχώς σε εγρήγορση αφού φιλοξενούμε πάρα πολλά μικρά παιδιά που είναι πιο ευάλωτα σε ατυχήματα.

Όλα τα περιστατικά τραυματισμών και ασθενειών καταγράφονται και αναφέρονται στις ετήσιες εκθέσεις μας. Φυσικά πάντα λαμβάνουμε τα απαραίτητα μέτρα για να αποτρέψουμε μελλοντικά αντίστοιχα ατυχήματα.

### **11.3.3 Security**

Όταν μιλάμε για την ασφάλεια των φιλοξενούμενων πολλές φορές συγχέονται οι έννοιες της ασφάλειας από ατυχήματα και της ασφάλειας από εγκληματικές ενέργειες. Είναι σημαντικό, λοιπόν, να δίνουμε προσοχή και στους δύο τομείς της ασφάλειας και να εξασφαλίζουμε ότι οι πελάτες μας μπορούν να κοιμούνται ήσυχοι.





Οι τουριστικές επιχειρήσεις γενικά είναι δημοφιλής στόχος των εγκληματιών και σε πολλά ξενοδοχεία παρατηρούνται αυξημένα ποσοστά κλοπών. Αυτό συμβαίνει διότι οι τουρίστες συνήθως ταξιδεύουν με πολύτιμα αντικείμενα και βρίσκονται σε άγνωστο περιβάλλον.

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea κάνουμε ό,τι περνάει από το χέρι μας ώστε να μην παρατηρούνται τέτοια φαινόμενα στο ξενοδοχείο μας. Περιοδικά διεξάγονται έρευνες για να αξιολογήσουμε τους κινδύνους και να βελτιώσουμε τα μέτρα ασφαλείας μας. Επίσης το προσωπικό μας εκπαιδεύεται για να αντιμετωπίσει περιστατικά παραβιάσεων και κλοπών, τα οποία καταγράφονται και αντιμετωπίζονται σε συνεργασία με τις αρχές.

Τέλος μέρος του προσωπικού μας είναι αφοσιωμένο στη φύλαξη των χώρων. Υπάρχει φύλακας στην είσοδο του ξενοδοχείου και το βράδυ κυκλοφορούν νυκτοφύλακες σε όλους τους χώρους.

#### **11.3.4 Επικοινωνία**

Το τελευταίο κομμάτι της σχέσης μας με τους πελάτες είναι η ανάδραση. Δίνουμε μεγάλη έμφαση στην επικοινωνία με τους φιλοξενούμενούς μας ώστε να ακούμε τα καλά ή τα κακά σχόλια και να βελτιωνόμαστε συνεχώς.

Η έρευνα ικανοποίησης γίνεται σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Προτρέπουμε τους υπεύθυνους των τμημάτων και το προσωπικό που έρχεται σε άμεση επαφή με τους φιλοξενούμενους ζητούν σχόλια και τις συμβουλές τους. Σκοπός μας είναι αφενός να δείξουμε στους πελάτες μας ότι νοιαζόμαστε πραγματικά για τη γνώμη τους και αφετέρου οι εργαζόμενοι να κατανοήσουν από πρώτο χέρι τα λάθη τους και να αναγνωρίσουν μόνοι τους τρόπους για να βελτιωθούν.

Σε όλα τα εστιατόρια και μπαρ υπάρχει βιβλίο παραπόνων σε περίοπτη θέση. Επίσης κατά το check-out μοιράζονται ερωτηματολόγια που ζητούν αξιολόγηση για όλες τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Αυτά αναλύονται σε μηνιαία και ετήσια βάση από τα αρμόδια τμήματα. Τέλος προτρέπουμε τους πελάτες μας να μας βαθμολογήσουν ηλεκτρονικά σε σελίδες όπως το TripAdvisor, όπου έχουμε και πολύ υψηλή βαθμολογία.

Το επιστέγασμα των προσπαθειών μας φαίνεται στο ότι το 94% των φιλοξενούμενων μας δηλώνει ότι αναχωρεί ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο, ενώ το ποσοστό των πελατών που επιστρέφουν τον επόμενο χρόνο ανέρχεται σε 65%.



## 11.4 Τοπική Κοινωνία

### 11.4.1 Εισαγωγή

Στα Sunwing Family Resorts πιστεύουμε ότι ο τουρισμός είναι οδηγός της ανάπτυξης της τοπικής οικονομίας και πρέπει να συνεισφέρει στη βελτίωση της κοινωνίας στις περιοχές που δραστηριοποιείται. Πρόθεσή μας στο Sunwing Resort & Spa Kallithea είναι να ικανοποιούμε τις ανάγκες της κοινωνίας της Ρόδου, καθώς προστατεύουμε και προωθούμε τα ήθη και τα έθιμα στους ξένους επισκέπτες. Γι' αυτό το λόγο έχουμε καθιερώσει διάφορες ενέργειες και πρακτικές που αφορούν όλους τους τομείς της κοινωνίας που μπορούμε να επηρεάσουμε. Για την ενίσχυση της τοπικής οικονομίας συνεργαζόμαστε να ντόπιους προμηθευτές και θέτουμε κριτήρια εντοπιότητας κατά τη διαδικασία των προσλήψεων. Παράλληλα συνεργαζόμαστε με τοπικούς φορείς και μη κυβερνητικές οργανώσεις για τη διοργάνωση φιλανθρωπικών δράσεων και εκδηλώσεων. Τέλος για να προωθήσουμε τον τοπικό πολιτισμό προσφέρουμε πληροφορίες για τα ιστορικά μνημεία της Ρόδου, προτείνουμε επισκέψεις σε αξιοθέατα και διοργανώνουμε εκδηλώσεις διασκέδασης με ελληνική μουσική και χορούς.

### 11.4.2 Προμηθευτές

Οι αγορές από τοπικές επιχειρήσεις προσφέρει όφελος τόσο στο Sunwing όσο και στην τοπική κοινωνία. Αυτό συμβαίνει διότι το εισόδημα που κερδίζουν οι προμηθευτές διαχέεται ξανά στην περιοχή της Ρόδου και ενισχύει άλλα μέλη της κοινωνίας εκτός της βιομηχανίας του τουρισμού. Έτσι βελτιώνεται το επίπεδο ζωής και το νησί γίνεται σιγά σιγά ακόμα ελκυστικότερος προορισμός για τους τουρίστες. Παράλληλα το ξενοδοχείο μας μειώνει τα κόστη αφού τα logistics και το αποτύπωμα άνθρακα μειώνονται.

Το Sunwing Resort & Spa Kallithea αγοράζει από αξιόπιστους προμηθευτές που πληρούν τις προκαθορισμένες απαιτήσεις. Οι απαιτήσεις μας εξασφαλίζουν υψηλή ποιότητα, σωστό έλεγχο και συντήρηση των φαγητών και αξιοπιστία. Επίσης ελέγχουμε τις εργασιακές πρακτικές των προμηθευτών μας και αν αναγνωρίσουμε περιπτώσεις παιδικής ή παράνομης εργασίας τους κάνουμε παρατήρηση ή ακόμα διακόπτουμε τη συνεργασία μαζί τους.

Τέλος καταγράφουμε τα στοιχεία προμηθειών κάθε χρόνο τα οποία περιλαμβάνονται στις ετήσιες αναφορές μας.



### **11.4.3 Εργαζόμενοι**

Στο παραπάνω κεφάλαιο παρουσιάσαμε τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του προσωπικού μας. Εκεί αναφέραμε ότι απασχολούμε εργαζόμενους που προέρχονται τόσο από τη Ρόδο όσο και από τις Σκανδιναβικές χώρες μιας και επικοινωνούν καλύτερα με τους φιλοξενούμενους λόγω μητρικής γλώσσας.

Επιδιώκουμε, όμως, η πλειοψηφία του προσωπικού μας να είναι μόνιμοι κάτοικοι Ρόδου. Έτσι βοηθάμε την τοπική κοινωνία και διασφαλίζουμε ότι τα μέλη της ομάδας μας νοιάζονται πραγματικά για την τοπική κοινωνία, αναγνωρίζουν τη φιλοσοφία του ξενοδοχείου και νιώθουν κομμάτι του αφού εργάζονται εδώ για πολλά χρόνια.

Είμαστε περήφανοι γιατί αρκετά από τα στελέχη της διοίκησης ξεκίνησαν τη σταδιοδρομία τους στο Sunwing και πέρασαν από πολλές θέσεις και ρόλους μέχρι να φτάσουν στη θέση που βρίσκονται. Αυτό δείχνει την αφοσίωση τόσο της εταιρίας όσο και των ανθρώπων μας στο έργο που παράγουμε.

### **11.4.4 Συνεργασία με τοπικούς φορείς**

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας μας με την τοπική κοινωνία έχουμε ανοιχτό δίαυλο επικοινωνίας με τους τοπικούς φορείς. Συνεργαζόμαστε μαζί τους μέσω της συμμετοχής μας σε διάφορες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και πολιτισμικές δράσεις.

### **11.4.5 Φιλανθρωπικές δράσεις**

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea συνεργαζόμαστε με διάφορες μη κυβερνητικές οργανώσεις που συνεισφέρουν στο κοινωνικό σύνολο αλλά και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Στο χώρο της υποδοχής οι φιλοξενούμενοι και οι εργαζόμενοί μας μπορούν να βρουν πληροφορίες για το «Χαμόγελο Του Παιδιού» και να συνεισφέρουν οικονομικά στη δράση του. Έχουμε τοποθετήσει ειδικό κουτί σε περίοπτη θέση όπου μαζεύουμε όλες τις δωρεές. Στο τέλος της χρονιάς οι δωρεές από όλα τα ξενοδοχεία Sunwing της Ελλάδας και της Κύπρου θα σταλούν στον οργανισμό.

### **11.4.6 Πολιτισμός**

Όσον αφορά την πολιτιστική κληρονομιά είμαστε πολύ περήφανοι για την ιστορία και τον πολιτισμό της Ελλάδας και της Ρόδου. Ένας από τους στόχους μας είναι οι φιλοξενούμενοι εκτός από τον ήλιο και τη διασκέδαση του νησιού να αγαπήσουν και τους ανθρώπους, την ιστορία και τον πολιτισμό.



Στην υποδοχή υπάρχουν ενημερωτικά φυλλάδια από τους τοπικούς φορείς για την ιστορία του νησιού και τα πιο ενδιαφέροντα αξιοθέατα που μπορεί να επισκεφτεί ένας τουρίστας. Φυσικά το προσωπικό μας προτρέπει και βοηθά τους φιλοξενούμενους να βγουν από το ξενοδοχείο και να εξερευνήσουν τη Ρόδο. Επίσης τους προτείνουμε να επισκεφτούν τοπικά καταστήματα και να δοκιμάσουν τοπικά προϊόντα.

Εντός του ξενοδοχείου διοργανώνουμε τακτικά ελληνικές βραδιές, όπου οι φιλοξενούμενοι μπορούν να ακούσουν ελληνική μουσική και να δουν και να χορέψουν παραδοσιακούς χορούς από όλη την Ελλάδα. Συχνά συμμετέχουν και μέλη τοπικών πολιτιστικών συλλόγων με παραδοσιακές ενδυμασίες και μουσικά όργανα.

Για τα μικρά παιδιά υπάρχουν πολλά παιχνίδια και δράσεις από τους νηπιαγωγούς και τους ανιματέρ μας. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται ελληνικά παιχνίδια που είναι μάλιστα και πολύ δημοφιλή. Επίσης τα παιχνίδια με λέξεις και μουσικές συχνά εμπλουτίζονται με ελληνικά γράμματα και τραγούδια.

## **11.5 Οικονομία**

Ο τρίτος πυλώνας της αειφορίας είναι η οικονομία. Αυτό συμβαίνει διότι μια επιχείρηση δε μπορεί να είναι βιώσιμη αν δεν εξασφαλίζει την κερδοφορία της σε βάθος χρόνου. Οι δράσεις των επιχειρήσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και της κοινωνίας αναπόφευκτα έχουν κόστος. Η εταιρία χρειάζεται να σχεδιάσει τις δράσεις αυτές έτσι ώστε να εξασφαλίσουν και οικονομικά οφέλη. Για παράδειγμα ο προγραμματισμός του ποτίσματος για τις ώρες με χαμηλή εξάτμιση μειώνουν την κατανάλωση νερού και ρεύματος και μειώνουν το κόστος λειτουργίας. Αντίστοιχα, η συνεργασία με τοπικές επιχειρήσεις μειώνει τα κόστη logistics και εξασφαλίζει καλύτερες τιμές και μακροχρόνιες συνεργασίες.

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea καταγράφουμε διεξοδικά όλα τα στοιχεία κόστους σε κάθε τμήμα μας και πραγματοποιούμε οικονομοτεχνικές μελέτες πριν από κάθε επένδυση σε πράσινες τεχνολογίες για να υπολογίσουμε επ' ακριβώς τα οικονομικά οφέλη που θα μας αποφέρει. Τα τελευταία χρόνια κάναμε αρκετές τέτοιες επενδύσεις σε νέους εξοπλισμούς όπως τα φώτα χαμηλής κατανάλωσης LED που ήταν εξαιρετικά αποδοτικές.

Το 2013 ήταν για εμάς μία εξαιρετική σεζόν από οικονομικής άποψης παρ' όλο το γενικό κλίμα της οικονομικής κρίσης. Η πληρότητά μας ανήλθε στο 97,07%, ακόμα ψηλότερα από το 2012 που ήταν 95,36%. Οι συνολικές διανυκτερεύσεις μειώθηκαν 6,3% διότι το 2013 λειτουργήσαμε 174 ημέρες σε σχέση με τις 185 ημέρες του 2012.



Παρά την οικονομική κρίση και τις λιγότερες ημέρες λειτουργίας τα έσοδά μας παρέμειναν σταθερά, γεγονός που δείχνει αποδοτικότερη λειτουργία. Τα έσοδα των υπνοδωματίων και του F&B (τρόφιμα και ποτά) παρουσίασαν αύξηση περίπου 1,5% ενώ τα λοιπά μας έσοδα μειώθηκαν αρκετά (20%)



## 12 Αποτελέσματα

### 12.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων και στρατηγική

Η αειφόρος ανάπτυξη είναι ένα πολύπλοκο και απαιτητικό έργο για κάθε επιχείρηση. Στην αναφορά αυτή παρουσιάσαμε το προφίλ του Sunwing Resort & Spa Kallithea, τον τρόπο λειτουργίας μας, όλες τις δράσεις μας γύρω από την προστασία του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της οικονομίας. Όλα αυτά υποστηρίζονται από στατιστικούς δείκτες και αριθμούς.

Στην εταιρία μας πιστεύουμε ότι οι δράσεις και τα αποτελέσματα πρέπει να υποστηρίζουν τις αρχές και τις δεσμεύσεις μας. Για αυτό θα δημοσιεύουμε σε ετήσια βάση τις επιδόσεις μας στον τομέα της αειφορίας δείχνοντας πως πετυχαίνουμε τους στόχους που θέτουμε και τηρούμε τις υποσχέσεις μας.

Για το 2013 είμαστε πολύ περήφανοι για τις επιδόσεις μας. Κατ' αρχάς καταφέραμε παρά την οικονομική κρίση που χτύπησε και τον κλάδο του τουρισμού να κρατήσουμε σταθερά τα έσοδά μας και να είμαστε οικονομικά βιώσιμοι. Παράλληλα, στον τομέα του περιβάλλοντος είδαμε ότι παρόλο που αυξήθηκε συνολικά η κατανάλωση νερού και ενέργειας είδαμε μείωση στους δείκτες κατανάλωσης ανά διανυκτέρευση. Όσον αφορά το προσωπικό, απορροφήσαμε την σημαντική αύξηση που ήταν αποτέλεσμα της συγχώνευσης με το Sunprime. Μάλιστα πλέον απασχολούμε μεγαλύτερο ποσοστό γυναικών και βελτιώσαμε την ποικιλότητα του προσωπικού μας.

Οι στόχοι μας για το μέλλον είναι:

- Μείωση κατανάλωσης ενέργειας
- Μείωση κατανάλωσης νερού
- Ελαχιστοποίηση χρήσης χημικών
- Ελαχιστοποίηση απορριμμάτων
- Περαιτέρω εκπαίδευση προσωπικού για την αειφόρο ανάπτυξη
- Συμμετοχή των φιλοξενούμενων στη δράση μας



## 12.2 Πίνακες αποτελεσμάτων

Στο εσωτερικό της αναφοράς παρουσιάζονται τα σημαντικότερα αποτελέσματα της μελέτης. Σε αυτό το σημείο παρουσιάζουμε αναλυτικά όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά τη μελέτη. Τα στοιχεία αφορούν τα έτη 2012 και 2013 και τη διαφορά τους. Σημειώνεται ότι για τα κελιά που έμειναν κενά δεν υπήρχαν διαθέσιμες οι πληροφορίες κατά τη διεξαγωγή της μελέτης.

**Πίνακας 12.1:** Αποτελέσματα αναφοράς

	Μονάδες	2012	2013	Μεταβολή
<b>A. Περιβάλλον</b>				
1. Συνολική κατανάλωση νερού	tn	54.920	68.860	+20,2%
2. Κατανάλωση νερού/ διανυκτέρευση	lt	229	224	-2,2%
3. Συνολική κατανάλωση ενέργειας	MWh	2.980	3.846	+22,5%
4. Κατανάλωση ενέργειας/ διανυκτέρευση	kWh	12,59	12,51	-0,6%
5. Κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό	kWh	-	-	
6. Εκπομπές CO2	tn	-	-	
7. CO2 / διανυκτέρευση	kg	-	-	
8. Πρόστιμα για περιβαλλοντικούς λόγους	#	0	0	
9. Παράπονα για περιβαλλοντικούς λόγους	#	0	0	



<b>Β. Πελάτες και προμηθευτές</b>				
1. Τραυματισμοί πελατών με υπαιτιότητα της εταιρίας	#	0	0	
2. Ασθένειες πελατών με υπαιτιότητα της εταιρίας	#	0	0	
3. Αριθμός ντόπιων προμηθευτών	#	-	-	
4. Συνολικός αριθμός προμηθευτών	#	-	-	
<b>Γ. Προσωπικό</b>				
1. Συνολικοί εργαζόμενοι	#	203	281	+27,8%
2. Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης		203	278	+27,0%
3. Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης		0	3	
4. Εργαζόμενοι κάτω των 20	#	13	14	+7,1%
5. Εργαζόμενοι μεταξύ 21-30	#	80	67	-19,4%
6. Εργαζόμενοι μεταξύ 31-40	#	45	65	+30,8%
7. Εργαζόμενοι μεταξύ 41-50	#	50	80	+37,5%
8. Εργαζόμενοι άνω των 50	#	15	55	+72,5%
9. Εργαζόμενοι κάτω των 20	%	6,4%	4,5%	
10. Εργαζόμενοι μεταξύ 21-30	%	39,4%	23,8%	
11. Εργαζόμενοι μεταξύ 31-40	%	22,2%	23,1%	





12. Εργαζόμενοι μεταξύ 41-50	%	24,6%	28,5%	
13. Εργαζόμενοι άνω των 50	%	7,4%	19,6%	
14. Αλλοδαποί εργαζόμενοι	# ή %	-	-	
15. Γυναίκες	#	98	160	+38,8%
16. Γυναίκες	%	48,3%	57,0%	
17. Γυναίκες μάντζερ	# ή %	-	-	
18. Προαγωγές	# ή %	-	-	
19. Προσλήψεις	#	15	45	+66,7%
20. Αποχωρήσεις	#	19	24	+20,8%
21. Εργατικά ατυχήματα	#	0	0	
22. Χαμένες μέρες εργασίας λόγω εργατικών ατυχημάτων	#	0	0	
<b>Δ. Οικονομία</b>				
1. Ποσοστό πληρότητας	%	95,36%	97,07%	+1,71%
2. Διανυκτερεύσεις	#	326.726	307.411	-6,3%
3. Έσοδα	Χιλ. €	13.268	13.252	-0,1%
4. Έσοδα υπνοδωματίων	Χιλ. €	5.556	5.648	+1,6%
5. Έσοδα τροφίμων και ποτών	Χιλ. €	6.541	6.629	+1,3%
6. Λοιπά έσοδα	Χιλ. €	1.171	975	-20,1%



---

---

7. Ημέρες λειτουργίας	#	185	174	-6,3%
-----------------------	---	-----	-----	-------

Σημείωση: Κάποια σημαντικά στοιχεία δεν ήταν διαθέσιμα από την εταιρία κατά τη διεξαγωγή της μελέτης. Αυτά έχουν παρασταθεί με μία παύλα (-).

## 12.3 Βραβεία και διακρίσεις

Στο Sunwing Resort & Spa Kallithea είμαστε περήφανοι για την αειφόρο δράση μας. Η μεγαλύτερη ανταμοιβή για τις ενέργειές μας είναι η αναγνώριση αυτής της προσπάθειας από τους πελάτες μας και την τοπική κοινωνία. Φυσικά όμως χαιρόμαστε όταν κερδίζουμε σημαντικές διακρίσεις από διεθνείς ανεξάρτητους οργανισμούς. Στο κομμάτι αυτό παρουσιάζουμε τα μεγαλύτερα βραβεία που λάβαμε για τις δράσεις αειφορίας μας.

### 12.3.1 Γαλάζια Σημαία

Το πρόγραμμα Γαλάζια Σημαία καθιερώθηκε από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκή Ένωσης το 1987 ως σύμβολο ποιότητας που απονέμεται σε οργανωμένες ακτές και μαρίνες με βάση αυστηρά κριτήρια. Είναι ένα εθελοντικό πρόγραμμα που αποτελεί μία πρότυπη περιβαλλοντική δράση για ακτές με μεγάλο αριθμό λουόμενων. Αυτή τη στιγμή υπάρχει σε 39 χώρες παγκοσμίως και υπάρχουν 3.200 βραβευμένες παραλίες και μαρίνες.

Τα κριτήρια για τη βράβευση μιας παραλίας είναι πολύ αυστηρά και αφορούν την περιβαλλοντική πληροφόρηση, την ποιότητα των νερών, την περιβαλλοντική διαχείριση και την ασφάλεια και τις υπηρεσίες των εγκαταστάσεων.

Η παραλία του ξενοδοχείου μας έχει πιστοποιηθεί από το πρόγραμμα από το 1994.



Σχήμα 11.1: Πιστοποιητικό Γαλάζιας Σημαίας

### 12.3.2 Check Safety First

Το πιστοποιητικό Check Safety First αφορά την ασφάλεια των τροφίμων στα ξενοδοχεία. Απονέμεται σε ξενοδοχεία που έχουν εφαρμόσει επιτυχώς το πρόγραμμα διαχείρισης τροφίμων HACCP που αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου πρόκλησης ασθενειών.

Οι εταιρίες που πιστοποιούνται με το Check Safety First δεσμεύονται να προσφέρουν στους φιλοξενούμενους καθαρό φαγητό και να διαχειρίζονται τις διαδικασίες τους με τέτοιο τρόπο ώστε να βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των τροφίμων.

Το ξενοδοχείο μας πιστοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2007 και το 2009 αναδείχθηκε πρωτοπόρος στην Ελληνική αγορά κερδίζοντας το βραβείο Check Safety First National Winner. Τα επόμενα χρόνια αναγνωριστήκαμε δύο φορές σε περιφερειακό επίπεδο, το 2010 και το 2013.



Σχήμα 11.2: Πιστοποιητικό Check Safety First

### 12.3.3 EU Ecolabel

Το EU Ecolabel είναι ένα από τα πιο γνωστά σήματα οικολογικής πιστοποίησης διεθνώς. Είναι πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που πιστοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες όλων των κλάδων που τηρούν τα πιο αυστηρά κριτήρια για την προστασία του περιβάλλοντος.

Ως αναγνώριση του έργου μας, το Sunwing Resorts & Spa Kallithea το Σεπτέμβριο του 2003 ήταν το πρώτο ξενοδοχείο στην Ευρώπη που έλαβε το οικολογικό σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις υπηρεσίες φιλοξενίας του. Από τότε στηρίζουμε ενεργά το πρόγραμμα και συμμετέχουμε στη διαδικασία αναθεώρησής του συνεισφέροντας με τις γνώσεις και την εμπειρία μας.

Το διάσημο σήμα με το λουλούδι είναι ο καλύτερος τρόπος να ενημερώσουμε τους φιλοξενούμενούς μας για τις δράσεις μας για το περιβάλλον και τη δέσμευση για συνεχή βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών.



Σχήμα 11.3: Πιστοποιητικό Eco-label European Flower

### 12.3.4 Travelife

Το ξενοδοχείο μας στηρίζει ενεργά το Travelife που είναι ένας οργανισμός για την αειφορία στον οποίο συμμετέχουν όλα τα μεγάλα τουριστικά πρακτορεία. Για να αναγνωριστεί ένα ξενοδοχείο δεν αρκεί να πληροί μόνο περιβαλλοντικά κριτήρια αλλά χρειάζεται και κοινωνικά. Η διαδικασία ελέγχου των ξενοδοχείων γίνεται από ανεξάρτητους συνεργάτες του οργανισμού για να διασφαλιστεί η αντικειμενικότητα της διαδικασίας.

Το ξενοδοχείο μας έχει βραβευτεί με το υψηλότερο βραβείο του προγράμματος, το Travelife Gold, το 2010 και ανανέωσε την πιστοποίηση το 2013. Με το σήμα Travelife δείχνουμε στους πελάτες μας την φιλοσοφία μας για την αειφόρο ανάπτυξη ενώ παράλληλα χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα βελτιώνουμε τα συστήματα καταγραφής και τις εσωτερικές μας λειτουργίες.



Σχήμα 11.4: Πιστοποιητικό Travelife Gold



## 13 Παράρτημα Αναφοράς Αειφορίας

### 13.1 Αναφορές στα πρότυπα GRI

Πίνακας 12.1: Αναφορές GRI

Κωδικός	Περιγραφή	Παραπομπή
<b>Στρατηγική και ανάλυση</b>		
G4-1	Statement from the most senior decision-maker of the organization	9.1
G4-2	Description of key impacts, risks, and opportunities	9.2, 9.4
<b>Προφίλ οργανισμού</b>		
G4-3	Name of the organization	9.3
G4-4	Primary brands, products, and/or services	9.3.3
G4-5	Location of organization's headquarters	9.3.1.
G4-6	Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report	9.3.2.
G4-7	Nature of ownership and legal form	9.3
G4-8	Markets served (including geographic breakdown, sectors served and types of customers/beneficiaries)	9.3.3.
G4-9	Scale of the reporting organization	9.6
G4-10	Total workforce by employment type, gender, employment contract and region	11.2.5, 12.2
G4-11	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	12.2



G4-14	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	9.4
G4-15	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	9.1, 10.8, 11.4.4, 11.4.5
G4-16	Memberships in associations (such as industry associations)	9.3
<b>Report profile</b>		
G4-28	Reporting period	9.6
G4-29	Date of most recent previous report	9.6
G4-30	Reporting cycle	9.6
G4-31	Contact point for questions regarding the report or its contents	13.3
G4-32	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report	13.1
<b>Ethics and integrity</b>		
G4-56	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation	9.5
<b>Environment</b>		
G4-EN3	Energy consumption within the organization	10.2, 12.2
G4-EN5	Energy intensity	10.2, 12.2
G4-EN6	Reduction of energy consumption	12.2
G4-EN8	Total water withdrawal by source	12.2
G4-EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	12.2





G4-EN29	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	12.2
<b>Labor practices and decent work</b>		
G4-LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	12.2
G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	11.2.3, 11.2.4
G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership and other indicators of diversity	12.2
<b>Human rights</b>		
G4-HR5	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor	11.2.7, 11.4.2
G4-HR6	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor	11.2.7, 11.4.2
G4-HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	11.4.2
<b>Product responsibility</b>		
G4-PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning the health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes	11.2.6, 11.3.2



## 13.2 Λεξικό όρων

**GRI:** Global Reporting Initiative

**GRI G4:** Τέταρτη γενιά οδηγιών του Global Reporting Initiative

**Nordic Swan:** Οικολογική ετικέτα για ξενοδοχεία της Σκανδιναβίας

**ECO-label Euro Flower:** Οικολογική ετικέτα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

**LED:** Light emitting diode - Δίοδος Εκπομπής Φωτός, φώτα χαμηλής κατανάλωσης

**Building Management System:** Σύστημα Διαχείρισης Κτηρίου

**kWh:** Κιλοβατώρες

**MWh:** Μεγαβατώρες

**lt:** λίτρα

**kg:** κιλά

**tn:** τόνοι

**CO<sub>2</sub>:** διοξείδιο του άνθρακα

**Lean management:** σύστημα βελτίωσης αποδοτικότητας

**ISO:** Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης

**ISO 14001:** Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης

**HACCP:** Σύστημα ασφάλειας τροφίμων

**F&B:** Τρόφιμα και ποτά

**Διανυκτέρευση:** Ένα άτομο που μένει στο ξενοδοχείο για μία βραδιά

**Πληρότητα:** Ποσοστό % των δωματίων που χρησιμοποιούνται

€: Ευρώ



### 13.3 Επικοινωνία

Η Αναφορά Αειφορίας συντάχθηκε από τον Νικόλαο Σαρούκο, τελειόφοιτο Μηχανολόγο Μηχανικό Ε.Μ.Π., στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας του. Είναι ανεπίσημη και για την σύνταξή της συνεργάστηκε με το Γενικό Διευθυντή του Sunwing Resort & Spa Kallithea, Κώστα Πράντη και την Διευθύντρια Αειφορίας, Ασφάλειας και Υγιεινής, Μίνα Ζαχαρίου.

Οι ιστότοποί μας:

Σουηδία: [www.ving.se/sunwing](http://www.ving.se/sunwing)

Νορβηγία: [www.ving.no/sunwing](http://www.ving.no/sunwing)

Δανία: [www.spies.dk/sunwing](http://www.spies.dk/sunwing)

Φινλανδία: [www.tjareborg.fi/sunwing](http://www.tjareborg.fi/sunwing)

Για περεταίρω πληροφορίες σχετικά με την έκθεση και τα στοιχεία μας μπορείτε να επικοινωνήσετε με το συγγραφέα Νικόλαο Σαρούκο στο [nikossa1908@hotmail.com](mailto:nikossa1908@hotmail.com), με την κυρία Ζαχαρίου στο [mina.zahariou@sunwing.net](mailto:mina.zahariou@sunwing.net) ή με τα κεντρικά γραφεία του οργανισμού [info@ving.se](mailto:info@ving.se).



Σχήμα 12.1: Λογότυπο Sunwing Family Resorts



## 14 Παραπομπές

- Club Hotel Casino Loutrak (2011) “Corporate Social Responsibility Report 2010” – [1]
- Καραμανώλης, Δ. & Μ. Καρτέρης (1998) “Δασική Διαχειριστική ΙΙ. Μέθοδοι και Τεχνικές Διαχείρισης Δασών και Φυσικού Περιβάλλοντος. Παν/κες Σημειώσεις”, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, Θεσσαλονίκη – [2]
- Καππάτου, Α. & Ανδριανόπουλος Π. (2011) “Μελέτη της αειφορίας στον τομέα των logistics και εφαρμογή μεθόδου αξιολόγησης στα διανεμητικά κέντρα των BEIERSDORF HELLAS & ΕΛΑΪΣ-UNILEVER” – [3]
- Morris J. (et) (2002) “Sustainable Development: Promoting Progress or Perpetuating Poverty”, London: Profile Books – [4]
- IUCN (1991) “Caring for the Earth: A Strategy for Sustainable Living” – [5]
- Gray RH, Owen DL and Adams CA (1996) “Accounting and Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting” Prentice Hall International: New Jersey – [6]
- World Commission on Environment and Development (1987) – [7]
- Κυπριακή Δημοκρατία “Αειφόρος Ανάπτυξη”  
<http://www.moa.gov.cy/moa/environment/environment.nsf/All/97100E5511AAC492C225795200325062?OpenDocument&print> – [8]
- Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής <[www.ypkeka.gr](http://www.ypkeka.gr)> – [9]
- World Tourism Organization <[www2.unwto.org](http://www2.unwto.org)> - [10]
- Association of British Travel Agents <[www.abta.com](http://www.abta.com)> – [11]
- the Travel Foundation <[www.thetravelfoundation.org.uk](http://www.thetravelfoundation.org.uk)> - [12]
- The Sustainable Aviation Initiative <<http://www.sustainableaviation.co.uk>> - [13]
- Global Sustainable Tourism Council <[www.gstcouncil.org](http://www.gstcouncil.org)> - [14]
- Responsible Travel <<http://www.responsibletravel.com>> - [15]
- Σ. Μυλωνάς (2014) “Για μια βιώσιμη τουριστική ξενοδοχειακή μονάδα”, MSOLUTIONS – [16]
- Green Hotels & Responsible Tourism Initiative “How To Increase Your Bottom Line By Going Green” - [17]
- Dr. Willy Legrand “Case Studies of Best Practices in Sustainability in German and Estonian Hotels” – [18]
- Dr. P. Bohdanowicz (2006) “Responsible resource management in hotels- attitudes, indicators, tools and strategies”, Royal Institute of Technology, Stockholm – [19]



- Robert N. Stavins, Alexander F. Wagner, Gernot Wagner (2002) *“Interpreting Sustainability in Economic Terms: Dynamic Efficiency Plus Intergenerational Equity”*, Harvard University, Cambridge – **[20]**
- Center for Ecotourism and Sustainable Development *“A Simple User’s Guide to Certification for Sustainable Tourism and Ecotourism”* – **[21]**
- Global Reporting Initiative <[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)> - **[22]**
- LEED <[www.usgbc.org/leed](http://www.usgbc.org/leed)> -**[23]**
- Eco Green Hotel, Green Hotel News < [https://www.ecogreenhotel.com/ecogreen-newsletter/EGH\\_Jan/green\\_certifications.html](https://www.ecogreenhotel.com/ecogreen-newsletter/EGH_Jan/green_certifications.html)> - **[24]**
- Energy Star <[www.energystar.gov](http://www.energystar.gov)> - **[25]**
- European Commission, Ecolabel Information  
<<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/information-and-contacts.html>> - **[26]**
- EMAS  
<[http://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)>/environment/emas/index\_en.html >- **[27]**
- Sustainable Travel International STEP: Eco-Certification Standard – **[28]**
- Green Globe Certification Standard < <http://greenglobe.com/green-globe-certification-standard>> -**[29]**
- Travelife: Sustainability in Tourism  
<[http://www.travelife.org/Hotels/landing\\_page.asp?no-show=1](http://www.travelife.org/Hotels/landing_page.asp?no-show=1)> - **[30]**
- Green Key Global <<http://greenkeyglobal.com/programs/meetings-program>> – **[31]**
- Green Seal of Approval <[www.greenseal.org](http://www.greenseal.org)> - **[32]**
- The Countries with the Best Beaches <<http://www.ranker.com/list/countries-with-the-best-beaches/ranker-travel>> - **[33]**
- The Best Countries to Travel To <<http://www.ranker.com/list/best-countries-to-travel-to/ranker-travel?format=SLIDESHOW&page=9>> - **[34]**
- Ελλάδα – Βικιπέδια  
<<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1#.CE.99.CF.83.CF.84.CE.BF.CF.81.CE.AF.CE.B1>> - **[35]**
- ΣΕΤΕ (2012) *“Ελληνικός Τουρισμός: Στοιχεία & Αριθμοί”* – **[36]**
- Το Βήμα (07/02/2014) *“Ελληνικός τουρισμός 2013: €11,9 δισ. έσοδα και 17,9 εκατ. Επισκέπτες”*, Χ.Πουτέτση – **[37]**



- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (2013) “Αφίξεις Αλλοδαπών Τουριστών στα Κυριότερα Αεροδρόμια της χώρας” - [38]
- capital.gr (25/09/2014) “Τι δείχνουν τα πρώτα στοιχεία για την τουριστική κίνηση του 2015”, Β. Κουρλιμπίνη – [39]
- Ρόδος–Βικιπέδια  
<<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A1%CF%8C%CE%B4%CE%BF%CF%82#.CE.99.CF.83.CF.84.CE.BF.CF.81.CE.AF.CE.B1>> - [40]
- Swissotel Hotels & Resorts (2011) “Sustainability at Swissotel” – [41]
- The Rezidor Hotel Group (2013) “Responsible Business Report” – [42]
- Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι, Sustainable Development,  
<[http://www.sdev.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78:corporate-socialresponsibility-is&catid=17&Itemid=35&lang=el](http://www.sdev.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=78:corporate-socialresponsibility-is&catid=17&Itemid=35&lang=el)>, Σεπτέμβριος 2011 – [43]