

Διερεύνηση της περιβαλλοντικής επίδοσης των ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων δωματίων στη νήσο Κέρκυρα

Στέφανος Οικονόμου¹, Άννα Βλάχου²

¹ Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Καβάλας
soikon@ierd.duth.gr

² Σπουδάστρια Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Καβάλας

Περίληψη

Στην ανακοίνωση παρουσιάζεται η περιβαλλοντική αξιολόγηση των ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων δωματίων στη Νήσο Κέρκυρας. Στα πλαίσια της έρευνας διερευνήσαμε τις περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές, εξετάσαμε την ύπαρξη και τη λειτουργία συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, το σύστημα διασφάλισης ποιότητας κατά HACCP, το πρότυπο της σειράς ISO 9001 αλλά και κατά πόσο αυτά θεωρούνται πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές. Επίσης, αξιολογείται η ενεργειακή επίδοση, η χρήση του νερού στις εγκαταστάσεις και καταγράφεται η μέθοδος διαχείρισης των αποβλήτων αλλά και η δυνατότητα ανακύκλωσης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ερωτηματολογίου σε 152 ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια σε όλο το νησί και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν είναι χρήσιμα για την καταγραφή της πραγματικής κατάστασης αλλά και τη βελτίωση των ξενοδοχειακών μονάδων.

Λέξεις-κλειδιά: περιβαλλοντική προστασία, ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, περιβαλλοντικές πρακτικές.

JEL Classification: M14, Q56

Εισαγωγή

Η κακοποίηση του περιβάλλοντος παρουσιάζει αυξητικές τάσεις και αποτελεί κύρια ανησυχία της σύγχρονης κοινωνίας και αυτό έχει επιπτώσεις στη στρατηγική των εταιριών. Κάθε τομέας μπορεί να εφαρμόσει τις δικές του στρατηγικές για να αντιμετωπίσει τα περιβαλλοντικά ζητήματα (Handfield, Walton, Seegers και Melnyk, 1997).

Ο τουριστικός τομέας είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρων ως αντικείμενο μιας έρευνας που αφορά τις περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές για δύο λόγους. Καταρχάς, αυτός ο τομέας έχει μια αυξανόμενη οικονομική σημασία (Hunter, 1997, De Rato Figareto, 1999). Δεύτερον, η βιομηχανία τουριστών παρουσιάζει όλο και περισσότερο υψηλότερη περιβαλλοντική ανησυχία.

Η βιομηχανία τουριστών περιλαμβάνει δύο κύριες δραστηριότητες, τη στέγαση και τη μεταφορά. Στην έρευνα εστιάσαμε στον υποτομέα στέγασης για το σημαντικό ρόλο της στην προσφορά των υπηρεσιών στους τουρίστες και για τον αντίκτυπό της στο περιβάλλον. Επίσης, περιγράψαμε τους παράγοντες που επηρεάζουν την εταιρική περιβαλλοντική διαχείριση δημιουργώντας διάφορες υποθέσεις προσδιορίζοντας τα κίνητρα για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των ξενοδοχείων (Andersen, 1997).

Τουρισμός

Ο τουρισμός είναι ένα από τα πιο δυναμικά και πολυσύνθετα παγκόσμια κοινωνικοοικονομικά φαινόμενα που παρουσίασε αλματώδη ανάπτυξη κατά την τελευταία εικοσαετία. Για πολλές αναπτυσσόμενες χώρες αποτέλεσε έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες ανάπτυξης από οικονομικής, πολιτικής και πολιτιστικής άποψης.

Ο τουρισμός είναι η μετακίνηση στο χώρο, η οποία απορρέει από την φυσική ανάγκη μετακίνησης σε μια περιοχή με καλής ποιότητας φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον. Η μετακίνηση αυτή γίνεται με τη θέληση του τουρίστα και συνοδεύεται από κατανάλωση συναφή με την εν λόγω ανάγκη για μετακίνηση (Brown, 1996).

Στις μέρες μας το κυρίαρχο μοντέλο του μαζικού τουρισμού, ο εποχιακός χαρακτήρας του, η μεγάλη συγκέντρωση ανθρώπων και υποδομών σε ένα τόπο και οι συνεχώς αυξανόμενες τάσεις ανάπτυξης συντείνουν στην αύξηση της υποβάθμισης των φυσικών κοινωνικών και πολιτιστικών πόρων. Η απάντηση της τουριστικής βιομηχανίας στο αυξανόμενο επίπεδο της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και του ενδιαφέροντος των τουριστών καθώς και στο οικονομικό περιβάλλον είναι η ανάπτυξη πρωτοβουλιών και Συστημάτων Περιβαλλοντικών Διαχείρισης (ΣΠΔ) των τουριστικών επιχειρήσεων (Theyel, 2000).

Ο τουρισμός και το περιβάλλον

Το περιβάλλον το οποίο στις βασικότερες εκφάνσεις είναι το φυσικό, το πολιτιστικό και το δομημένο, αποτελεί το βασικό συστατικό του τουρισμού με άμεση σύνδεση στα ποιοτικά του στοιχεία προσδιορίζοντας τις μορφές του και επηρεάζοντας την ανταγωνιστικότητά του. Έρευνες για τα κίνητρα επιλογής τουριστικών προορισμών των χωρών της Μεσογείου δείχνουν ότι τα περιβαλλοντικά στοιχεία, όπως το κλίμα, ο ήλιος, η θάλασσα, οι παραλίες και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών συμβάλουν καθοριστικά στην προσέλκυση επισκεπτών.

Μέτρα εξισορρόπησης τουρισμού και περιβάλλοντος

Για να υπάρξει μια σχέση ισορροπίας μεταξύ τουρισμού και περιβάλλοντος με στόχο την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη πρέπει να θεσπισθούν ειδικές πολιτικές και να ληφθούν ορισμένα μέτρα όπως:

- Για κάθε τουριστική περιοχή πρέπει να προσδιορίσουμε την τουριστική φέρουσα ικανότητα, η οποία αποτελεί βασικό εργαλείο για την τουριστική της ανάπτυξη κατά τρόπο ώστε να είναι συμβατή με τα στοιχεία του περιβάλλοντός της.
- Στις χωροταξικές μελέτες και ιδιαίτερα σε εκείνες οι οποίες καθορίζουν τη χρήση γης για τουριστικές υποδομές, πρέπει να τηρούνται οι αναγκαίες ισορροπίες ανάμεσα στον τουρισμό και στο περιβάλλον στα όρια της τουριστικής φέρουσας ικανότητας του τόπου
- Να δημιουργηθούν ειδικές τουριστικές υποδομές, να αναδειχθούν και να προβληθούν τα πολιτιστικά και οικολογικά στοιχεία κάθε τόπου, τα οποία αποτελούν προϋπόθεση για την ανάπτυξη των εναλλακτικών μορφών τουρισμού συμβατών με το περιβάλλον.
- Τα αναπτυξιακά κίνητρα τα οποία θεσπίζονται για την ανάπτυξη του τουρισμού και άλλων παραγωγικών δραστηριοτήτων, να λαμβάνουν υπόψη τις ενδεχόμενες περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την ίδρυση ή την επέκταση των αντιστοιχών εγκαταστάσεων.
- Η περιβαλλοντική αγωγή να αποκτήσει ουσιαστικό περιεχόμενο και να καλύψει ολόκληρο τον πληθυσμό, ιδιαίτερα στις τουριστικές περιοχές, όπου τα στοιχεία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος αποτελούν την πρώτη ύλη του προϊόντος που παράγουν και διαθέτουν. Πρέπει να γίνει συνείδηση σε αυτούς οι οποίοι

εμπλέκονται άμεσα στις δραστηριότητες του τουριστικού τομέα ότι η διατήρηση της ισορροπίας ανάμεσα στο περιβάλλον και την τουριστική ανάπτυξη είναι ανάγκη επιβίωσης των τουριστικών επιχειρήσεων και των εργαζομένων σε αυτές (Τερζάκης, 2003).

Περιβαλλοντικά προβλήματα στους τουριστικούς προορισμούς

Τα περιβαλλοντικά προβλήματα κυριαρχούν σήμερα στους τουριστικούς προορισμούς των χωρών της Μεσογείου οι οποίες δέχονται μαζικό τουρισμό λόγω της υπερμεγέθους τουριστικής ανάπτυξης πέραν των ορίων της φέρουσας ικανότητας του τουριστικού τόπου. Η υπερμεγέθυνση και η φέρουσα ικανότητα, είναι δύο έννοιες κλειδιά για τη σχέση τουρισμού και περιβάλλοντος (Τερζάκης, 2003).

Τα ξενοδοχεία και το περιβάλλον

Η τουριστική ανάπτυξη έχει ως στόχο την άνοδο του επιπέδου εξυπηρέτησης και γενικότερα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η επίτευξη αυτών των στόχων απαιτεί τη συστηματική περιβαλλοντική αναβάθμιση των χωρών προορισμού. Μια τέτοια αντίληψη εντάσσει την τουριστική ανάπτυξη σε ένα στρατηγικό περιβαλλοντικό σχεδιασμό και έλεγχο που στοχεύει στην ορθολογική χρήση και διαχείριση των φυσικών πόρων, στην προστασία από τη ρύπανση, καθώς και στην αξιοποίηση των ήπιων και ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Περιβαλλοντικός σχεδιασμός και έλεγχος

Ο περιβαλλοντικός σχεδιασμός (είναι επίσης γνωστός και ως οικολογικός σχεδιασμός) αναφέρεται στο σχεδιασμό των προϊόντων ή στις διεργασίες που θα μπορούσαν να μειώσουν την περιβαλλοντική επίδραση διαμέσου του κύκλου ζωής. Είναι μία σημαντική διεργασία η οποία βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην Ανάλυση Κύκλου Ζωής (ΑΚΖ) του προϊόντος ή των διεργασιών που υποβάλλεται και στοχεύει στις φάσεις με τη μεγαλύτερη περιβαλλοντική επίδραση. Τα βήματα για την εφαρμογή του περιβαλλοντικού σχεδιασμού είναι:

- Αναγνώριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του προϊόντος.
- Έρευνα, σχεδιασμός και εφαρμογή των αλλαγών του περιβαλλοντικού σχεδιασμού.

Αντίθετα ο περιβαλλοντικός έλεγχος είναι η αξιολόγηση των επιδόσεων των ξενοδοχείων, του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και των διεργασιών για την προστασία του περιβάλλοντος. Τα ξενοδοχεία έχουν αναπτύξει και εφαρμόσει μια διαδικασία για την παρακολούθηση και μέτρηση σε τακτική βάση των βασικών χαρακτηριστικών λειτουργιών και των δραστηριοτήτων οι οποίες έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Έτσι για την καταγραφή των πληροφοριών, τη θέσπιση αντικειμενικών σκοπών και στόχων, την παρακολούθηση της απόδοσης και τον έλεγχο της συμμόρφωσης στους περιβαλλοντικούς σκοπούς:

- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.
- Την κατανάλωση νερού.
- Την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης και φυσικού αερίου.
- Την κατανάλωση χαρτιού.
- Τη διαχείριση στερεών αποβλήτων από τη λειτουργία της.

Πολλά από τα αγαθά που αγοράζονται έχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις στο στάδιο της κατασκευής, της χρήσης ή της διάθεσης στο περιβάλλον. Υπάρχουν πολλοί τρόποι που μπορούν να υιοθετηθούν από τους διαχειριστές των ξενοδοχειακών μονάδων ώστε να προστατευθεί το περιβάλλον. Το σημαντικό είναι να ξέρει κάποιος από πού θα αρχίσει και να καθορίσει τις πιο κατάλληλες δράσεις που θα έχουν πραγματικά όφελος τόσο στο περιβάλλον όσο και στην επιχείρηση. Αυτό ποικίλλει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο για τους παρακάτω λόγους:

- Διαφορετικά λειτουργικά χαρακτηριστικά και διαφορετικοί πελάτες.
- Τα σημεία εκκίνησης σε μερικές μονάδες έχουν ήδη λάβει κάποια μέτρα.
- Διαφορετική νομοθεσία σε κάθε χώρα.
- Οι τοπικές και περιφερειακές προτεραιότητες (π.χ. η ρύπανση του νερού).

Ο έλεγχος καλύπτει την ενέργεια, τα στερεά απόβλητα, το νερό, τις εκροές, τους μεσολαβητές και προμηθευτές καθώς και θέματα της επιχείρησης. Ο έλεγχος για την κατανάλωση ενέργειας και φυσικών πόρων (νερό, πετρέλαιο θέρμανσης, φυσικό αέριο) των ξενοδοχείων γίνεται από τους διευθυντές των ξενοδοχείων, τις Διευθύνσεις Δικτύου και τη Διεύθυνση Επιμελητείας.

Τέλος από τη διεύθυνση επιθεώρησης όπου σε συνεργασία με την ομάδα περιβαλλοντικής διαχείρισης καταρτίζει ένα πρόγραμμα ελέγχου λαμβάνοντας υπόψη (www.envirohelp.gr):

- Τα ευρήματα προηγούμενων εσωτερικών ελέγχων του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Τη σημαντικότητα των επιπτώσεων των υπό έλεγχο δραστηριοτήτων με βάση τον Κατάλογο Σημαντικών Περιβαλλοντικών Πτυχών και Επιπτώσεων.

Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMAS)

Το EMAS είναι εφαρμόσιμο σε κάθε επιχείρηση που αναλαμβάνει τη δέσμευση να βελτιώσει την περιβαλλοντική επίδοσή του, αφού αποτελεί το τμήμα του συνολικού συστήματος διαχείρισης, το οποίο περιλαμβάνει την οργανωτική διάρθρωση, το σχεδιασμό, τις ευθύνες, τις πρακτικές, τις διαδικασίες και τους πόρους. Η ύπαρξη του EMAS είναι απαραίτητη γιατί (Οικονόμου, 2003):

- Η νομοθεσία είναι εκτενέστατη.
- Πρέπει να γίνει αναγνώριση των περιβαλλοντικών θεμάτων που αφορούν το ξενοδοχείο.
- Πρέπει να γίνουν επεμβάσεις για να βελτιωθούν οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του ξενοδοχείου.

Τα εσωτερικά οφέλη είναι:

- Η δυναμική εξοικονόμηση ενέργειας και πόρων.
- Μείωση των δαπανών.
- Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων.
- Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία.
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- Πρόληψη των περιβαλλοντικών ατυχημάτων.

Τα εξωτερικά οφέλη είναι:

- Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές.
- Βελτίωση της δημόσιας εικόνας.
- Πλεονέκτημα στην απόκτηση μελλοντικών δημόσιων επεμβάσεων.
- Αποτελέσματα «χιονοστιβάδας» στους προμηθευτές.
- Καλύτερη εκτίμηση από τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Ανάλυση κινδύνων - κρίσιμα σημεία ελέγχου (HACCP)

Το σύστημα HACCP είναι ένα εξειδικευμένο σύστημα Ελέγχου για τα τρόφιμα και αφορά την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων. Το σύστημα HACCP είναι υποχρεωτικό σύμφωνα με την οδηγία 93/43 του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία έχει ενσωματωθεί στην Εθνική Νομοθεσία με την Κ.Υ.Α. 487/ΦΕΚ Β/1219/4.10.2000. Το σύστημα HACCP εφαρμόζεται

στη διαδικασία παραγωγής ενός συγκεκριμένου τροφίμου και καλύπτει όλα τα στάδια παραγωγής, από την παραλαβή των Α΄ υλών μέχρι και την τελική χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές. Αρμόδιος φορέας για τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων υγιεινής των τροφίμων είναι ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων – ΕΦΕΤ (www.acsmi.gr).

Η εφαρμογή συστημάτων HACCP παρουσιάζει μια ποικιλία πλεονεκτημάτων, τα βασικότερα από τα οποία συνοψίζονται ως ακολούθως:

- Η παραγωγή ασφαλών προϊόντων, τεκμηριωμένων και πιστοποιημένων, βάσει ενός Διεθνώς αναγνωρισμένου Προτύπου.
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των προϊόντων της επιχείρησης έναντι ομοειδών προϊόντων επιχειρήσεων που δεν εφαρμόζουν σύστημα HACCP.
- Μείωση των επιστρεφόμενων προϊόντων. Αποφυγή αποδέσμευσης στην αγορά των ελαττωματικών και προβληματικών προϊόντων.
- Εξασφάλιση της εταιρείας, εδραίωση της καλής φήμης και απόκτηση ενός σημαντικού εργαλείου marketing προς χρήση στην αγορά.
- Μείωση του κόστους παραγωγής (λόγω ελαττωματικών προϊόντων), επειδή το σύστημα HACCP εφαρμόζεται σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας.
- Αμεσότερος έλεγχος σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Καλύτεροι τρόποι αντιμετώπισης των προβλημάτων.
- Καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Νομός Κέρκυρας

Η Κέρκυρα είναι το πιο Βόρειο από τα νησιά των Εφτανήσων. Βρίσκεται κοντά στο στόμιο του Αδριατικού Πελάγους, στις ακτές της Ηπείρου και της Νότιας Αλβανίας, από τις οποίες χωρίζεται με ένα στενό πορθμό. Είναι το δεύτερο σε έκταση (593.5 τ.χλμ.) νησί των Εφτανήσων, μετά την Κεφαλονιά. Το νησί του επτανησιακού συγκροτήματος του Ιονίου Πελάγους είναι ένα από τα ωραιότερα της Ελλάδας, χάρη στη φυσική ομορφιά και ιδιομορφία του. Γενικά, οι ομορφιές της Κέρκυρας είναι σπάνιες, ενώ η καλοσύνη και η φιλοξενία των Κερκυραιών τις επιτείνουν και συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στο τουριστικό ρεύμα που παρουσιάζεται ολοένα αυξανόμενα στο νησί. Παράλληλα, η Κέρκυρα ήταν και είναι ένα από τα πιο μεγάλα πνευματικά κέντρα της Ελλάδας. Κατά την αγγλοκρατία των Εφτανήσων λειτούργησε εκεί η Ιόνια Ακαδημία που ήταν το πρώτο ελληνικό πανεπιστήμιο. Από αυτήν κατάγονταν ο Καποδίστριας, ο Μαβίλης, ο Θεοτόκης, ο Πολυλάς, ο Μάντζαρος, ο Καλοσγούρος και οι άνθρωποι των ελληνικών γραμμάτων και τεχνών. Είναι γνωστό με την ονομασία «Κόρφου», που οφείλεται στη βυζαντινή της ακρόπολη, Κορυφή.

Ο Νομός Κέρκυρας έχει δυο επαρχίες: την επαρχία της Κέρκυρας, με πληθυσμό 11.000 κατοίκους και την επαρχία των Παξών, με πληθυσμό 2.100 κατοίκους. Πρωτεύουσα του Νομού είναι η πόλη της Κέρκυρας. Το σχήμα του νησιού μοιάζει με δρεπάνι και γι' αυτό το έλεγαν και Δρεπάνι. Είναι χτισμένη στο κέντρο περίπου των ανατολικών παραλίων του νησιού και θεωρείται μια από τις πιο γραφικές πόλεις της Ελλάδας. Διακρίνεται σε παλιά και καινούργια πόλη. Στην παλιά πόλη δεσπόζουν τα βενετσιάνικα κτίρια, τα καντούνια (στενοί δρόμοι), το πλακόστρωμα κτλ, ενώ στη νέα υψώνονται σύγχρονα κτίρια, πάρκα, δρόμοι και λεωφόροι. Όλα αυτά όμως σμίγουν αρμονικά γοητεύοντας κάθε επισκέπτη της. Στο κέντρο της βρίσκεται η Σπινιάδα πλατεία που θεωρείται η πιο όμορφη της χώρας μας (Τριβυζάς, 1993).

Υποθέσεις

Η ηλικία των εγκαταστάσεων

Η αντικατάσταση των παλιών μηχανημάτων με σύγχρονες εγκαταστάσεις οδηγούν στην αποταμίευση ενέργειας, ύδατος, καθώς επίσης και σε μικρότερα επίπεδα ρύπανσης. Με άλλα λόγια, οι σύγχρονες εγκαταστάσεις δημιουργούν λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και συνεπώς στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων. Υπό την έννοια αυτή τα ζητήματα που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος θα πρέπει να βασίζονται στις κοινωνικές αξίες που θα είναι πιο εμφανείς στις πρακτικές και στους κανόνες των νεοσύστατων οργανισμών αλλά και αυτών που έχουν ανακαινιστεί πλήρως. Έτσι υποθέσαμε:

H1: Τα ξενοδοχεία με σύγχρονες εγκαταστάσεις εφαρμόζουν πιο εκτενείς περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές από ξενοδοχεία με παλαιότερες εγκαταστάσεις.

Μέγεθος

Υποστηρίζεται ότι οι μεγάλες εταιρείες δημιουργούν μεγαλύτερες επιδράσεις στο περιβάλλον διότι εκτίθενται σε σημαντικές περιβαλλοντικές πιέσεις από τα ενδιαφερόμενα μέλη διότι:

- η περιβαλλοντική επίδρασή τους είναι πιο ορατή (Henriques και Sadorsky, 1999).
- είναι ευκολότερο να ελεγχθούν οι συγκεντρωμένες πηγές ρύπανσης (Darr, 1997).
- οι μεγάλες εταιρείες θεωρούνται ως διευθυντικά στελέχη της βιομηχανίας και, επομένως, αποτελούν τα πρότυπα που μιμούνται οι μικρότερες (Ghobadian et al, 1998).

Ένα άλλο ρεύμα της έρευνας υποστηρίζει ότι οι μεγάλες εταιρείες αναπτύσσουν την πιο προηγμένη περιβαλλοντική διαχείριση επειδή:

- έχουν νωθρούς πόρους που επενδύονται στην προστασία του περιβάλλοντος (Sharma και Vredenburg, 1998)
- οι μεγάλες εταιρείες υιοθετούν συνήθως μια πιο επίσημη διαχείριση και αυτό υπονοεί στη συνέχεια μια πιο επίσημη περιβαλλοντική διαχείριση (Merritt et al, 1998).
- μπορούν να έχουν τις οικονομίες κλίμακας για την επαναχρησιμοποίηση, την ανακύκλωση ή την αξιολόγηση των αποβλήτων (Andersen, 1997)

Όλοι αυτοί οι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν τη βιομηχανία ξενοδοχείων με τον ίδιο τρόπο. Επομένως καταλήξαμε στην υπόθεση ότι:

H2: Τα μεγάλα μεγέθους ξενοδοχεία εφαρμόζουν πιο εκτενείς περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές σε σύγκριση με τα αντίστοιχα μικρότερα.

Χρήση αλυσίδων

Οι λειτουργίες που πραγματοποιούνται από τις αλυσίδες ξενοδοχείων που αναφέρονται στη μεταφορά της γνώσης είναι εξαιρετικά σημαντικές για την περιβαλλοντική προστασία. Τα μεμονωμένα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν δυσκολία στην ανάπτυξη και στην αποτελεσματική εφαρμογή δραστηριοτήτων που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος (Zurburg, Ruff και Ninemier, 1995). Αντιθέτως, οι αλυσίδες μπορούν εύκολα να λάβουν αυτές τις πληροφορίες και να κάνουν τις πρόσθετες αναζητήσεις από τις συμβατικές πηγές (κυβέρνηση, ειδικά περιοδικά ή επιχειρησιακές ενώσεις). Επιπλέον, οι αλυσίδες των ξενοδοχείων εκμεταλλεύονται τις επιτυχείς πρακτικές των μεμονωμένων μονάδων και το διανέμουν μεταξύ των μελών της αλυσίδας (Darr, Argote και Epple, 1995). Κατά συνέπεια, οι αλυσίδες πραγματοποιούν μια σειρά λειτουργιών που βοηθούν τα συστατικά τους για να ξέρουν πώς ένα ξενοδοχείο μπορεί να προστατεύσει το περιβάλλον. Κατά τρόπο ενδιαφέροντα για τους λόγους μας, οι Ingram και Baum επισημάνουν ότι

η ιδιότητα μέλους της αλυσίδας μπορεί επίσης να αποτελέσει μια πιθανή πηγή στρατηγικών περιορισμών που μπορούν να ενθαρρύνουν την περιβαλλοντική διαχείριση στα ξενοδοχεία που ενώνουν μια αλυσίδα. Ως εκ τούτου, για να εκμεταλλευθεί μια ενοποιημένη περιβαλλοντική εικόνα, η αλυσίδα μπορεί να επιβάλει ορισμένους ελάχιστους ή κοινούς κανόνες για την προστασία του περιβάλλοντος από τις συστατικές μεριές της. Επομένως υποθέσαμε ότι:

H3: Τα ξενοδοχεία που είναι συμβεβλημένα με αλυσίδα ξενοδοχείων εφαρμόζουν πιο εκτενείς περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές από τα μη συνδεδεμένα.

Κοινωνική πίεση

Η κοινωνική πίεση μπορεί να αποτελέσει κινητήρια δύναμη για την περιβαλλοντική απάντηση (Henriques και Sadorsky, 1999). Σύμφωνα με τη θεωρία συμμετόχων, οι οργανώσεις πραγματοποιούν τις δραστηριότητες για να ικανοποιήσουν τους κύριους συμμετόχους τους. Με το να κάνουν αυτό, οι οργανώσεις συγκεντρώνουν και υποστηρίζουν τους πόρους για να επιζήσουν μακροπρόθεσμα (Freeman, 1984, Donaldson και Preston, 1995). Συνεπώς, η εξέταση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων των συμμετόχων αποκαλύπτει το βαθμό στον οποίο οι εταιρείες λαμβάνουν τις πιέσεις να επεκτείνουν τις δραστηριότητες προστασίας του περιβάλλοντος (Cramer, 1998, Henriques και Sadorsky, 1999; Fineman, 1996).

Οι αξιώσεις των συμμετόχων, εν τούτοις, δεν είναι όλες εξίσου σχετικές για τις εταιρείες. Οι εταιρείες, επομένως, πρέπει να «ζυγίζουν» τη νομιμότητα και την επείγουσα ανάγκη των πιέσεων από τα ισχυρά συστατικά (Mitchell, Agle και Wood, 1997).

Οι συμμετοχοί των ξενοδοχείων μπορούν να επεκτείνουν τις διαφορετικές στρατηγικές επιρροής και τα επίπεδα πίεσης. Κατά συνέπεια υποθέσαμε:

H4: Τα ξενοδοχεία που αντιλαμβάνονται τις πιέσεις σειράς από τους συμμετόχους στα περιβαλλοντικά ζητήματα, εφαρμόζουν πιο εκτενείς περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές.

Τεχνικές διαχείρισης διοικητικών διαδικασιών

Η διαχείριση των τεχνικών διαδικασιών, όπως οι μελέτες χρόνου και κινήσεων, οι ποιοτικοί κύκλοι, το προϊόν και η τυποποίηση διαδικασίας, τα διαγράμματα αιτία-επιδράσεων και τα διαγράμματα του Pareto μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση των υπηρεσιών και της ποιοτικής αποδοτικότητας των ξενοδοχείων (Lee-Ross και Ingold, 1994; McMahon, 1994). Οι διαδικασίες των ξενοδοχείων έχουν επιπτώσεις στις υπηρεσίες από την άποψη του κόστους, της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών και χρόνου καθώς επίσης και των εκπομπών και της ροής των επικίνδυνων υλικών (Gupta και Sharma, 1996). Έτσι καταλήξαμε στην εξής υπόθεση:

H5: Τα ξενοδοχεία με τη μεγαλύτερη χρήση των τεχνικών διαχείρισης διαδικασιών εφαρμόζουν πιο εκτενείς περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές από τα αντίστοιχα με τη λιγότερη χρήση.

Δομή ερωτηματολογίου

Για τη συλλογή των δεδομένων σχετικά με τη διαχείριση του περιβάλλοντος σε όλα τα ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια στο Νομό Κέρκυρας επιλέξαμε το ερωτηματολόγιο ως ερευνητικό εργαλείο συγκριτικά με όλες τις μεθόδους, γιατί αποτελεί την πιο γρήγορη μέθοδο, συγκεντρώνονται πληροφορίες από πολλά ξενοδοχεία του νησιού σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, αντλούμε ποσοτικά δεδομένα τα οποία είναι πιο αντικειμενικά από μια ποιοτική έρευνα και έχει λιγότερο κόστος.

Τα ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν για τη συγκεκριμένη έρευνα είχαν ως στόχο την ποσοτική μέτρηση της αντίληψης των ερωτώμενων σχετικά με τις περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές των ξενοδοχείων και ως σκοπό τη μεγαλύτερη ανταπόκριση του δείγματος. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε κατά ιδίαν από τους διευθυντές των ξενοδοχείων και τους ιδιοκτήτες των ενοικιαζόμενων δωματίων, ώστε να συμπληρωθούν με σωστό τρόπο αλλά και για να υπάρχουν αξιόπιστα αποτελέσματα μετά τη στατιστική ανάλυση.

Τα ερωτηματολόγια σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι κατανοητά, πρακτικά και εύκολα κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσής τους. Χωρίζονται σε τέσσερις θεματικές ενότητες από τις οποίες η πρώτη αποτελείται από 26 ερωτήσεις και αφορά τα γενικά στοιχεία της μονάδας, η δεύτερη από 21 ερωτήσεις και αφορά την κατανάλωση ενέργειας και νερού, η τρίτη από 7 ερωτήσεις και αφορά τη διαχείριση αποβλήτων και την καθαριότητα και η τέταρτη από 7 ερωτήσεις και αφορά την εφαρμογή ανακύκλωσης στο ξενοδοχείο.

Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες ανήκουν στην κατηγορία των διχοτομικών ερωτήσεων, στις κλίμακες απλής επιλογής, όπως επίσης και στην κλίμακα Likert.

Ανακύπτοντα προβλήματα κατά τη διεξαγωγή της έρευνας

Η πρώτη κρούση στους αρμόδιους φορείς της Κέρκυρας έγινε προς τον Πρόεδρο και το Γραμματέα των Ξενοδοχοϋπαλλήλων με σκοπό τη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τη διαχρονική εξέλιξη του τουρισμού ποσοτικά και ποιοτικά, καθώς και τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές επιπτώσεις αυτού. Δυστυχώς, η συνεργασία μας δεν απέφερε χρήσιμα στοιχεία για την έρευνά μας, καθ' όσον οι παρεχόμενες πληροφορίες περιορίστηκαν σε ονομαστικές καταστάσεις ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων δωματίων, λόγω δυσκολίας παροχής περαιτέρω πληροφοριών παραπέμποντάς μας στους κατά τόπο αρμόδιους δημάρχους.

Η δεύτερη απόπειρα συλλογής των απαιτούμενων στοιχείων από σχετικούς με το θέμα φορείς, ήτοι από το Εμπορικό Επιμελητήριο Κέρκυρας, στέφθηκε επίσης με αποτυχία και οι υπεύθυνοί του μας παρέπεμψαν στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο που εδρεύει στην Αθήνα. Από εκεί εισπράξαμε μια ακόμη άρνηση ως αποτέλεσμα της μη ύπαρξης παλαιότερης έρευνας σχετιζόμενης με την περιβαλλοντική επίδοση των ξενοδοχειακών μονάδων και των ενοικιαζόμενων δωματίων στο Νομό Κέρκυρας.

Η έρευνα, στο δεύτερο στάδιο, διενεργήθηκε στους σχετικούς με το αντικείμενό της χώρους, ξενοδοχειακές μονάδες και ενοικιαζόμενα δωμάτια με ερωτηματολόγια προς τους υπευθύνους τους με σκοπό την άντληση πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και τόπο. Κατά τη διαδικασία αυτή προέκυψαν διάφορα προβλήματα που εύκολα μπορούν να κωδικοποιηθούν στα εξής:

- Αδυναμία ανεύρεσης υπευθύνων προκειμένου να απαντήσουν στα ερωτηματολόγια της έρευνας με προσηματικούς λόγους είτε την έλλειψη χρόνου είτε την απουσία τους.
- Καχυποψία απέναντι στον πραγματικό σκοπό της έρευνας συνδέοντάς την με έρευνες κρατικών ελεγκτικών μηχανισμών (Ε.Ο.Τ- Υγειονομική Υπηρεσία-Γενικό Χημείο του Κράτους κ.τλ)
- Στείρα άρνηση για συμμετοχή τους στην έρευνα εκ μέρους ορισμένων υπευθύνων ξενοδοχειακών μονάδων με το πρόσχημα ότι το αντικείμενο της μελέτης δεν «ακουμπά» την επιχείρησή τους με ταυτόχρονη μετάθεση ευθυνών στην τοπική αυτοδιοίκηση.

- Δυσπιστία ως προς τη φοιτητική ιδιότητά και επίδειξη υβριστικής, ειρωνικής αλλά και αλαζονικής συμπεριφοράς απέναντί μας.
- Ασυνέπεια, με την απώλεια πολλών ερωτηματολογίων εκ μέρους των παρά την αρχική τους δέσμευση για τη συμπλήρωσή τους.
Εν κατακλείδι, εύκολα και ασφαλώς συνάγεται το συμπέρασμα ότι η αρνητική στάση των ξενοδοχειακών μονάδων απέναντι στο αντικείμενο της έρευνας οφείλεται στην παντελή έλλειψη των αναγκαίων πιστοποιήσεων ISO 9001 και HACCP, καθώς το κόστος για την απόκτησή τους είναι αντίθετο στην προσπάθεια των επιχειρήσεων για συνολική μείωση του κόστους και μεγιστοποίηση των κερδών τους.

Στατιστική επεξεργασία δεδομένων

Από τα 152 ξενοδοχεία - ενοικιαζόμενα δωμάτια τα 126 (83,4%) είναι ανεξάρτητα και τα 25 (16,6%) αποτελούν μέρος μιας αλυσίδας. Τα ογδόντα επτά (58,7%) είναι κλασσικού τύπου, τα έντεκα είναι επιπλωμένων διαμερισμάτων (7,4%), τα έξι είναι μικτού τύπου (4,0%), τα σαράντα πέντε είναι ενοικιαζόμενα δωμάτια (30,2%) και τρία ξενοδοχεία που δεν απάντησαν στην ερώτηση. Πιο συγκεκριμένα στην κατηγορία ενός αστεριού υπάρχει ένα ξενοδοχείο κλασσικού τύπου, στην κατηγορία δύο αστερών υπάρχουν 22 ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και 1 επιπλωμένων διαμερισμάτων, στην κατηγορία τριών αστερών υπάρχουν 35 ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, 5 ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων και 2 ξενοδοχεία μικτού τύπου, στην κατηγορία πέντε αστερών υπάρχουν 7 ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και 3 ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων, στην κατηγορία ενός κλειδιού υπάρχουν 3 ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων, στην κατηγορία δύο κλειδιών υπάρχουν 7 ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, 19 ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων, στην κατηγορία τριών κλειδιών υπάρχει 1 ξενοδοχείο κλασσικού τύπου, 10 επιπλωμένων διαμερισμάτων και 2 μικτού τύπου ενώ στην κατηγορία των τεσσάρων κλειδιών υπάρχουν 5 ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων.

Υπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής

Υπάρχουν 32 ξενοδοχεία (21,0%) τα οποία έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, τα 103 (67,8%) δεν έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, ενώ τα υπόλοιπα 17 δεν απάντησαν (11,2%). Πιο αναλυτικά, 27 ξενοδοχεία έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, από τα οποία τα 2 είναι δύο αστερών, τα 3 είναι τριών αστερών, τα 4 είναι δύο αστερών και τα 8 είναι πέντε αστερών. Όσο για τα ενοικιαζόμενα δωμάτια 3 έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική τα οποία ανήκουν σε τέσσερα κλειδιά, σε τρία κλειδιά 1 σε δύο κλειδιά. Επιπλέον, τα περισσότερα χρόνια ύπαρξης γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής έχουν τα ξενοδοχεία των τριών και τεσσάρων αστερών με 8 και 16 χρόνια αντίστοιχα και για τα ενοικιαζόμενα δωμάτια των τριών κλειδιών έχουν 16 χρόνια. Εκείνοι που δεν έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, στην ερώτηση αν ενδιαφέρονται για τα επόμενα δύο χρόνια οι 64 απάντησαν (42,1%) ναι, οι 27 (17,8%) όχι και οι υπόλοιποι 61 (40,1%) δεν απάντησαν στην ερώτηση. Επιπλέον, στην ερώτηση για το αν παρατηρούν θετική στάση από την τοπική κοινωνία για την ύπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής οι 58 (38,15%) απάντησαν «ναι», οι 17 «όχι» (11,2%) και οι υπόλοιποι 21 (13,8%) απάντησαν «αδιάφορο». Οι 63 (41,1%) μονάδες θα επιθυμούσαν να ανακοίνωναν την περιβαλλοντική πολιτική για διαφημιστικούς λόγους, οι 32 (21,1%) απάντησαν αρνητικά και οι 57 (37,5%) δεν απάντησαν στην ερώτηση.

Υπαρξη πιστοποίησης

Όταν ρωτήθηκαν για το αν η μονάδα έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001, 43 μονάδες απάντησαν "ναι" (28,3%), 24 απάντησαν "όχι" (15,8%) και οι 85 (55,9%) δεν απάντησαν στην ερώτηση. Για το αν η πιστοποίηση δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές, οι 81

απάντησαν θετικά (53,3%), οι 14 (9,2%) όχι, οι 16 (10,5) απάντησαν «αδιάφορο» και οι υπόλοιποι 14 δεν απάντησαν (27,0%). Στην ερώτηση αν η μονάδα έχει πιστοποιηθεί κατά EMAS, μόνο τα 17 (11,2%) απάντησαν "ναι" από τα 152 ξενοδοχεία, τα 98 απάντησαν "όχι" (64,7%) και τα 37 δεν απάντησαν καθόλου. Από τα 98 που δεν έχουν πιστοποιηθεί μόνο τα 61 είναι πρόθυμα να πιστοποιηθούν, τα 28 δεν ενδιαφέρονται (18,4%) και 63 (41,5%) δεν απάντησαν. Για το αν η πιστοποίηση αυτή δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές, μόνο τα 78 πιστεύουν "ναι" (65,0%), τα 13 (10,8%) απάντησαν "όχι" και τα υπόλοιπα 29 (24,1%) δεν απάντησαν. Όσον αφορά για το αν η μονάδα έχει πιστοποιηθεί κατά HACCP, από τις 152 μονάδες που ερωτήθηκαν, οι 37 απάντησαν "ναι" (71,1%), οι 15 απάντησαν "όχι" (28,9%) και οι υπόλοιπες 100 δεν απάντησαν. Στην ερώτηση για το αν θα τους ενδιέφερε να πιστοποιηθούν τα επόμενα δυο χρόνια, μόνο οι 41 απάντησαν θετικά (68,3%), οι υπόλοιπες δεν απάντησαν στην ερώτηση. Τέλος, στην ερώτηση για το αν η πιστοποίηση δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές οι 78 απάντησαν θετικά (76,5%), οι 10 απάντησαν "όχι" (9,8%), οι 14 απάντησαν «αδιάφορο» (13,7%) και οι υπόλοιπες δεν απάντησαν στην ερώτηση.

Κατανάλωση ενέργειας - νερού - διαχείριση αποβλήτων - ανακύκλωση

Από τις 152 μονάδες μόνο οι 62 (41,9%) δεν έχουν εγκαταστήσει θερμικά ηλιακά ή αντίστοιχες εγκαταστάσεις, οι υπόλοιπες 86 (58,1%) έχουν εγκαταστήσει. Όσον αφορά την ύπαρξη κλιματιστικού οι 147 κλιματίζουν τους χώρους των μονάδων από τις οποίες μόνο οι 54 χρησιμοποιούν κλιματιστικά τεχνολογίας inverter, οι υπόλοιπες χρησιμοποιούν κλιματιστικά παλαιότερης τεχνολογίας. 94 μονάδες (71,0%) χρησιμοποιούν ειδικές παγίδες που σταματούν τη χρήση του κλιματιστικού, όταν είναι ανοιχτές ενώ οι 39 (29,0%) δε χρησιμοποιούν. Οι 130 (88,4%) χρησιμοποιούν λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, οι 17 όχι (11,6%) και οι υπόλοιποι δεν απάντησαν στην ερώτηση. 101 (75,4%) έχουν εγκαταστήσει ειδικές κάρτες, ώστε όταν δεν είναι κάποιος παρών να μην υπάρχει ρεύμα, οι 33 δεν έχουν εγκαταστήσει (24,6%). Μόνο οι 58 χρησιμοποιούν υγραέριο (54,2%), οι 49 (45,8%) δε χρησιμοποιούν και οι υπόλοιποι 45 δεν απάντησαν. Όμως μόνο οι 25 (45,4%) ενδιαφέρονται να εγκαταστήσουν για μελλοντική χρήση.

Οι 111 (81,0%) χρησιμοποιούν χρονοδιακόπτες για τον εξωτερικό φωτισμό, οι 26 (19,0%) όχι, όπως και 47 χρησιμοποιούν αισθητήρες κίνησης για τον εξωτερικό φωτισμό (36,7%), οι 81 (63,3%) δε χρησιμοποιούν. Στην ερώτηση για το αν υπάρχει ενδιαφέρον τοποθέτησης φωτοβολταϊκών για την παραγωγή ρεύματος και τη χρήση εντός της μονάδας, 92 απάντησαν θετικά (81,4%), 21 (18,6%) απάντησαν αρνητικά. Μόνο 13 (13,4%) γνωρίζουν τις μέσες ετήσιες καταναλώσεις σε νερό και οι υπόλοιπες δε γνωρίζουν, όπως και μόνο 5 (5,2%) μονάδες γνωρίζουν τη μέση ετήσια κατανάλωσή τους σε ηλεκτρικό ρεύμα. Για τη χρήση ενεργειακών αποδοτικών συσκευών οι 21 (15,9%) δε χρησιμοποιούν καθόλου ενεργειακές συσκευές, οι 18 (13,6%) χρησιμοποιούν λίγο, οι 30 (22,7%) χρησιμοποιούν μέτρια, οι 34 (25,7%) χρησιμοποιούν πολύ και οι υπόλοιπες 29 χρησιμοποιούν πάρα πολύ. Για το αν υπάρχουν διαρροές στο εσωτερικό δίκτυο του νερού οι 4 δεν απάντησαν στην ερώτηση. Οι 2 δεν ελέγχουν καθόλου αν υπάρχουν διαρροές στο εσωτερικό δίκτυο του νερού (1,3%), οι 6 ελέγχουν λίγο (4,0%), οι 14 (9,4%) μέτρια, οι 50 πολύ (33,8%) και οι 76 (51,3%) πάρα πολύ. Στην ερώτηση για το αν ενημερώνουν το προσωπικό αλλά και τους πελάτες για την εξοικονόμηση νερού, οι 19 (3,5%) δεν ενημερώνουν καθόλου το προσωπικό και τους πελάτες για την εξοικονόμηση νερού, οι 8 ενημερώνουν λίγο (5,71%), οι 27 (19,3%) μέτρια, οι 50 πολύ (35,7%) και οι υπόλοιπες 36 πάρα πολύ (25,7%). Για το αν υπάρχουν διπλά τζάμια στους χώρους των μονάδων οι 24 δεν έχουν καθόλου διπλά τζάμια (17,1%), οι 26 έχουν σε μικρό βαθμό

(18,6%), οι 15 έχουν (10,7%) σε μέτριο βαθμό, οι 36 (25,7%) έχουν σε πολύ μεγάλο βαθμό και οι 39 έχουν (27,8%) σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. 94 μονάδες ποτίζουν με γεώτρηση (79,0%), 7 με έξοδο βιολογικού (5,9%) και 2 (1,7%) από την ΔΕΥΑΚ και 16 (13,4%) ποτίζουν το κήπο με πόσιμο νερό. Στην ερώτηση με τι νερό γεμίζουν την πισίνα, οι 11 (9,9%) γεμίζουν την πισίνα με πόσιμο νερό, οι 78 (70,9%) ποτίζουν με γεώτρηση, οι 13 (11,8%) με θαλασσινό νερό, οι 7 (6,4%) με νερό του υδραγωγείου και 1 με (0,9%) νερό από πηγάδι. Οι 79 (56,8%) έχουν βιολογικό καθαρισμό ενώ οι 60 (43,2%) δεν έχουν, όπως και μόνο οι 49 (47,6%) έχουν εγκαταστημένο βιολογικό καθαρισμό, οι 54 (52,4%) δεν έχουν και οι 49 δεν απάντησαν. Οι 71 (54,6%) χρησιμοποιούν σαπούνι επαναληπτικής χρήσης, οι 59 (45,4%) όχι και οι υπόλοιπες 22 δεν απάντησαν στην ερώτηση. Όπως και οι 66 (57,4%) χρησιμοποιούν καθαριστικά βιοδιασπώμενα, οι 49 (42,6%) όχι και οι υπόλοιπες 22 δεν απάντησαν στην ερώτηση. Μόνο οι 44 έχουν διπλής λειτουργίας τουαλέτες (32,3%) και οι υπόλοιπες 92 (67,6%) δεν έχουν. Τέλος οι 69 κάνουν ανακύκλωση (46,6%), οι 79 (53,4%) δεν κάνουν ανακύκλωση. Οι 69 που κάνουν ανακύκλωση, ανακυκλώνουν χαρτί, ηλεκτρικές συσκευές, μπαταρίες, φαγητό, πλαστικό, λάδι, γυαλί.

Συμπεράσματα

Τα ξενοδοχεία των τεσσάρων (4*) αστέρων και πέντε (5*) αστέρων, όπως και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια των τριών (3) κλειδιών και τεσσάρων (4) κλειδιών, σε αντίθεση με τα υπόλοιπα διαθέτουν πιστοποιήσεις, είναι περισσότερο ενημερωμένα και κάνουν αρκετές προσπάθειες για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη αλλά και για την προστασία του περιβάλλοντος. Η ύπαρξη πιστοποίησης κατά ISO 9001 ή EMAS (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) παρουσιάζει ισχυρή συσχέτιση με τις ερωτήσεις που αναφέρονται στο αν γίνεται ανακύκλωση στην μονάδα, τι ανακυκλώνουν, σε ποιο βαθμό αγοράζουν ανακυκλωμένα ή ανακυκλώσιμα προϊόντα, αν αλλάζουν σε καθημερινή βάση τις πετσέτες και τα σεντόνια, αν το σαπούνι που χρησιμοποιούν είναι επαναληπτικής χρήσης και αν τα καθαριστικά που χρησιμοποιούν είναι βιοδιασπώμενα.

Η ύπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής, η πιστοποίηση κατά ISO 9001, ISO 14000 και HACCP συσχετίζονται με το μέγεθος της μονάδας. Αξίζει να σημειωθεί ότι όσον αφορά τα ξενοδοχεία, αυτά που λειτουργούν ως μεμονωμένα μειονεκτούν έναντι αυτών που ανήκουν σε αλυσίδες ως προς την αποτελεσματική εφαρμογή των δραστηριοτήτων για την προστασία περιβάλλοντος αλλά και για την ανάπτυξη τους.

Αντίθετα, οι αλυσίδες εύκολα μπορούν να λάβουν πληροφορίες, να κάνουν πρόσθετες αναζητήσεις από συμβατές πηγές (π.χ. κυβέρνηση, ειδικά περιοδικά) και να πραγματοποιούν μια σειρά λειτουργιών που παρέχουν στις μονάδες- μέλη της αλυσίδας την απαιτούμενη τεχνογνωσία, ώστε να λειτουργούν προστατεύοντας συγχρόνως το περιβάλλον. Επομένως, υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των ερωτήσεων.

Τα μεγάλα ξενοδοχεία – ενοικιαζόμενα δωμάτια και κυρίως αυτά που ανήκουν σε μια αλυσίδα αντιλαμβάνονται την επείγουσα ανάγκη να ληφθούν υπόψη τα περιβαλλοντικά ζητήματα και την αμεσότητα με την οποία πρέπει να ενεργήσουν. Γι' αυτό λόγο προσπαθούν να συνδυάζουν την περιβαλλοντική πολιτική που είναι αναρτημένη στο χώρο της με το αν υπάρχει θετική στάση από την τοπική κοινωνία, με την αυξανόμενη αποδοτικότητα αλλά και με το αν δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές.

Η διαχείριση των διαδικασιών των τεχνικών, όπως μελετών χρόνου και κινήσεων, ποιοτικών κύκλων προϊόντων και τυποποίησης διαδικασίας, βοηθούν στην ποιοτική αποδοτικότητά τους. Και αυτό έχει ως αποτέλεσμα

οι στόχοι να μπορούν να αξιολογηθούν, να βελτιωθούν αξιοποιώντας τεχνολογία σε χρήση, σχέδιο προϊόντος, σχέδιο και έλεγχο των δραστηριοτήτων και των διαδικασιών.

Από την ανάλυση που προηγήθηκε γίνεται αντιληπτό ότι η μη ύπαρξη αλυσίδων αποτελεί ένα μειονέκτημα, γιατί τα ανεξάρτητα ξενοδοχεία δεν έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν τις περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές.

Αντίθετα, οι αλυσίδες μπορούν εύκολα να λάβουν πληροφορίες, να κάνουν πρόσθετες αναζητήσεις από συμβατές πηγές αλλά και να πραγματοποιούν μια σειρά λειτουργιών για την προστασία του περιβάλλοντος. Τα ξενοδοχεία των 4 και 5 αστερών αντιλαμβάνονται τις πιέσεις από τους συμμετοχούς στα περιβαλλοντικά ζητήματα για αυτό το λόγο προσπαθούν να συνδυάσουν την περιβαλλοντική πολιτική που είναι αναρτημένη στο χώρο της, με το αν υπάρχει θετική στάση από την τοπική κοινωνία, την αυξανόμενη αποδοτικότητα αλλά και αν δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές. Επίσης, τα ξενοδοχεία των 4 και 5 αστερών, των τριών και τεσσάρων κλειδιών διαθέτουν πιστοποιήσεις ISO 9001, HACCP, EMAS και γραπτή περιβαλλοντική πολιτική. Επιπλέον, τα μεγάλα ξενοδοχεία έχουν ήδη πραγματοποιήσει ανακαίνιση με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής επίδοσης της μονάδας όπως τοποθέτηση διπλών τζαμιών, μείωση κατανάλωσης ενέργειας με στόχο την βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων για τη προστασία του περιβάλλοντος που στηρίζεται στις κοινωνικές αξίες.

Αν και τα μικρότερα ξενοδοχεία - ενοικιαζόμενα δωμάτια δεν έχουν σε υψηλό βαθμό τις ανάλογες πιστοποιήσεις όπως ISO 9001, HACCP, EMAS και γραπτή περιβαλλοντική πολιτική λόγω ότι τι κόστος για την απόκτησή τους είναι υψηλό, οι ιδιοκτήτες αλλά και οι υπεύθυνοι των μονάδων είναι διατεθειμένοι να αποκτήσουν τις ανάλογες πιστοποιήσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και για την προστασία του περιβάλλοντος.

Τέλος, ο Νομός Κέρκυρας διαθέτει πάρα πολλά ξενοδοχεία - ενοικιαζόμενα δωμάτια που λίγα είναι εκείνα που διαθέτουν κάποιες πιστοποιήσεις, όμως το ενδιαφέρον των ιδιοκτητών για κάποιες αλλαγές στις μονάδες τους δίνει ελπίδες ότι με την πάροδο του χρόνου θα υπάρξουν αρκετά ξενοδοχεία - ενοικιαζόμενα δωμάτια που θα αποκτήσουν κάποια πιστοποίηση.

Βιβλιογραφία

Ελληνική βιβλιογραφία

Οικονόμου Σ., 2003, "Εφαρμογή EMAS - Κόστος και Οφέλη", HELECO 2003 Διοργανωτής Τ.Ε.Ε., Τόμος Β, 529 - 536.

Τερζάκης, Α., 2003, "Τουρισμός και Περιβάλλον", Αθήνα: Εκδόσεις Ι. Ρίζος.

Τριβυζάς. Ν., 1993, "Νέα Μεγάλη Σχολική Εγκυκλοπαίδεια", Αθήνα: Εκδόσεις Χ. Γιοβάνης.

Εξένη βιβλιογραφία

Andersen O., 1997, Industrial ecology and some implications for rural SMEs, *Business Strategy and the Environment*, 6(3):146-52.

Brown M., 1996, "Environmental strategy in the hotel sector: "green" strategy or stratagem", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(3):18-23.

Cramer J., 1998, "Environmental management: From "fit" to "stretch", *Business Strategy and the Environment*, 7(3):162-72.

- Darr ED, Argote L. και Epple D., 1995, "The acquisition, transfer and depreciation of knowledge in service organizations: productivity in franchises", *Management Science*, 41:1750-62.
- De Rato y Figaredo R., 1999, "La incidencia del turismo en la economia nacional", *Estudios Turisticos*, 141:3-7
- Donaldson T, Preston LE., 1995, "The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications", *Academy of Management Review*, 20(1):65-91.
- Fineman S, Clarke K., 1996, "Green stakeholders". *Journal of Management Studies*, 33(6):715-30.
- Freeman RE., 1984, *Strategic management: A stakeholder approach*, Boston, Pitman.
- Ghobadian A, Viney H, Liu J. και James P., 1998, "Extending linear approaches to mapping corporate environmental behaviour", *Business Strategy and the Environment*, 7(1):13-23.
- Gupta MC, Sharma K., 1996, "Environmental operations management: an opportunity for improvement", *Production and Inventory Management Journal*, 37(3):40-6.
- Handfield RB, Walton SV, Seegers LK. και Melnyk SA., 1997, "Green value chain practices in the furniture industry", *Journal of Operations Management*, 15(3):293-315.
- Henriques I, Sadorsky P., 1999, "The relationship between environmental commitment and managerial perceptions of stakeholders importance", *Academy of Management Journal*, 42(1):87-99.
- Hunter C., 1997, "Sustainable tourism as an adaptive paradigm", *Annals of Tourism Research*, 24(4):850-67.
- Ingram P, Baum JAC., 1997, "Chain affiliation and the failure of Manhattan hotels 1898-1980", *Administrative Science Quarterly*, 42(March):68-102.
- McMahon F., 1994, "Productivity in the hotel industry" στο "Seaton AV, Jenkins CL, Wood RC, Pieke PUC, Bennet MM, McLellan LR, Smith R, editors. *Tourism: the state of the art*. West Sussex: JW, 616-25.
- Merritt Q., 1998, "EM into SME won't go? Attitudes, awareness and practices in the London borough of Croydon", *Business Strategy and the Environment*, 7(2):90-100.
- Mitchell RK, Agle BR, Wood DJ., 1997, "Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principles of who and what really counts", *Academy of Management Review*, 22(4):853-86.
- Sharma S, Vredenburg H., 1998, "Proactive environmental strategy and the development of competitively valuable organizational capabilities", *Strategic Management Journal*, 19(8):729-53.
- Theyel G., 2000, "Management practices for environmental innovation and performance", *International Journal of Operations and Production Management*, 20(2):249-66.

Δικτυογραφία

- Καρατζάς, Μ., 2009, "Ξενοδοχεία και Περιβάλλον", Ανακτήθηκε:15 Οκτωβρίου, 2009, από <http://www.enirohelp.gr>.
- Πρακτικά Συνεδρίου ΤΕΕ, 1999, "Τουρισμός και Περιβάλλον στις νησιώτικες περιοχές", Ανακτήθηκε: 12 Οκτωβρίου, 2009 από <http://www.acsmi.gr>.