

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

Στέφανος Οικονόμου¹, Μαρία Πελεκάνου²

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

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

Περίληψη

Ο σκοπός της εργασίας είναι η περιβαλλοντική αξιολόγηση των ξενοδοχείων και των ενοικιαζόμενων δωματίων στο νησί της Θάσου. Διερευνήσαμε τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν τις διοικητικές πρακτικές που σχετίζονται με το περιβάλλον, όπως η ύπαρξη και εφαρμογή συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, συστήματος ποιότητας και HACCP και διερευνήθηκε καταπόσο αυτές οι πρακτικές θεωρούνται επιχειρηματικά πλεονεκτήματα. Καταγράφηκε η ενεργειακή απόδοση, η χρήση του νερού στις εγκαταστάσεις του συγκροτήματος, η μέθοδος επεξεργασίας των αποβλήτων καθώς και η δυνατότητα ανακύκλωσης. Η έρευνα διενεργήθηκε με τη βοήθεια ενός ερωτηματολογίου σε περισσότερα από 100 συγκροτήματα σε όλο το νησί.

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

JEL Classification: M14, Q56

Ο τουρισμός

Η επιβάρυνση του περιβάλλοντος 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 RB. et al., 1997). Οι έρευνες που εξετάζουν τις περιβαλλοντικές ανησυχίες των εταιριών, έχουν εστιάσει συντριπτικά στη βιομηχανία κατασκευής (Foster ST. et al., 2000). Αντιθέτως, οι εταιρίες υπηρεσιών, «οι σιωπηλοί καταστροφείς του περιβάλλοντος» (Hutchinson C., 1996) έχουν προσελκύσει λιγότερη ερευνητική προσοχή.

Στη βιομηχανία υπηρεσιών, ο τομέας των τουριστών είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρων ως εστίαση της έρευνας στις περιβαλλοντικές διοικητικές πρακτικές για δύο κύριους λόγους. Κατ' αρχάς, αυτός ο τομέας έχει μια αυξανόμενη οικονομική σημασία (Hunter C., 1997 και De Rato y Figaredo R., 1999). Δεύτερον, η βιομηχανία τουριστών παρουσιάζει όλο και περισσότερο υψηλότερη περιβαλλοντική ανησυχία (Hunter C., 1997).

Η βιομηχανία τουριστών περιλαμβάνει δύο κύριες δραστηριότητες. Τη στέγαση και τη μεταφορά. Σε αυτήν την μελέτη, εστιάζουμε στον τομέα της στέγασης και για το σημαντικό ρόλο της στην προσφορά των υπηρεσιών στους τουρίστες και για τον αντίκτυπό της στο περιβάλλον.

Στις μέρες μας ο τουρισμός θεωρείται ως η μεγαλύτερη παγκόσμια βιομηχανία. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια αυξάνεται με ταχύτατους ρυθμούς συμβάλλοντας στο 10,7% του συνολικού Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (ΑΕΠ) της παγκόσμιας οικονομίας (Παγκόσμια Επιτροπή Ταξιδιών και Τουρισμού – ΠΕΤΤ, 1997). Στην Ελλάδα, ο τουρισμός αποτελεί ένα από τους δυναμικότερους παραγωγικούς τομείς της εθνικής οικονομίας συμβάλλοντας στο 7% του ΑΕΠ, καλύπτοντας το 29,3% του

ελλείμματος του ισοζυγίου πληρωμών και απασχολώντας 500.000 εργαζόμενους (ΕΣΥΕ, 1999).

Αν και βασική του επιδίωξη αποτελεί η προσφορά υπηρεσιών σε ένα καλής ποιότητας φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον, η δυναμική παρουσία και εντατικοποίηση της τουριστικής βιομηχανίας την έχει καταστήσει ως ένα από τους παραγωγικούς τομείς με το μεγαλύτερο φάσμα περιβαλλοντικών πιέσεων.

Η απάντηση της τουριστικής βιομηχανίας στο αυξανόμενο επίπεδο της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και του ενδιαφέροντος των τουριστών καθώς και στο νέο οικονομικό περιβάλλον, είναι η ανάπτυξη πρωτοβουλιών και Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) των τουριστικών επιχειρήσεων. Η εφαρμογή των σχημάτων (Συστημάτων) αυτών αποσκοπεί στην περιβαλλοντική βελτίωση των λειτουργιών της τουριστικής επιχείρησης, στην εξοικονόμηση οικονομικών πόρων και στην εξυπηρέτηση των αναγκών και ικανοποίηση των ανησυχιών των «πράσινων πελατών». Ο απώτερος σκοπός της ανάπτυξης αυτών των σχημάτων είναι η πρακτική προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης στον τουριστικό τομέα.

Τουρισμός και περιβάλλον

Συστατικά στοιχεία του τουρισμού

Το περιβάλλον στις βασικότερές του εκφάνσεις, φυσικό, πολιτιστικό, και δομημένο, αποτελεί κύριο συστατικό του τουρισμού, αφού συνδέεται άμεσα με τη διαμόρφωση των ποιοτικών του προδιαγραφών και επομένως προσδιορίζει τις μορφές του και επηρεάζει την ανταγωνιστικότητά του.

Περιοχές με ευνοϊκές κλιματολογικές συνθήκες, εκτεταμένες παραλίες, καθαρές θάλασσες, έντονα ιστορικά και αρχαιολογικά ενδιαφέροντα, με πλούσια χλωρίδα και πανίδα με τοπία ιδιαίτερου φυσικού κάλους και με ένα δομημένο περιβάλλον, που σέβεται την αισθητική και την ιστορία του τόπου και ανταποκρίνεται στις λειτουργικές και πολιτιστικές ανάγκες των ανθρώπων, βρίσκονται στις πρώτες προτιμήσεις των σύγχρονων τουριστών.

Συνάφεια τουρισμού και περιβάλλοντος

Πριν μερικά χρόνια οι μελετητές του τουριστικού φαινομένου ήταν υποχρεωμένοι να αποδείξουν ότι υπάρχουν δεσμοί ανάμεσα στον τουρισμό και το περιβάλλον. Σήμερα ύστερα από τη Διακήρυξη της Μαννίλας για τον Παγκόσμιο Τουρισμό (1980), τη Διάσκεψή του Ρίο για το Περιβάλλον (1992), την Agenda 21, που ενσωματώθηκε στη Συνθήκη του Μάαστριχτ και πρόσφατα τον Παγκόσμιο Κώδικα Δεοντολογίας για τον Τουρισμό (1999), όπου σε όλα αυτά τα κείμενα, τα οποία δεσμεύουν και την Ελλάδα, θεσπίζονται οι αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και ταυτόχρονα η υποχρέωση της παγκόσμιας κοινότητας που εμπλέκεται με την τουριστική ανάπτυξη να προστατεύει το περιβάλλον, οι ασχολούμενοι με τον τουρισμό πολιτικοί και επιχειρηματίες του κλάδου αναγνωρίζουν ότι μια υγιής τουριστική βιομηχανία εξαρτάται από ένα υγιές περιβάλλον και συζητούν για τουριστική ανάπτυξη, που προωθεί μορφές περιβαλλοντικά συνετού τουρισμού.

Η Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη

Η αποκατάσταση της ισορροπίας στις διαταραγμένες σχέσεις τουρισμού και περιβάλλοντος, περνά μέσα από τη βιώσιμη ανάπτυξη, οι αρχές της οποίας για τον τομέα του τουρισμού έχουν εξειδικευθεί με ένα κείμενο σχεδίου δράσης, με τίτλο Agenda 21, για την ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία, προς μια περιβαλλοντικά βιώσιμη ανάπτυξη, το οποίο διατύπωσαν από κοινού και συνυπέγραψαν το 1996 ο Παγκόσμιος

Οργανισμός Τουρισμού (WTO), το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC) και το Συμβούλιο της Γης (EC).

Το σημαντικό αυτό κείμενο απευθύνεται στις ταξιδιωτικές και τουριστικές επιχειρήσεις, στις κυβερνήσεις, στους εθνικούς οργανισμούς τουρισμού, καθώς και στο ταξιδιωτικό και τουριστικό κοινό, για να μεταφέρει το μήνυμα ότι η ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία έχει βασικό ενδιαφέρον για την προστασία των φυσικών και πολιτιστικών πόρων που αποτελούν το υπόβαθρο των επιχειρήσεων τους και για να τους προτείνει τα μέτρα που πρέπει να λάβουν. Ήδη ορισμένοι μεγάλοι τουριστικοί οργανισμοί (*tour operators*) έχουν συμπεριλάβει στα ξενοδοχειακά συμβόλαια και όρους που αναφέρονται σε περιβαλλοντικά θέματα. Την ίδια δυνατότητα έχουν και οι κυβερνήσεις στις περιπτώσεις που συνάπτουν συμφωνίες τουριστικής συνεργασίας.

Περιβαλλοντικός έλεγχος

Περιβαλλοντικός έλεγχος είναι αξιολόγηση των επιδόσεων των ξενοδοχείων, του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και των διεργασιών για τη 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, την θέσπιση αντικειμενικών σκοπών και στόχων, την παρακολούθηση της απόδοσης και τον έλεγχο της συμμόρφωσης στους περιβαλλοντικούς σκοπούς και στόχους τους, το κάθε ξενοδοχείο παρακολουθεί:

- 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 που 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.

Διακήρυξη περιβαλλοντικής πολιτικής των ξενοδοχείων

Οι ξενοδοχειακές μονάδες κυρίως πιστεύουν ότι η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο σωστής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς στην προστασία του περιβάλλοντος.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη διαφόρων συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης που είναι εναρμονισμένα σε διεθνείς πρότυπα όπως το πρότυπο ISO 9000, ISO 14000 και άλλα. Στην εφαρμογή του συστήματος τα ξενοδοχεία δεσμεύονται στην ανάλυση των βασικών λειτουργιών της περιβαλλοντικής πολιτικής και των δραστηριοτήτων και θέτουν κατάλληλους στόχους για τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης και τη μείωση ακατάλληλων ουσιών στο περιβάλλον αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και προωθώντας σχέδια με στόχο:

- Την εξοικονόμηση ενέργειας.
- Τον εξορθολογισμό των επαγγελματικών μετακινήσεων και την ενθάρρυνση της χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Την αποτελεσματική διαχείριση στερεών αποβλήτων.
- Την εφαρμογή πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης πολιτικών κινδύνων και τέλος στην συμμόρφωση με τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία στο να ελέγχουν περιοδικά την αποτελεσματικότητα του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής στα ξενοδοχεία

Σκοπός της εφαρμογής του Συστήματος είναι η προώθηση στόχων και για τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης του εκάστοτε ξενοδοχείου και τη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία και τις δραστηριότητες του. Τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις είναι:

Εσωτερικά οφέλη:

- Πιθανές αποταμιεύσεις ενέργειας και πόρων.
- Μείωση Εξόδων.
- Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων.
- Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία.
- Εκσυγχρόνιση της διαχείρισης.
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- Πρόληψη περιβαλλοντικών ατυχημάτων.

Εξωτερικά οφέλη:

- Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές.
- Καλύτερη εκτίμηση από τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρίες.
- Βελτίωση της δημόσια εικόνας.
- Πλεονέκτημα στην απόκτηση μελλοντικών δημόσιων συμβολαίων.
- Αποτελέσματα «χιονοστιβάδας» στους προμηθευτές.
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- Πρόληψη περιβαλλοντικών ατυχημάτων.

Το νησί της Θάσου

Η Θάσος είναι το βορειότερο νησί του Αιγαίου, καταλαμβάνει έκταση 379 τετραγωνικών χιλιομέτρων, με 95 χλμ. ακτογραμμή και έχει πληθυσμό 16.000. Απέχει 12 ναυτικά μίλια από την Καβάλα και μόνο 4 μίλια από την Κεραμωτή.

Το νησί της Θάσου είναι ένας πραγματικός θησαυρός για τη χώρα μας. Διατηρεί σε όλη την ελληνική παράδοση και τον πολιτισμό που γενικά έχει χαθεί από τα περισσότερα νησιά, που έχουν μετατραπεί σε τουριστικά κέντρα που στεγάζουν σήμερα πολλούς τουρίστες με διαφορετικές. Είναι ένα νησί με χαμηλό προφίλ, αλλά αποτελεί ένα ισχυρό πόλο έλξης για πολλούς επισκέπτες. Διακρίνεται για την καλή οργάνωση του και προσφέρει διάφορες επιλογές για την ψυχαγωγία ή

ήσυχες διακοπές σε διάφορα μέρη του νησιού.

Ένας καλός λόγος για διακοπές στο νησί είναι το γεγονός ότι πολύ λίγα από τα νησιά είναι τόσο κοντά στην ακτή. Έτσι, οι επισκέπτες έχουν τη δυνατότητα να κάνουν πολλά περισσότερα ταξίδια σε αρχαιολογικούς χώρους και να επισκεφθούν τις όμορφες πόλεις της Βόρειας Ελλάδας. Η Θάσος έχει ψηφιστεί ως ένα από τα 100 τμήματα μεγαλύτερη αρχαιολογική σημασία της Μεσογείου.

Περιβαλλοντική διαχείριση των ξενοδοχείων

Η απουσία περιβαλλοντικού κανονισμού που απευθύνεται στη βιομηχανία ξενοδοχείων μας οδηγεί να εστιάσουμε σε άλλους εξωτερικούς μηχανισμούς, όπως οι πιέσεις από τους συμμετόχους, ως καθοριστικούς παράγοντες των περιβαλλοντικών διοικητικών πρακτικών (Fineman S. και Clarke K., 1996, Henriques I. and Sadorsky P., 1996). Επιπλέον, αυτές οι πρακτικές μπορούν να επηρεαστούν από τις μεταβλητές όπως οι τεχνικές διαχείρισης διαδικασιών και οι μέθοδοι (Gupta MC. και Sharma K., 1996, Klassen RD. and McLaughlin CP., 1996) και η ηλικία των εγκαταστάσεων των ξενοδοχείων (Theyel G., 2000). Μελετάμε επίσης την επίδραση του μέγεθος των ξενοδοχείων στην εξαρτώμενη μεταβλητή μας εφ' όσον μπορεί να ενισχύσει τις πιέσεις των συμμετόχων καθώς επίσης και να διευκολύνει το μέγεθος την πρόσβαση στους πόρους. Σε αυτήν την έρευνα, εξετάζουμε το αντίκτυπο του συνεταιρισμού αλυσίδων στις περιβαλλοντικές πρακτικές (Ingram P. and Baum JAC., 1997).

Η ηλικία των εγκαταστάσεων

Οι σύγχρονες εγκαταστάσεις περιλαμβάνουν αποδοτικότερα μηχανήματα, τα οποία οδηγούν στην αποταμίευση ενέργειας, ύδρευσης, καθώς επίσης και σε μικρότερα επίπεδα ρύπανσης. Επομένως οι σύγχρονες εγκαταστάσεις υπονοούν μια βελτίωση στην περιβαλλοντική απόδοση.

Η σχέση μεταξύ της ηλικίας της εγκατάστασης και των περιβαλλοντικών επιδόσεων εξηγείται σαφώς από τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Για την ανανέωση των εγκαταστάσεων επιτρέπει πιο αποδοτικών μηχανών για να εισαχθούν, γεγονός που οδηγεί σε εξοικονόμηση ενέργειας, νερού και υλικών, καθώς και σε μικρότερο επίπεδα της ρύπανσης. Εν ολίγοις, οι σύγχρονες εγκαταστάσεις συνεπάγονται λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και, κατά συνέπεια στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων. Ωστόσο, η σχέση μεταξύ ηλικίας εγκατάσταση και διαχείριση του περιβάλλοντος θα πρέπει να βασίζεται στις κοινωνικές αξίες παρών κατά τη στιγμή της δημιουργίας των εγκαταστάσεων ή την εκτέλεση των σημαντικών εργασιών ανακαίνισης. Με αυτή την έννοια, οι ερωτήσεις που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος είναι σχετικά νέα και είναι σχετικές με το μοντερνισμό (Welford RJ., 1998). Αυτές οι νέες κοινωνικές αξίες θα είναι πιο εμφανής στους κανόνες, τις πρακτικές και τους κανόνες των νεοσύστατων οργανισμούς, καθώς και σε εκείνα που έχουν ανακαινιστεί πλήρως (Dacin MT., 1997). Για παράδειγμα, οι νέες εγκαταστάσεις να είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να ενισχύσει σε την υλοποίηση της μετατροπής ορισμένων δραστηριοτήτων περιβαλλοντικής προστασίας (π.χ., διαχωρίζοντας τα σκουπίδια έξω για ανακύκλωση) είτε να προβούν σε καλύτερη χρήση των υφιστάμενων πόρων (π.χ. εξοικονομώντας ενέργεια και νερό).

Το μέγεθος της μονάδας

Υποστηρίζεται ότι οι μεγάλες εταιρίες ασκούν μεγαλύτερη επίδραση στο περιβάλλον (Aragon Correa JA., 1998, Henriques I. and Sadorsky P., 1999). Οι μεγάλες εταιρίες εκτίθενται στις ιδιαίτερες περιβαλλοντικές πιέσεις από τους συμμετόχους επειδή:

- η περιβαλλοντική επίδρασή τους είναι πιο ορατή (Henriques I. και Sadorsky P., 1996).

- είναι ευκολότερο να ελεγχθούν οι συγκεντρωμένες πηγές ρύπανσης (Dobers P., 1997).
- οι μεγάλες εταιρίες θεωρούνται ως διευθυντικά στελέχη της βιομηχανίας και, επομένως, αποτελούν τα πρότυπα που μιμούνται (Ghobadian A. et al., 1998).

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

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

Κοινωνική περιβαλλοντική πίεση

Η κοινωνική πίεση μπορεί να αποτελέσει μια κατευθυντήρια δύναμη για την εταιρική περιβαλλοντική απάντηση (Henriques I. και Sadorsky P., 1996). 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 RE., 1984, Donaldson T. και Preston LE., 1995). Συνεπώς, η εξέταση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων των συμμετόχων αποκαλύπτει το βαθμό στον οποίο οι εταιρίες λαμβάνουν τις πιέσεις να επεκτείνουν τις δραστηριότητες προστασίας του περιβάλλοντος (Cramer J., 1998, Henriques I. και Sadorsky P., 1996, Fineman S. και Clarke K., 1996).

Πρώτα, εφ' όσον το περιβάλλον είναι ένα "κοινό αγαθό" για όλους τους συμμετόχους, υποθέτουμε ότι όλοι οι συμμετοχοί έχουν έναν ελάχιστο βαθμό νομιμότητας για να προβάλουν τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις (Argandoña A., 1998). Δεύτερον, ένας συμμετοχος μπορεί να θεωρήσει ότι κάθε απαίτηση έχει έναν διαφορετικό βαθμό επείγουσας ανάγκης, και αυτό είναι στη συνέχεια η έκβαση σπουδαιότητας και της ταχύτητας κάθε μεμονωμένης απαίτησης (Mitchell RK., et al 1997). Μέσω των στρατηγικών επιρροής των συμμετόχων στις περιβαλλοντικές αξιώσεις, η εταιρία αντιλαμβάνεται και τη σημασία που τοποθετούν μετά από τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις τους και τη ταχύτητα με την οποία αυτό πρέπει για να ενεργήσει. Κατά συνέπεια, η εταιρία μπορεί να αντιληφθεί την επείγουσα ανάγκη των περιβαλλοντικών απαιτήσεων των συμμετόχων όταν χρησιμοποιούν τις στρατηγικές επιρροής όπως η προσφορά των ανταμοιβών ή η παροχή της τεχνικής υποστήριξης σε αυτά τα ζητήματα. Τελικά, η θεωρία των συμμετόχων κρίνει τη δύναμη ως διακριτικό στοιχείο για να αξιολογηθούν όποιοι είναι συμμετοχοί στις σχετικές εταιρίες (Freeman RE., 1984, Donaldson T. και Preston LE., 1995, Mitchell RK., et al. 1997).

Τεχνικές διαχείρισης διοικητικών διαδικασιών

Η διαχείριση των διαδικασιών των τεχνικών όπως τις μελέτες χρόνου και κινήσεων, τους ποιοτικούς κύκλους, το προϊόν και την τυποποίηση διαδικασίας, τα διαγράμματα αιτία-επιδράσεων και τα διαγράμματα του Pareto μπορούν να βοηθήσουν στην βελτίωση των υπηρεσιών και της ποιοτικής αποδοτικότητας των ξενοδοχείων (Lee-Ross D. and Ingold T., 1994 and McMahon F., 1994). Οι στόχοι που μπορούν να αξιολογηθούν και να βελτιωθούν χρησιμοποιώντας τις τεχνικές διαχείρισης διαδικασιών καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα των δραστηριοτήτων (1) αγορά και ανεφοδιασμός των εισαγωγών όπως η ενέργεια, η ύδρευση, τα τρόφιμα και τα καθαρίζοντας προϊόντα, (2) τεχνολογία σε χρήση (π.χ.

πλυντήριο, ή εξοπλισμός κλιματισμού), (3) σχέδιο και έλεγχος των δραστηριοτήτων και των διαδικασιών (π.χ. χωρισμός των στερεών αποβλήτων σε κάθε εργοτάξιο, ή διαχείριση ύδατος), (4) σχέδιο προϊόντων (π.χ., πράσινα δωμάτια, πράσινες επιλογές, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των απόβλητων).

Οι διαδικασίες των ξενοδοχείων έχουν επιπτώσεις στις υπηρεσίες από την άποψη του κόστους, της παράδοσης ποιότητας και χρόνου καθώς επίσης και των εκπομπών και της ροής των επικίνδυνων υλικών (Angell LC. και Klassen RD., 1999). Αυτό μας οδηγεί στην ακόλουθη υπόθεση:

Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 4 θεματικές ενότητες από τις οποίες η πρώτη αποτελείται από 26 ερωτήσεις και καταγράφει τα γενικά στοιχεία της μονάδας, η δεύτερη από 21 ερωτήσεις και αξιολογεί την κατανάλωση ενέργειας και νερού, η τρίτη από 7 ερωτήσεις σχετικές με τη διαχείριση αποβλήτων και την καθαριότητα και η τέταρτη από 7 και εξετάζει την ύπαρξη ή μη ανακύκλωσης στο ξενοδοχείο. Οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου, οι οποίες ανήκουν στην κατηγορία των διχοτομικών ερωτήσεων, στις κλίμακες απλής επιλογής όπως επίσης και στην κλίμακα Likert, των πέντε βαθμίδων, η οποία δίνει τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να τοποθετηθεί σε ουδέτερο – μεσαίο σημείο. Συγκεντρώθηκαν 102 ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώθηκαν από τους ιδιοκτήτες ή στελέχη των ξενοδοχειακών μονάδων που εξετάστηκαν.

Στατιστική επεξεργασία των δεδομένων

Και οι 102 μονάδες που αξιολογήθηκαν είναι ανεξάρτητες και καμία δεν ανήκει σε αλυσίδα. Οι 57 (55,88%) είναι κλασσικού τύπου, οι 13 (12,75%) είναι επιπλωμένα διαμερίσματα, οι 3 (2,94%) είναι μικτού τύπου, οι 9 (8,82%) είναι μοτέλ και οι υπόλοιπες 20 (19,61%) είναι ενοικιαζόμενα δωμάτια.

Από τα 82 ξενοδοχεία τα 16 ανήκουν στην κατηγορία 1 αστεριού (15,69%), τα 35 στην κατηγορία 2 αστερών (34,31%), τα 23 στην κατηγορία των 3 αστερών (22,55%), τα 2 στην κατηγορία 4 αστερών (1,96%) και ένα στην κατηγορία των 5 αστερών (0,98%). Από τα 20 ενοικιαζόμενα διαμερίσματα τα 3 ανήκουν στην κατηγορία ενός κλειδιού (2,94%), τα 5 στην κατηγορία 2 κλειδιών (4,90%), τα 3 στην κατηγορία των 3 κλειδιών (2,94%) και 2 στην κατηγορία των 4 κλειδιών (1,96%). Υπήρξαν και 12 μονάδες (11,76%) που δεν έχουν αστερί – κλειδί ή δεν απάντησαν.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες κατασκευάστηκαν από το 1926 μέχρι το 2006, οι περισσότερες από τις οποίες κατασκευάστηκαν τη δεκαετία του '90. Οι 62 πραγματοποίησαν ανακαίνιση τα τελευταία χρόνια, η πλειοψηφία των οποίων πραγματοποιήθηκε το 2004 (12 μονάδες) και το 2006 (11 μονάδες). Οι μονάδες που εξετάστηκαν έχουν από πέντε δωμάτια η μικρότερη, μέχρι 210 η μεγαλύτερη ξενοδοχειακή μονάδα. Δυο μονάδες έχουν πάνω από 200 δωμάτια, το 58,42% διαθέτουν μέχρι 50 δωμάτια και οι υπόλοιπες από 50 μέχρι 132 δωμάτια.

Υπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής

Υπάρχουν 6 μονάδες (5,88%) που έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική και 96 (94,12%) που δεν έχουν, και πιο συγκεκριμένα 5 ξενοδοχεία έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, από τα οποία τα δύο είναι 3 αστερών, δύο είναι 4 αστερών και ένα είναι 5 αστερών. Ένα ενοικιαζόμενο δωμάτιο έχει γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, το οποίο ανήκει στην κατηγορία 4 κλειδιών. Στο σύνολό τους η ύπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής δεν είναι παλαιότερη από τα 4 χρόνια.

Στο ερώτημα αν παρατηρείται από όσους έχουν διατυπωμένη περιβαλλοντική πολιτική θετική στάση από την τοπική κοινωνία οι τρεις μονάδες απάντησαν θετικά, μία απάντησε αρνητικά και δύο αδιάφορη στάση. Σε αντίθεση στο ερώτημα αν «η ύπαρξη γραπτής περιβαλλοντικής πολιτικής δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές» από τις 91 μονάδες που απάντησαν οι 53 απάντησαν θετικά, οι 7 αρνητικά και 31 αδιάφορη στάση.

Όσοι δε διαθέτουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική στο ερώτημα αν ενδιαφέρονται να διατυπώσουν τα επόμενα 2 χρόνια οι 50 μονάδες (49,02%) απάντησαν ότι ενδιαφέρονται να διατυπώσουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, οι 36 (35,29%) όχι και οι υπόλοιποι 16 (15,69%) δεν απάντησαν στην ερώτηση. Από τις 50 που ενδιαφέρονται για γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, 9 ανήκουν στην κατηγορία 1 αστέρι, 21 ανήκουν στην κατηγορία 2 αστερών, 10 ανήκουν στην κατηγορία 3 αστερών, 1 ανήκει στην κατηγορία 4 αστερών, 4 ανήκουν στην κατηγορία 2 κλειδιών, 2 ανήκουν στην κατηγορία 3 κλειδιών, 1 ανήκει στην κατηγορία των 4 κλειδιών και 2 ανήκουν στα ενοικιαζόμενα που δεν απάντησαν στην ερώτηση της κατηγορία αστερών-κλειδιών.

Οι 32 μονάδες (31,37%) θα επιθυμούσαν να δημοσιοποιούσαν την περιβαλλοντική πολιτική για διαφημιστικούς λόγους, οι 65 (63,73%) όχι και 5 (4,90%) δεν απάντησαν.

Υπαρξη πιστοποίησης

Στο ερώτημα αν η μονάδα έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 από τις 100 μονάδες που απάντησαν οι 28 (28%) έχουν πιστοποίηση ISO 9001 και οι υπόλοιπες 72 (72%) δεν έχουν. Στο ερώτημα αν τους ενδιαφέρει να πιστοποιηθούν τα επόμενα 2 χρόνια, οι 53 (51,96%) απάντησαν ότι ενδιαφέρονται να πιστοποιηθούν με ISO 9001, οι 17 (16,67%) ότι δεν ενδιαφέρονται και οι υπόλοιποι 32 (31,37%) δεν απάντησαν. Στην ερώτηση «πιστεύετε ότι η πιστοποίηση ISO 9001 δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές;» οι 67 (65,69%) απάντησαν θετικά, οι 7 (6,86%) αρνητικά, οι 26 (25,49%) αδιάφορη στάση και 2 (1,96%) δεν απάντησαν. Τρεις μονάδες και ποσοστό 2,94% απάντησαν ότι έχουν πιστοποιηθεί κατά EMAS, 96 (94,12%) δεν έχουν πιστοποιηθεί και 3 (2,94%) δεν απάντησαν.

Από όσους δεν έχουν πιστοποιηθεί, στην ερώτηση αν θα τους ενδιέφερε να πιστοποιηθούν με EMAS τα επόμενα 2 χρόνια, οι 53 μονάδες (51,96%) απάντησαν ότι ενδιαφέρονται να πιστοποιηθούν, 44 (43,14%) δεν ενδιαφέρονται και οι υπόλοιπες 5 (4,90%) δεν απάντησαν. Στο αν η πιστοποίηση με Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές, οι 55 μονάδες (53,92%) απάντησαν θετικά, οι 6 (5,88%) αρνητικά και οι 38 (37,25%) αδιάφορα.

Αντίστοιχα στην ερώτηση αν η μονάδα έχει πιστοποιηθεί κατά HACCP 5 μονάδες (4,90%) απάντησαν ότι έχουν πιστοποιηθεί, 91 (89,22%) δεν έχουν πιστοποιηθεί και οι υπόλοιπες 6 (5,88%) δεν απάντησαν. Στην ερώτηση «Αν δεν έχουν πιστοποιηθεί θα τους ενδιέφερε να πιστοποιηθούν τα επόμενα 2 χρόνια;» οι 22 (51,96%) απάντησαν ότι ενδιαφέρονται να πιστοποιηθούν κατά HACCP, 68 (66,67%) δεν ενδιαφέρονται και οι υπόλοιπες 12 (11,76%) δεν απάντησαν. Το αν η πιστοποίηση κατά HACCP δίνει πλεονεκτήματα μάρκετινγκ σε σχέση με τους ανταγωνιστές, οι 32 μονάδες (31,37%) απάντησαν θετικά, οι 13 (12,75%) αρνητικά και οι 48 (47,06%) αδιάφορα. Σε εννιά μονάδες (8,82%) που υπάρχει εστιατόριο διατίθενται γεύματα με βιολογικά προϊόντα ενώ οι 46 αρνητικά (45,10%).

Κατανάλωση ενέργειας - νερού

Στην πλειοψηφία των μονάδων 81,37% υπάρχουν εγκαταστημένα θερμικά ηλιακά ή αντίστοιχη εγκατάσταση, ενώ αντιθέτως το 18,63% δεν έχει. Οι 91 (89,22%) διαθέτουν κλιματισμό και 11 δεν διαθέτουν. Από τις 91 μονάδες οι 46 (45,10%) απάντησαν ότι τα κλιματιστικά που χρησιμοποιούν είναι τεχνολογίας inverter, ενώ οι 45 (49,45%) χρησιμοποιούν παλαιάς τεχνολογίας. Στις 20 μονάδες υπάρχουν τοποθετημένες ειδικές παγίδες που σταματούν τη χρήση του κλιματιστικού, όταν αυτά είναι ανοιχτά, ενώ στις 81 μονάδες όχι και 1 δεν απάντησε καν.

Οι 36 μονάδες (35,29%) χρησιμοποιούν λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας ενώ οι 66 (64,71%) χρησιμοποιούν παλαιότερου τύπου λαμπτήρες. Στις 42 (41,18%) λειτουργούν εγκατεστημένες ειδικές κάρτες δωματίων, ώστε όταν δεν υπάρχει κάποιος στο δωμάτιο να μην υπάρχει ρεύμα ενώ στις υπόλοιπες 60 (58,82%) όχι. Στις 58 (56,86%) απάντησαν ότι έχουν ενημερώσει το προσωπικό να κλείνει τους διακόπτες του ηλεκτρικού όταν δεν υπάρχει κάποιος στο δωμάτιο, μια μονάδα (0,98%) απάντησε αρνητικά και 43 (42,16%) δεν απάντησαν καν.

Στην ερώτηση «χρησιμοποιείται υγραέριο ή φυσικό αέριο για την λειτουργία των συσκευών της κουζίνας σας;» Οι 43 μονάδες απάντησαν θετικά, 56 απάντησαν αρνητικά και 3 δεν απάντησαν. Στην ερώτηση «Αν δεν χρησιμοποιείτε, υπάρχει πρόβλεψη στην εγκατάσταση για μελλοντική χρήση;» οι 5 (4,90%) απάντησαν θετικά, οι 54 (52,94%) αρνητικά και 43 (42,16%) δεν απάντησαν.

Στην ερώτηση «έχετε εγκατεστημένους χρονοδιακόπτες για τον εξωτερικό φωτισμό;» οι 29 μονάδες (28,43%) έχουν εγκαταστημένους χρονοδιακόπτες για τον εξωτερικό φωτισμό και οι 73 (71,57%) όχι. Οι 33 (32,35%) έχουν εγκατεστημένους αισθητήρες κίνησης για τον εξωτερικό φωτισμό απάντησαν ενώ οι 69 (67,65%) όχι. Στην ερώτηση «θα σας ενδιέφερε να τοποθετήσετε φωτοβολταϊκά για την παραγωγή ρεύματος και τη χρήση εντός της μονάδος;» οι 20 (19,61%) απάντησαν θετικά, οι 81 (79,41%) απάντησαν αρνητικά και υπήρξε και 1 (0,98%) που δεν απάντησε στην ερώτηση.

Στην ερώτηση «χρησιμοποιείται ελεγχόμενη κεφαλή ντούζ (ή βρύσες-καταβρεχτήρες);» οι 42 (41,18%) απάντησαν θετικά και οι 60 (58,82%) αρνητικά. Στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό διενεργείτε ελέγχους για τη σωστή λειτουργία του εξοπλισμού;» στις 3 (2,94%) δεν διενεργούνται έλεγχοι για τη σωστή λειτουργία του εξοπλισμού, 31 (30,39%) διενεργούν λίγο, 45 (44,12%) διενεργούν μέτρια, 18 (17,65%) διενεργούν πολύ και 5 (4,90%) πάρα πολύ. Οι 14 (13,73%) δεν χρησιμοποιούν ενεργειακές αποδοτικές συσκευές, 60 (58,82%) χρησιμοποιούν λίγο, 22 (21,57%) χρησιμοποιούν μέτρια, 3 (2,94%) χρησιμοποιούν πολύ και 2 (1,96%) πάρα πολύ και μία δεν απάντησε (0,98%).

Οι 24 (23,53%) δεν ελέγχουν αν υπάρχουν διαρροές στο δίκτυο του νερού, 44 (43,14%) ελέγχουν λίγο, 22 (21,57%) ελέγχουν μέτρια, 9 (8,82%) ελέγχουν πολύ και 3 (2,94%) ελέγχουν πάρα πολύ. Οι 22 (21,57%) δεν έχουν ενημερώσει το προσωπικό για την εξοικονόμηση ενέργειας, 21 (20,59%) έχουν ενημερώσει λίγο, 19 (18,63%) έχουν ενημερώσει μέτρια, 37 (36,27%) έχουν ενημερώσει πολύ και 3 (2,94%) έχουν ενημερώσει πάρα πολύ. Στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό υπάρχουν τοποθετημένα διπλά τζάμια στους χώρους;» 1 (0,98%) δεν έχει τοποθετημένα διπλά τζάμια, 3 (2,94%) έχουν λίγο, 25 (24,51%) έχουν σε μέτριο βαθμό, 42 (41,18%) έχουν σε μεγάλο βαθμό και 31 (30,39%) έχουν σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.

Στην ερώτηση «θα σας ενδιέφερε να πραγματοποιήσετε ανακαίνιση με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής επίδοσης της μονάδας (μείωση κατανάλωσης ενέργειας, τοποθέτηση διπλών παραθύρων, τουαλέτες επιλεγόμενης ποσότητας νερού κ.α.);» οι 59 (57,84%) απάντησαν θετικά, 32 (31,37) αρνητικά και οι 11 (10,78%) δεν απάντησαν

Οι 84 (82,35%) ποτίζουν τον κήπο τους με πόσιμο νερό και 18 (17,65%) δεν απάντησαν στην ερώτηση, ενώ οι 26 (25,94%) γεμίζουν με πόσιμο νερό την πισίνα και 76 (74,51%) δεν απάντησαν στην ερώτηση. Μόνο 2 (0,99%) απάντησαν ότι έχουν εγκατεστημένο βιολογικό καθαρισμό ενώ οι υπόλοιπες 100 (99,01%) δεν έχουν.

- 1 ανήκει στην κατηγορία 4 αστέρων, είναι κλασσικού τύπου με αριθμό δωματίων 210, το οποίο διαθέτει γραπτή περιβαλλοντική πολιτική edw και 3 χρόνια, πιστοποίηση ISO 9001, EMAS και HACCP.
- 1 ανήκει στην κατηγορία 5 αστέρων, είναι μικτού τύπου με αριθμό δωματίων 132, το οποίο διαθέτει γραπτή περιβαλλοντική πολιτική edw και 2 χρόνια, πιστοποίηση ISO 9001, EMAS και HACCP.

Οι 4 μονάδες αλλάζουν σε καθημερινή βάση τις πετσέτες τους ενώ οι υπόλοιπες 98 όχι, ενώ σε όλες τις μονάδες υπάρχει η δυνατότητα κατόπιν συνεννόησης με τον πελάτη να μην αλλαχθούν τα σεντόνια και οι πετσέτες εφόσον δεν το επιθυμεί. Σε 20 μονάδες χρησιμοποιείται σαπούνι επαναληπτικής χρήσης και σε 82 όχι. Οι 16 (15,69%) χρησιμοποιούν καθαριστικά βιοδιασπόμενα και οι 86 (84,31%) όχι, ενώ σε 42 (41,18%) μονάδες υπάρχουν εγκατεστημένες διπλής λειτουργίας (ποσότητας νερού) τουαλέτες, ενώ 51 (50,00%) απάντησαν αρνητικά και 9 (8,82%) δεν απάντησαν.

Οι 4 (3,92%) κάνουν ανακύκλωση ενώ στις υπόλοιπες 98 (96,08%) δεν κάνουν. Στις 4 μονάδες που πραγματοποιούν ανακύκλωση, σχετικά με την ευκολία εύρεσης των κάδων στο χώρο του ξενοδοχείου οι 2 απάντησαν πολύ εύκολα και οι άλλες 2 πάρα πολύ εύκολα, ενώ και οι 4 απάντησαν ότι υπάρχει ενημέρωση των πελατών όσο αφορά την προσπάθεια αυτή. Για την ανταπόκριση των πελατών σε αυτή την προσπάθεια τα 2 απάντησαν ότι υπάρχει μεγάλη, και τα άλλα 2 μέτρια. Μόνο οι τέσσερις μονάδες δήλωσαν ότι αγοράζουν ανακυκλωμένα ή ανακυκλώσιμα προϊόντα

Συμπεράσματα

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι μετά από την έρευνα αυτή περίπου μόνο το 6% των ξενοδοχείων – ενοικιαζομένων δωματίων στο δείγμα είχε γραπτή περιβαλλοντική πολιτική. Λαμβάνοντας υπόψη των αριθμό των ξενοδοχείων – ενοικιαζομένων δωματίων που απάντησαν στις ερωτήσεις το ποσοστό είναι πάρα πολύ μικρό.

Από την ανάλυση των δεδομένων παρατηρούμε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση της ηλικίας (νεότητας) της εγκατάστασης με το αν η μονάδα διαθέτει γραπτή περιβαλλοντική πολιτική, και εφαρμόζει πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης. Τέτοιες πρακτικές είναι οι λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, οι αισθητήρες κίνησης για τον εξωτερικό φωτισμό, οι έλεγχοι για τη σωστή λειτουργία του εξοπλισμού, η χρήση ενεργειακών αποδοτικών συσκευών, ο έλεγχος στο εσωτερικό δίκτυο του νερού, ο βαθμός ενημέρωσης του προσωπικού και των πελατών, κτλ. Σύμφωνα και με τον Zurburg et al. (1995) οι μικρές επιχειρήσεις στις βιομηχανίες φιλοξενίας και τουρισμού, αν και ανησυχούν για το περιβάλλον, είναι λιγότερο πιθανό να ξέρουν ποια πρακτικά βήματα πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό το ζήτημα.

Όσον αφορά τη συσχέτιση με το μέγεθος των ξενοδοχειακών μονάδων, εξάγεται το συμπέρασμα ότι τα ξενοδοχεία 4* (τεσσάρων αστέρων) και 5* (πέντε αστέρων), όπως και τα ενοικιαζόμενα τρία και τέσσερα

κλειδιά διαθέτουν σε μεγαλύτερο ποσοστό πιστοποιήσεις ISO 9001, ISO 14000 και HACCP σε σχέση με τα υπόλοιπα μικρότερα ξενοδοχεία.

Επίσης τα ξενοδοχεία αντιλαμβάνεται ισχυρές πιέσεις από τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα αναπτύξει περισσότερο εκτεταμένες πρακτικών περιβαλλοντικής διαχείρισης από τους ομολόγους τους οι οποίοι δεν αντιλαμβάνονται αυτές τις απαιτήσεις. Στις ερωτήσεις που αφορούσαν το ενδιαφέρον των ιδιοκτητών των μονάδων για την απόκτηση πιστοποιήσεων υπήρξαν αρκετές θετικές απαντήσεις.

Τα ξενοδοχεία που έχουν γραπτή περιβαλλοντική πολιτική για το περιβάλλον ή ακόμα μόνο ISO 9001 ή HACCP, είναι πιθανότερο να συνδέσουν την περιβαλλοντική διαχείριση με την αυξανόμενη αποδοτικότητα και ένα πλεονέκτημα μάρκετινγκ. Αυτό καταδεικνύει μια συνειδητοποίηση των πρακτικών επιχειρησιακών πλεονεκτημάτων.

Αυτό θα μπορούσε να εξηγήσει τη φτωχή αντίληψη για τα πραγματικά πρακτικά οφέλη που προκύπτουν από την πολιτική για το περιβάλλον εκ μέρους εκείνων των ξενοδοχείων χωρίς μια γραπτή περιβαλλοντική πολιτική.

Αν και η θάσος διαθέτει αρκετά ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα, όπως φάνηκε από την έρευνα πολύ λίγα διαθέτουν κάποιες πιστοποιήσεις. Το ενδιαφέρον όμως των ιδιοκτητών για κάποιες αλλαγές στις μονάδες τους δίνει ελπίδες ότι με τη πάροδο του χρόνου θα υπάρξουν αρκετά ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια που θα αποκτήσουν πιστοποίηση και θα βελτιώσουν τις περιβαλλοντικές δράσεις τους.

Βιβλιογραφία

- Andersen O., 1997, "Industrial ecology and some implications for rural SMEs", *Business Strategy and the Environment* 6 (3):146-52.
- Angell LC, Klassen RD., 1999, "Integrating environmental issues into the mainstream: an agenda for research in operations management", *Journal of Operations Management* 17 (5):575-98.
- Aragon Correa JA., 1998, "Strategic proactivity and firm approach to the natural environment", *Academy of Management Journal* 41(5):556-67.
- Argandona A., 1998, "The stakeholder theory and the common good", *Journal of Business Ethics* 17(9-10):1093-102.
- Cramer J., 1998, "Environmental management: From "fit" to "stretch", *Business Strategy and the Environment* 7(3):162-72.
- Dacin MT., 1997, "Isomorphism in context: The power and prescription of institutional norms", *Academy of Management Journal* 40(1):46-81.
- De Rato y Figaredo R., 1999, "La incidencia del turismo en la economia nacional", *Estudios Turisticos* 141:3-7.
- Dobers P., 1997, "Strategies for environmental control: a comparison between regulation and centralized control in Germany and reforms leading to decentralized control in Sweden", *Business Strategy and the Environment* 6(1):34-45.
- 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: industry interpretations and response", *Journal of Management Studies*, 33(6):715-30.
- Foster ST., Sampson SE., Dunn SC., 2000, "The impact of customer contact on environmental initiatives for service firms", *International Journal of Operations and Production Management*

- 20(2):187-203.
- Freeman RE., 1984, *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Ghobadian A, Viney H, Liu J, 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., Melnyk SA., 1997, "Green" value chain practices in the furniture industry", *Journal of Operations Management* 15(3):293-315.
- Henriques I, Sadorsky P., 1996, "The determinants of an environmental responsive firm: an empirical approach", *Journal of Environmental Economics and Management* 30(3):381-95.
- 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.
- Hutchinson C., 1996, "Integrating environmental policy with business strategy", *Long Range Planning* 29(1):11-23.
- Ingram P, Baum JAC., 1997, "Chain affiliation and the failure of Manhattan hotels, 1898-1980", *Administrative Science Quarterly* 42(March):68-102.
- Klassen RD, McLaughlin CP., 1996, "The impact of environmental management on firm performance", *Management Science* 42(8):1199-214.
- Lee-Ross D, Ingold T., 1994, "Increasing productivity in small hotels: are academic proposals realistic?", *International Journal of Hospitality Management* 13(3):201-7.
- 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, p. 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.
- Shrivastava P., 1995, "Environmental technologies and competitive advantage", *Strategic Management Journal* 16 (special issue-summer):183-200.
- Theyel G., 2000, "Management practices for environmental innovation and performance", *International Journal of Operations and Production Management* 20(2):249-66.
- Welford RJ., 1998, "Corporate environmental management, technology and sustainable development, postmodern perspective and the need for a critical research agenda", *Business Strategy and the Environment* 7(1):1-12.
- Zurburg R, Ru D, Ninemier J., 1995, Environmental action in the United States lodging industry, *Hospitality & Tourist Educator* 7(2):45-9.