



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ,
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ &
ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Π.Μ.Σ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕ
ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ (MBA TQM INTERNATIONAL)**

Διπλωματική Εργασία

**«ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ &
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ»**

Ιωάννα Μαρία Ι. Κυριακάκη ΜΔΕ-ΟΠ2217

Επιβλέπων Καθηγητής

Δημήτριος Α. Γεωργακέλλος

Πειραιάς

Φεβρουάριος 2024

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ****ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα» με διεθνή προσανατολισμό

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δεύτερη) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Ολική Ποιότητα με διεθνή προσανατολισμό με τίτλο:

« ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ »

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/ τριας

Όνοματεπώνυμο

ΙΩΑΝΝΑ ΜΑΡΙΑ ΚΥΡΙΑΚΑΚΗ

Ημερομηνία

01/02/2024



Αφιερώνεται σε όλους όσους με στήριξαν

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή.....	7
Κεφάλαιο 1 ^ο Αειφορία και Τουρισμός.....	9
1.1 Ορισμός Τουρισμού.....	9
1.2 Ορισμός Αειφορίας.....	12
1.3 Επιπτώσεις του Τουρισμού στο Περιβάλλον.....	13
1.3.1 Νερό	13
1.3.2 Γη / Έδαφος.....	14
1.3.3 Ατμοσφαιρικός Αέρας	14
1.3.4 Διατάραξη της λειτουργίας των οικοσυστημάτων.....	15
1.4 Ορισμός & Αρχές Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης	16
1.5 Νέα Τουριστικά Πρότυπα και πρακτική εφαρμογή αειφορίας.....	22
Κεφάλαιο 2 ^ο Περιβαλλοντική Αειφορία – Νομοθεσία, Πολιτικές & Προοπτικές.....	24
2.1 Διεθνείς Πολιτικές για την Αειφορία.....	24
2.2 Η αειφορία στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) – Πολιτικές & Δράσεις	27
2.3 Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο για την Αειφορία.....	29
2.4 Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και ελληνικός νησιωτικός χώρος.....	31
2.5 Ευρωπαϊκή πολιτική για τις νησιωτικές περιοχές	32
2.6 Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης	34
2.7 Περιβαλλοντική Ηθική και Τουρισμός.....	38
Κεφάλαιο 3 ^ο Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Πιστοποιήσεις & Οικολογική Σήμανση.....	39
3.1 Το σύστημα του Τουρισμού και η Συνεισφορά των Προτύπων	39
3.2 Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001	42
3.3 Κοινοτικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS)	45
3.4 Σύγκριση προτύπων ISO 14001 και EMAS.....	46
3.5 EU Ecolabel.....	47
3.5.1 EU Ecolabel για τα τουριστικά καταλύματα	49
3.6 The Green Key	52
3.7 Green Leaders.....	54
3.8 HACCP.....	55
Κεφάλαιο 4 ^ο Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξενοδοχειακών Μονάδων – Πράσινες Πρακτικές στον Τουριστικό Κλάδο.....	58
4.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξενοδοχείων.....	58
4.2 Πακέτο Περιβαλλοντικής Δράσης για Ξενοδοχειακές Μονάδες	67
4.2.1 Καταναλισκόμενη Ενέργεια	69
4.2.2 Στερεά Απόβλητα	71

4.2.3 Νερό	73
4.2.4 Εκπομπές και Ρύποι.....	74
4.2.5 Εργολάβοι και Προμηθευτές	75
4.2.6 Ολιστικά Ζητήματα Διοίκησης.....	76
Κεφάλαιο 5 ^ο Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχειακού Ομίλου MHG.....	78
5.1 Ιστορία Ομίλου.....	79
5.2 Αξίες.....	80
5.3 Στρατηγική για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	81
5.3.1 Ανάλυση Ουσιαστικότητας.....	85
5.4 Πρακτική εφαρμογή Βιωσιμότητας στον Όμιλο MHG.....	86
5.4.1 Κλιματική Σταθερότητα	87
5.4.2 Υδάτινοι Πόροι	89
5.4.3 Απόβλητα και Ένταση Πόρων.....	92
5.4.4 Βιοποικιλότητα, Οικοσύστημα και Έδαφος.....	94
5.5 Περιβαλλοντικές Πολιτικές και Πελάτες	97
Κεφάλαιο 6 ^ο Συμπεράσματα & Μελλοντικές Κατευθύνσεις	99
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	102
Παράρτημα I.....	107
Παράρτημα II	109
Παράρτημα III.....	110
Παράρτημα IV.....	113

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Ταξινόμηση των ταξιδιωτικών αναγκών σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (World Tourism Organization). Πηγή: Προσαρμοσμένο από: Seekings, John (1989), Components of Tourism (λήμμα).....	10
Εικόνα 2, Γενικευμένο Σύστημα Τουρισμού. Πηγή: Μπριασούλη, Ε. (2000) Τουριστική Ανάπτυξη: Πολυεπισημονικές Προσεγγίσεις.....	39
Εικόνα 3, Σχέση κύκλου βελτίωσης και πλαισίου του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2015. Πηγή: TUV Austria Group.	42
Εικόνα 4, Θεωρητικό Μοντέλο Μετάφραση Προτύπου Merli, R., et al. International Journal of Hospital Management 81 (2019) 169-179.	65
Εικόνα 5, Κύκλος Αξιών Ομίλου Φιλοξενίας Μεταξά, «Η φιλοσοφία και οι αξίες μας». Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.....	81
Εικόνα 6, Στρατηγική για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.	83
Εικόνα 7, Συνολική Κατανάλωση Νερού, Πρωτοβουλίες ορθής διαχείρισης υδάτινων πόρων. Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.....	91
Εικόνα 8, Πρόγραμμα «Βιώσιμες Προμήθειες - Δράση για ένα βιώσιμο μέλλον», Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.....	97

Εισαγωγή

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί μία αενάως εξελισσόμενη και δυναμική πτυχή της παγκόσμιας πραγματικότητας. Σήμερα, στην απαρχή μίας νέας χιλιετίας, η τεχνολογική πρόοδος, η παγκοσμιοποιημένη οικονομία, η κλιματική κρίση και ο επαναπροσδιορισμός των ανθρώπινων αναγκών αφύπνισαν την οικολογική συνείδηση οικουμενικά. Το τουριστικό φαινόμενο συντάσσεται στην αλλαγή, μελετά τις νέες τάσεις, συνεχώς εξειδικεύεται και επαναπροσδιορίζεται. Η κλιματική αλλαγή των τελευταίων δεκαετιών έχει στρέψει το ενδιαφέρον των επιστημόνων και των καταναλωτών στη διαρκή αναζήτηση βιώσιμων πρακτικών, στο πνεύμα της περιβαλλοντικής προστασίας. Είναι πιο φανερή από ποτέ η ανάγκη για την υιοθέτηση της αειφορίας στις επιχειρησιακές πρακτικές σε όλους τους τομείς, με τον τουριστικό κλάδο να αναδύεται στις κορυφαίες θέσεις των υπηρεσιών που καταναλώνουν την περισσότερη ενέργεια, επεμβαίνουν στο φυσικό περιβάλλον και στηρίζουν την ανάπτυξή τους ακραιφνώς στα φυσικά τοπία. Παγκοσμίως, η κινητοποίηση φορέων, οργανισμών και επιχειρήσεων έγκειται στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των τουριστικών δραστηριοτήτων. Οι χώρες με ανεπτυγμένη τουριστική οικονομία, αντιλαμβανόμενες τη συνεισφορά του κλάδου στο παγκόσμιο και το εκάστοτε εθνικό γίγνεσθαι, έχουν αναπτύξει οδηγίες περιβαλλοντικής επιθεώρησης, Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και μοντέλα που προωθούν τη Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη. Σύμφωνα με το *Bloomberg Intelligence*, \$35 τρις εκατομμύρια, σε παγκόσμια περιουσιακά στοιχεία, διαχειρίστηκαν το 2020 με βάσει περιβαλλοντικά, κοινωνικά και διακυβερνητικά κριτήρια, ποσό που πρόκειται να φτάσει τα \$50 τρις εκατομμύρια μέχρι το 2025.

Το φυσικό περιβάλλον αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο στον κύκλο του τουριστικού προϊόντος, λόγω της άμεσης αλληλεξάρτησής του με τις ποιοτικές προδιαγραφές του τουρισμού. Οι τουριστικές επιχειρήσεις υπόκεινται πιέσεις και οι «παραδοσιακές» οργανωσιακές δομές ταλανίζονται, με απώτερο σκοπό να μετατραπούν σε δυναμικούς, ευέλικτους και βιώσιμους οργανισμούς. Η Αειφορική Τουριστική Ανάπτυξη, επηρεασμένη από τα οικολογικά κινήματα αλλά και την επιτακτική εύρεση μίας νέας αναπτυξιακής διαδικασίας, προσανατολίζεται στην προστασία του περιβάλλοντος και αναζητά στρατηγικές και πολιτικές, οι οποίες ενστερνίζονται τις παγκόσμιες τάσεις και εκμεταλλεύονται τους φυσικούς πόρους με τρόπο βιώσιμο για τις μελλοντικές γενεές. Στο πλαίσιο αυτό, η παγκόσμια κοινότητα, αλλά και οι Ευρωπαϊκοί φορείς, έχουν εκδώσει Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Πιστοποιήσεις, με κυρίαρχα τα ISO 14001, EMAS, EU Label και The Green Key για τον τουριστικό κλάδο. Η Ελλάδα, δεδομένης της γεωγραφικής/ χωροταξικής της διάταξης, στηρίζει την οικονομία της στην τουριστική βιομηχανία και δε μπορεί παρά να ακολουθήσει τη νέα τάξη πραγμάτων, υιοθετώντας Βιώσιμες Αναπτυξιακές Πρακτικές στη φιλοσοφία του αειφόρου

τουριστικού μετασχηματισμού. Αυτήν την τάση ακολουθεί η συστηματική επένδυση των ξενοδοχειακών μονάδων σε υποδομές βιώσιμου χαρακτήρα, βάσει των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Σημάτων Οικολογικής Ποιότητας. Συνεπώς, στόχος είναι η ενδυνάμωση της παρουσίας των ξενοδοχειακών μονάδων, η ποιοτική βελτιστοποίηση των προσφερόμενων παροχών και η δημιουργία «Πράσινων Ξενοδοχείων».

Η παρούσα διπλωματική εργασία συνίσταται σε δύο κεντρικούς πυλώνες μελέτης, το *Θεωρητικό Μέρος*, όπου επιδιώκεται η εννοιολογική αποσαφήνιση των βασικών όρων που στοιχειοθετούν το πλαίσιο της Αειφορίας και του Τουρισμού, και το *Πρακτικό Μέρος*, όπου αναλύεται μία μελέτη περίπτωσης (case study) για τον ξενοδοχειακό Όμιλο Metaxa Hospitality Group υπό το πρίσμα της βιώσιμης ανάπτυξης. Στο Πρώτο Κεφάλαιο αναλύονται οι έννοιες του Τουρισμού και της Αειφορίας, καθώς αναπτύσσονται ενδελεχώς και οι βασικές αρχές της Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης. Το Δεύτερο Κεφάλαιο μελετά την Περιβαλλοντική Αειφορία σύμφωνα με την υπάρχουσα διεθνή, ευρωπαϊκή και εγχώρια νομοθεσία, το θεσμικό πλαίσιο για τις πολιτικές και τα προγράμματα δράσης εν συνόλω και θίγει επιγραμματικά το ζήτημα της Περιβαλλοντικής Ηθικής στον τουρισμό. Στο Τρίτο Κεφάλαιο αναλύονται λεπτομερώς τα πιο διαδεδομένα Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, οι Πιστοποιήσεις Ποιότητας και Αειφορίας και η Οικολογική Σήμανση. Ακολουθεί το Τέταρτο Κεφάλαιο, όπου προσεγγίζει το Υπόδειγμα του «Πράσινου Ξενοδοχείου», μέσω της ανάλυσης ενός Πακέτου Περιβαλλοντικής Δράσης για τις Ξενοδοχειακές Μονάδες. Το πρακτικό μέρος της παρούσας εργασίας, ήτοι το Πέμπτο Κεφάλαιο, στοχεύει στην παρουσίαση του Ξενοδοχειακού Ομίλου που επιλέχθηκε και στην ενδελεχή ανάλυση των πρακτικών του Ομίλου και των δοθέντων στοιχείων αναφορικά με την Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξενοδοχειακών Μονάδων και τις πράσινες πρακτικές του κλάδου. Στο τελευταίο Κεφάλαιο γίνεται η συγκριτική ανάλυση των θεωρητικών ευρημάτων και της πρακτικής εφαρμογής τη αειφόρου φιλοσοφίας στον ξενοδοχειακό κλάδο. Παρατίθενται καταληκτικά συμπεράσματα, σκέψεις και προτάσεις για περαιτέρω μελέτη του φαινομένου.

Κεφάλαιο 1^ο Αειφορία και Τουρισμός

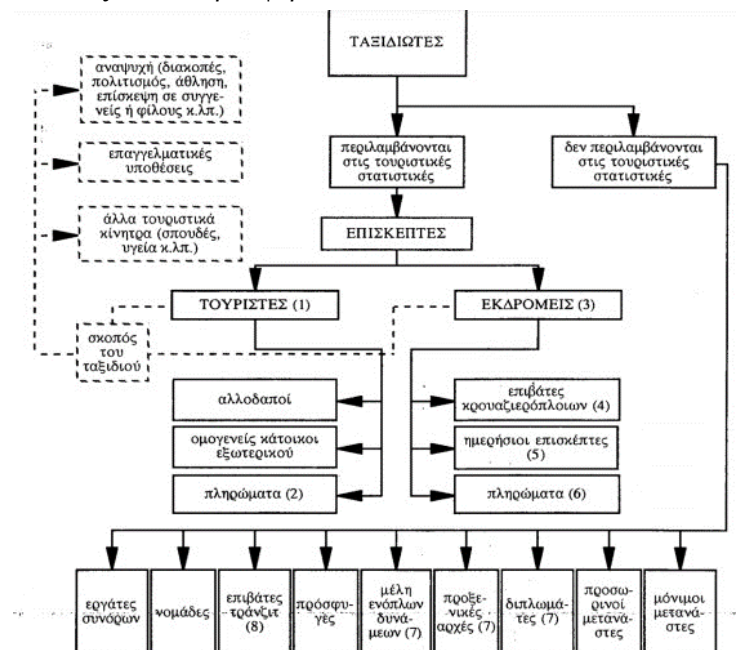
1.1 Ορισμός Τουρισμού

Η τουριστική βιομηχανία παγκοσμίως έχει χαρακτηριστεί ως ένας ιδιόμορφος και πολυδιάστατος φορέας οικολογικής, κοινωνικής και οικονομικής αλλαγής. Η αλληλεπίδραση του φυσικού περιβάλλοντος και του τουριστικού προϊόντος είναι ακραιφνώς έκδηλη, καθώς η υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος πλήττει, ως άμεσο επακόλουθο, την τουριστική ανάπτυξη. Το **τουριστικό φαινόμενο** διατηρεί την απαρχή του στην αρχαιότητα, αναπτύσσεται στο μεσαίωνα και, με μία διαφορετική κοινωνικοπολιτιστική και οικονομική μορφή – διάσταση, φτάνει στο σύγχρονο κόσμο.

Πολλάκις, ανά τις δεκαετίες, έχει γίνει προσπάθεια αποσαφήνισης και σαφούς οριοθέτησης της έννοιας του τουρισμού. Η προαναφερθείσα ανάγκη ανακύπτει από την πολυπλοκότητα της τουριστικής δραστηριότητας και την άμεση – ή και συχνά έμμεση – σύνδεσή της με πτυχές της κοινωνικής και της οικονομικής ευημερίας στον τόπο ενδιαφέροντος – δράσης. Στην ελληνική, αλλά και τη διεθνή βιβλιογραφία, εντοπίζεται πληθώρα προσεγγίσεων για την εν λόγω έννοια. Σύμφωνα με τους Hunziger & Krapf (1942), οι οποίοι ανέπτυξαν τον **οικουμενικό ορισμό του τουρισμού**, «*Τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και των φαινομένων που προκύπτουν από το ταξίδι και την παραμονή ξένων προς έναν τόπο στον τόπο αυτόν, εφόσον η παραμονή δεν έχει το χαρακτήρα της μόνιμης εγκατάστασης και συνεπώς δεν ασκείται κάποια δραστηριότητα για εξασφάλιση εισοδήματος.*». Ο Walterspiel (1956) όρισε τον τουρισμό ως «*την αγορά των οικονομικών αγαθών από ξένους, δηλαδή από ανθρώπους παρόντες στον τόπο της αγοραπωλησίας, αλλά με διαφορετικό τόπο μόνιμης διαμονής – όπου τα εν λόγω αγαθά προορίζονται για προσωπική χρήση και κατανάλωση.*» Σε σχετική έρευνα, οι Jansen – Verdeke και Dietvorst (1987) υποστηρίζουν ότι ο τουρισμός διατηρεί ποικίλες κοινές συνιστώσες, χαρακτηριστικά και αρχές με τις έννοιες της *αναψυχής* και του *ελεύθερου χρόνου*. Ο Leiper (1981) θεωρεί ότι η τουριστική εμπειρία είναι μια ξεχωριστή επιστήμη παρά την ισχυρή της εξάρτηση από άλλες επιστήμες όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία, η οικονομία κ.λπ.. Η εξέταση και η ανάλυση του φαινομένου, σύμφωνα με τον ίδιο, οφείλει να μελετάται μέσα από το παρουσιαζόμενο σύμπλεγμα της δομής της βιομηχανίας και να αναλύεται σαν ένα ανοιχτό σύστημα πέντε (5) κύριων παραγόντων του ευρύτερου περιβάλλοντος: (1) το στοιχείο του ανθρώπινου δυναμικού, (2) την περιοχή προέλευσης, (3) μια πιθανή ενδιάμεση περιοχή, (4) την τελική περιοχή προορισμού ή περιοχή υποδοχής και βεβαίως (5) την ίδια την τουριστική βιομηχανία. Επιπροσθέτως, το 1985, οι Mill και Morrison συνέκριναν τον τουρισμό με έναν «*ιστό της αράχνης*», προσπαθώντας να εστιάσουν στην αλληλεξάρτηση και την αλληλεπίδραση των διαφόρων μερών του συστήματος αυτού. Ο

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (1981) δίνει για πρώτη φορά τον ορισμό του τουρισμού ως «το σύνολο των δραστηριοτήτων μετακίνησης μεταξύ των διεθνών συνόρων (αλλοδαπός) είτε όχι (ημεδαπών), με διάρκεια πάνω από 24 ώρες, από τις οποίες ενδέχεται να πηγάζουν ποικίλα κίνητρα.».

Στο σύνολο τους, οι ορισμοί και οι προσπάθειες οριοθέτησης της έννοιας του τουρισμού βασίζονται στους θεμελιώδεις πυλώνες της Προσφοράς και της Ζήτησης για το τουριστικό προϊόν, σε ένα ευρύτερο ανοιχτό σύστημα (σχετικό περιβάλλον). Στη διεθνή βιβλιογραφία, οι ορισμοί που τείνουν να μελετούν εντονότερα την πτυχή της Ζήτησης για το τουριστικό προϊόν, περικλείουν τη συμπεριφορά, τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των αποδεκτών του προϊόντος, δηλαδή των τουριστών. Αντίθετα, η εντονότερη ενασχόληση με την πτυχή της Προσφοράς στην τουριστική βιομηχανία βασίζεται στην ανάλυση του ίδιου του πακέτου εμπειρών και αγαθών, όπως εκείνο προσφέρεται.



Εικόνα 1: Ταξινόμηση των ταξιδιωτικών αναγκών σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (World Tourism Organization). Πηγή: Προσαρμοσμένο από: Seekings, John (1989), Components of Tourism (λήμμα).

Ο τουρισμός και τα διάφορα είδη του αναπτύσσονται διαχρονικά και προσαρμόζονται στα εκάστοτε πρότυπα της κοινωνίας και της οικονομίας. Με βάση τα πρότυπα, τις ανάγκες – τόσο τις ατομικές όσο και τις κοινωνικές – και την διαμορφωθείσα οικονομική κατάσταση, το φαινόμενο τουρισμός διακρίνεται σε ποικίλες μορφές και προσαρμόζεται στις υπάρχουσες, ανά περίπτωση συνθήκες. Πέρα από τις **μορφές του συμβατικού τουρισμού (Μαζικός Τουρισμός)**, οι οποίες διατηρούνται στο χρόνο, την τελευταία δεκαετία, εμφανίζεται διάχυτη η τάση ανάδειξης των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Με τον όρο **Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού** νοούνται οι τάσεις στον τουρισμό, οι οποίες αφορούν διαφοροποιημένες μορφές σε

οργανωτικό επίπεδο, αλλά και σε χαρακτηριστικά των τουριστικών δραστηριοτήτων που αναζητούν οι επισκέπτες. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Holden (1984)¹, η νέα τάση του *Εναλλακτικού Τουρισμού* συνδέεται άμεσα με τις ατομικές αξίες και τα πιστεύω των επισκεπτών και εξετάζει τα κοινωνικά και τις περιβαλλοντικά ιδεατά, τα οποία επιτρέπουν τόσο στους «οικοδεσπότες» όσο και στους επισκέπτες του τόπου υποδοχής να μοιράζονται εμπειρίες και να αλληλοεπιδρούν, με ένα, τελικά, θετικό πρόσημο. Καθώς η ανάλυση και λεπτομερής καταγραφή των μορφών τουρισμού δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, η χρήση των όρων – εννοιών που περιλαμβάνονται γίνεται για τη σφαιρική κάλυψη του ζητήματος που μελετάται.

Σήμερα, ο τουρισμός κάθε άλλο παρά μονοδιάστατος είναι, αφού αδιαλείπτως επαναπροσδιορίζεται, μορφοποιείται και εξειδικεύεται. Εξετάζοντας το φαινόμενο υπό μία διεθνή σκοπιά, οι τάσεις της παγκόσμιας αγοράς, οι συνεχώς εξελισσόμενες και πιο εξειδικευμένες ανάγκες του καταναλωτή, η αναθεώρηση της έννοιας, αλλά και της βαρύτητας της ποιότητας διαβίωσης, η αφύπνιση των οικολογικών συνειδήσεων και η αναθεωρημένη προσδοκώμενη τουριστική εμπειρία, οδήγησαν σταδιακά στο δραστικό επανασχεδιασμό των πολιτικών και στρατηγικών που εφαρμόζονται ως σήμερα στον τουριστικό κλάδο.

Η άνθιση του τουρισμού γενικά, αλλά και του τουριστικού προϊόντος ειδικότερα, όπως προαναφέρθηκε, βρίσκεται σε άμεση σύνδεση με την εκμετάλλευση του φυσικού περιβάλλοντος, στο οποίο λαμβάνει χώρα. Η βιομηχανική και τεχνολογική αλματώδης ανάπτυξη των δυο τελευταίων δεκαετιών, είχαν ως αποτέλεσμα τη σταδιακή και τελικά εξουθενωτική εκμετάλλευση του φυσικού τοπίου – πλούτου, καθώς οι πεπερασμένες δυνατότητες του φυσικού συστήματος να αναπαράγεται δεν είχαν ως τότε αναγνωριστεί. Τα τελευταία έτη ξεκινά να γίνεται αντιληπτή η έκταση του ζητήματος με έκδηλες τις, κατά κύριο λόγο, αρνητικές επιπτώσεις της ανθρώπινης δράσης στο περιβάλλον. Η επεκτατική δράση του τουρισμού και η αδιάληπτη καταπάτηση του φυσικού περιβάλλοντος οδήγησαν τη σχέση αυτή από τη συνύπαρξη στη σύγκρουση. Ανακλαστικά, η αδυναμία του φυσικού περιβάλλοντος να διαχειριστεί τον όγκο των ανθρωπίνων δράσεων, με απώτερο στόχο την ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος, επιδρά αισθητά και στην ανθρώπινη δραστηριότητα. Τα τελευταία λοιπόν έτη, η βιωσιμότητα, και συγκεκριμένα, η ανάγκη κατανόησης της φύσης και των ορίων της ανάπτυξης, έχει εξελιχθεί σε σημαντικό ζήτημα πολιτικής στη βιβλιογραφία του τουρισμού και αποτελεί ένα «αναπόσπαστο στοιχείο της τουριστικής πολιτικής και στρατηγικής»². Συνεπώς, η αναγνώριση της σημασίας της τουριστικής βιωσιμότητας στη διεθνή βιβλιογραφία οφείλεται

¹ Συμμετοχή στο Ecumenical Coalition on Third World Tourism (ECTWT), όπως αναφέρεται στον de Kadt, 1992.

² Holden, A. *Environment and Tourism*; Routledge: Abingdon, UK, 2016.

στην άρρηκτη σύνδεση της «τουριστικής πίεσης» και της βιωσιμότητας, αναφορικά με την αλληλεξάρτηση των παραγόμενων αποτελεσμάτων αμφοτέρων.

1.2 Ορισμός Αειφορίας

Το μοντέλο που κλήθηκε να εξασφαλίσει τη διατήρηση του φυσικού συστήματος στο διηνεκές, χωρίς να ανακόπτει την εξελικτική πορεία της ανθρώπινης δραστηριότητας, ονομάστηκε από τους επιστήμονες – ακαδημαϊκούς³ ως **Βιώσιμη ή Αειφόρος Ανάπτυξη**. Η έννοια της Αειφόρου Ανάπτυξης προέρχεται κυρίως από τους ευρείς όρους της Αειφορίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης, αν και διατηρεί τις δικές της ιδιαιτερότητες, αφού «η ιδέα της αειφορίας στον τουρισμό έχει αναδειχθεί ως ένα νέο παράδειγμα». Η σαφής εννοιολογική αποτύπωση της αειφορίας αποτελεί περίπλοκο εγχείρημα, καθώς οι ορισμοί που έχουν δοθεί για αυτήν ξεπερνούν τους τριακόσιους (300) σε αριθμό, με μοναδική κοινή συνιστώσα αυτών την ανάγκη διατήρησης πόρων για τις επόμενες γενεές. Ως εκ τούτου, ένας από τους πλέον διαδεδομένους και αποδεκτούς ορισμούς της Βιώσιμης Ανάπτυξης δίδεται από τον Brundtland και περιγράφεται ως «η ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες». Στο πλαίσιο οριοθέτησης της έννοιάς της, η ίδια «παρείχε μια πλατφόρμα πάνω στην οποία οι διάφοροι ενδιαφερόμενοι στον τουρισμό μπορούν να αλληλοεπιδρούν, να διαπραγματεύονται και να προβληματίζονται σχετικά με τις συνέπειες των ενεργειών τους στο περιβάλλον» και «οι βασικές ιδέες και οι αρχές της αειφόρου ανάπτυξης έχουν εφαρμοστεί στον τουρισμό». Πέρα όμως από την αμιγώς θεωρητική, και συνεπώς ποιοτική προσέγγιση της παραπάνω έννοιας, η ποσοτικοποίηση αυτής παρουσιάζει ορισμένες δυσκολίες, λόγω της πολυπλοκότητας των διασυνδεδεμένων με αυτή εννοιών. Ως εκ τούτου, αναγκαία κρίθηκε η ύπαρξη εννοιολογικών επεξηγηματικών εγγράφων, γεγονός που επιβεβαιώνει την παρουσία συνεχών και ανεπίλυτων αντιφάσεων.

Πληθώρα ερευνητών μελετά το τρίπτυχο των «παραδόσεων» που εξετάζεται για τη μελέτη της Αειφορίας – **Πόροι , Δραστηριότητες και Κοινότητες** – και ο Saarinen⁴ (2006) χαρακτηριστικά εστιάζει στη βαρυσήμαντη διαφοροποίηση των εννοιών του «**Βιώσιμου Τουρισμού**» και της «**Φέρουσας Ικανότητας**». Η τελευταία, αποτελεί έννοια – κλειδί στην αποσαφήνιση του Βιώσιμου Τουρισμού, αφού «η ιδέα του Βιώσιμου Τουρισμού περιλαμβάνει την αναγνώριση των αρνητικών επιπτώσεων και την ανάγκη διαχείρισής τους προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της βιώσιμης ανάπτυξης». Η εκτενής μελέτη της βιβλιογραφίας

³ Μελέτη της ομάδας δυναμικών συστημάτων του MIT, Λέσχη της Ρώμης, The limits to growth, 1972.

⁴ Saarinen, J. Traditions of sustainability in tourism studies. Ann. Tour. Res. 2006, 33, 1121–1140.

αναφορικά με την Βιωσιμότητα και την Αειφορία στον κλάδο του τουρισμού, οδήγησε τους Garrigos – Simon, Narangajavana – Kaosiri και Lengua (2018) σε έναν ορισμό για την αειφορία στον τουρισμό ως «τις δράσεις και τις εξελίξεις στον τουρισμό που ικανοποιούν τις ανάγκες των σημερινών τουριστών και των κοινωνιών υποδοχής χωρίς να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην το περιβάλλον, την οικολογία, την κοινωνία, το τοπίο, τον πολιτισμό και την κληρονομιά, και χωρίς να διακυβεύεται η ευημερία και την ευημερία των μελλοντικών γενεών».

1.3 Επιπτώσεις του Τουρισμού στο Περιβάλλον

Ο τουρισμός, όπως και κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα, ενέχει ποικίλες επιπτώσεις στο φυσικό και στο δομημένο περιβάλλον. Χωρίς να υπεισέρχεται σε διάκριση σημαντικότητας επιπτώσεων ανάμεσα στο φυσικό και στο δομημένο περιβάλλον, η παρούσα εργασία εστιάζεται στη μελέτη των επιπτώσεων στους φυσικούς πόρους και τα οικοσυστήματα. Το φυσικό περιβάλλον αποτελεί τη βάση – θεμέλιο για την ανάδειξη του δομημένου περιβάλλοντος και, όπως γίνεται αντιληπτό, η εστίαση οφείλει να αφορά την πηγή του προβλήματος και να μελετά τις επιπτώσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας εκεί. Οι επιπτώσεις αυτές δύναται να έχουν άμεση ή έμμεση επίδραση στη διατήρηση της ισορροπίας του περιβάλλοντος και μπορεί να είναι διακριτές σε διαφορετικές κλίμακες του χώρου.

1.3.1 Νερό

Το νερό αποτελεί κυρίαρχο φυσικό πόρο για τις διάφορες τουριστικές εξυπηρετήσεις. Η ζήτηση για νερό περιλαμβάνει τόσο τις ποσότητες για καθαριότητα όσο και για τη συντήρηση κήπων και λοιπών εγκαταστάσεων (λ.χ. πισίνες και κολυμβητικές δεξαμενές, εγκαταστάσεις γκολφ κ.ά.). Η άμεση κατανάλωση νερού ανά άτομο ημερησίως κυμαίνεται, κατά μέσο όρο, από 350 έως 450 λίτρα, αλλά μπορεί να ξεπεράσει και τα 1000 λίτρα σε ορισμένα καταλύματα. Η έμμεση κατανάλωση νερού, δηλαδή αυτή που είναι απαραίτητη για την παραγωγή ενέργειας και τροφίμων που καταναλώνονται στη μονάδα, είναι κατά πολύ μεγαλύτερη, αγγίζοντας τα 6.200 λίτρα ανά άτομο ανά ημέρα.⁵ Οι σύγχρονες ανάγκες, αλλά συχνά και οι επικρατούσες αντιλήψεις για τουριστικές εξυπηρετήσεις, απαιτούν σημαντικές ποσότητες καταναλισκόμενου νερού. Οι υψηλές απαιτήσεις σε ποσότητες νερού, ιδιαίτερα κατά τους μήνες αιχμής – τουριστική σεζόν –, αποτελούν ζήτημα προς επίλυση, πρωτίστως για νησιά και παράκτιες περιοχές. Αυτό απορρέει όχι τόσο από την αύξηση της κατά κεφαλήν κατανάλωσης, αλλά από την **εποχική αύξηση της ζήτησης**, λόγω αύξησης του ρυθμού εισόδου κατανάλωσης, καθώς η παράκτια και νησιωτική ζώνη φιλοξενεί, κατά κύριο λόγο, το

⁵ Οδηγός Εξοικονόμησης νερού για τουριστικά καταλύματα, Zero Drop, GWP-MED, 2022.

μεγαλύτερο μέρος των τουριστών. Η υπεράντληση των παράκτιων υδροφορέων προκαλεί συχνά **φαινόμενα υφαλμύρωσης**, επίπτωση μη αντιστρεπτή. Ιδιαίτερα επιρρεπείς στον κίνδυνο υφαλμύρωσης θεωρούνται κυρίως οι ομαλές περιοχές γύρω από αμμώδη περιβάλλοντα αλλουβιακών αποθέσεων (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Προσπάθεια πληροφόρησης πιθανών χρηστών του θαλάσσιου περιβάλλοντος για το επίπεδο καθαριότητας της περιοχής (καθαρές παραλίες και υδάτινες περιοχές) από την Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί η χρήση της **Γαλάζιας Σημαίας**⁶ (Lickorish & Jenkins 2004).

1.3.2 Γη / Έδαφος

Η παρεμπόδιση του φυσικού υδρογραφικού δικτύου που μεταφέρει ιζήματα από τα ανώτερα μέρη της λεκάνης απορροής, έχει συχνά ως αποτέλεσμα τη μείωση των χερσαίων στερεοπαροχών στο θαλάσσιο αποδέκτη (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Η ανατροπή των κρίσιμων φυσικών κύκλων μπορεί να συντελέσει στην **ολιστική γεωμορφολογική μεταβολή και διάβρωση του εδάφους και των ακτών**, ως απόρροια της παράλειψης ορθολογικού εκ των προτέρων σχεδιασμού των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και υποδομών. Η ακατάλληλη απόρριψη συμπαγών αποβλήτων από ξενοδοχεία μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα υγείας (εξαιτίας ασθενειών, μόλυνσης, μικροοργανισμών), να δημιουργήσει σκουπίδια και να καταστήσει απωθητικό το περιβάλλον (Lickorish & Jenkins 2004). Παράλληλα, **η μεταβολή της ισορροπίας στον ιζηματογενή κύκλο**⁷ αφορά κατά κύριο λόγο τη δόμηση των εγκαταστάσεων στην προσκείμενη λεκάνη απορροής και όχι κατ' ανάγκη την τουριστική υποδομή. Σύνηθες πρόβλημα στις τουριστικές περιοχές αποτελεί η ρύπανση του εξωτερικού περιβάλλοντος με μάζα ή σκουπίδια, λόγω του μεγάλου αριθμού επισκεπτών, αλλά και των δραστηριοτήτων στις οποίες εμπλέκονται οι επισκέπτες (Lickorish & Jenkins 2004). Η **ανεξέλεγκτη απόθεση σκουπιδιών** είναι ένα διαρκές και ανεπίλυτο ζήτημα, ιδίως σε πολυσύχναστους τουριστικούς προορισμούς και αποτελεί πέρα από ένα φαινόμενο οπτικής μόλυνσης και μία ενεργό εστία μόλυνσης.

1.3.3 Ατμοσφαιρικός Αέρας

Ο τουρισμός, όπως και κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα που απαιτεί μετακινήσεις προσώπων και εμπορευμάτων, επιβαρύνει ιδιαίτερα τον ατμοσφαιρικό αέρα. Η εκτεταμένη χρήση οχημάτων εσωτερικής καύσης για τη μετακίνηση των τουριστών, αλλά και η αύξηση

6 Η [Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης \(ΕΕΠΦ\)](#) είναι από το 1992 ο εθνικός χειριστής του προγράμματος «Γαλάζια Σημαία». Η «Γαλάζια Σημαία» είναι ένα παγκόσμιο (πάνω από 50 χώρες διεθνώς) Σύμβολο Ποιότητας, το οποίο απονέμεται με αυστηρά κριτήρια σε οργανωμένες ακτές και μαρίνες τις οποίες διαχειρίζονται παράκτιοι Δήμοι, ξενοδόχοι και άλλοι φορείς ή και σε σκάφη που πληρούν τα σχετικά κριτήρια.

7 Ο ιζηματογενής κύκλος διάβρωσης αποτελεί μία από τις σημαντικότερες φυσικές διεργασίες και έναν από τους κυριότερους γεωμορφολογικούς κύκλους.

της καύσης ορυκτών καυσίμων για την παραγωγή ενέργειας ικανής να αντιμετωπίσει την εκθετικά αυξανόμενη ζήτηση, συμβάλλουν στην εκ νέου **αύξηση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης** στο μικροκλίμα της περιοχής, ενώ επηρεάζουν και το ευρύτερο κλίμα, συμβάλλοντας λόγω χάρη στην **επέκταση του φαινομένου του θερμοκηπίου** (Dwyer κ.ά., 2010). Επιπλέον, όταν τα αεροπλάνα εκτέμονται σε ύψος πλεύσης, οι εκπομπές οξειδίου του αζώτου (NOx) σχηματίζουν όζον, προκαλώντας το σχηματισμό γραμμών συμπίκνωσης υδρατμών και νεφών σίρρους, τα οποία με τη σειρά τους συμβάλλουν στην αναθέρμανση του πλανήτη (Καταρέλος, 2008).

1.3.4 Διατάραξη της λειτουργίας των οικοσυστημάτων

Οι διαταραχές στη λειτουργία των συστημάτων σε καμία περίπτωση δεν εμπόδισαν αποκλειστικά στη δραστηριότητα του τουρισμού. Η **εποχιακή υπερφόρτωση** σε συνδυασμό με την **υπέρμετρη κατανάλωση φυσικών πόρων** και η επεκτατική τάση των ξενοδοχειακών υποδομών συντελούν αρνητικά στις διαταραχές που περιγράφονται. Στη μεσογειακή ζώνη, η χάραξη οδικού δικτύου σε περιοχές που καλύπτονται από πεύκα, μακία ή φρυγανική βλάστηση συνδέεται με κινδύνους πυρκαγιάς, που σε πολλές περιπτώσεις οφείλονται σε αμέλεια. Επιπροσθέτως, ζητήματα χωροταξικής διάταξης και διατάραξης του φυσικού περιβάλλοντος ανακύπτουν από τα διάφορα έργα υποδομής, αφού ο θόρυβος κατασκευής, η λειτουργία λιμανιών και μαρινών αλλά και η επέκταση του δικτύου μεταφορών συντελούν άρδην στην εκβάθυνση και την απόρριψη αδρανών υλικών στα παράκτια οικοσυστήματα. Η **μείωση της έκτασης του φυσικού περιβάλλοντος**, για την επέκταση δόμησης που επιβάλλει η εξυπηρέτηση των τουριστικών αναγκών, επιδρά αρνητικά στη δομή και στη λειτουργία των οικοσυστημάτων της εκάστοτε περιοχής, καθώς και στη βιολογική ποικιλότητα των ειδών (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Παράλληλα, ο θόρυβος που δημιουργείται από τη συγκέντρωση τουριστικών οχημάτων, τουριστών ή / και τουριστικών αξιοθέατων (πίστες αγώνων με αυτοκίνητα ή μοτοσυκλέτες, πάρκα διασκέδασης), μπορεί να φτάσει σε ενοχλητικά ή δυσάρεστα επίπεδα (Lickorish & Jenkins 2004).

Αναφορικά με τις επιπτώσεις της τουριστικής ανάπτυξης στο φυσικό περιβάλλον συγκεκριμένα στην Ελλάδα, η έκθεση του OECD (2000: 153) επισημαίνει τα κάτωθι:

- * Ανεξέλεγκτη παράκτια ανάπτυξη κοντά σε τουριστικές περιοχές,
- * Αύξηση των πυρκαγιών σε περιοχές υψηλής τουριστικής ανάπτυξης,
- * Παράνομη δόμηση στη ζώνη αιγιαλού και διατάραξη των ευαίσθητων παράκτιων οικοσυστημάτων,
- * Αύξηση των στερεών και των υγρών αποβλήτων και ακατάλληλη διαχείρισή τους,

- * Ρύπανση παράκτιων νερών και εμφάνιση φαινομένων ευτροφισμού,
- * Υφαλμύριση των υπόγειων υδάτων σε παράκτιες περιοχές και νησιά από την υπεράντληση νερού, λόγω αυξανόμενης ζήτησης, και
- * Ρύπανση της ατμόσφαιρας και ηχορύπανση.

1.4 Ορισμός & Αρχές Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης

Η **Αειφόρος Ανάπτυξη**⁸ αποτελεί κάτι παραπάνω από μονάχα μία νεοεισαχθείσα έννοια. Είναι η μοναδική πολιτική, η οποία μπορεί, αν όχι να επιλύσει, να βελτιώσει την ως έχουσα περιβαλλοντική κατάσταση που επικρατεί παγκοσμίως, ενώ δύναται να συμβάλει στον απεγκλωβισμό της οικονομίας και των κοινωνιών από το οικολογικό αδιέξοδο στο οποίο έχουν επέλθει. Η έννοια αυτή δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται μυωπικά, καθώς σκοπός της δεν είναι να εξοστρακίσει κάθε πρότερη έννοια και μελέτη, «*ανατρέποντας*» τα δεδομένα της ακαδημαϊκής έρευνας. Αντιθέτως εστιάζει στην διεύρυνση και την συμπερίληψη των εννοιών, με στόχο την ανάδειξη της πηγής του προβλήματος, δηλαδή της περιβαλλοντικής υποβάθμισης από τις επαναλαμβανόμενες ανθρώπινες επεμβάσεις. Η υπέρβαση των, από τη φύση δημιουργημένων, ορίων (*Φέρουσα Ικανότητα Συστήματος*) αφορά την αλόγιστη επέμβαση των ανθρώπων στο φυσικό περιβάλλον, την καταστρατήγηση του φυσικού πλούτου και βεβαίως την αλλοίωση του φυσικού χώρου, με όποιες συνέπειες αυτά έχουν στην αποκατάστασή του μεταγενέστερα (Daly, 1990). Η μελέτη και πρακτική ενσωμάτωση της **Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης** ως πολιτική, παρόλο που μπορεί να ενέχει κάποιο βραχυπρόθεσμο κόστος εφαρμογής – εάν αυτό υφίσταται στην πραγματικότητα –, αποβαίνει μακροπρόθεσμα πολλαπλώς ωφέλιμη, τόσο για τις επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου που την υιοθετούν, όσο και για την τοπική κοινωνία υποδοχής.

Η διεθνής κοινότητα επισημαίνει την τελευταία δεκαετία την ανάγκη για αναπροσαρμογή της εφαρμοζόμενης πολιτικής για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, αντιλαμβανόμενη τα πεπερασμένα όριά του. Σε δημοσιεύσεις τους τα Ηνωμένα Έθνη, η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) καθώς και κορυφαίοι ακαδημαϊκοί φορείς όπως το *Journal of Sustainable Tourism and Tourism Management*, συμπορεύονται στην επιτακτική ανάγκη για ανάπτυξη προγραμμάτων και πολιτικών διαχείρισης της περιβαλλοντικής κρίσης. Προφανώς, γίνεται αντιληπτό πως, το φαινόμενο, αλλά και η έκταση της εμφάνισής του, διαφοροποιείται από μέρος σε μέρος και οι δραστηριότητες υιοθέτησης της **Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης** ποικίλουν, κυρίως λόγω των ιδιαίτερων γεωπολιτικών, κοινωνικών και οικονομικών

⁸ Ο πλήρης ορισμός αναφέρεται ως «*Οικολογικά Αειφόρος Οικονομική Ανάπτυξη*» (*ecological sustainable economic development*). Οι όροι *Αειφόρος Ανάπτυξη*, *Βιωσιμότητα* και *Βιώσιμη Ανάπτυξη* χρησιμοποιούνται εναλλακτικά και χάριν συντομίας.

χαρακτηριστικών που επικρατούν και της συμβολής του τουρισμού, ως αναπτυξιακού παράγοντα, στην εκάστοτε τοπική οικονομία. Ο όρος **Αειφόρος Τουριστική Ανάπτυξη** περιγράφει τη διαδικασία μετασχηματισμού, κατά την οποία η εκμετάλλευση των πόρων, η κατεύθυνση των επενδύσεων, ο προσανατολισμός της τεχνολογικής ανάπτυξης και οι προσαρμογές του θεσμικού πλαισίου εναρμονίζονται με τις σημερινές, αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες.⁹

Το ενδιαφέρον της διεθνούς κοινότητας, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, διαχρονικά περιστρεφόταν γύρω από τις ευκαιρίες και τις επιπτώσεις που έχει η οικονομική – τουριστική ανάπτυξη στο φυσικό περιβάλλον. Σήμερα, το ενδιαφέρον έχει εκ δια μέτρου αντιστραφεί στις επιπτώσεις της οικολογικής κρίσης και της υποβάθμισης του φυσικού περιβάλλοντος στην οικονομική άνθιση, την κοινωνική ευημερία και την τουριστική ανάπτυξη. Η προώθηση της κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης σε όλα τα επίπεδα αποτελεί κυρίαρχο μη διαπραγματεύσιμο ζητούμενο. Η προαναφερθείσα ανάπτυξη, σε κάθε επίπεδό της, προϋποθέτει τη σύνδεση και τη συνεχή αλληλεπίδραση με το εξωτερικό φυσικό περιβάλλον, το οποίο όμως διαπιστώθηκε να πλήττεται από τις ανθρώπινες επιχειρηματικές και ατομικές δραστηριότητες. Κρίθηκε συνεπώς επιτακτική η ανάγκη επαναπροσδιορισμού των δραστηριοτήτων, υπό το πρίσμα της Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης, και η εστίαση στις **σχέσεις Οικονομίας – Περιβάλλοντος και Ανθρώπου – Περιβάλλοντος**, με μία συστημική προσέγγιση, που ως θεμέλιά της θα διατηρεί τις δυο αυτές σχέσεις και η οποία εκφράστηκε μέσω μίας νέας έννοιας, αυτής της **Αειφορίας ή Βιώσιμης Ανάπτυξης**¹⁰.

Για την αποσαφήνιση της έννοιας της Βιώσιμης Ανάπτυξης αξίζει να αναφερθεί η ιδιαιτερότητά της αναφορικά με την αέναη εξελικτική της διαδικασία. Χωρίς να εντοπίζονται ξεκάθαρα σημεία έναρξης και λήξης του μετασχηματιστικού αυτού μηχανισμού, η έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης συνδέεται στενά με την έννοια του ποσού του κληροδοτούμενου κεφαλαίου ανά τις γενεές. Οι αρχές της Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης διατηρούν τα θεμέλιά τους στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης εν γένει, και οποιαδήποτε προσαρμογή επέρχεται αργότερα. Ως εκ τούτου, για να μπορέσουν να γίνουν κατανοητές οι Αρχές του Βιώσιμου Τουρισμού, γίνεται αναφορά στις συνιστώσες της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στόχος της βιώσιμης ανάπτυξης σύμφωνα με τον κ. Σφακιανάκη (2000)¹¹ είναι η επικράτηση ισορροπίας μεταξύ των τριών ακολούθων συνιστωσών:

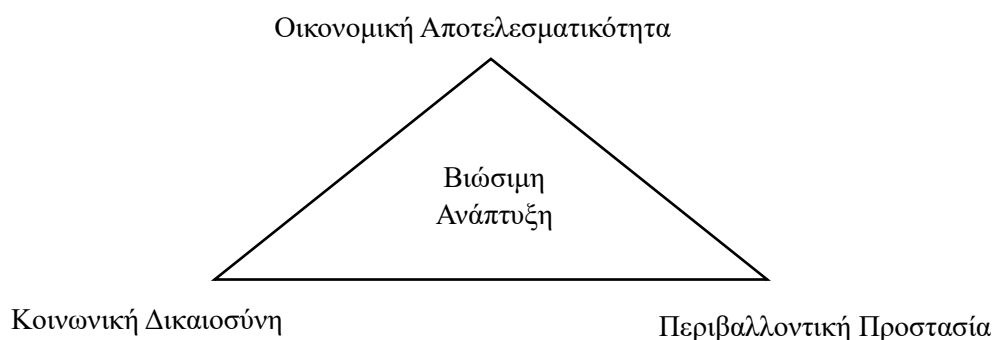
⁹ Κοκκώσης Χ., Τσάρτας Π. *Τουριστικός Τομέας, Ανάπτυξη και Περιβάλλον στον Τουρισμό*, Τόμος Β, ΕΑΠ, Πάτρα 1999, σελ. 142.

¹⁰ Οι όροι *Αειφορία* και *Βιώσιμη Ανάπτυξη* δύναται να μεταφραστούν στην ελληνική με μία ποικιλία όρων, συνδυασμών και εννοιών. Η εν λόγω μετάφραση αφορά τις αγγλικές ορολογίες *Sustainability* και *Sustainable Development* και η επίλογή των μεταφραστικών εκδοχών γίνεται βάσει των επικρατέστερων εκδοχών αυτών, όπως αποδίδονται στην ελληνική.

¹¹ Σφακιανάκης, Μ.Κ. (2000), *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα: Περιστέρι.

- * **Συνιστώσα Οικονομικής Αποτελεσματικότητας:** αποσκοπεί στη βελτιστοποίηση της παραγωγής με δεδομένους συντελεστές παραγωγής, ήτοι πόρους – ανθρώπινους και μη – , διαθέσιμη τεχνολογία και διαθέσιμη και πεπερασμένη χρονική διάρκεια,
- * **Συνιστώσα Κοινωνικής Δικαιοσύνης:** αποσκοπεί στην ενδογενεακή και διαγενεακή διάχυση των ωφελειών μίας βιώσιμης αναπτυξιακής δράσης σε όλες τις κοινωνικές ομάδες, και
- * **Συνιστώσα Περιβαλλοντικής Διατήρησης:** αποσκοπεί στη διαχείριση και την ορθότερη κατανομή των διαθέσιμων φυσικών πόρων και λειτουργιών του περιβάλλοντος, λαμβάνοντας υπόψιν τα πεπερασμένα όρια του συστήματος.

Συνεπώς, η Βιώσιμη Ανάπτυξη, πέρα από την πολυδιάστατη προσέγγιση μελέτης που απαιτεί, επισημαίνεται ότι αποτελεί μία **αέναη και συνεχή διαδικασία** βελτιστοποίησης των διαδικασιών και όχι μία στατική αναπαράσταση ή μία λίστα απαρίθμησης κανόνων με συγκεκριμένα όρια προς επίτευξη (Wall, 1997: 485). Κάθε συνιστώσα από τις παραπάνω επηρεάζει, πέρα από την έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης συνολικά, και κάθε άλλη συνιστώσα με την οποία εμπλέκεται. Όλες οι συνιστώσες θεωρούνται ισότιμες στη ζυγαριά της επίδρασης στο τελικό επιδιωκόμενο αποτέλεσμα και εάν οποιαδήποτε από τις τρεις βελτιωθεί, χωρίς κάποια άλλη συνιστώσα να χάνει έδαφος, τότε θεωρείται ότι «η Μεγάλη Εικόνα» βελτιώνεται κατά το μερίδιο της εκάστοτε βελτίωσης¹². Σχηματικά, η Βιώσιμη Ανάπτυξη μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιστοιχεί στο βαρύκεντρο ενός ισόπλευρου τριγώνου, κορυφές του οποίου είναι οι παραπάνω βασικές επιδιώξεις. Οποιοδήποτε άλλο σημείο εκτός του κέντρου βάρους είναι ένα σημείο μη ισότιμης σύνθεσης των τριών (3) επιδιώξεων (Sharplen & Telfer, 2014).



Σύμφωνα με τον κ. Κοκκώση (2019), ως Αειφόρος Τουριστική Ανάπτυξη ορίζεται «ο τύπος της τουριστικής ανάπτυξης που δραστηριοποιείται ισόρροπα στην τοπική, κοινωνική, οικονομική, πολιτιστική και περιβαλλοντική δομή της κάθε περιοχής, διαμορφώνοντας

¹² Σπιλάνης Γ., Βαγιάννη Α. Τουρισμός και βιώσιμη περιφερειακή ανάπτυξη.

παράλληλα όρους (υπηρεσίες, υποδομές, τεχνογνωσία) για τη συνεχή ανατροφοδότηση της». Κατ' αντιστοιχία, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (World Tourism Organization – WTO) περιέγραψε τον Αειφόρο Τουρισμό ως «ο τουρισμός που λαμβάνει πλήρως υπόψη του τις τωρινές και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές του επιπτώσεις, ικανοποιώντας τις ανάγκες των επισκεπτών, της βιομηχανίας, του περιβάλλοντος και των κοινοτήτων υποδοχής του τουρισμού», ο οποίος είχε αρχικά δημοσιευθεί στην **Ατζέντα 21 (Agenda 21) για το Ταξίδι και τον Τουρισμό**. Αργότερα, η **Επιτροπή για την Αειφόρο Ανάπτυξη του Τουρισμού (WTO Committee on Sustainable Development of Tourism)** τροποποίησε το δοθέν ορισμό, ώστε σε αυτόν να περιγράφονται πιο εύστοχα τα ζητήματα που αφορούσαν την αειφορία στον τουρισμό, όπως αυτά παρουσιάστηκαν το 2002 στη *Διεθνή Διάσκεψη του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών για την Αειφόρο Ανάπτυξη* και από όπου τελικά προέκυψε η διαφοροποιημένη προσέγγιση του αειφόρου τουρισμού (Διακήρυξη του Κέιπ Τάουν, 2002).

Οι βασικές αρχές της έννοιας «Αειφόρος Τουρισμός» καθιερώθηκαν στη **Διακήρυξη του Ρίο (1992) – Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη (UNCED)**. Η διακήρυξη αυτή περιλαμβάνει εικοσιεπτά (27) βασικές Αρχές, σύμφωνα με τις οποίες επιτυγχάνεται η προαναφερθείσα ισορροπία μεταξύ Οικονομίας – Περιβάλλοντος και Ανθρώπου. Κυρίαρχο πόρισμα της διακήρυξης του Ρίο ήταν πως, η λελογισμένη και συνεπής ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών αποτελεί θεμέλιο λίθο της Αειφόρου Ανάπτυξης, τακτική που τελικά αποβαίνει ωφέλιμη τόσο για την ανθρωπότητα, όσο και για το φυσικό περιβάλλον. Παρόλο όμως που η έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει τύχει γενικότερης πολιτικής αποδοχής, δεν έχει προσδιοριστεί επαρκώς το πως επιτυγχάνεται επιχειρησιακά. Ο ρόλος όλων των εταίρων είναι υψίστης σημασίας, όπως αναγνωρίζεται και με τη **βασική Αρχή της «Κοινής Ευθύνης»**, και η ενεργοποίησή τους θεωρείται πλέον εκ των ων ουκ άνευ, τόσο στην κατάρτιση όσο και στην εφαρμογή στρατηγικών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019).

Η ανάπτυξη του φιλοπεριβαλλοντικού τουρισμού πήρε το όνομα *Αειφόρος Τουριστική Ανάπτυξη*, με απώτερο στόχο να αναχαιτίσει την επιβαρυντική περιβαλλοντική πορεία του τουρισμού, ώστε να μειωθούν ή / και να απαλειφθούν τα δυσμενή αποτελέσματα της τουριστικής ανάπτυξης, όπως είναι η αστικοποίηση, η μόλυνση και η εδαφική διάβρωση (Βασιλόπουλος, 2008). Ο Αειφόρος Τουρισμός δεν αποτελεί μορφή τουρισμού, αλλά ένα δυναμικό χαρακτηριστικό γνώρισμα κάθε είδους τουρισμού, το οποίο εξασφαλίζει μια ορισμένη ποιότητα στην συνολική τουριστική δραστηριότητα. Το δόγμα του Αειφόρου Τουρισμού αποδέχονται και ενστερνίζονται όλο και περισσότερο οι υπεύθυνοι τουριστικοί φορείς και οι παγκόσμιοι οργανισμοί, αφού βεβαία το περιβάλλον έχει να απαλειφθούν ήδη

υποστεί μεγάλες καταστροφές λόγω της ανεπαρκούς περιβαλλοντικής πολιτικής για τον τουρισμό (Παπουτσάκη, 2010).

Η Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη δεν αποσκοπεί στην παύση ή την εγκατάλειψη των ισχυρών τουριστικών δραστηριοτήτων. Αντιθέτως, αποδέχεται κάθε αλλαγή που εμφανίζεται στο φυσικό περιβάλλον, αρκεί να μην το βλάπτει ανεπανόρθωτα και να μην επηρεάζονται τα βασικά στοιχεία των τουριστικών πόρων. Η πολιτική αυτή, επιδιώκει την ισορροπία και την αρμονική συνύπαρξη του φυσικού περιβάλλοντος και της ανθρώπινης δραστηριότητας, με απώτερο στόχο την πρακτικότητα και τη διαχρονική βιωσιμότητα κάθε τουριστικής ανάπτυξης. Η υιοθέτηση μίας τέτοιας πολιτικής, σε πρακτική πλέον εφαρμογή, ενδέχεται να λειτουργεί με διαφορετικά όρια και επιδιώξεις σε κάθε τόπο υποδοχής, λόγω της ιδιομορφίας του φυσικού τοπίου και του τουριστικού προϊόντος, της θέσης και του κοινωνικοπολιτιστικού γίνεσθαι, χωρίς να χαρακτηρίζεται από σωρευτικές δυσμενείς συνέπειες. Επιπροσθέτως, προσπαθεί να περιορίσει – εάν όχι να ελαχιστοποιήσει – το τουριστικό κόστος για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, διατηρώντας τις βασικές αρχές της Φέρουσας Ικανότητας του συστήματος. Αναμφίβολα, η σχέση αλληλεξάρτησης και επαναπροσδιορισμού μεταξύ φυσικού περιβάλλοντος και τουρισμού είναι στενή. Η ραγδαία αναπτυξιακή έξαρση της τουριστικής βιομηχανίας παγκοσμίως, αλλά και σε εθνικό επίπεδο, τα τελευταία πενήντα (50) έτη, παρόλο που συνοδεύεται από σημαντικές προσαυξήσεις στα εκάστοτε κρατικά έσοδα και το ΑΕΠ με τη μορφή μαζικού τουρισμού και με την παραμέληση του περιβάλλοντος, παρενέβη σε ευαίσθητα οικοσυστήματα με σοβαρές – έως και μη αναστρέψιμες – επιπτώσεις.

Η Αειφόρος Ανάπτυξη προτάθηκε ως ένα μοντέλο, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία ενός εναύσματος για μια ριζική αλλαγή μέσα στην κοινωνία, θα ικανοποιεί τους σημερινούς στόχους χωρίς την εξάντληση των πόρων, αλλά δεν θα έχει ως επίκεντρο την κοινωνικό-οικονομική ανάπτυξη. (Παγκόσμια Επιτροπή Περιβάλλοντος και Ανάπτυξης – 1987: 43)¹³. Ο βασικός στόχος κατά τη διαμόρφωση των τουριστικών στρατηγικών και προγραμμάτων είναι η διατήρηση της ποιότητας του τουριστικού προορισμού καθώς και η ικανοποίηση των τουριστών. Ο τουρισμός πρέπει να βασίζεται στην εκμετάλλευση των διαφοροποιημένων ευκαιριών και στην εδραίωση στενών δεσμών που εξασφαλίζουν τη θετική συμβολή του τουρισμού στην τοπική οικονομική ανάπτυξη. Στην πραγματικότητα, η πολιτική για τον τουρισμό, στο πλαίσιο μιας στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης, παρουσιάζει σημαντικές διαφορές όσον αφορά την έμφαση και την ερμηνεία της σχέσης μεταξύ τουρισμού και περιβάλλοντος, ακολουθώντας τρεις διαφορετικές προσεγγίσεις (Coccosis, 1996):

¹³ Fannell D. A., *Οικοτουρισμός*, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2001, σελ. 37.

- * **Τομιακή:** Υπό το πρίσμα του αειφόρου τουρισμού, η βιωσιμότητα στοχεύει στη μακροχρόνια διατήρηση και ανάπτυξη της τουριστικής δραστηριότητας (**Sustainable Tourism Development**). Η εν λόγω προσέγγιση εστιάζει στην οικονομική διάσταση εν συνόλω και μελετά την ποιότητα του περιβάλλοντος ως παράγοντα στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για ένα τόπο. Η καθαρά οικονομική προσέγγιση της προστασίας αυτής αφορά μία πληθώρα διαδικασιών και συνεργιών, οι οποίες κάθε μία ξεχωριστά αλλά και ως διαστάσεις περιβαλλοντικής ποιότητας συνολικά υπεισέρχονται στην ανάδειξη και την προβολή του τουριστικού προϊόντος.
- * **Περιβαλλοντική:** Υπό το πρίσμα της οικολογικά φιλικής τουριστικής ανάπτυξης, η βιωσιμότητα εστιάζει στα φυσικά οικοσυστήματα και στα συστατικά στοιχεία τους, όπως αυτά έχουν εν γένει δομηθεί (**Ecologically Sustainable Tourism, eco-tourism**). Η εν λόγω προσέγγιση μελετά την περιβαλλοντική διάσταση, η οποία αναγνωρίζεται ως κυρίαρχος παράγον στη διαφύλαξη της λειτουργίας των φυσικών οικοσυστημάτων. Επιπλέον, η έμφαση δίδεται σε ήπιας μορφής τουριστική δραστηριότητα, εκείνη δηλαδή που περιβαλλοντικά, δεν επιφέρει δυσμενείς και διαταρακτικές επιπτώσεις στο περιβάλλον.
- * **Αειφορική:** Υπό το πρίσμα της οικολογικά βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, η βιωσιμότητα αποκτά μία ελαφρώς πιο σύνθετη – ολοκληρωμένη – προσέγγιση από τις δυο προαναφερόμενες. Ο τουρισμός αποτελεί μία αυτοτελή δραστηριότητα και η βιωσιμότητα προσδιορίζεται με βάση το σύστημα συνολικά. Χαρακτηριστικό στοιχείο της εν λόγω προσέγγισης είναι η ανάγκη ενσωμάτωσης του τουρισμού στο τοπικό και το ευρύτερο σύστημα.

Σημειώνεται πως η σειρά αναφοράς των προσεγγίσεων δεν αφορά οποιαδήποτε αξιολογική ιεράρχησή τους, καθώς όπως αναλύθηκε προηγουμένως, χαρακτηρίζονται από διαφορετικά συστατικά στοιχεία και προϋποθέσεις εφαρμογής. Η υιοθέτηση και εξέτασή τους δεν είναι αναγκαίο να παρατίθεται ολιστικά, αφού η καταλληλότητα εκάστης συν-εξετάζεται με την περίπτωση της τουριστικής ανάπτυξης που αφορά.

Καταληκτικά, η επιλογή της πολιτικής, που είναι κατάλληλη και θα εφαρμοστεί σε κάθε περίπτωση, εξαρτάται πέρα από τις τοπικές, γεωπολιτικές, κοινωνικές, οικονομικές συνθήκες ή τα χαρακτηριστικά της ίδιας της τουριστικής ανάπτυξης, και από τις προσδοκίες των ιδίων των πελατών – τουριστών και όσων γενικά επωμίζονται τα οφέλη ενός τουριστικού προϊόντος. Μελέτες επιστημών ανά τα έτη έχουν επισημάνει πως, οι τουρίστες ανάλογα με τον τόπο από τον οποίο προέρχονται δεν αναζητούν ταυτόσημες εμπειρίες στους προορισμούς που επιλέγουν. Η διεπαφή ανθρώπου – περιβάλλοντος ταξινομείται και εξετάζεται για την άμεση συνάφειά της με τη συμπεριφορά και τη δέσμευση των ιδίων προς το φυσικό περιβάλλον στον τόπο υποδοχής. Είναι πιθανό η αντιμετώπιση των τουριστών να αντανακλάται στη σχέση που

οι ίδιοι διατηρούν με το φυσικό περιβάλλον και την προστασία του. Κάτι τέτοιο θα σήμαινε πως ακόμη και ο τρόπος που προωθείται και διαφημίζεται ένας τουριστικός προορισμός, από τους φορείς και τους ιθύνοντες, φέρει ευθύνες για τη συμπεριφορά των τουριστών και τις συνέπειες που αυτοί προκαλούν στο φυσικό περιβάλλον. Μια κορεσμένη τουριστικά περιοχή θα μπορούσε, επί παραδείγματι, να ακολουθήσει, σε μία πρώτη προσέγγιση, μια πολιτική *Βιώσιμου Τουρισμού*, ενώ στο εγγενές διάστημα να επιδιώξει μια πολιτική *Οικολογικά Φιλικού Τουρισμού* (Hall κ.ά., 2015).

1.5 Νέα Τουριστικά Πρότυπα και πρακτική εφαρμογή αειφορίας

Τα *Νέα Τουριστικά Πρότυπα* που προωθούνται, αναπτύχθηκαν σε μία προσπάθεια θεμελίωσης του χάσματος μεταξύ της ως έχουσας τουριστικής ανάπτυξης και της αναθεωρημένης προσέγγισης με τα σημερινά δεδομένα και τις τρέχουσες συνθήκες. Η «βαριά» βιομηχανία του τουρισμού επαναπροσδιορίζει την Προσφορά της και πλέον στρέφεται σε επιλεκτικό και απαιτητικό τουρισμό και σε παροχή ολοκληρωμένων εμπειριών για τον πελάτη. Ο επισκέπτης έχει στη διάθεσή του όλη τη διαθέσιμη πληροφορία για τον προορισμό που αναζητά και αποζητά διαφοροποιά στοιχεία προσέλκυσης πέρα από τα «5 S», στοιχεία που δημιουργήθηκαν και παγιώθηκαν στην εξάπλωση του Μαζικού Τουρισμού. Ο συνδυασμός αϋλότητας και ύπαρξης απτών στοιχείων στο τουριστικό προϊόν εντείνει τον ανταγωνισμό και καθιστά ακόμη πιο περίπλοκη την επικράτηση ορισμένων προορισμών έναντι άλλων. Διαβλέπεται η τάση των εθνικών φορέων και των μεμονωμένων προορισμών να επιχειρούν την ανάδειξη των στρατηγικών ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων του τόπου και των παροχών, αναζητώντας την διαφοροποίηση του προορισμού στο μυαλό των δυνητικών και υπαρχόντων τουριστών. Η μοναδική φυσική και πολιτισμική ταυτότητα των περιοχών δύναται να αποτελέσει *διακριτή υπεροχή* ενός προορισμού και η εμπλοκή του φυσικού περιβάλλοντος, αυξάνει την *προσπάθεια επικράτησης / ανάδειξης ανταγωνιστικού πλεονεκτηματος* σε διεθνή εμβέλεια. Όλο και περισσότεροι νέοι προορισμοί εισέρχονται στην «αρένα» του τουριστικού κλάδου, προσφέροντας ένα νέο και σχετικά «παρθένο περιβάλλον» ως «προϊόν» στον επισκέπτη. Την ίδια στιγμή, παρατηρείται μία μεταστροφή των προτιμήσεων των τουριστών και αντίστοιχη προσφορά τουριστικών υπηρεσιών σε πιο προσωποποιημένες μορφές, προσαρμοσμένες στα ειδικά ενδιαφέροντα κάθε τουρίστα για επαφή με τη φύση, αναζήτηση πολιτισμικών δραστηριοτήτων, αναζήτηση εναλλακτικών τρόπων ζωής – και διάφορες άλλες ειδικές μορφές (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Ο έντονος προσανατολισμός σε ορισμένου τύπου δραστηριότητες, προϋποθέτει ειδικές απαιτήσεις και αναπτύσσεται υπό συνθήκες για το προσφερόμενο τουριστικό προϊόν και συσχετίζεται άμεσα με μία ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα, τόσο του παρεχόμενου τουριστικού πακέτου, όσο και των στρατηγικών, των

πολιτικών και των διαδικασιών που συν-δημιουργούν τον «**Επιλεκτικό Τουρισμό**». Μέρος αυτής της ποιότητας είναι και η περιβαλλοντική συνιστώσα, ακριβές αντικείμενο μελέτης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Η σχέση τουρισμού και περιβάλλοντος, τα τελευταία χρόνια, φαίνεται να αποκτά ιδιαίτερη σημασία, λόγω της μεταστροφής του ανθρώπου στην αναζήτηση της ποιότητας ζωής, όχι αποκλειστικά στον τόπο μόνιμης κατοικίας, αλλά και σε κάθε υποψήφιο προορισμό για αναψυχή. Επιπροσθέτως, αναδύεται η τάση ανάδειξης της οικολογίας και η αυξημένη ευαισθητοποίηση των ανθρώπων, κατά κύριο λόγο στις ανεπτυγμένες χώρες, δια μέσω της ραγδαίας εξάπλωσης του «**Green Tourism**» και του «**Green Marketing**». Οι πολλαπλές επιπτώσεις του τουρισμού προέρχονται από την πολυπλοκότητα της δομής του ως δραστηριότητα, καθώς έχει ισχυρές διασυνδέσεις με διάφορες άλλες οικονομικές δραστηριότητες, όπως το εμπόριο, οι μεταφορές και η οικιστική δόμηση. Οι παράγοντες που επηρεάζουν τον τουρισμό δεν είναι αποκλειστικά οικονομικοί, αλλά σε έναν μεγάλο βαθμό είναι κοινωνικοί και πολιτισμικοί (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Πολλάκις, επισημαίνεται πως η ικανοποίηση των τουριστικών προσδοκιών δε θα πρέπει να επιβαρύνει τα κοινωνικά και οικονομικά συμφέροντα του μόνιμου πληθυσμού των προορισμών υποδοχής, ούτε προς τον άνθρωπο αλλά ούτε και προς το περιβάλλον. Οι φυσικοί πόροι αποτελούν το δομικό και αναντικατάστατο κεφάλαιο του τουριστικού προορισμού και η καταχρηστική εκμετάλλευση αυτών πλήττει έμμεσα την παγκόσμια περιβαλλοντική κληρονομιά. Η οικονομική συμβολή του τουρισμού σε κάθε προορισμό είναι αδιαπραγμάτευτης βαρύτητας. Εάν θεωρήσουμε κάθε κοινότητα υποδοχής ως μια οικονομική, κοινωνική, πολιτιστική και θεσμική βάση για την ανάπτυξη της τουριστικής δραστηριότητας, η προάσπιση του φυσικού περιβάλλοντα χώρου οφείλει να αποτελεί αντικείμενο ιδιαίτερης μνείας και μέριμνας.

Κεφάλαιο 2^ο Περιβαλλοντική Αειφορία – Νομοθεσία, Πολιτικές & Προοπτικές

2.1 Διεθνείς Πολιτικές για την Αειφορία

Ο τουρισμός αποτελεί αδιαμφισβήτητα μία από τις σημαντικότερες βιομηχανίες παγκοσμίως (UNWTO, 2018). Η μετά Covid-19 εποχή συνοδεύεται από ταλανισμένες δομές, μειωμένη τουριστική κινητικότητα και δυσκολία στην κοινωνική και τουριστική ανάκαμψη ορισμένων προορισμών. Σε κάθε περίπτωση, η Ευρώπη παραμένει τουριστικός προορισμός υψηλής κινητικότητας, αφού πάνω από το 40% του διεθνούς ταξιδιωτικού κυκλώματος την αφορά. Ο διεθνής τουρισμός ανέκαμψε στο 84% των προ-πανδημικών επιπέδων μέχρι τον Ιούλιο του 2023. Η ταξιδιωτική ζήτηση συνέχισε να παρουσιάζει αξιοσημείωτη ανθεκτικότητα και σταθερή ανάκαμψη, εν μέσω οικονομικών και γεωπολιτικών προκλήσεων. Το σύστημα οργάνωσης του τουρισμού είναι ιδιαίτερα σύνθετο και εμπλέκονται σε αυτό φορείς και οργανώσεις σε παγκόσμιο, εθνικό και περιφερειακό/τοπικό επίπεδο, αλλά και το ίδιο το κοινό, καλώντας για την υιοθέτηση σύνθετων και συντονισμένων δράσεων (Bramwell & Lane, 2013).

Τα τελευταία χρόνια, ύστερα των προσπαθειών της διεθνούς κοινότητας να βρεθεί η ισορροπία στη σχέση Ανθρώπου – Φυσικού Περιβάλλοντος, αναπτύχθηκαν από κοινού Πολιτικές και Προγράμματα Δράσης για τη στοχευμένη ανάδειξη της Αειφορίας και του Βιώσιμου Τουρισμού. Οι διεθνείς οργανώσεις και οι αρμόδιοι φορείς τοποθετούνται επί του ζητήματος της βιώσιμης ανάπτυξης μέσω της διατύπωσης αρχών, προτεραιοτήτων, συστάσεων, συμφωνιών ή και συμβάσεων, οι οποίες ενσωματώνουν τον τουρισμό στις στρατηγικές αειφορίας. Οι πολιτικές σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να αναγνωρίζουν την αλληλεξάρτηση του τουρισμού και του περιβάλλοντος και να ενσωματώνουν τις επιμέρους επιδιώξεις σε ένα ενιαίο πρόγραμμα, με βάση τις Αρχές της ολιστικής προσέγγισης και της στρατηγικής της Βιώσιμης (ή Αειφόρου) Ανάπτυξης (Hall & Page, 2009). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι πολιτικές αυτές δεν έχουν υποχρεωτικό χαρακτήρα, αλλά λειτουργούν σαν βοηθητικές κατευθυντήριες γραμμές για τα κράτη και τις επιχειρήσεις που αποφασίζουν να συμμορφωθούν με αυτές.

Η **σύζευξη Ολικής Ποιότητας και Διαχείρισεως του Περιβάλλοντος ή TQEM (Total Quality Environmental Management)** υπήρξε το έναυσμα για αλλαγή της επιχειρηματικής κουλτούρας, ο τρόπος με τον οποίο οι επιχειρήσεις έμαθαν να γίνονται πιο ευαίσθητες στις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και να μετρούν τις επιτυχίες τους με τους όρους εκείνων. Αρκετά ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων έγιναν υπέρμαχοι της Βιώσιμης Ανάπτυξης από τότε που διατυπώθηκαν οι αρχές αυτής της νέας φιλοσοφίας (Καρβούνης &

Γεωργακέλλος, 2003). Οι ουσιαστικές εργασίες της Επιτροπής ολοκληρώθηκαν το 1987 και τον Απρίλιο του ίδιου έτους δημοσιεύθηκε η Έκθεση «*Το Κοινό μας Μέλλον*», γνωστή και ως «*Έκθεση Brundtland*», η οποία τον Οκτώβριο του ίδιου χρόνου παρουσιάστηκε στη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ από την Πρόεδρο της Επιτροπής. Η «*Έκθεση Brundtland*» περιστρέφεται γύρω από τη διαπίστωση ότι περιβάλλον και ανάπτυξη βρίσκονται σε μια **διαδικασία αλληλεξαρτώμενης και αλληλοτροφοδοτούμενης αδιεξοδικής κρίσης**¹⁴. Το 2020 πραγματοποιήθηκε η 14^η συνάντηση της Επιτροπής Τουρισμού και Αειφορίας (CTS) με θέμα την εφαρμογή του ψηφίσματος 73/245 της Γενικής Συνέλευσης Ηνωμένων Εθνών «*Προώθηση του Βιώσιμου Τουρισμού, συμπεριλαμβανομένου και του οικοτουρισμού, για την εξάλειψη της φτώχειας και την προστασία του περιβάλλοντος*», συμπεριλαμβανομένων συστάσεων για τρόπους και μέσα προώθησης του Αειφόρου Τουρισμού με ισορροπημένο και ολοκληρωμένο τρόπο. Αντίστοιχα, στην τελευταία συνεδρίασή της, η Επιτροπή Τουρισμού και Αειφορίας το 2021, εστίασε στα πορίσματα και τις προτάσεις της Γενικής Συνέλευσης του UNWTO. Η ατζέντα της συνάντησης επικεντρώθηκε στην ενημέρωση των πρόσφατων εργασιών της Γραμματείας για τη Δράση σχετικά με το Κλίμα, την Έκθεση για τον Αειφόρο Τουρισμό και τον Αειφόρο Τουρισμό στην Κεντρική Αμερική που ετοιμάστηκε για τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, βελτιώνοντας τη μέτρηση της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης σε επίπεδο προορισμών. Οι εν λόγω ενέργειες πραγματοποιήθηκαν μέσω του INSTO δικτύου, πρωτοβουλίες του **Προγράμματος Αειφόρου Τουρισμού One Planet** και εργασίες που σχετίζονται με τον Covid-19, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων του UNWTO σχετικά με τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς που σχετίζονται με τον Covid-19. Η *Οδηγία 2008/99/ΕΚ* ασχολείται με την προστασία του περιβάλλοντος μέσω του ποινικού δικαίου και απαιτεί από τα κράτη μέλη να προβλέψουν αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά (ποινικά) μέτρα για τα σοβαρότερα περιβαλλοντικά αδικήματα και παραλείψεις. Τέτοιου είδους αδικήματα αποτελούν η παράνομη εκπομπή ή απόρριψη ουσιών στον αέρα, στο νερό ή στο έδαφος, η παράνομη μεταφορά ή πόντιση αποβλήτων, η παράνομη εμπορία αγρίων ειδών και η παράνομη εμπορία ουσιών που καταστρέφουν τη στιβάδα του όζοντος (Ohliger, 2015).

Το ερώτημα που δεν απαντάται πλήρως σε καμία από τις προσπάθειες οριοθέτησης της έννοιας και συνεχίζει έως σήμερα να αναζητά απάντηση είναι «*Πως επιτυγχάνεται η Αειφόρος Τουριστική Ανάπτυξη;*». Η προσέγγιση που ακολουθείται, για να οριστεί όσο πιο λεπτομερειακά γίνεται, η εν λόγω έννοια, αφορά την παράθεση του κορμού των πτυχών του τουρισμού, που θα πρέπει να βρίσκονται σε ισορροπία. Για την αποσαφήνιση των εννοιών, πέρα από τις προτεραιότητες κορμού που τέθηκαν από την **Ατζέντα 21 (Agenda 21)** για την Αειφορία, η προσπάθεια πλαισιώνεται και από ένα σύνολο διακηρύξεων των σχετικών διεθνών κειμένων (βλ. παραπάνω). Το έτος 2015 υιοθετήθηκε η **Ατζέντα 2030 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη**, με 17

¹⁴ WCED, ο.π., σελ. 46.

στόχους (*SDG Sustainable Development Goals*), καθορίζοντας ένα παγκόσμιο πλαίσιο για τον τερματισμό τη ακραίας φτώχειας, την καταπολέμηση της ανισότητας και της αδικίας και την επίλυση της κλιματικής αλλαγής μέχρι το 2030. Ειδικότερα, στην πρόσφατη διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το κλίμα «*COP28*» ανακοινώθηκε το πρώτο *Global Stocktake*, μια μορφή απογραφής δράσεων για το κλίμα, μέσω του οποίου θα αξιολογείται η πρόοδος που σημειώνεται προς τον περιορισμό της υπερθέρμανσης του πλανήτη στον 1,5°C. Το σύνολο των αρχών των διεθνών αυτών φορέων, που συνεργάστηκαν για την προώθηση της Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης, αφορούν τη βάση πάνω στην οποία στηρίζεται σήμερα η μελέτη της Αειφορίας¹⁵. Ειδικότερα, οι αρχές έχουν ως εξής:

- i. **Αρχή της Βιωσιμότητας:** Απαγορεύει την περεταίρω εκμετάλλευση του φυσικού περιβάλλοντος, πέρα από τα ήδη οριακά επίπεδα ανοχής στα οποία βρίσκεται λόγω της κλιματικής κρίσης.
- ii. **Αρχή της Δημόσιας Οικολογικής Τάξεως:** Επικυρώνει νομικά το θεσμικό χαρακτήρα εφαρμογής του εν λόγω συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης των επιδόσεων βελτίωσης.
- iii. **Αρχή της Φέρουσας Ικανότητας:** Επιβάλλει την εξέταση του μέγιστου αριθμού ανθρωπίνων και μη ειδών που δύναται να διαχειριστεί αποτελεσματικά ένα σύστημα, σύμφωνα με τα επιτρεπτά όρια τα οποία διαθέτει.
- iv. **Αρχή της Βιοποικιλότητας:** Αξιώνει την ανάγκη διατήρησης της ποσότητας και της ποιότητας των ειδών, στην προσπάθεια προάσπισης της ισορροπίας των οικοσυστημάτων.
- v. **Αρχή της Αποκατάστασης των Διαταραχθέντων Οικοσυστημάτων:** Υποχρεώνει τη θέσπιση και εφαρμογή δράσεων ανασταλτικού χαρακτήρα σε πληγείσες περιοχές, όπου και όσο η διόρθωση καθίσταται εφικτή.
- vi. **Αρχή της Ήπιας Ανάπτυξης Ευπαθών Συστημάτων**
- vii. **Αρχή της Κοινής Φυσικής Κληρονομιάς:** Επιδιώκει τη διατήρηση του φυσικού πλούτου.
- viii. **Αρχή της Χωρονομιάς:** Επιτάσσει το συνολικό σχεδιασμό της ισορροπίας ανθρωπογενών συστημάτων και οικοσυστημάτων, ώστε να ελέγχεται η ευστάθειά τους και η ποιοτική βελτίωση των πρώτων.
- ix. **Αρχή της Πολιτιστικής Κληρονομιάς:** Ενδιαφέρεται για τη σταθερά ανοδική μετεξέλιξη των ανθρωπογενών συστημάτων.

¹⁵ Δεκλερής Μ., (1996), *Ο Δωδεκάδελτος του Περιβάλλοντος: Εγκύκλιο Βιώσιμου Αναπτύξεως*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή.

- x. **Αρχή Βιώσιμου Αστικού Περιβάλλοντος:** Τάσσεται υπέρ της προσπάθειας βελτιστοποίησης της διαβίωσης στους αστικούς ιστούς και ιδιαίτερα στις μεγαλουπόλεις, επαναφέροντας την ποιότητα ζωής στους σύγχρονους οικισμούς.
- xi. **Αρχή του Φυσικού Κάλλους:** Εξυπηρετεί την ποιοτική ανάπτυξη.
- xii. **Αρχή της Οικολογικής Συνείδησης:** Αποτελεί την κατ' ουσίαν εγγύηση του συνολικού συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης.

Με βάση τους **Ιστορικούς Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας (MDG Millennium Development Goals)**, ο τουρισμός δύναται να συμβάλλει, άμεσα ή έμμεσα, σε όλους τους στόχους και ειδικότερα στους *στόχους 8, 12 και 14 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη* χωρίς αποκλεισμούς, τη βιώσιμη κατανάλωση και παραγωγή και την αειφόρο χρήση των ωκεανών και των θαλάσσιων πόρων αντίστοιχα (UNWTO, 2015).

2.2 Η αειφορία στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) – Πολιτικές & Δράσεις

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει υιοθετήσει πολλές πρωτοβουλίες για την προώθηση της βιωσιμότητας στον τουρισμό. Αυτές οι πρωτοβουλίες ενδεικτικά περιλαμβάνουν:

- * **Στρατηγική για τον Τουρισμό 2020:** Η ΕΕ υιοθέτησε αυτήν τη στρατηγική με στόχο να προωθήσει τον βιώσιμο τουρισμό στην Ευρώπη. Η στρατηγική προβλέπει μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών, την προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- * **Ευρωπαϊκή Οικολογική Σήμανση (EU Ecolabel):** Το EU Ecolabel είναι μια ετικέτα ποιότητας που απονέμεται σε τουριστικές επιχειρήσεις που πληρούν οικολογικά κριτήρια και προάγουν τη βιωσιμότητα.
- * **Αειφόρος Τουρισμός σε Προστατευόμενες Περιοχές:** Η ΕΕ έχει υιοθετήσει πρωτοβουλίες για την προώθηση του αειφόρου τουρισμού σε περιοχές προστασίας της φύσης, με σκοπό τη διατήρηση της περιβαλλοντικής κληρονομιάς.
- * **Δίκτυο Ευρωπαϊκών Περιηγητικών Κέντρων (EDEN):** Το EDEN αναγνωρίζει και προάγει προορισμούς τουρισμού που συνδυάζουν τη βιωσιμότητα με την ποικιλία και την πολιτιστική κληρονομιά.
- * **Πρωτοβουλία για την Έξυπνη Περιφερειακή Ανάπτυξη:** Αυτή η πρωτοβουλία στοχεύει στην προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης στις περιφέρειες μέσω του τουρισμού και άλλων κλάδων.

- * **Πράσινη Εβδομάδα Τουρισμού:** Κάθε χρόνο, η ΕΕ διοργανώνει την «Πράσινη Εβδομάδα Τουρισμού», για την προώθηση της βιωσιμότητας στον τουρισμό με εκδηλώσεις, συνέδρια και ενημερωτικά υλικά.

Η περιβαλλοντική νομοθεσία της ΕΕ άρχισε να δημιουργείται στη δεκαετία του 1970. Για την ΕΕ, η αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων που σχετίζονται με τον τουρισμό, θα πρέπει να βασίζεται στην θεώρηση ότι, η προάσπιση της ποιότητας του φυσικού περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και τη διαχρονική διασφάλιση της ευρύτερης τουριστικής δραστηριότητας, μέσα στο γενικευμένο πλαίσιο στρατηγικής για τον Αειφόρο Τουρισμό. Δεδομένων των τοπικών συνθηκών στην εκάστοτε περιοχή ενδιαφέροντος, οι τοπικές προσπάθειες θα πρέπει να είναι λειτουργικά συμπληρωματικές της γενικότερης πολιτικής που προτείνεται από τους φορείς. Στο πνεύμα κοινής ευθύνης, όλοι οι εταίροι και τα ενδιαφερόμενα μέρη οφείλουν να συμμετέχουν, στο βαθμό που εμπλέκονται, στη διασφάλιση της βιωσιμότητας του φυσικού περιβάλλοντος, με γνώμονα τους διαθέσιμους πόρους, τη φύση του τουριστικού προϊόντος και το επίπεδο τουριστικής ανάπτυξης της περιοχής. Η πολιτική της ΕΕ πιθανόν να εμποίει σημαντικές πιέσεις σε ορισμένες περιοχές της, δεδομένου ότι οι επιπτώσεις προκαλούνται τοπικά σε πρώτο επίπεδο. Υπό τον τίτλο VII που αποτελείται από τα άρθρα 130Π – 130Σ, η Πράξη (Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη, ΕΕΠ) αφιερώνει ένα ειδικό τμήμα για το περιβάλλον. Μάλιστα, το άρθρο 130Π, εμπεριέχει δύο από τις αρχές που έμελλε να οδηγήσουν την περιβαλλοντική δράση της Κοινότητας κατά τα επόμενα χρόνια: την *Αρχή της Προληπτικής Δράσης* και το *αξίωμα «ο ρυπαίνων πληρώνει»*. Για να ισοσκελισθεί η μεγάλη ανισότητα μεταξύ των κρατών μελών στο βαθμό εφαρμογής των πολιτικών, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ενέκριναν και δημοσίευσαν το 2010 τη σύσταση 2001/331/ΕΚ¹⁶ – αναθεωρημένη SEC(2007) 1493 –, η οποία ορίζει (μη δεσμευτικά) ελάχιστα πρότυπα για τις περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις. Η ανάγκη για συστηματική παρακολούθηση της πορείας του ευρωπαϊκού τουρισμού οδήγησε στον Κανονισμό 692/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, με τον οποίο αναπτύσσεται κοινό πλαίσιο για την επεξεργασία και ανταλλαγή των ευρωπαϊκών στατιστικών στοιχείων στον τομέα της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης. Καταληκτικά, η Ευρωπαϊκή Ένωση πιέζει για τη ριζική μείωση των αερίων του θερμοκηπίου (GHG), 80-95%, μέχρι το 2050, σε σύγκριση με τα επίπεδα του 1990. Το υπάρχον κτιριακό απόθεμα είναι υπεύθυνη για το 40% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας και το 36% των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, επομένως, καταδεικνύει το υψηλότερο δυναμικό εξοικονόμησης ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία *Nearly Zero Energy Hotels (neZEH)* στοχεύει στην επιτάχυνση του

¹⁶ (2001/331/ΕΚ), Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

ρυθμού ανακαίνισης των υπαρχόντων ξενοδοχείων σε σχεδόν μηδενικής κατανάλωσης ενέργειας (ReSEL, Technical University of Crete, 2013).

2.3 Εθνικό Θεσμικό Πλαίσιο για την Αειφορία

Η παγκοσμιοποιημένη φύση του τουριστικού φαινομένου και οι δυνάμεις Ζήτησης και Προσφοράς που καθορίζουν τις τουριστικές ροές, αναπτύσσονται σε διεθνές επίπεδο, γεγονός που εμποδίζει την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των αμιγώς εθνικών πολιτικών (Κοκκώσης και Τσάρτας, 2001). Σύμφωνα με όσα έχει δηλώσει η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ), με βάση τα έως τώρα δεδομένα κρατήσεων και αν η πορεία της ζήτησης για τα ελληνικά τουριστικά πακέτα διατηρηθεί στους ίδιους ρυθμούς, θεωρείται ότι το 2023 είναι η χρονιά που καταρρίφθηκαν τα ιστορικά ρεκόρ που επιτεύχθηκαν το 2019 σε έσοδα και αφίξεις, με ανοδική πορεία για το 2024. Λαμβάνοντας υπόψη αυτή την πρόβλεψη, επισημαίνεται πόσο σημαντικό είναι να ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε, όχι μόνο να διασφαλιστεί πως θα εξαλειφθούν τα κακώς κείμενα που παρατηρήθηκαν το 2022, αλλά και να δημιουργηθούν οι συνθήκες που θα επιτρέψουν στον ελληνικό τουρισμό να πορευτεί σύμφωνα με ένα Βιώσιμο Μοντέλο Ανάπτυξης (Αυλώνας, 2023)¹⁷. Η ελληνική αγορά χαρακτηρίζεται ώριμη, δεδομένης της εγχώριας ανάπτυξης του τουριστικού κλάδου διαχρονικά. Σήμερα, η τεχνολογική εξέλιξη των επιχειρήσεων και των αρμόδιων φορέων του κλάδου, η εκπαίδευση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, ο προγραμματισμός και η αποτελεσματική διαχείριση της τουριστικής ανάπτυξης πλαισιώνουν τις προσπάθειες προάσπισης των δράσεων για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Ο οργανωμένος τουρισμός, κυρίως λόγω της μαζικότητάς του αλλά και της συχνής χρήσης των φυσικών πόρων ως απλού υποδοχέα των υποδομών, θεωρήθηκε ως βασική αιτία πολλών δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Καθώς η Ελλάδα διαθέτει πολλούς και εξαιρετικά πλούσιους φυσικούς περιβαλλοντικούς πόρους, οφείλει να επιβάλει την ανάπτυξη Τουριστικών Προτύπων, τα οποία θα σέβονται και ως εκ τούτου θα αναδεικνύουν το ίδιο το τουριστικό προϊόν της χώρας (Οδηγία 92/43 ΕΟΚ).

Η συνειδητοποίηση της εθνικής ανάγκης για την ανάπτυξη ολοκληρωμένης περιβαλλοντικής πολιτικής ακολούθησε μία σταθερά αργή αλλά εξελικτική πορεία. Μόλις μετά το 1975 και τη θέσπιση του οικολογικότερου Συντάγματος της Ελληνικής Δημοκρατίας – συγκριτικά με τα ευρωπαϊκά, αρχίζει η ελληνική Πολιτεία να ασχολείται με την ανάπτυξη θεσμικού πλαισίου για την προστασία του περιβάλλοντος με πιο χαρακτηριστική τη θέσπιση του *N. 360/1976 «περί Χωροταξίας και Περιβάλλοντος»*. Ειδικότερα το *Άρθρο 24*, που περιλαμβάνεται στο κεφάλαιο για τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα, καθιερώνει τη

¹⁷ Αυλώνας Νικόλαος, *Οι προϋποθέσεις για ένα βιώσιμο τουρισμό*, Η Ναυτεμπορική, προοπτελάσιμο στις 06/10/2023.

θεμελιώδη αρχή της προστασίας του περιβάλλοντος, φυσικού και πολιτιστικού, καθώς αυτή «αποτελεί υποχρέωση του κράτους. Για τη διαφύλαξή του το Κράτος έχει υποχρέωση να παίρνει ιδιαίτερα προληπτικά ή κατασταλτικά μέτρα»¹⁸. Ασπαζόμενοι το όραμα και τις πολιτικές που εξέδωσε η ΕΕ για το βιώσιμο τουρισμό, οι υπεύθυνοι εθνικοί φορείς και το Υπουργείο Τουρισμού εξέδωσαν ορισμένες αρχές για την επίτευξη ισόρροπης Βιώσιμης Ανάπτυξης, οι οποίες έχουν ως εξής:

- * Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με τα ψηφίσματα, τις συνθήκες, τις αποφάσεις, και τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα διεθνή ζητήματα διαχείρισης των υδάτινων πόρων, των ατμοσφαιρικών ρύπων, των στερεών και μη αποβλήτων και των απορριμμάτων.
- * Ενίσχυση των φορέων διαχείρισης των προστατευόμενων περιοχών της ελληνικής επικράτειας.
- * Συνεχής ανάπτυξη και ενδεδειγμένη εφαρμογή νέων οδηγιών για τη διαχείριση αποβλήτων σε συνδυασμό με την ανακύκλωση βιομηχανικών αποβλήτων.
- * Ενέργειες για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η επίτευξη των στόχων του πρωτοκόλλου του Κιότο με τη λειτουργία του Μητρώου Δικαιωμάτων Εκπομπών Αερίων.
- * Στελέχωση των τουριστικών επιχειρήσεων με προσωπικό καταρτισμένο ώστε να εντοπίζει, να περιορίζει και να διαχειρίζεται τα σημαντικά περιβαλλοντικά προβλήματα και να εστιάζει σε ουσιαστικά για την επιχείρηση οφέλη, όπως αυτά μπορούν να προκύψουν από ένα αποτελεσματικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης (Καραβέλας και συν., 2003).

Για να επιτευχθεί το εγκριθέν **Τομεακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΤΠΑ) του Υπουργείου Πολιτισμού του Υπουργείου Τουρισμού στο Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ)** της προγραμματικής περιόδου 2021-2025, υπό το πρίσμα του αειφόρου τουρισμού, τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς θα πρέπει:

- * Να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για τη βέλτιστη χρήση των περιβαλλοντικών πόρων, οι οποίοι αποτελούν κύρια στοιχεία για τη τουριστική ανάπτυξη, προστατεύοντας την οικολογική ισορροπία και συμβάλλοντας στη διατήρηση της φυσικής κληρονομιάς και της βιοποικιλότητας (**DNSH Principle**).
- * Να προστατεύεται η κοινωνικό – πολιτιστική αυθεντικότητα και μοναδικότητα των κοινοτήτων υποδοχής. Ταυτόχρονα να προσφέρεται η

¹⁸ Αναθεωρημένη εκδοχή του Συντάγματος 1975/86/2001.

κατάλληλη μέριμνα για τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς και των παραδοσιακών αξιών αυτών, συμβάλλοντας παράλληλα στην ενίσχυση της διαπολιτισμικής κατανόησης και ανοχής.

- * Να διασφαλίζεται η μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών, εξασφαλίζοντας κοινωνικοοικονομικά οφέλη σε όλα τα μέλη αυτών. Ιδιαίτερη φροντίδα πρέπει να δίνεται στη δίκαιη κατανομή των ωφελειών αυτών, συμπεριλαμβανομένων των σταθερών ευκαιριών απασχόλησης και εισοδήματος. Η παράλληλη εξασφάλιση επαρκών κοινωνικών υπηρεσιών στα μέλη των τοπικών κοινωνιών αυτών, συμβάλλει περαιτέρω στην καταπολέμηση της φτώχειας.
- * Να εξασφαλίζεται η συνεχής ενημέρωση και επιμόρφωση όλων των εμπλεκομένων. Η καθιέρωση του μοντέλου του βιώσιμου τουρισμού, αποτελεί μια συνεχή διαδικασία, που απαιτεί στενή παρακολούθηση των εξελίξεων και προσεκτική αξιολόγηση των επιπτώσεων, εισάγοντας όποτε είναι απαραίτητο, στον κατάλληλο χρόνο τα ανάλογα προληπτικά ή και διορθωτικά μέτρα.
- * Να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των επισκεπτών, αυξάνοντας την ευαισθητοποίησή τους για θέματα βιωσιμότητας και προωθώντας τις κατάλληλες τουριστικές πρακτικές (Κουσούνης, 2022)¹⁹.

2.4 Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και ελληνικός νησιωτικός χώρος

Τα νησιά αποτελούν μία ειδική περίπτωση τουριστικών προορισμών, ιδιαίτερα για τη γεωφυσική τους σύσταση, τους περιορισμένους φυσικούς πόρους και τις ελάχιστες εναλλακτικές δυνατότητες για ανάπτυξη. Η Ελλάδα είναι μια χώρα με ιδιαίτερα μεγάλο αριθμό νησιών, τα οποία είναι στην πλειοψηφία τους δελεαστικοί τουριστικοί προορισμοί για την διεθνή τουριστική βιομηχανία. Ο ελληνικός νησιωτικός χώρος αντιμετωπίζει ορισμένα προβλήματα, τα οποία αφορούν τις επικοινωνίες και τις μεταφορές από κεντρικά λιμάνια και αεροδρόμια της χώρας, γενικότερα την υποδομή και την εξυπηρέτηση, αλλά και την ποιότητα ζωής, τα οποία ολιστικά επηρεάζουν σημαντικά και την ανάπτυξη του τοπικού τουρισμού (Κοκκώσης, 2004). Ύστερα της έναρξης της δεκαετίας του '60, η διεύρυνση των αερομεταφορών, αλλά και η βελτίωση των θαλάσσιων μεταφορών αύξησαν την προσβασιμότητα σε πολλά νησιά, τα οποία έως τότε θεωρούντο απομονωμένα και τουριστικά

¹⁹ Κουσούνης Σ., 2022, «Η παγκόσμια στρατηγική επιλογή για Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό και ο Προγραμματισμός της Ελλάδας», προσπελάσιμο στις 10/10/2023.

μη ανεπτυγμένα. Οι πιο σημαντικοί προορισμοί είναι κυρίως τα μεγάλα νησιά, καθώς και τα νησιά – ανεξάρτητα κράτη.

Τα νησιά είναι περιοχές με ιδιαίτερο γενικό – ως προς την αναπτυξιακή πολιτική – και ειδικό – ως προς τον τουρισμό – ενδιαφέρον, καθώς:

- * Αφενός, σε γενικό επίπεδο, χαρακτηρίζονται από την ύπαρξη μίας ιδιαίτερης και ευαίσθητης ισορροπίας μεταξύ περιβάλλοντος, οικονομίας και κοινωνίας, όπου, οποιαδήποτε διαταραχή στο ένα υποσύστημα επηρεάζει δραστικά το σύνολο. Η δυναμική αυτή είναι αισθητή στα μικρότερα νησιά. Η ανάπτυξη του τουρισμού ανέτρεψε, ιδίως σε ορισμένα από τα ελληνικά νησιά, την αρνητική εξέλιξη (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019).
- * Αφετέρου, σε ένα ειδικό επίπεδο, πολλά νησιά, τόσο διεθνώς όσο και στον ελληνικό χώρο, έχουν αποτελέσει τόπους τουριστικού προορισμού με θεματική άνοδο και εξέλιξη, εξαιτίας των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζουν (κλιματολογικές συνθήκες, ποιότητα περιβάλλοντος, πλούσια πολιτιστική κληρονομιά κ.ά.). Ο τουρισμός και η διεύρυνση της τουριστικής περιόδου σε πολλές περιπτώσεις αποτελεί μοχλό και ίσως μοναδική ευκαιρία οικονομικής ανάπτυξης και ενίσχυσης της τοπικής επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η επαυξημένη σημασία της συμμετοχής του τουρισμού στην τοπική οικονομία επιβεβαιώνεται σε πολλά ελληνικά νησιά, σε συνδυασμό με την αύξηση της απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού στον τριτογενή τομέα και ιδίως στον τουριστικό κλάδο (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019).

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των νησιωτικών περιοχών (φυσικό περιβάλλον, περιορισμένοι πόροι, εξαρτώμενη οικονομία, ευάλωτες ισορροπίες συστημάτων) εξηγούν την έντονη αλληλεπίδραση του περιβάλλοντος με την ανάπτυξη του τουρισμού, καθώς η μεταβολή μίας συνθήκης επηρεάζει εκθετικά τη μελλοντική ανάπτυξη των νησιών.

2.5 Ευρωπαϊκή πολιτική για τις νησιωτικές περιοχές

Η Ευρωπαϊκή Ένωση δίνει ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη των νησιωτικών περιφερειών του κοινοτικού χώρου. Η τάση αυτή εμπλέκει σχεδόν το σύνολο των πολιτικών και δράσεων, όπως την αγροτική, την ενεργειακή, την τουριστική, των μεταφορών κ.ά. και απορρέει από το σύνθετο χαρακτήρα των αναπτυξιακών προβλημάτων στις περιοχές αυτές. Η αναγνώριση του νησιωτικού χώρου ως ειδικές περίπτωσης άσκησης πολιτικής έγινε τις

τελευταίες δεκαετίες και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η *Συνθήκη του Άμστερνταμ* (1999)²⁰ αποφάσισε και εξέδωσε ειδική δήλωση για τις νησιωτικές περιοχές, με κύρια σημεία τα εξής:

- * Η διάσκεψη αναγνωρίζει ότι οι νησιωτικές περιοχές αντιμετωπίζουν διαρθρωτικά προβλήματα οφειλόμενα στον νησιωτικό τους χαρακτήρα, τα οποία, επειδή είναι μόνιμα και μη αναστρέψιμα, επηρεάζουν την οικονομική και την κοινωνική τους ανάπτυξη.
- * Η διάσκεψη επιπλέον αναγνωρίζει πως η κοινοτική νομοθεσία πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τα ζητήματα που έχουν ανακύψει και πως, εφόσον ορίζεται ανάγκη, δύναται να ληφθούν ειδικά μέτρα υπέρ των περιοχών αυτών, με σκοπό την ευμενέστερη ένταξή τους στην εσωτερική – εθνική αγορά επί ίσους και δίκαιους όρους (ΕΕ, 1997).

Οι επιπτώσεις του τουρισμού είναι ιδιαίτερα αισθητές στις νησιωτικές περιοχές. Δεδομένων των προαναφερθέντων ζητημάτων, η εισροή τουριστών (αλλοδαπών και ημεδαπών) στα ελληνικά νησιά κατά μήκος της τουριστικής περιόδου, προκαλεί έντονες πιέσεις στην τοπική κοινωνία όπου και προκαλείται μία σειρά από προβλήματα. Η διάσπαρτη δόμηση περιμετρικά της παράκτιας ζώνης, η εξάντληση των φυσικών και υδάτινων πόρων λόγω αυξημένης ζήτησης, η αλλοίωση της φυσικής εικόνας των οικισμών και η μείωση της γεωργικής γης, μπορεί να εκδηλωθούν σαν συμπεριφορές και να οδηγήσουν σε υφαλμύρωση, υποβάθμιση της οικιστικής και πολιτιστικής αισθητικής, ρύπανση των ακτών και άλλα – πολλές φορές μη αναστρέψιμα – αποτελέσματα της άναρχης τουριστικής ανάπτυξης.

Η υπερεκμετάλλευση των φυσικών πόρων και η αυξανόμενη ζήτηση για επέκταση των υποδομών καταλήγει στη μη σχεδιασμένη δόμηση για τουριστική ανάπτυξη, την άστοχη χωροθέτηση και τις εποχιακές πιέσεις. Η εποχικότητα αποτελεί κρίσιμο στοιχείο, καθώς οι πιέσεις που δημιουργούνται για την επέκταση των υποδομών σε περιορισμένο χρονικό διάστημα, σε συνδυασμό με την αδυναμία διαχείρισης των τουριστικών επιπτώσεων που προκύπτουν σε μικρούς τόπους προορισμού, όπως τα νησιά της Μεσογείου, προκαλούν ποικίλα προβλήματα. Κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου, για τους μήνες Μάιο έως Οκτώβριο και ιδιαίτερα κατά τους θερινούς μήνες, η πληρότητα φτάνει σε πολύ υψηλά επίπεδα με αποτέλεσμα οι υποδομές φιλοξενίας που έχουν δημιουργηθεί να απαιτούν υπερβολικούς πόρους (λ.χ. υδάτινους) για να εξυπηρετήσουν βέλτιστα τις ανάγκες του συνόλου του πληθυσμού. Ως αποτέλεσμα, τους υπόλοιπους μήνες κατά τους οποίους ο πληθυσμός επανέρχεται σε «φυσιολογικά επίπεδα» μόνο για το σύνολο των μόνιμων κατοίκων, οι υποδομές και τα συστήματα γενικά υπολειτουργούν με αποτέλεσμα αυξημένο κόστος λειτουργίας και συντήρησης. Πέρα όμως από τις επιπτώσεις που έχει η υποβάθμιση του

²⁰ Official Journal of European Communities, No. C 96/77, Άρθρα 10-10(2)-11(1).

περιβάλλοντος στον τουρισμό, θα πρέπει να σημειωθεί ότι το είδος του τουρισμού που ενθάρρυνε σε αρκετά νησιά παρουσιάζει (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019):

- * Έντονη εποχικότητα με χρονικές και χωρικές υπερφορτίσεις στους φυσικούς αποδέκτες,
- * Περιορισμένη διαφοροποίηση του παρεχόμενου τουριστικού πακέτου,
- * Χαμηλότερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών φιλοξενίας,
- * Χαμηλή ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών κάθε είδους,
- * Ανεπαρκή συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση,
- * Ανεπαρκή κατάρτιση και διαθεσιμότητα ανθρώπινου δυναμικού, κ.ά.

Συνεπώς, συγκεντρωτικά, οι επιπτώσεις όλων των προβλημάτων που απαριθμούνται (υποβάθμιση του φυσικού πλούτου και χαμηλή – σε σχέση με τις προσδοκίες των τουριστών και τις δυναμικές ικανότητες του τόπου υποδοχής – ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών) απειλούν άρδην τη βιωσιμότητα του ίδιου του τουριστικού προϊόντος. Η γεωγραφική απομόνωση, οι περιορισμένοι φυσικοί πόροι, οι εξαντλημένες δυνατότητες ανάπτυξης και η ανάγκη άμεσης επίλυσης των προβλημάτων, που αντιμετωπίζουν στον περιορισμένο γεωγραφικό τους χώρο, επιτείνουν τις επιπτώσεις της τουριστικής δραστηριότητας στα νησιά. Στο πλαίσιο αυτό, απαιτείται να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στον προγραμματισμό, την μελέτη για την κατασκευή της νέας, αλλά και στη βελτίωση της υπάρχουσας υποδομής μεταφορών, και γενικότερα άλλων τεχνικών υποδομών, με ανάλογη προσαρμογή των προδιαγραφών μελέτης, κατασκευής και λειτουργίας αυτών των υποδομών στην ειδική περίπτωση των νησιών, κυρίως δε των μικρών νησιών, με εξέταση της δυνατότητας ικανοποίησης των τοπικών αναγκών σε υποδομές σε δια νησιωτικό επίπεδο, ενθάρρυνση συνδυασμένων τύπων μεταφοράς κ.ά. (Graci & Dodds, 2010).

2.6 Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης

Θεωρητικά, η περιχαράκωση της διεθνούς κοινότητας με ψηφίσματα, οδηγίες, και κώδικες αρχών είναι αρκετή, όμως στην πράξη, δεν αρκεί μονάχα αυτό. Οργανισμοί όπως ο ΟΟΣΑ, IISD και η Eurostat εργάστηκαν στην κατεύθυνση ανάπτυξης δεικτών μέτρησης αιεφορίας και συνολικής επίδοσης των εφαρμοζόμενων πρακτικών²¹. Οι *Δείκτες Αιεφορίας*, ιδιαίτερα οι *Δείκτες Περιβαλλοντικής Αιεφορίας*, αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο ανάλυσης για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στην τουριστική βιομηχανία, διότι περιγράφουν το συνολικό σύστημα και συμβάλουν επικουρικά στη λήψη αποφάσεων. Η καινοτομία τους έγκειται στο

²¹ OECD (2001), Policies to enhance Sustainable Development, Paris.

γεγονός ότι παράλληλα με τους κλασικούς οικονομικούς δείκτες (ΑΕΠ, επενδύσεις, πληθωρισμός κ.ά.), αναπτύσσουν και χρησιμοποιούν κοινωνικούς (ανεργία, φτώχεια κ.ά.) και περιβαλλοντικούς (ατμοσφαιρική ρύπανση, παραγωγή αποβλήτων κ.ά.) δείκτες για τη μέτρηση της συνολικής απόδοσης της πολιτικής κάθε χώρας (Policy Performance Index – PPI) στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης και αειφορίας.

Η αυξανόμενη δημόσια ευαισθητοποίηση του κοινού για την προστασία του περιβάλλοντος, οι έκδηλες πλέον απόρροιες της ανεξέλεγκτης εκμετάλλευσης αυτού και η άμεση σύνδεση της ποιότητας του περιβάλλοντος με την ποιότητα ζωής και την ευχέρεια επιχειρηματικής δραστηριότητας, αποτελούν τους κυριότερους λόγους υιοθέτησης και σταθερής εξέλιξης της μέτρησης των περιβαλλοντικών πολιτικών. Διαχρονικά, οι πολιτικές προτεραιότητες εξελίσσονται και οι διαδικασίες για τη λήψη αποφάσεων ανασταλτικού ή επεμβατικού χαρακτήρα, απαιτούν ολοένα και περισσότερες, λεπτομερέστερες και πιο αξιόπιστες βάσεις δεδομένων και μετρήσεις. Παράλληλα, η διεθνοποίηση της τουριστικής δραστηριότητας και οι συνέργειες για το περιβάλλον αυξάνονται ραγδαία. Σε αυτό το πλαίσιο, οι χώρες στο σύνολό τους, αλλά και κάθε χώρα μεμονωμένα, επιθυμούν να μετρούν, να ελέγχουν και να αξιολογούν τις περιβαλλοντικές συνθήκες και τις τάσεις, ώστε να αυξηθεί η περιβαλλοντική υπευθυνότητά τους και να ολοκληρώνονται με επιτυχία οι εσωτερικοί στόχοι και οι διεθνείς υποχρεώσεις. Αρωγός σε αυτή τη διαδικασία είναι η ανάπτυξη των δεικτών²² περιβαλλοντικής αειφορίας.

Οι δείκτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διεθνές και σε εθνικό επίπεδο για την εκτίμηση της κατάστασης του περιβάλλοντος, τη μέτρηση της περιβαλλοντικής απόδοσης και την εκτίμηση της προόδου της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Μπορούν περαιτέρω να χρησιμοποιηθούν στον προγραμματισμό της εσωτερικής δραστηριότητας της χώρας, στη διευκρίνιση των πολιτικών στόχων και βεβαίως να θέσουν προτεραιότητες. Η ανάπτυξη των εναρμονισμένων διεθνών περιβαλλοντικών δεικτών γίνεται σε στενή συνεργασία με ένα πλήθος χωρών. Η πιο μεγάλη πρόκληση ενός συστήματος βιωσιμότητας είναι το πώς θα καταφέρει να συναθροίσει εντελώς διαφορετικά είδη πληροφοριών, με διαφορετικά συστήματα μέτρησης, σε ένα κατανοητό και χρήσιμο μήνυμα (Πατσιάς, 2012). Χρησιμοποιείται μια πραγματική προσέγγιση, αναγνωρίζοντας ότι δεν υπάρχει κανένα καθολικό σύνολο δεικτών, αλλά μάλλον διάφορα σύνολα, που εξυπηρετούν ποικίλους σκοπούς. Η **Επιστημονική Επιτροπή Περιβαλλοντικών Προβλημάτων (SCOPE)** υποστηρίζει ότι τα δύο βασικά χαρακτηριστικά των δεικτών είναι ότι ποσοτικοποιούν την πληροφορία, ώστε η σημασία της να γίνει πιο ξεκάθαρη, και ότι απλοποιούν πληροφορίες για σύνθετα φαινόμενα βελτιώνοντας με αυτό τον

²² Δείκτης είναι ένα μέτρο που επιτρέπει τον εντοπισμό και την αξιολόγηση προβλημάτων που υπάρχουν σε μία κοινότητα και στοχεύουν σε περιοχές όπου οι σύνδεσμοι μεταξύ οικονομίας, περιβάλλοντος και κοινωνίας είναι αδύναμοι.

τρόπο την επικοινωνία. Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά στους Δείκτες Βιώσιμης Ανάπτυξης οι Farrel και Hart (1998) δίνουν τον ακόλουθο ορισμό: «Είναι ένα μέτρο το οποίο παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για ένα φυσικό, κοινωνικό ή οικονομικό σύστημα, συνήθως σε αριθμητική μορφή, και το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει την κατάσταση του συστήματος, για να εντοπίσει αλλαγές σε αυτό ή να αναδείξει σχέσεις αιτίου – αποτελέσματος».

Ορισμένοι από τους περιβαλλοντικούς δείκτες είναι οι εξής:

- * **Πράσινοι χώροι:** Ποσοστό προστατευόμενων περιοχών, ταμιευτήρων και πάρκων, σε σχέση με τη συνολική έκταση και ποσοστό δέντρων στην πόλη σε σχέση με το μέγεθός της και τον πληθυσμό.
- * **Ενεργειακή Αποδοτικότητα:** Συνολικό ποσό εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ανά περιοχή μελέτης και ανά κάτοικο και ποσοστό της συνολικής ενέργειας που καταναλώνεται στην περιοχή μελέτης και προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές.
- * **Κινητικότητα:** Μέσος χρόνος μετακίνησης, σχετικό κόστος και ποσοστίαση χρήσης μέσων μετακίνησης.
- * **Ποιότητα νερού/Διαθεσιμότητα:** Συνολικός όγκος διαθέσιμου νερού, δείκτης ποιότητας νερού και ποσοστό του πληθυσμού που έχει επαρκή πρόσβαση σε ασφαλές και πόσιμο νερό.

Οι Περιβαλλοντικοί Δείκτες Αειφορίας μπορούν να συντεθούν περεταίρω σε τομεακό επίπεδο. Ο διαχωρισμός αυτός επιτρέπει την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και τομεακών πολιτικών από τους ιθύνοντες, τον έλεγχο της χρήσης των διαθέσιμων φυσικών πόρων και την αποδέσμευση των περιβαλλοντικών πιέσεων από την οικονομική ανάπτυξη. Τα κυριότερα ζητήματα που διαπραγματεύονται οι τομεακοί δείκτες αφορούν τα κάτωθι:

- * Περιβαλλοντική ζημία
- * Περιβαλλοντικές δαπάνες
- * Δομές τιμών & Εμπορικές πτυχές
- * Φορολογία και επιχορηγήσεις
- * Χρήση των (φυσικών) πόρων
- * Παραγωγή ρύπου και αποβλήτων

- * Ζητήματα κινδύνου και ασφάλειας
- * Σχετικά αποτελέσματα και προκύπτουσες περιβαλλοντικές συνθήκες
- * Επιλεγμένες άμεσες απαντήσεις

Η χρήση Περιβαλλοντικών Δεικτών επηρεάζει κυρίως δύο λειτουργίες. Αρχικά, συρρικνώνεται ο αριθμός των μετρήσεων και των παραμέτρων που θα έπρεπε υπό άλλες συνθήκες να εξετάζονται για να παραχθούν σαφή και ακριβή ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα. Την ίδια στιγμή, οι Περιβαλλοντικοί Δείκτες απλοποιούν τη διαδικασία σύγκρισης των αποτελεσμάτων, ζήτημα που προσθέτει ορισμένα ερωτηματικά στην εγκυρότητα και την πληρότητα των αποτελεσμάτων. Για να υπάρξει ένα αξιόπιστο σύστημα δεικτών μέτρησης της επίδοσης κάθε χώρας στα θέματα που μας ενδιαφέρουν – ήτοι Περιβαλλοντική Προστασία και Αειφορία –, πρέπει να οριστεί δεσμευτική συμφωνία και κοινή αποδοχή σε διεθνές επίπεδο επί των θεματικών ενότητων που ελέγχονται, του είδους και του αριθμού των δεικτών που θα χρησιμοποιούνται ανά θεματική ενότητα, του Συντελεστή Βαρύτητας κάθε δείκτη και της μεθόδου αξιολόγησής του, καθώς και ένας αναγνωρισμένος διεθνής φορέας που θα αναλάβει αυτό το έργο. Σε κάθε περίπτωση και ανεξάρτητα από τις αδυναμίες και τα τυχόν μειονεκτήματα που έχει η πρακτική των Δεικτών Αειφορίας και των *Περιβαλλοντικών Οικονομικών*, αμφότερα βαδίζουν προς την ορθή κατεύθυνση. Η επιστημονική δηλαδή θεώρηση της *σχέσης περιβάλλοντος, κοινωνίας και οικονομίας* είναι επιθυμητή και μπορεί να συμβάλει τελικά στην καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης ανά χώρα, στη συγκριτική μελέτη μεταξύ χωρών και περιφερειών και βάσει αυτών στη θέση στόχων και στην ανάπτυξη και παρακολούθηση τελικά ανάλογων αειφόρων αναπτυξιακών πολιτικών. Ένα σημαντικό κριτήριο, που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν, είναι η δυνατότητα συγκρισιμότητας των περιβαλλοντικών δεικτών για την αποφυγή τυχόν παρερμηνείας. Παράλληλα, ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται η (χρονική) σχετικότητα των δεικτών αυτών, αναφορικά με την χρονική απόκλιση μεταξύ της περιόδου συλλογής των δεδομένων και της περιόδου δημοσίευσης των αποτελεσμάτων.

Η συνοχή μεταξύ των περιβαλλοντικών και οικονομικών συστημάτων πληροφοριών είναι ουσιαστική για να εγκαταστήσει τις συνδέσεις μεταξύ των περιβαλλοντικών και οικονομικών μεταβλητών, να αναλύσει τις περιβαλλοντικές πιέσεις που ασκούνται από τους διαφορετικούς οικονομικούς τομείς και να διακρίνει τις κυβερνητικές απαιτήσεις από εκείνες του επιχειρησιακού του ιδιωτικού τομέα (Φούτρη, 2006).

2.7 Περιβαλλοντική Ηθική και Τουρισμός

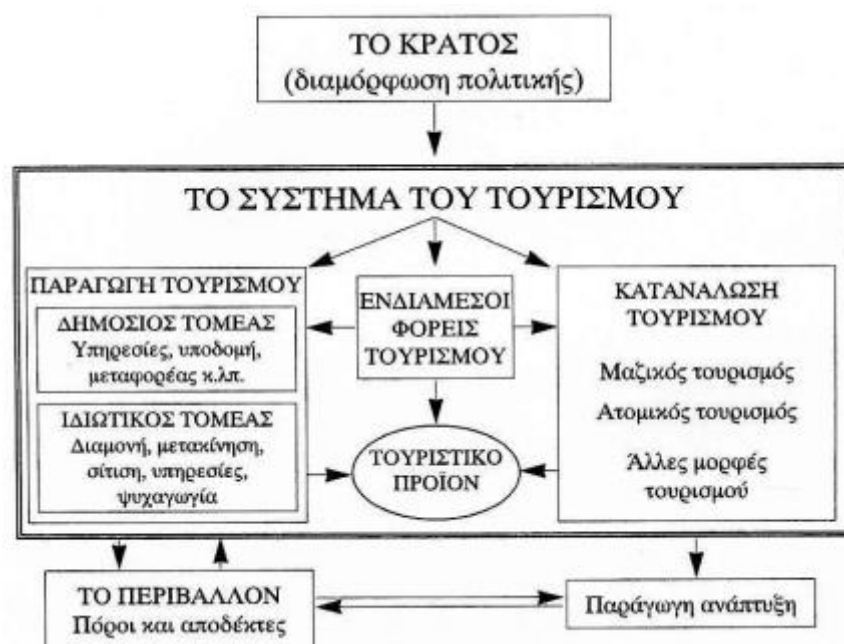
Η εξέταση ζητημάτων ηθικής στο πλαίσιο του τουρισμού μας φέρνει αναπόφευκτα αντιμέτωπους με τις αρνητικές συνέπειες του τουρισμού και γενικότερα με ό,τι θεωρείται ανήθικο, παράνομο ή βλαβερό. Η **Περιβαλλοντική Ηθική**, έκανε την εμφάνισή της τη δεκαετία του 1970 σαν φιλοσοφικός κλάδος της *Εφαρμοσμένης Ηθικής*. Η ηθική είναι συνολικά αιχμάλωτη της έννοιας της οικονομικοποίησης, που προωθείται από την ανάπτυξη αρχών συσχετιζόμενων με τον αποτελεσματικό συνδυασμό πόρων (Καρβούνης & Γεωργακέλλος, 2003). Ένα από τα κυρίαρχα ηθικά ζητήματα που εξετάζει είναι η σχέση ανθρώπου και φυσικού περιβάλλοντος, αφού το διαταρακτικό αυτό δίπολο περνάει μέσα από την ανθρώπινη δραστηριότητα και η αμετροεπής ανθρώπινη επέμβαση εις βάρος της φύσης και προκαλεί ανεπανόρθωτες συνέπειες, που διακυβεύουν την εν λόγω σχέση. Η ηθική στον τουρισμό αφορά θέματα καταστροφής του περιβάλλοντος, αλλοίωσης της κοινωνικής και πολιτισμικής υφής των τόπων υποδοχής τουριστών, μετακίνησης πληθυσμών, εκμετάλλευσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία και ανάπτυξης ειδών τουρισμού με αμφίβολη ηθική υπόσταση. Για να τεθεί ένα μέτρο ελέγχου σε τέτοιου είδους συμπεριφορές κρίθηκε αναγκαία η υιοθέτηση Κωδίκων Ηθικής και Δεοντολογίας, οι οποίοι θέτουν το πλαίσιο της αποδεκτής συμπεριφοράς. Αναπτύχθηκαν πολλοί **Κώδικες Ηθικής**, τόσο από διεθνείς οργανισμούς και ενώσεις, όσο και από την τουριστική βιομηχανία, και παρότι τα κείμενα αυτά δεν αποτελούν παρά διακηρύξεις Αρχών χωρίς δεσμευτική ισχύ, η αξία και η χρησιμότητά τους είναι προφανής και εγνωσμένη²³. Σε αυτό το πνεύμα κινείται και ο **Παγκόσμιος Κώδικας Αρχών για το Τουρισμό** που υιοθέτησε ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. Ο Κώδικας αυτός θέτει το πλαίσιο αναφοράς για τη βιώσιμη ανάπτυξη του παγκόσμιου τουρισμού (UNWTO, 2007).

²³ Υπουργείο Τουρισμού – Παγκόσμιος Κώδικας Ηθικών Αρχών Τουρισμού.

Κεφάλαιο 3^ο Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Πιστοποιήσεις & Οικολογική Σήμανση

3.1 Το σύστημα του Τουρισμού και η Συνεισφορά των Προτύπων

Η τουριστική ανάπτυξη των τελευταίων ετών έχει εντείνει τις ανησυχίες αναφορικά με την ποσότητα και την ποιότητα του φυσικού και του δομημένου περιβάλλοντος. Το γενικευμένο, όπως και το άμεσο περιβάλλον, επηρεάζουν και επηρεάζονται από τις τουριστικές δραστηριότητες και τις πρακτικές της φιλοξενίας σε ένα αλληλένδετο σχήμα με συνιστώσες το κράτος – αναφορικά με τη διαμόρφωση της πολιτικής, – το σύστημα του τουρισμού – από την παραγωγή έως την κατανάλωσή του – και βεβαίως το φυσικό περιβάλλον και την ανάπτυξη, όπως φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Εικόνα 2, Γενικευμένο Σύστημα Τουρισμού. Πηγή: Μπριασούλη, Ε. (2000) Τουριστική Ανάπτυξη: Πολυεπιστημονικές Προσεγγίσεις.

Η συνεισφορά των *Προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης* στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων έχει επισημανθεί, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, τόσο σε ακαδημαϊκό επίπεδο όσο και στον επιχειρηματικό κόσμο. Ως **Πρότυπο** μπορεί να οριστεί «ένα σύνολο προδιαγραφών που προσδιορίζουν (μερικά ή ολικά) τα χαρακτηριστικά μίας υλικής (ή μη) οντότητας.» (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Ειδικότερα, τα **Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ)** είναι εργαλεία εθελοντικού χαρακτήρα εφαρμογής, τα

οποία προσφέρουν μία ολιστική, συστηματική και καθολική προσέγγιση στο αντικείμενο της εταιρικής περιβαλλοντικής διαχείρισης και ως βασική εκκροή – στόχο έχουν τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων. Όταν τα βιομηχανικά πρότυπα δημιουργηθούν και υιοθετηθούν από την επιχείρηση – απαιτείται ενσωμάτωση με τις υπάρχουσες πολιτικές και ισχύουσες διαδικασίες των ήδη υιοθετημένων συστημάτων διοίκησης –, τα πρότυπα αποτελούν ένα κοινώς αποδεκτό σημείο αναφοράς για κάθε εμπλεκόμενο στην αλυσίδα αξίας της επιχείρησης. Άρρηκτα συνδεδεμένη με την εφαρμογή είναι και η επονομαζόμενη πιστοποίηση (certification) ενός ΠΣΔ. Τα πιστοποιητικά φέρουν την επωνυμία του αντίστοιχου ΠΣΔ και αποτελούν μία διεθνώς αναγνωρίσιμη απόδειξη εφαρμογής (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Τα **Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Environmental Management System EMS)** αποτελούν την εξέλιξη των Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Γεωργακέλλος, 2022). Δύο (2) είναι τα κυρίαρχα πρότυπα που αφορούν Πρότυπα Συστήματα Διαχείρισης στη Διαχείριση Περιβάλλοντος (ΣΠΔ), το **Διεθνές Πρότυπο ISO14001** και το **Κοινοτικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS)**. Η σειρά των προτύπων ISO 14000 περιλαμβάνει Διεθνή Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν ή να ενισχύσουν την περιβαλλοντική τους πολιτική, να επιδιώξουν και να μετρήσουν την περιβαλλοντική τους απόδοση. Οι ρίζες του προτύπου βρίσκονται στα πορίσματα του Συνεδρίου των Ηνωμένων Εθνών για το περιβάλλον και την ανάπτυξη, που πραγματοποιήθηκε στο Ρίο το 1992. Η δέσμευση της διεθνούς κοινότητας για την προστασία του περιβάλλοντος είχε ως άμεσο αποτέλεσμα την έκδοση των πρώτων σχετικών εθνικών και μετέπειτα, διεθνών προτύπων (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Η σειρά ISO 14001 βασίζεται στην ανάγκη καταγραφής των διεργασιών παραγωγής προϊόντος (ή παροχής υπηρεσίας) και, κυρίως, της συσχέτισης αυτών με περιβαλλοντικές εισροές (χρήση φυσικών πόρων) και εκροές (αέρια ρύπανση, στερεά απορρίμματα και υγρά απόβλητα), με στόχο τη μείωση κατανάλωσης πόρων και της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης, μέσω της βελτίωσης των διεργασιών (φάση παραγωγής), των προϊόντων (σε όλο τον κύκλο διανομής, χρήσης και τελικής διάθεσης) προβάλλοντας την ανακύκλωση. Αντίστοιχα, το σύστημα EMAS καθιερώνεται με τον **κοινοτικό Κανονισμό 1836/93** της 29^{ης} Ιουνίου 1993 και αποτελεί Ευρωπαϊκό Πρότυπο Διαχείρισης, με κύριο σκοπό να συμβάλλει την ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών πολιτικών με τις δεσμεύσεις της *Συνθήκης του Maastricht* (1992). Είναι ένα σύστημα σύγχρονης διαχείρισης περιβάλλοντος, διαφάνειας και συμμετοχής και από το 2001 μπορούν να συμμετέχουν στο EMAS όλοι οι τομείς οικονομικής δραστηριότητας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Μία επιχείρηση που επιθυμεί να καταχωρηθεί στο σύστημα θα πρέπει να θέσει στόχους βελτίωσης των περιβαλλοντικών της επιδόσεων, όπως λόγου χάρη, μείωση ρύπανσης, ανακύκλωση αποβλήτων, εξοικονόμηση ενέργειας κ.ά. και να επέμβει με τις αναγκαίες διοικητικές αλλαγές ώστε να το επιτύχει.

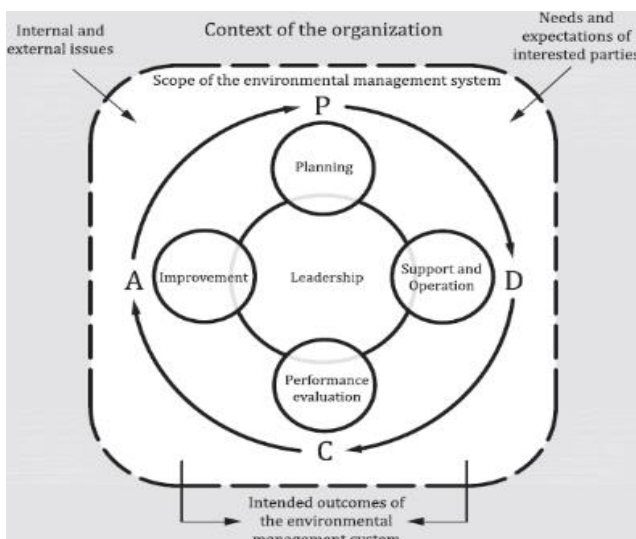
Η προώθηση των ΣΠΔ για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τις μονάδες φιλοξενίας είναι, σε θεωρητικό επίπεδο, πιο πρόσφορη από ότι σε άλλους κλάδους. Η δεδομένη περιβαλλοντική ευαισθησία του τουριστικού κλάδου είναι ο κυρίαρχος λόγος, αφού το περιβάλλον είναι στην ουσία του τμήμα της συνολικής παρεχόμενης εμπειρίας και η διατήρησή του αποτελεί επιταγή επιβίωσης για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Επιπροσθέτως, οι μονάδες φιλοξενίας και εν γένει οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαθέτουν μοναδικά κανάλια επικοινωνίας με τους καταναλωτές – κοινό, ώστε να προβάλλουν τη δράση τους σε κάθε επίπεδο. Η περιβαλλοντική πολιτική μπορεί ακραιφνώς να επηρεάσει τόσο την επιλογή του καταναλωτικού κοινού, αλλά και τις σχέσεις με τους προμηθευτές, τους tour operators, τουριστικά γραφεία κ.ά. Τέλος, ο έντονος ανταγωνισμός στον κλάδο, ιδίως σε αγορές με ανεπτυγμένη οικολογική συνείδηση, ωθεί τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να τροποποιήσουν τις διαδικασίες τους, με στόχο τη βελτίωση του περιβαλλοντικού τους προφίλ και κάτ' επέκταση του προϊόντος του.

Σε πρακτικό επίπεδο, η εφαρμογή και η υιοθέτηση των ΣΠΔ περιπλέκεται και εμφανίζονται εμπόδια, ορισμένα από τα οποία αφορούν τις ως έχουσες υποδομές και εγκαταστάσεις και δυσχεραίνουν τη διαδικασία ενσωμάτωσης των συστημάτων αυτών ανεξαρτήτως κλάδου, ενώ άλλα άπτονται ειδικά των ζητημάτων της τουριστικής βιομηχανίας. Ειδικότερα, τα προβλήματα που αφορούν την ασφαλή απόθεση στερεών και τυχόν επικίνδυνων αποβλήτων σε αρκετές βιομηχανικές περιοχές (και κάτ' επέκταση σε ορισμένες τουριστικές περιοχές) συμπλέκουν ένα αβέβαιο καθεστώς αμφισβητούμενης νομιμότητας, λόγω της απουσίας ελέγχου. Οι εφαρμοσθείσες πρακτικές στη λογική του «ο ρυπαίνων πληρώνει» που έχουν εφαρμοσθεί και τεθεί σε ισχύ τις τελευταίες δεκαετίες δε φαίνεται να αποδίδουν ικανοποιητικά υπό το πρίσμα της περιβαλλοντικής διοίκησης. Παράλληλα, σημαίνουσα διαφαίνεται η έλλειψη, σε πολλές περιπτώσεις, εταιρειών ανακύκλωσης εξειδικευμένου εξοπλισμού και τεχνογνωσίας ή αξιοποίησης υλικών (λ.χ. γυαλί και χαρτί) που αποτελούν απόβλητα για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Ένα από τα βασικότερα εμπόδια είναι η παγιωμένη νοοτροπία ορισμένων διοικήσεων που αντιτίθεται στη δημοσιοποίηση στοιχείων της πολιτικής για την περιβαλλοντική διαχείριση, γεγονός που έρχεται σε διαμετρικά αντίθετη φιλοσοφία από τον πυρήνα των ΣΠΔ. Τα ίδια προάγουν τη διαφάνεια, την εξωστρέφεια και θεωρούν τα τις δύο αυτές επιχειρηματικές αρετές βασικά εργαλεία επικοινωνίας και επιχειρηματικής ανάπτυξης. Τέλος, η εποχική λειτουργία της πλειονότητας των ελληνικών ξενοδοχειακών μονάδων, ως θερινά τουριστικά θέρετρα αναψυχής, δημιουργεί προβλήματα στην ανάπτυξη και στη λειτουργία των ΣΠΔ. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων της επιχείρησης που αποτελείται κυρίως από εποχιακούς υπαλλήλους, οι οποίοι αλλάζουν σε ετήσια βάση (Γιαννόπαπας, 2011).

3.2 Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001

Ο σκοπός του **Διεθνούς Προτύπου ISO 14001** είναι να παρέχει στους οργανισμούς ένα πλαίσιο για την προστασία του περιβάλλοντος και την ανταπόκριση στις μεταβαλλόμενες περιβαλλοντικές συνθήκες σε ισορροπία με τις κοινωνικό-οικονομικές ανάγκες. Μια συστηματική προσέγγιση στην Περιβαλλοντική Διαχείριση μπορεί να παρέχει στην ανώτατη Διοίκηση πληροφορίες για την οικοδόμηση διαχρονικής επιτυχίας και τον εντοπισμό επιλογών για τη συνεισφορά στη βιώσιμη ανάπτυξη με (ΕΛΟΤ, EN ISO 14001: 2015):

- * Προστασία του περιβάλλοντος μέσω της πρόληψης ή της μείωσης των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων,
- * Μείωση των πιθανών δυσμενών επιδράσεων των περιβαλλοντικών συνθηκών στον οργανισμό,
- * Υποστήριξη του οργανισμού στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσης
- * Βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης,
- * Έλεγχο ή επηρεασμό του τρόπου που τα παρεχόμενα προϊόντα και οι υπηρεσίες σχεδιάζονται, κατασκευάζονται, διανέμονται, καταναλώνονται και απορρίπτονται αξιοποιώντας την προσέγγιση του κύκλου ζωής, που μπορεί να περιλαμβάνει την ακούσια μετατόπιση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε άλλα σημεία του κύκλου ζωής,
- * Επίτευξη χρηματοοικονομικών και λειτουργικών ωφελημάτων από την εφαρμογή φιλικών προς το περιβάλλον εναλλακτικών λύσεων που ενισχύουν τη θέση του οργανισμού στην αγορά, και,
- * Γνωστοποίηση των περιβαλλοντικών πληροφοριών στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη.



Εικόνα 3, Σχέση κύκλου βελτίωσης και πλαισίου του Διεθνούς Προτύπου ISO 14001:2015. Πηγή: TUV Austria Group.

Η βάση για την προσέγγιση που διέπει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εδράζεται στον κύκλο βελτίωσης: *Σχεδιάζω – Εκτελώ – Ελέγχω – Βελτιώνω (Plan – Do – Check – Act, PDCA)*. Η υιοθέτηση του παρόντος προτύπου από μόνη της δεν εγγυάται τα βέλτιστα περιβαλλοντικά αποτελέσματα και μπορεί να διαφέρει από τον ένα οργανισμό στον άλλο, λόγω του διαφοροποιημένου πλαισίου λειτουργίας. Οι βασικές αρχές πίσω από

το εν λόγω πρότυπο αφορούν τις μεγαλύτερες προσδοκίες της ανώτατης διοίκησης για την κατανόηση των περιβαλλοντικών θεμάτων του οργανισμού, την υποστήριξη των ΣΠΔ και τελικά τη βελτίωση της επίδοσής του. Περιλαμβάνει συγκεκριμένες και σαφώς ορισμένες δεσμεύσεις για την αειφορία και την κοινωνική υπευθυνότητα, ενώ επεκτείνει παράλληλα την περιβαλλοντική επιρροή στην αλυσίδα προμηθειών. Η ευρύτερη στρατηγική αντίληψη του περιβαλλοντικού πλαισίου του εκάστοτε οργανισμού που επιλέγει να συμμορφωθεί με τις προϋποθέσεις του, συμπεριλαμβάνει τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και βεβαίως τη χρήση δεικτών βελτίωσης, στη λογική της ποσοτικής αποτύπωσης και παρακολούθησης της αειφορίας. Επιπλέον, το ISO 14001 θέτει σα βασικές απαιτήσεις την αξιοποίηση των ευκαιριών για τη χρήση του περιβαλλοντικού σχεδιασμού ως ένα εργαλείο για την βελτίωση και δίνει τη δυνατότητα για επίδειξη περιβαλλοντικής νομοθετικής συμμόρφωσης του οργανισμού σε διαρκή βάση.

Οι απαιτήσεις των Προτύπων αφορούν το σύστημα διοίκησης ενός οργανισμού, καλύπτοντας και τις τέσσερις κύριες Λειτουργίες Διοίκησης. Παρότι πολυάριθμες και συχνά διεσπαρμένες στις διαφορετικές ενότητες που απαρτίζουν κάθε μεμονωμένο πρότυπο, οι κύριες απαιτήσεις των ΠΣΔ μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο βασικές κατηγορίες: *τις εξειδικευμένες απαιτήσεις και τις γενικές απαιτήσεις ή δομικά στοιχεία* (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Οι *εξειδικευμένες απαιτήσεις* άπτονται άμεσα της εκάστοτε εκροής – στόχου και προσδιορίζουν τα συγκεκριμένα δεδομένα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψιν για τον αποτελεσματικό έλεγχο της εκροής στόχου, ήτοι για το ISO 14001 οι περιβαλλοντικές επιδόσεις. Σε αντίθεση με τις εξειδικευμένες απαιτήσεις, οι *γενικές απαιτήσεις*, ονομάζονται και *δομικά στοιχεία (building blocks)* των προτύπων, δε σχετίζονται άμεσα με την εκάστοτε εκροή – στόχο καθορίζουν όμως την επιλεχθείσα προσέγγιση για την άσκηση της διοίκησης, προσδιορίζοντας τα συστημικά χαρακτηριστικά του συστήματος διοίκησης (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Η αποτελεσματικότητα ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης δεν εξαρτάται πρωτίστως από την υπό έλεγχο εκροή – στόχο, αλλά από τις επιμέρους αρχές διοίκησης που εφαρμόζει (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Όλες οι νεότερες εκδόσεις των ΣΠΔ καθώς και των νέων ΠΣΔ σταδιακά συγκλίνουν αναφορικά με την ομαδοποίηση των δομικών στοιχείων τους. Ο βαθμός κατά τον οποίο εμφανίζεται καθώς και η αποδιδόμενη σημασία ενός δομικού στοιχείου μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το πρότυπο, η βασική όμως κωδικοποίηση που δίδεται από τους συγγραφείς Δερβιτσιώτη & Λαγοδήμο (2007) έχει ως εξής:

- * Σαφής Πολιτική Διαχείρισης
- * Διοίκηση με στόχους
- * Διοίκηση βάσει διεργασιών

- * Ορθολογική οργάνωση
- * Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας
- * Συνεχής έλεγχος λειτουργίας
- * Αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσλειτουργιών
- * Άρτια προετοιμασμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό

Τα οφέλη υιοθέτησης ενός *Συστήματος Διαχείρισης Περιβάλλοντος ISO 14001* εκτείνονται σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής δραστηριότητας των οργανισμών και αποτελούν τον πυρήνα σημειόντων αλλαγών στη διοικητική φιλοσοφία. Η εφαρμογή του προτύπου ISO 14001 είναι διακλαδική, και πλέον, η διαρκώς αυξανόμενη ευαισθησία για την περιβαλλοντική προστασία, διευρύνει το πεδίο εφαρμογής πέρα από αμιγώς κλάδους υψηλής περιβαλλοντικής όχλησης. Το λεπτομερές εγχειρίδιο για τη (σταδιακή) μετάβαση μίας επιχείρησης σε περισσότερο φιλοπεριβαλλοντικό επίπεδο, προσφέρει ένα κίνητρο εμπλοκής της διεθνή αναγνώριση, με ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και δυνατότητα αύξησης του κατακτηθέντος μεριδίου αγοράς. Παράλληλα, το συγκεκριμένο πρότυπο αποδίδει ιδιαίτερο βάρος στην ευρεία διάχυση, εντός και κυρίως εκτός του οργανισμού, της σχετικής πολιτικής περιβαλλοντικής διοίκησης. Επιπλέον, παρέχει συγκεκριμένες απαιτήσεις που αφορούν στην εξασφάλιση των τιθέμενων γενικών στόχων με την εκάστοτε ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία (Δερβιτσιώτης & Λαγοδήμος, 2007). Η υιοθέτηση βελτιώσεων στον τρόπο εργασίας καθώς και η φιλοσοφία καταγραφής ατυχημάτων εισαγάγουν στον οργανισμό την έννοια της πρόληψης και της εμπλοκής της περιβαλλοντικής διάστασης στο σχεδιασμό των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Αποτύπωση της Παρούσας Κατάστασης της βελτίωση δύναται να επιφέρει σημαντικές αλλαγές, όπως επί παραδείγματι, τον περιορισμό στην κατανάλωση των πόρων με τη μείωση στη χρήση χαρτιού, την εγκατάσταση λαμπτήρων τύπου LED, την ανακύκλωση, τη χρήση βιοδιασπώμενων υλικών, την ενεργειακή αναβάθμιση των εγκαταστάσεων κ.ά. Καταληκτικά, επισημαίνεται ότι, σε αντίθεση με το πρότυπο ποιότητας ISO 9001, το ISO 14001 δεν προσδιορίζει ποιες συγκεκριμένες δραστηριότητες έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, επιβάλλει όμως στην ίδια την επιχείρηση να προσδιορίζει συστηματικά τις δραστηριότητες αυτές.

Ένα κρίσιμης σημασίας ερώτημα είναι η υπόδειξη μίας μεθόδου παρακολούθησης, αξιολόγησης και ελέγχου της προσαρμογής της παρούσας κατάστασης και της ισχύουσας θέσης ως προς τους στόχους που έχουν τεθεί σαφώς στην πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης. Η μέθοδος αυτή βασίζεται κατά κύριο λόγο στη συγκριτική αποτύπωση των περιεχομένων τριών πινάκων. Ο πρώτος πίνακας αφορά ποσοτικές μετρήσεις και αποτελέσματα σχετικά με τις πραγματικές επιπτώσεις στο περιβάλλον (*Environmental Effects Register*). Ο δεύτερος περιλαμβάνει μεγέθη και στόχους (*Environmental Objectives*

Register) της πολιτικής που έχουν υιοθετηθεί από την επιχείρηση στο προηγούμενο βήμα. Τέλος, ο τρίτος και τελευταίος πίνακας αναφέρει τα αντίστοιχα μεγέθη που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και το θεσμικό περιβάλλον εφαρμογής (*Environmental Regulations Register*).

3.3 Κοινοτικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS)

Το **Κοινοτικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS)**²⁴ είναι ένα Ευρωπαϊκό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης για τους διάφορους οργανισμούς, που αποσκοπεί στη διαρκή οικολογική πρόοδο των βιομηχανικών δραστηριοτήτων, υποχρεώνοντας τις επιχειρήσεις σε αξιολόγηση της οικολογικής απόδοσης των εγκαταστάσεών τους, καθώς και σε διαρκή ενημέρωση του κοινού. Στο EMAS μπορούν να συμμετέχουν εθελοντικά ελληνικές επιχειρήσεις αλλά και οργανισμοί και έχει ως στόχο την αναγνώριση των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Είναι ένα σύστημα σύγχρονης διαχείρισης περιβάλλοντος, διαφάνειας και συμμετοχής (Γεωργακέλλος, 2022). Από την 11^η Ιανουαρίου 2010 τέθηκε σε ισχύ ο νέος **Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1221/2009** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Νοεμβρίου 2009, για την εκούσια συμμετοχή των οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου (EMAS III), ο οποίος καταργεί τον **Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 761/2001** καθώς επίσης και τις **Αποφάσεις της Επιτροπής 2001/681/ΕΚ και 2001/193/ΕΚ**, οι οποίες περιλαμβάνονται πλέον στον αναθεωρημένο Κανονισμό. Για την εφαρμογή του τίθενται ορισμένες προϋποθέσεις για τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις και οργανισμούς, οι οποίες δύναται να απαιτούν χρόνο για να στηθεί το σύστημα, ο οποίος αυξάνεται αναλογικά σε σχέση με το μέγεθος της επιχείρησης και την ενδεχόμενη πολυπλοκότητα της διαδικασίας παραγωγής. Την ίδια στιγμή κρίνεται απαραίτητη η συλλογή νομικών, τεχνικών και περιβαλλοντικών στοιχείων και πληροφοριών για την κατάρτιση ενός προγράμματος περιβαλλοντικής δράσης. Αποτελούν υποχρέωση της επιχείρησης – οργανισμού η καταγραφή λεπτομερών διαδικασιών και κανόνων για την περιβαλλοντική πολιτική και βεβαίως η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων μέσω εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας. Για την ορθή εφαρμογή των προτύπων απαιτείται η κατανομή καθηκόντων και, τις περισσότερες φορές, η συμβολή ενός εξωτερικού συμβούλου είναι αναγκαία για την εισαγωγή του συστήματος και την επιτυχή μετάβαση της μονάδας σε εφαρμογή και υιοθέτηση του συστήματος.

²⁴ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. [761/2001](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Μαρτίου 2001 για την εκούσια συμμετοχή οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου (EMAS).

Τα οφέλη υιοθέτησης του EMAS είναι παρόμοια με τα αντίστοιχα οφέλη του προτύπου ISO 14001. Στο Κοινοτικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εντοπίζονται δύο βασικές κατηγορίες ωφελειών, καταναμεμημένα ως **εσωτερικά** και ως **εξωτερικά οφέλη**. Αρχικά, τα εσωτερικά οφέλη αφορούν τον πυρήνα του οργανισμού ενδοεταιρικά και εκτείνονται τόσο σε ποσοτικά όσο και ποιοτικά οφέλη. Βασική είναι η βελτίωση της εταιρικής εικόνας, μέσω της γνωστοποίησης της περιβαλλοντικής προόδου και της δέσμευσης για την προστασία του περιβάλλοντος. Δίδεται η δυνατότητα για πιθανές αποταμιεύσεις ενέργειας και πόρων, ενώ ταυτόχρονα μειώνεται το συνολικό κόστος παραγωγής μακροπρόθεσμα και των εξόδων μεσοπρόθεσμα. Η εσωτερική επικοινωνία βελτιώνεται και το ηθικό των εργαζομένων βελτιώνεται, διότι είναι διάχυτη ενδοεταιρικά η κουλτούρα – φιλοσοφία της συνέπειας στην περιβαλλοντική διαχείριση και οι εκσυγχρονισμένες διαδικασίες και πολιτικές οδηγούν σταδιακά σε εκσυγχρονισμό της διοίκησης και της στρατηγικής τοποθέτησης των αρμοδίων. Σε αντιστοιχία με τα εσωτερικά οφέλη, η επιχείρηση που αποφασίζει να συμμορφωθεί κατά EMAS, απολαμβάνει και ορισμένα εξωτερικά οφέλη, τα οποία σχετίζονται με την εικόνα της και τις σχέσεις που διατηρεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Λόγω της αναγκαίας συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική νομοθεσία, η επικοινωνία με τις Αρχές (κρατικές και ευρωπαϊκές) είναι καλύτερη και ταυτόχρονα, βελτιώνεται η συναλλακτική θέση της επιχείρησης με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τις ασφαλιστικές εταιρίες. Επιπρόσθετα, το σύστημα EMAS αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην απόκτηση μελλοντικών δημόσιων συμβολαίων με αποτελέσματα «χιονοστιβάδας» στους προμηθευτές. Η διαδικασία καταχώρισης στο EMAS είναι διαφανής, το δε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ελέγχεται από ανεξάρτητο τρίτο φορέα, γεγονός που διασφαλίζει την αξιοπιστία του συστήματος. Μόνο οι καταχωρισμένες επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν τον λογότυπο του EMAS.

3.4 Σύγκριση προτύπων ISO 14001 και EMAS

Ο κανονισμός EMAS δε λειτουργεί ανταγωνιστικά με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 14001, αλλά το χρησιμοποιεί ως βάση για την εφαρμογή του. Η αντιπαραβολή των δύο συστημάτων, του προτύπου ISO 14001 και του συστήματος EMAS, σε σύγκριση αυτών, παρουσιάζει ορισμένες ομοιότητες αλλά και διαφορές, των οποίων η συνοπτική αναφορά κρίνεται απαραίτητη για την θεωρητική περιχαράκωση, στο πλαίσιο της εκπόνησης της εν λόγω εργασίας. Αμφότερα είναι Πρότυπα Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και στόχος τους είναι να βοηθήσουν επιχειρήσεις και οργανισμούς που τα εφαρμόζουν να μειώσουν τις αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους στο περιβάλλον. Για τη διαδικασία αυτή απαιτούν από τις επιχειρήσεις τη λήψη μίας σειράς μέτρων, τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων και τον εξωτερικό έλεγχο, με το γενικό κόστος πιστοποίησης να

κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα και τα αποτελέσματα της υιοθέτησης να μη διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους. Το ISO 14001 πιστοποιείται διεθνώς, ενώ το EMAS, ακόμη και στην 3^η τροποποίησή του (EMAS III) μπορεί να πιστοποιεί χώρες εκτός ΕΕ, όμως η πιστοποίηση πρέπει να γίνει από κράτος – μέλος. Το διεθνές πρότυπο δεν απαιτεί κρατική επικύρωση σε σχέση με το EMAS του οποίου οι απαιτήσεις είναι υψηλότερες και περισσότερο πολύπλοκες. Επιπλέον, το ISO μπορεί να εφαρμοστεί είτε τμηματικά, είτε συνολικά μέσα στην επιχείρηση, ενώ το ευρωπαϊκό Πρότυπο χρίζει εφαρμογής μόνο συνολικά. Τέλος, αξιοσημείωτη διαφορά των δύο συστημάτων αποτελεί η υποχρέωση δημοσιοποίησης της περιβαλλοντικής πολιτικής από το EMAS, γεγονός που αυξάνει τη διαφάνεια και την εταιρική δέσμευση λόγω της ευρείας γνωστοποίησης.

Σύμφωνα με το *Center on Ecotourism and Sustainable Development (Bien)*, τα προγράμματα πιστοποίησης διαφοροποιούνται μεταξύ τους και με βάση άλλους παράγοντες, όπως το αν αξιολογούν τη διαδικασία ή το αποτέλεσμα, αν υπάρχουν πολλαπλά επίπεδα κατηγοριοποίησης ή αποδοχή/ απόρριψη των υποψήφιων, αλλά και αν το πρόγραμμα χαρακτηρίζεται ως πιστοποίηση ή οικολογική ετικέτα. Ο έλεγχος των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης γίνεται τόσο ενδοεταιρικά (Internal Audit), όσο και από εξωτερικούς συνεργάτες – συμβούλους, και κατ' ουσίαν αποσκοπεί στην αναθεώρηση και στον επαναπροσδιορισμό οποιουδήποτε συστατικού στοιχείου του συστήματος που αποκλίνει από τους ολιστικούς στόχους (στρατηγική, πολιτική, στόχοι και σκοποί, εργαλεία και μέσα καταγραφής – ελέγχου), όπως αυτοί έχουν τεθεί.

3.5 EU Ecolabel

Το **Ευρωπαϊκό Σήμα Ecolabel** αποτελεί μία εθελοντική σήμανση αειφορίας που τέθηκε σε ισχύ από το 1992, με σκοπό την παρότρυνση των επιχειρήσεων για πρακτικές φιλικότερες προς το περιβάλλον, σε μία ολιστική προσπάθεια προώθησης των αειφόρων και βιώσιμων μονάδων. Υπάγεται στον **Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 66/2010** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Νοεμβρίου 2009, σχετικά με το οικολογικό σήμα της ΕΕ (EU Ecolabel).²⁵ Το οικολογικό σήμα της ΕΕ αποτελεί χαρακτηριστική ένδειξη συμμόρφωσης με υψηλά περιβαλλοντικά πρότυπα και επικοινωνεί στο καταναλωτικό κοινό τις βιώσιμες πρακτικές της διαπιστευμένης επιχείρησης. Ειδικότερα, το Ecolabel σήμα αποδεικνύει στους πελάτες και στους δυνητικούς καταναλωτές του προϊόντος ή της υπηρεσίας ότι η επιχείρηση πληροί αυστηρά οικολογικά κριτήρια, στοιχείο που επαληθεύεται από τρίτο ανεξάρτητο μέρος και χρίζει εύκολης αναγνώρισης σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Τα κριτήρια

²⁵ Βλέπε *Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 66/2010*, Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 30.1.2010.

αξιολόγησης καταλληλότητας είναι ιδιαίτερα αυστηρά, βασίζονται σε επιστημονική τεκμηρίωση και συναποφασίζονται, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ύστερα εκτεταμένων διαβουλεύσεων μεταξύ ειδικών επιστημόνων, εκπροσώπων του επιχειρηματικού κλάδου, ενώσεων καταναλωτών και εκπροσώπων περιβαλλοντικών οργανώσεων. Τα κριτήρια καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα διαδικασιών και λειτουργιών περιβαλλοντικής φύσης, ήτοι η κατανάλωση ενέργειας, η κατανάλωση – χρησιμοποίηση τοξικών επιβλαβών ουσιών, η ανακύκλωση και η προστασία απόθεσης λυμάτων. Η διαδικασία απόκτησης του Ecolabel αποτελείται από μία διαδικασία αίτησης επτά (7) σταδίων και το σήμα χορηγείται από τον αρμόδιο εθνικό οργανισμό (αρμόδιος φορέας) που εξετάζει την αίτηση. Ένα κάτ' αποκοπή τέλος αίτησης και ένα ετήσιο τέλος καταβάλλονται στον αρμόδιο φορέα. Το τέλος αίτησης μειώνεται κατά 20% για αιτούντες καταχωρισμένους στο EMAS και/ή πιστοποιημένους υπό το πρότυπο ISO 14001. Η μείωση αυτή υπόκειται στον όρο ότι, ο αιτών αναλαμβάνει τη ρητή δέσμευση, στην πολιτική του για το περιβάλλον, να διασφαλίσει την απόλυτη συμμόρφωση των προϊόντων του που φέρουν οικολογική σήμανση με τα κριτήρια απονομής του οικολογικού σήματος της ΕΕ καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, με τη δέσμευση αυτή να έχει δεόντως ενσωματωθεί στους εκτενείς περιβαλλοντικούς στόχους. Οι πιστοποιημένοι, με ISO 14001, αιτούντες καταδεικνύουν άπαξ ετησίως την εφαρμογή της εν λόγω δέσμευσης. Οι καταχωρισμένοι στο EMAS αιτούντες διαβιβάζουν αντίγραφο της ετησίως επαληθευμένης περιβαλλοντικής τους δήλωσης. Τα κράτη μέλη καθορίζουν κανόνες περί κυρώσεων σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του Κανονισμού και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλισθεί η εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν αμελλητί τις εν λόγω διατάξεις στην Επιτροπή καθώς και κάθε μεταγενέστερη τροποποίησή τους.

Τα στάδια της διαδικασίας εκπόνησης και αναθεώρησης των κριτηρίων απονομής του οικολογικού σήματος της ΕΕ έχουν ως εξής:

- * **Προκαταρκτική Έκθεση:** Η προκαταρκτική έκθεση διατίθεται στον ειδικό για το οικολογικό σήμα της ΕΕ ιστότοπο της Επιτροπής με σκοπό τη διατύπωση παρατηρήσεων και στοιχείων κατά την εκπόνηση των κριτηρίων.
- * **Σχέδιο προτεινόμενων κριτηρίων και σχετική τεχνική έκθεση:** Η πρόταση του σχεδίου κριτηρίων συντάσσεται κατά τρόπο ώστε αυτά να είναι εύκολα κατανοητά για όσους επιθυμούν να τα χρησιμοποιήσουν. Περιλαμβάνει αιτιολόγηση κάθε κριτηρίου και επεξήγηση των περιβαλλοντικών οφελών που απορρέουν από αυτό. Δίνει ιδιαίτερη έμφαση στα κριτήρια που αντιστοιχούν σε καίρια περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά.
- * **Τελική έκθεση και σχέδια κριτηρίων:** Σαφείς απαντήσεις σε όλες τις διατυπωθείσες παρατηρήσεις και προτάσεις, όπου αναφέρεται, αν και για

ποιους λόγους έγιναν δεκτές ή απορρίφθηκαν. Στα ενδιαφερόμενα μέρη επιφυλάσσεται ίση μεταχείριση ανεξαρτήτως του εάν προέρχονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή όχι.

- * **Εγχειρίδιο για τους δυνητικούς χρήστες του οικολογικού σήματος της ΕΕ και τους αρμόδιους φορείς:** Συντάσσεται εγχειρίδιο για να βοηθά τους δυνητικούς χρήστες του οικολογικού σήματος της ΕΕ και τους αρμόδιους φορείς στην εκτίμηση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τα κριτήρια.
- * **Εγχειρίδιο για τις αρχές ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων:** Συντάσσεται εγχειρίδιο το οποίο παρέχει καθοδήγηση στις αρχές ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων όσον αφορά τη χρήση των κριτηρίων απονομής οικολογικού σήματος της ΕΕ.

3.5.1 EU Ecolabel για τα τουριστικά καταλύματα

Με την **Απόφαση 2003/287/ΕΚ**, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέσπισε τα κριτήρια για την απονομή του **Ευρωπαϊκού Οικολογικού Σήματος (Ecolabel) στις υπηρεσίες παροχής τουριστικών καταλυμάτων** και έχει σαν σκοπό να κατευθύνει τον πελάτη που αναζητά τουριστικές υπηρεσίες, με πιστοποιημένη περιβαλλοντική επίδοση, οι οποίες έμπρακτα αποδεικνύουν το σεβασμό τους προς το περιβάλλον.²⁶ Οι τουριστικές επιχειρήσεις φιλοξενίας που μπορούν να υποβάλλουν το φάκελο υποψηφιότητάς τους για εξέταση της αίτησης χορήγησης του Οικολογικού Σήματος (EU Ecolabel) είναι εκείνες που σαφώς ορίζονται στην **Απόφαση 99/35/ΕΚ – Συλλογικά Τουριστικά Καταλύματα** (ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα, μαρίνες, ορεινά καταφύγια, παραθεριστικές κατοικίες, εξιδεικευμένα καταλύματα κ.ά.) και **Ιδιωτικά Τουριστικά Καταλύματα** (ενοικιαζόμενα δωμάτια, κατοικίες ενοικιαζόμενες από ιδιώτες ή μεσιτικά γραφεία, καταλύματα δωρεάν παροχής, ιδιόκτητες κατοικίες κ.ά.).

Για την απονομή του σήματος σε τουριστικά καταλύματα έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τη νομοθεσία ειδικά κριτήρια. Τα κριτήρια διαχωρίζονται σε **Υποχρεωτικής Εφαρμογής και Προαιρετικής Εφαρμογής**. Στο σύνολό τους τα **Υποχρεωτικής Εφαρμογής κριτήρια** είναι είκοσι εννέα (29) και τυγχάνουν υποχρεωτικής εφαρμογής στην επιχείρηση φιλοξενίας που αφορά, ενώ από τα αντίστοιχα **κριτήρια Προαιρετικής Εφαρμογής** επιλέγονται εκείνα που, με το σύστημα βαθμολόγησης συγκεντρώνουν κατ' ελάχιστον 20-31 βαθμούς, ανάλογα και με την περίπτωση της υπό εξέτασης επιχείρησης.

²⁶ PLANECO Development Consultants, (2020). *ECOLABEL σε τουριστικά καταλύματα*. Προσπελάσιμο στις 21.10.2023.

Τα κύρια υποχρεωτικά κριτήρια Ecolabel που καθορίζονται για υπηρεσίες τουριστικών καταλυμάτων ομαδοποιούνται στις ακόλουθες κατηγορίες²⁷:

Γενικά Κριτήρια Διαχείρισης

- * Η θεμελίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- * Εκπαίδευση προσωπικού
- * Πληροφορίες για τους επισκέπτες
- * Γενική φροντίδα
- * Παρακολούθηση κατανάλωσης

Ενεργειακά Κριτήρια

- * Ενεργειακά αποδοτικές συσκευές θέρμανσης χώρου και θέρμανσης νερού
- * Ενεργειακά αποδοτικές συσκευές κλιματισμού και αντλίας θερμότητας με βάση τον αέρα
- * Ενεργειακά αποδοτικός φωτισμός
- * Αυτόματο κλείσιμο του HVAC και του φωτισμού
- * Συσκευές θέρμανσης και κλιματισμού εξωτερικού χώρου
- * Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος από ανανεώσιμο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας

Κριτήρια Νερού

- * Αποτελεσματικές βρύσες νερού: βρύσες μπάνιου και ντους
- * Αποτελεσματικές βρύσες νερού: τουαλέτες και ουρητήρια
- * Μείωση πλυντηρίου με επαναχρησιμοποίηση πετσετών και κλινοσκεπασμάτων

Κριτήρια για τα Απόβλητα και τα Λύματα

- * Πρόληψη αποβλήτων: σχέδιο μείωσης αποβλήτων υπηρεσιών τροφίμων
- * Πρόληψη αποβλήτων: προϊόντα μίας χρήσης
- * Ταξινόμηση αποβλήτων και αποστολή τους για ανακύκλωση

²⁷ Ecolabel, (2021) *Κριτήρια Eco Label*, Προσπελάσιμο στις 21.10.2023.

Τα κύρια προαιρετικά κριτήρια Ecolabel που καθορίζονται για υπηρεσίες τουριστικών καταλυμάτων ομαδοποιούνται στους ακόλουθους τίτλους²⁸:

Γενικά Κριτήρια Διαχείρισης

- * Πιστοποιητικό ISO για εγκαταστάσεις τουριστικών καταλυμάτων
- * Πιστοποίηση ISO προμηθευτών
- * Υπηρεσίες Οικολογικής Σήμανσης
- * Περιβαλλοντική και κοινωνική επικοινωνία και εκπαίδευση
- * Παρακολούθηση κατανάλωσης: μέτρηση ενέργειας και νερού

Ενεργειακά Κριτήρια

- * Ενεργειακά αποδοτικές συσκευές θέρμανσης χώρου και θέρμανσης νερού
- * Ενεργειακά αποδοτικές συσκευές κλιματισμού και αντλίας θερμότητας με βάση τον αέρα
- * Ενεργειακά αποδοτικός φωτισμός
- * Ανάκτηση θερμότητας
- * Αυτόματο κλείσιμο συσκευών
- * Τηλεθέρμανση και ψύξη
- * Ηλεκτρικά στεγνωτήρια χεριών με αισθητήρες εγγύτητας
- * Θέρμανση πισίνας

Κριτήρια Νερού

- * Αποτελεσματικές βρύσες νερού: βρύσες μάνιου και ντους
- * Αποτελεσματικές βρύσες νερού: τουαλέτες και ουρητήρια
- * Κατανάλωση νερού στο πλυντήριο πιάτων
- * Κατανάλωση νερού πλυντηρίου ρούχων
- * Δείκτες σκληρότητας νερού
- * Βελτιστοποιημένη διαχείριση πισίνας
- * Ανακύκλωση όμβριων υδάτων
- * Αποτελεσματική άρδευση

Κριτήρια για τα Απόβλητα και τα Λύματα

²⁸ Ecolabel, (2021) *Κριτήρια Eco Label*, Προσπελάσιμο στις 21.10.2023.

- * Προϊόντα Χαρτιού
- * Ανθεκτικά αγαθά
- * Προμήθεια ποτών
- * Παροχή απορρυπαντικών και καλλυντικών
- * Ελαχιστοποίηση της χρήσης προϊόντων καθαρισμού
- * Μεταχειρισμένα υφάσματα και έπιπλα
- * Καθαρισμός λυμάτων

3.6 The Green Key

Το **Green Key** είναι ένα πρόγραμμα εθελοντικής συμμόρφωσης, το οποίο πραγματεύεται τη δέσμευση οικολογικής συμπεριφοράς. Αποτελεί ένα Πρότυπο Αριστείας, ένα σύμβολο πλήρους υιοθέτησης των συνθηκών της περιβαλλοντικής συμμόρφωσης για όσες επιχειρήσεις συνδυάζουν την ανάπτυξη με τη βιωσιμότητα και τη διασφάλιση της λειτουργίας χωρίς περιβαλλοντική επιβάρυνση. Το 1994 η Δανία γίνεται η πρώτη χώρα που εφαρμόζει για πρώτη φορά, ενώ το 2002 το πρόγραμμα υιοθετήθηκε από το **Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης (Foundation for Environmental Education – FEE)**, έναν διεθνή μη κυβερνητικό οργανισμό με έδρα τη Δανία που εστιάζει όλες του τις ενέργειες για έναν βιώσιμο κόσμο μέσα από την εκπαίδευση. Το 2009 ξεκινά η εφαρμογή του στην Ελλάδα, όπου βρίσκει αμέσως αναγνώριση και αποδοχή από δεκάδες επιχειρήσεις. Μέσα στα επόμενα χρόνια οι επιχειρήσεις φιλοξενίας που έχουν βραβευτεί με Green Key αυξάνονται με ραγδαίο ρυθμό. Για την Ελλάδα, εθνικός χειριστής του προγράμματος είναι η παλαιότερη περιβαλλοντική οργάνωση, με αποδεδειγμένο έργο δεκαετιών, η **Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης**. Το πρόγραμμα Green Key έχει, ως σήμερα, εφαρμοσθεί σε περισσότερες από 4400 επιχειρήσεις σε 60 χώρες διεθνώς, αριθμός που επιβεβαιώνει τη συμβολή του στη διεθνή τουριστική βιομηχανία. Οι επιχειρήσεις που εντάσσονται στη δυναμική του προγράμματος είναι ξενοδοχεία, μικρά τουριστικά καταλύματα, τουριστικές κατοικίες, hostels, συνεδριακά κέντρα, εστιατόρια και catering, camping και θεματικά πάρκα, αλλά και μουσεία.

Η βράβευση με το Green Key προκύπτει ύστερα της εξέτασης ορισμένων παραγόντων – προϋποθέσεων ως έχουν τεθεί από το διεθνή οργανισμό FEE. Τα κριτήρια περιβαλλοντικής διαχείρισης που αξιολογούνται σχετίζονται κατά κύριο λόγο με την περιβαλλοντική διαχείριση νερού, ενέργειας, απορριμμάτων και αποβλήτων, τη συμμετοχή και την πολιτική προμηθευτών και προσωπικού, την ευαισθητοποίηση των πολιτών και της τοπικής κοινωνίας, την προστασία του τοπικού φυσικού πλούτου και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ). Κύριος στόχος του

προγράμματος είναι η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του τουριστικού κλάδου, μέσω της αξιολόγησης ενδοεπιχειρησιακών αλλά και εξωγενών παραγόντων, οι οποίοι επηρεάζουν τη λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης. Το Green Key στοχεύει αρχικά στη χρήση πρώτων υλών και προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον, στην υιοθέτηση φιλοπεριβαλλοντικών πρακτικών κατά μήκος της γραμμής παραγωγής και στην ολιστική επανατοποθέτηση της λειτουργίας μίας τουριστικής επιχείρησης με γνώμονα την ελαχιστοποίηση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης. Παράλληλα, το εν λόγω πρόγραμμα εστιάζει και στην ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση του κοινού, των εργαζομένων και της διευρυμένης αλυσίδας αξίας της επιχείρησης για την περιχαράκωση του φυσικού πλούτου και την αναχαίτηση του φαινομένου της περιβαλλοντικής υποβάθμισης και της εξάντλησης των πόρων. Η ευμενής επίδραση στον πυρήνα των διοικητικών διεργασιών για την πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης σε συνδυασμό με την στόχευση στην αλλαγή της θεώρησης του γενικευμένου εξωτερικού περιβάλλοντος, οδηγούν σφωρευτικά στη σταδιακή επικράτηση περιβαλλοντικά βιώσιμων μεθόδων και τελικά στη μεταστροφή της τουριστικής βιομηχανίας στο μοντέλο της βιώσιμης περιβαλλοντικά ανάπτυξης.

Η απονομή ενός βραβείου Green Key έχει ορισμένες προϋποθέσεις, κατά τις οποίες ο αιτών οφείλει να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς όλα τα προηγούμενα στάδια στη διαδικασία συμμετοχής, η οποία απαρτίζεται από τέσσερα (4) μέρη. Αρχικά συλλέγονται τα απαραίτητα έγγραφα και συμπληρώνεται ο φάκελος της αίτησης. Ακολουθεί επιτόπια συμβουλευτική αξιολόγηση του φακέλου και της επιχείρησης για να φτάσει στο τελικό στάδιο της αξιολόγησης από την Εθνική Επιτροπή Κρίσεων, η οποία αποφαινεται την απονομή του οικολογικού σήματος. Η βράβευση γίνεται από την ίδια Επιτροπή ετησίως για όσες επιχειρήσεις ικανοποιούν τα ζητούμενα του Προγράμματος και έχει ισχύ για ένα ημερολογιακό έτος. Με τη συμβολή του Green Key, η βραβευμένη τουριστική μονάδα απολαμβάνει πληθώρα ωφελειών άμεσα για την συνετή και βέλτιστη πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης (διαχείριση νερού, απορριμμάτων και ενέργειας) αλλά και έμμεσα ενισχύοντας την περιβαλλοντική της εικόνα, γίνεται πιο ανταγωνιστική και μπορεί πιο στοχευμένα να στοχεύσει σε target group με φιλοπεριβαλλοντικό προφίλ. Παράλληλα, η μονάδα προβάλλεται εντονότερα μέσα από τους ιστοχώρους τόσο του εθνικού (www.eepf.gr) όσο και του διεθνούς (www.green-key.org) χειριστή του Προγράμματος, διαφημίζεται σε τουριστικά έντυπα και στον ηλεκτρονικό τύπο. Τέλος, με τη βράβευσή της η μονάδα πετυχαίνει μοριοδότηση στην κατάταξη των καταλυμάτων μέσω του *Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος*, όπου κάθε βραβευμένη επιχείρηση λαμβάνει 150 μόρια.

3.7 Green Leaders

Το πρόγραμμα **Green Leaders** της TripAdvisor αποτελεί ένα δωρεάν εθελοντικό πρόγραμμα το οποίο προβάλλει μία γκάμα ξενοδοχείων και B&B φιλιών προς το περιβάλλον και κατευθύνει την τουριστική βιομηχανία, και ιδίως τις μονάδες φιλοξενίας, σε περισσότερο βιώσιμες πρακτικές για την προστασία του περιβάλλοντος. Συνεργάτες του προγράμματος είναι οι *UNEP (United Nations Environment Programme)* και *ITP (International Tourism Partnership)*. Ο χαρακτηριστικός ενός καταλύματος ως Green Leader γίνεται ύστερα της εξέτασης σχετικής αίτησης στο πρόγραμμα, όπου η επιχείρηση οφείλει να πληροί κάτ' ελάχιστον τα υποχρεωτικά κριτήρια του προτύπου και να έχει σκορ πάνω από 30% στο ερωτηματολόγιό του. Εφόσον γίνουν δεκτοί, οι Green Leaders κατατάσσονται σε τέσσερα (4) επίπεδα: Χάλκινο, Αργυρό, Χρυσό και Πλατινένιο (Green Leader n.d.). Όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο κατάταξης της μονάδας φιλοξενίας, τόσο μεγαλύτερο είναι το «**πράσινο όφελος**» από την περιβαλλοντική πολιτική της εκάστοτε επιχείρησης. Το αυστηρό πρόγραμμα βασίζεται στην αυτό-αξιολόγηση, υποστηριζόμενο φυσικά από τα σχόλια των επισκεπτών του TripAdvisor, ώστε να διατηρούνται υπό έλεγχο οι πράσινες πρακτικές. Δεκάδες ελληνικά ξενοδοχεία έχουν ενταχθεί και ο κατάλογος αυξάνεται συνεχώς²⁹.

Η βαθμονόμηση εξαρτάται από το εκάστοτε περιβαλλοντικό αντίκτυπο του κάθε κριτηρίου και αξιολογείται διαφορετικά. Ορισμένα κριτήρια αξιολογούνται ανάλογα με τις επιπτώσεις που καλύπτουν. Άλλα κριτήρια ελέγχονται βάσει των περιβαλλοντικών τους επιπτώσεων, δηλαδή εκείνα με το δυσμενέστερο – μεγαλύτερο περιβαλλοντικό αντίκτυπο παίρνουν την υψηλότερη βαθμολογία, ενώ εκείνα με το λιγότερο αντίκτυπο κατατάσσονται χαμηλότερα στη βαθμολογία. Το πρότυπο διαρθρώνεται σε 8 βασικές κατηγορίες ερωτήσεων, με ερωτήσεις «φίλτρα» - για την αξιολόγηση πληροφοριών σχετικά με την εγκατάσταση, τα απαραίτητα κριτήρια – με αναγκαία εφαρμογή στις εκάστοτε μονάδες φιλοξενίας, ερωτήσεις για την καταναλισκόμενη ενέργεια, το νερό, τα απορρίμματα, τη διατήρηση του φυσικού τοπίου, τα χρησιμοποιούμενα προϊόντα και την εκπαίδευση και καινοτομία. Οι ταξιδιώτες θα μπορούν να προσαρμόζουν την αναζήτησή τους στο TripAdvisor για ξενοδοχεία που συμμετέχουν στο πρόγραμμα *TripAdvisor Green Leaders* και να βλέπουν έναν λεπτομερή κατάλογο με τις φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές που μπορούν να αναμένουν σε κάθε τοποθεσία. Η κοινότητα των ταξιδιωτών του TripAdvisor καλείται επίσης να σχολιάσει τα πράσινα διαπιστευτήρια ενός ξενοδοχείου μετά από μια διαμονή σε ένα συμμετέχον κατάλυμα, και στο μέλλον τα σχόλιά τους θα εμφανίζονται στον ιστότοπο³⁰.

²⁹ Eco Tourism Greece. *Green Leaders, TripAdvisor*. Προσπελάσιμο στις 30.10.2023.

³⁰ UN Environment Programme, (2013). *TripAdvisor Green Leaders Program Highlights Eco-Friendly Hotels to Help Travelers Plan Greener Trips*, Sustainable Development Goals: Press Release. Προσπελάσιμο στις 30.10.2023.

Το Green Leaders πλεονεκτεί έναντι άλλων προτύπων, επειδή δημιουργήθηκε και παρέχεται δωρεάν από αναγνωρισμένη εταιρεία παροχής πληροφοριών για τον τουρισμό (Trip Advisor), περιέχει περιβαλλοντικά, κοινωνικά και πολιτισμικά κριτήρια, δίνοντας τη δέουσα σημασία σε κάθε τομέα (Αράγκουλε, 2015). Ωστόσο, δεν εναρμονίζεται με περιβαλλοντικά κριτήρια και βιώσιμες πρακτικές, όπως αυτά αναφέρονται στα πλέον διαδεδομένα ΣΠΔ ISO 14001 και EMAS, γεγονός που δημιουργεί αύξηση στις συνολικές δαπάνες της επιχείρησης για την απόκτηση του εν λόγω τίτλου βιωσιμότητας. Επιπλέον, δεν αξιολογείται επαρκώς η χρήση *Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ)*. Τα κριτήρια που αφορούν τη χρήση και τις εφαρμογές της δεν εντάσσονται στα απαραίτητα κριτήρια, με δεδομένο την δαπανηρή εγκατάσταση αυτών στις μονάδες φιλοξενίας.

3.8 HACCP

Το σύστημα **HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points, Ανάλυση Κινδύνων και Καθορισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου)** αποτελεί μία συστηματική προσέγγιση στην αναγνώριση, εκτίμηση και έλεγχο των υγειονομικών κινδύνων που συνδέονται με την αλυσίδα παραγωγής τροφίμων. Έχει ως στόχο την εξάλειψη ή (και) τον περιορισμό της πιθανότητας εμφάνισης κινδύνων σχετικά με την υγεία του καταναλωτή κατά τα στάδια: παρασκευής, μεταποίησης, παραγωγής, συσκευασίας, αποθήκευσης, μεταφοράς, διανομής, διακίνησης, προσφοράς προς πώληση και διάθεση τροφίμων και ποτών (Γεωργακέλλος, 2022). Βασιζόμενο στις απαιτήσεις του *Codex Alimentarius*³¹, εφαρμόζεται σε όλες τις διαδικασίες που περιλαμβάνουν τον οποιονδήποτε χειρισμό τροφίμων και ποτών. Η ιδέα του HACCP πρωτοεμφανίστηκε στις αρχές της δεκαετίας του '70 στις ΗΠΑ, κατά τη συνεργασία της *Pillsbury Corp.*, της *National Aeronautics Space Administration (NASA)* και των εργαστηρίων του αμερικανικού Ναυτικού (*U.S. Army Natick Laboratories*), με στόχο την παραγωγή ασφαλών τροφίμων υψηλής ποιότητας για τους αστροναύτες. Εν συνεχεία, το σύστημα HACCP είναι ένα σύστημα προληπτικής δράσης. Εκδίδεται η *Κοινοτική Οδηγία 93/43/ΕΟΚ* και ουσιαστικά καθίσταται υποχρεωτική η εφαρμογή συστήματος HACCP από τις επιχειρήσεις τροφίμων της ΕΕ. Στην Ελλάδα τέθηκε σε εφαρμογή με την **Κ.Υ.Α 487/4.12.2000 (ΦΕΚ1219Β)** που εκδόθηκε σε εναρμόνιση με την *Κοινοτική Οδηγία 93/43/ΕΟΚ*. Σήμερα όλες οι επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών υποχρεούνται να τηρούν τα κατάλληλα αρχεία τεκμηρίωσης

³¹ *Codex Alimentarius*, International Food Standards, WHO & FAO.

Ο *Codex Alimentarius* (λατινικός κώδικας τροφίμων) είναι μια συλλογή διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων, κωδικών πρακτικής, κατευθυντήριων γραμμών και άλλων συστάσεων σχετικά με τα τρόφιμα, την παραγωγή τροφίμων και την ασφάλεια των τροφίμων.

διαδικασιών, σύμφωνα με το *Άρθρο 5 του Κανονισμού 852/2004 (HACCP, ISO22000 κλπ.)*, ανάλογα με τη φύση και το μέγεθος της επιχείρησης.³²

Το σύστημα HACCP βασίζεται στη μεθοδική ανάλυση και τον λεπτομερή έλεγχο της παραγωγικής διαδικασίας και των κρίσιμων εκείνων σημείων όπου μελετάται η υγιεινή και η ασφάλεια των τροφίμων. Σε αντίθεση με τη φιλοσοφία των προγενέστερων συστημάτων ελέγχου, όπου ο έλεγχος γινόταν απευθείας στο τελικό παραγόμενο, το σύστημα αυτό επιβάλλει τον συστηματικό και ενδεδειγμένο έλεγχο του προϊόντος καθ' όλη τη διαδικασία και σε κάθε στάδιο, που είναι συνδεδεμένο με την ασφάλεια και την υγιεινή. Για κάθε στάδιο και για κάθε εξεταζόμενο τρόφιμο / προϊόν διενεργούνται οι εκάστοτε έλεγχοι, όπου εντοπίζονται και τα **Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (ΚΣΕ)**. Για κάθε ΚΣΕ, στο σύστημα HACCP αναγράφονται οι απαραίτητοι έλεγχοι και οι προληπτικές ενέργειες προκειμένου να αποτρέψει ή να μειωθεί σε σημαντικό βαθμό κάποιος εν δυνάμει παρουσιαζόμενος κίνδυνος. Ως *κίνδυνος* χαρακτηρίζεται οποιοσδήποτε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας που δύναται να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή. Επιγραμματικά οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν:

- * **Βιολογικοί Κίνδυνοι:** μικροβιολογικές επιμολύνσεις, είναι οι σοβαρότεροι κίνδυνοι.
- * **Χημικοί Κίνδυνοι:** διακρίνονται σε δύο τύπους: αυτούς που οφείλονται σε χημικές ουσίες που υπάρχουν ήδη στα τρόφιμα. π.χ. μυκοτοξίνες και αυτούς που οφείλονται σε πρόσθετες ουσίες (προσμίξεις) στα τρόφιμα, π.χ. υπολείμματα των γεωργικών φαρμάκων.
- * **Φυσικοί Κίνδυνοι:** θεωρούνται ξένες ύλες ή αντικείμενα, που δεν βρίσκονται στα τρόφιμα και μπορεί να προκαλέσουν κάποια ασθένεια (ή βλάβη) στον άνθρωπο. Παραδείγματα φυσικών κινδύνων είναι η παρουσία γυαλιού, μετάλλου, πλαστικού, κ. α.

Για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας, αλλά και για τον τουριστικό κλάδο εν γένει, η παρουσία του HACCP κρίνεται επιτακτική καθώς η ανάγκη για ένα σύστημα εξασφάλισης υγιεινής και ποιότητας στα καταναλισκόμενα τρόφιμα και ποτά άπτεται των ζητημάτων την προστασίας των πελατών αλλά και της συνολικής παρεχόμενης εμπειρίας. Το σύστημα προσφέρει μία πτυχή διασφάλισης – ένα πρόσθετο εργαλείο διεύθυνσης στις αγορές, καθώς αποτελεί πέρα από ένα αποτελεσματικό σύστημα πρόληψης, και ένα ισχυρό μέτρο marketing

³² FoodConsultant.gr, for quality and safety. Προσπελάσιμο στις 06/11/2023.

με όλο και περισσότερους tour operators να δίνουν ιδιαίτερη σημασία σε θέματα ασφαλείας γενικά αλλά και τροφίμων ειδικά³³.

Οι επτά (7) βασικές Αρχές του συστήματος HACCP είναι οι κάτωθι:

- * **Αρχή 1^η** : Προσδιορισμός των πιθανολογούμενων κινδύνων για κάθε στάδιο.
- * **Αρχή 2^η** : Προσδιορισμός των σημείων τα οποία μπορούν να ελεγχθούν ώστε να αποτραπεί ή να μειωθεί ένας κίνδυνος (Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου).
- * **Αρχή 3^η** : Καθορισμός των κρίσιμων ορίων για κάθε ΚΣΕ, ώστε να ικανοποιούνται οι παράμετροι ως ελέγχονται.
- * **Αρχή 4^η** : Εγκατάσταση συστήματος ελέγχου των ΚΣΕ και των εκάστοτε κρίσιμων ορίων τους.
- * **Αρχή 5^η** : Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για κάθε έλεγχο, σε περίπτωση που τα αποτελέσματα ελέγχου είναι εκτός των κρίσιμων ορίων.
- * **Αρχή 6^η** : Εγκατάσταση συστήματος τεκμηρίωσης και καταγραφής.
- * **Αρχή 7^η** : Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης ορθής λειτουργίας του συστήματος.

³³ Έκδοση από την ομοσπονδία των Αγγλικών ταξιδιωτικών οργανισμών, στην οποία συμμετέχουν ορισμένοι από τους ισχυρότερους tour operators της Ευρωπαϊκής αγοράς, του επωνομαζόμενου «*preferred code of practice*».

Κεφάλαιο 4^ο Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξενοδοχειακών Μονάδων – Πράσινες Πρακτικές στον Τουριστικό Κλάδο

4.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξενοδοχείων

Το διεθνές περιβάλλον για τον τουρισμό έχει επιφέρει δέουσες οικονομικές, οικολογικές και κοινωνικές αλλαγές, οι οποίες αυξάνουν την αβεβαιότητα για το μέλλον της επιχειρηματικότητας και του φυσικού περιβάλλοντος. Οι αλλαγές αυτές εγείρουν τις ανησυχίες και επιτάσσουν την ανάγκη για δραστικές αλλαγές στις εφαρμοζόμενες πολιτικές. Μέσω του μοντέλου της συνεχούς βελτίωσης, της ποιότητας και της υιοθέτησης της βιώσιμης αναπτυξιακής πολιτικής δίδεται η απάντηση για τις αένανες προκλήσεις και μεταβολές του περιβάλλοντος στον τουριστικό κλάδο. Το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της βιομηχανίας φιλοξενίας είναι σημαντικό (Myung et al., 2012). Λόγω του 24ωρου λειτουργικού κύκλου ζωής τους, μιας ποικιλίας παροχών που προσφέρονται και της απερισκεπτης συμπεριφοράς των καταναλωτών (Filimonau et al., 2011), τα ξενοδοχεία καταναλώνουν σημαντικές ποσότητες πόρων, παράγουν μεγάλο αποτύπωμα άνθρακα και παράγουν υπερβολικές ποσότητες αποβλήτων (Ball & Taleb, 2011; Hu et al., 2015; Mensah, 2014). Ένα ενδιαφέρον ζήτημα, που μελετήθηκε από τους Molina-Azorín, Tarí, Pereira-Moliner, Lopez-Gamero και Pertusa-Ortega, αφορά την ανάλυση των επιπτώσεων της ποιότητας και της περιβαλλοντικής διαχείρισης στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των τουριστικών επιχειρήσεων. Διαχρονικά, η σύνδεση των στοιχείων αυτών έχει εξεταστεί και έχει προκύψει πληθώρα θεωρητικής και εμπειρικής βιβλιογραφίας, σχετικά με την επίδραση της επιχειρηματικής και επιχειρησιακής πολιτικής για το περιβάλλον στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και τις γενικότερες επιδόσεις των επιχειρήσεων (Nair, 2006).

Η επίδραση της περιβαλλοντικής διαχείρισης από την σκοπιά των οργανισμών, δύναται να μελετηθεί τόσο αναφορικά με το συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κόστους όσο και με το αντίστοιχο πλεονέκτημα της διαφοροποίησης³⁴. Η πρόληψη, ως βασική αρχή στα μοντέλα περιβαλλοντικής διαχείρισης των οργανισμών, συνδέεται άμεσα με τη λήψη μέτρων και ενεργειών για την εξοικονόμηση στο κόστος κατά τη διαχείριση των εισροών και της ενέργειας, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση υλικών. Από την άλλη μεριά, η προσέγγιση της διαφοροποίησης αντιληπτής από τον πελάτη – τουρίστα, συνδέεται με την αύξηση της ζήτησης του τουριστικού προϊόντος από καταναλωτές περιβαλλοντικά και οικολογικά ευαισθητοποιημένους, των οποίων οι καταναλωτικές επιλογές στον τουρισμό

³⁴ Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για έναν οργανισμό μπορεί είτε να αφορά χαμηλή θέση κόστους είτε διαφοροποίηση αντιληπτή από τον πελάτη. Οι δυο αυτές προσεγγίσεις είναι αλληλοαναιρούμενες και η εξέτασή τους στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής διαχείρισης (environmental management) βασίζεται στο έργο του Porter.

βασίζονται – σε μεγάλο βαθμό – στα στοιχεία περιβαλλοντικής διαχείρισης των τουριστικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, για αμφοτέρους τις προσεγγίσεις, ένα ολοκληρωμένο και εφ' όλης της ύλης Πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μπορεί να ενισχύσει την περιβαλλοντική φήμη μιας επιχείρησης, λόγω των σταθερών και ευνοϊκών περιβαλλοντικών πρακτικών της (Miles & Conin, 2000). Παράλληλα, η υιοθέτηση και η εφαρμογή ενός τέτοιου προτύπου βελτιώνει ακραιφνώς τις σχέσεις της επιχείρησης με το άμεσο εξωτερικό περιβάλλον της, ήτοι τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ευρύτερη κοινωνία (Sarkis, Gonzalez-Torre & Alonso-Diaz, 2010), αφού προλαμβάνει και κατευνάζει διαμάχες και συγκρούσεις (Hull & Rothenberg, 2008). Συνεπώς, οι τεχνικές πρόληψης και οι ενσωματωμένες αρχές των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μπορούν να βοηθήσουν στην κατάκτηση μιας αμφίπλευρης κατάστασης win-win, από την οποία, τόσο επιχειρήσεις, όσο και περιβάλλον επωφελούνται ποικιλοτρόπως. Αυτή η προσέγγιση ενσωματώνει την ιδέα ότι οι περιβαλλοντικές επενδύσεις μπορεί να έχουν θετική επίδραση στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την απόδοση μιας επιχείρησης, και είναι γνωστή ως «*υπόθεση του Porter*» (Porter & Van der Linde, 1995). Ωστόσο αυτή η θετικά προσκείμενη προσέγγιση, συνυπάρχει με μία αρνητική, σύμφωνα με την οποία οι περιβαλλοντικές επενδύσεις μπορεί τελικά να αμβλύνουν την ανταγωνιστικότητα και τις επιδόσεις μίας τουριστικής επιχείρησης. Από την οπτική αυτή, η εναρμόνιση με τις περιβαλλοντικές πολιτικές και η συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς νόμους διαχείρισης και πρόληψης συνεπάγεται με υψηλό κόστος υιοθέτησης, ενσωμάτωσης και λειτουργίας, το οποίο βλάπτει την ανταγωνιστική θέση της εν λόγω επιχείρησης (Jaffe, Peterson, Portney, & Stavins, 1995).

Σε κάθε περίπτωση, η υιοθέτηση Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης από τον τουριστικό κλάδο προϋποθέτει, όπως εξάλλου αναφέρεται και σε προηγούμενο κεφάλαιο, δομικές αλλαγές στον επιχειρησιακό πυρήνα και σε ορισμένους κρίσιμους παράγοντες εφαρμογής. Τα Συστήματα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, όπως και τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας για τις επιχειρήσεις, απαιτούν ολιστική επαναπροσέγγιση και στόχευση από τους εκάστοτε ηγέτες και υπευθύνους που επιδιώκουν τη βελτίωση – και τελικά βελτιστοποίηση – των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της μονάδας. Δίδεται έμφαση στην αλλαγή της κουλτούρας εσωτερικά της επιχείρησης, με έμφαση στο μακροπρόθεσμο σχεδιασμό και προγραμματισμό, στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ οργανισμού και εργαζομένων, στην ενίσχυση της επικοινωνίας και της κοινής στόχευσης σε όλη τη διευρυμένη αλυσίδα αξίας της επιχείρησης – προμηθευτές και πελάτες -, στη βελτιωμένη ροή πληροφόρησης, επικοινωνίας, κατάρτισης και διαφάνειας και βεβαίως απαιτούν μία κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης, επαναπροσδιορισμού και αξιολόγησης (Curkovic, 2003, Klassen & McLaughlin, 1993).

Οι ξενοδόχοι οφείλουν, με τη σειρά τους, να προωθήσουν πράσινες πρακτικές στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των εργαζομένων

σε περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες. Τα διευθυντικά στελέχη και οι υπεύθυνοι μάνατζερ θα πρέπει να παρακινούν τους εργαζομένους, από την πρώτη γραμμή έως και τα ανώτερα επίπεδα διοικητικής ιεραρχίας, να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές για να ενισχύσουν τις οικολογικές τους δεξιότητες, οι οποίες θα μπορούσαν με τη σειρά τους να ενισχύσουν τις ξενοδοχειακές περιβαλλοντικές επιδόσεις των οργανισμών (Iraní et al., 2022). Οι Callisto et. Al. (2021) σε σχετική έρευνά τους, κατέληξαν στο συμπέρασμα πως τα ξενοδοχεία εφαρμόζουν πρακτικές περιβαλλοντικής βιωσιμότητας για να ανταποκρίνονται στο «να κάνουν τα σωστά πράγματα με σωστό τρόπο» και όχι απλά να απαντούν στις διάφορες κοινωνικές και κυβερνητικές προκλήσεις. Οι πρακτικές βιωσιμότητας που εφαρμόζουν οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορεί βραχυπρόθεσμα να μην οδηγούν σε άμεσες και καλύτερες – σε οικονομικούς όρους – επιδόσεις, αλλά δίνουν τη δυνατότητα για ανώτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδόσεις σε ένα εύλογο διάστημα εφαρμογής (Shi & Tsai, 2020). Συνεπώς, γίνεται κατανοητό ότι οι πρακτικές πράσινης καινοτομίας είναι σημαντικές στα ξενοδοχεία για τη βελτίωση της απόδοσης βιωσιμότητας μέσω της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (Elzek et al., 2021). Για να θεωρηθεί περιβαλλοντικά βιώσιμη μία επιχείρηση, οφείλει να ενσωματώνει την αιφορική προσέγγιση ολιστικά μέσα στην επιχείρηση, σε κάθε επίπεδο οργάνωσης και διοικητικής ιεραρχίας. Επιγραμματικά, τα επίπεδα που απασχολούν τη βιώσιμη περιβαλλοντική διαχείριση, αφορούν τους εξής τομείς:

- * **Πολιτική της επιχείρησης, Πλαίσιο Λειτουργίας και Κανονιστική Συμμόρφωση:** Οι αρχές της βιωσιμότητας και της αιφόρου ανάπτυξης θα πρέπει να καταγράφονται στη γενική στρατηγική και τις πολιτικές της επιχείρησης και να γνωστοποιούνται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- * **Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού:** Η επίτευξη της αλλαγής στην υλοποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής ξεκινά από το εσωτερικό της επιχείρησης και κύριο συστατικό αυτής είναι οι άνθρωποί της. Το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να επιμορφωθεί κατάλληλα ώστε να υιοθετήσει τις αρχές της βιωσιμότητας και να συνειδητοποιήσει το ρόλο και τις αρμοδιότητες του στον κοινό αυτό επιχειρησιακό στόχο. Ταυτόχρονα, ένα ΠΠΔ³⁵ που εφαρμόζεται αποτελεσματικά μπορεί να συμβάλει στη δέσμευση του προσωπικού, ενισχύοντας έτσι τον οργανωτικό δεσμό, ενισχύοντας τη διατήρηση, βελτιώνοντας την ικανοποίηση από την εργασία και ενισχύοντας το ηθικό των υπαλλήλων (Park & Levy, 2014; Supanti et al., 2015).

³⁵ Όπου ΠΠΔ εννοούνται τα Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Εναλλακτικός τρόπος αποτύπωσης της έννοιας είναι τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με συντομογραφία το ΣΠΔ.

- * **Περιβαλλοντική Διαχείριση:** Η περιβαλλοντική διαχείριση εφαρμόζεται και προσδίδει τα καλύτερα αποτελέσματα μέσω αναγνωρισμένων προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO, EMAS κ.ά.) και οικολογικών σημάτων.
- * **Διαδικασία Παραγωγίας Προμηθειών:** Η εφοδιαστική αλυσίδα στο διευρυμένο σύστημα αξίας της επιχείρησης οφείλει να μεριμνά ώστε τα προϊόντα που προμηθεύεται η επιχείρηση να είναι φιλικά προς το περιβάλλον (λ.χ. βιολογικά τρόφιμα, ανακυκλωμένα είδη συσκευασίας, χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης συσκευές) και να προέρχονται όσο το δυνατόν περισσότερο από την τοπική παραγωγή.
- * **Άνθρωποι και Τοπική Κοινωνία:** Η προσπάθεια στήριξης της τοπικής κοινωνίας επιδιώκεται στον βέλτιστο εφικτό βαθμό, μέσω της απασχόλησης γηγενών κατοίκων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και της στήριξης των έργων υποδομής και ανάπτυξης.
- * **Ασφάλεια Τύπου Προορισμού:** Η θέσπιση αλλά και η τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους της μονάδας, ώστε να προστατεύεται το φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον από αλλοιώσεις.

(International Tourism Partnership, 2008)

Η κλιματική αλλαγή και ο τουριστικός κλάδος είναι συνεπώς στενά αλληλένδετα μεταξύ τους. Η Βιωσιμότητα και η Αειφορία στον τουριστικό κλάδο αφορά σε ένα αρκετά μεγάλο βαθμό τον τομέα των τροφίμων και ποτών (Food & Beverages, F&B). Οι προβλέψεις των επιστημόνων δείχνουν ότι η σπατάλη ενέργειας, νερού και φαγητού στην τουριστική βιομηχανία εντείνεται ολοένα και περισσότερο και μέσα σε 25-45 χρόνια η χρήση και κατασπατάληση τουριστικών πόρων θα διπλασιαστεί (Gossling & Peeters, 2015). Μία από τις πιο σημαντικές βιώσιμες πρακτικές στο πλαίσιο της φιλοξενίας και της εστίασης είναι η μείωση της σπατάλης τροφίμων. Ως εκ τούτου, τα τρόφιμα που περισσεύουν θα πρέπει να επαναχρησιμοποιούνται μέσω δωρεών και αναδιανομής (Munir, 2022). Σε αυτό το πνεύμα, για τη δημιουργία νέων στρατηγικών προσανατολισμένων στον Αειφόρο Τουρισμό και ειδικότερα στις βιώσιμες ξενοδοχειακές μονάδες, θα πρέπει να δημιουργηθούν από τις επιχειρήσεις καλές σχέσεις και στρατηγικές συνεργασίες με προμηθευτές αγροδιατροφικών προϊόντων (Corcoles Muñoz et al., 2022). Μέχρι και πριν το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, τα ξενοδοχεία είχαν ξεκινήσει εντατικά να εφαρμόζουν οργανωτικές στρατηγικές και πρακτικές βιωσιμότητας που συμπεριλαμβάνουν την εξοικονόμηση νερού και ενέργειας, την αντικατάσταση συμβατικών λαμπτήρων με λαμπτήρες LED, την ανακύκλωση και τη διατήρηση ενός βιολογικού λαχανόκηπου. Η προστασία της βιοποικιλότητας, τα σύγχρονα συστήματα διαχείρισης νερού, η επαναχρησιμοποίηση, η ασφαλής απόρριψη αποβλήτων, οι πράσινες καμπάνιες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης και η απαλλαγή από επικίνδυνα και μη

φιλικά προς το περιβάλλον υλικά είναι μερικές από τις προσεγγίσεις βιώσιμης ανάπτυξης και πράσινων πρακτικών στα ξενοδοχεία. Παραδείγματα σημαντικών περιβαλλοντικά βιώσιμων πρακτικών περιλαμβάνουν πρόγραμμα επαναχρησιμοποίησης πετσετών, προσφορά τοπικών τροφίμων, χρήση επαναχρησιμοποιούμενων συσκευασιών, ανακύκλωση βρόχινου νερού, εξοικονόμηση ενέργειας, διαχείριση αποβλήτων, χρήση φιλικών προς το περιβάλλον απορρυπαντικών και εκμετάλλευση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. (Baratta & Simeoni, 2021).

Η πανδημία της Covid-19 επηρέασε θετικά τη βιωσιμότητα, μέσω της μείωσης των αεροπορικών πτήσεων και της κυκλοφορίας των μηχανοκίνητων οχημάτων. Ως αποτέλεσμα, η εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και τα επίπεδα ρύπανσης μειώθηκαν. (Jones & Comfort, 2020). Η κοινωνική ευθύνη και η μέριμνα για τα ενδιαφερόμενα μέρη αναπτύχθηκαν ταχύτατα σε σημαίνοντα ζητήματα βιωσιμότητας για τα ξενοδοχεία, εν μέσω αλλά και μετά την έξαρση της πανδημίας. Ύστερα της πανδημικής εξάπλωσης του Covid-19, η βιωσιμότητα τέθηκε πλέον ως ζήτημα αναγκαιότητας για τον πληγέντα τουριστικό κλάδο, τόσο διεθνώς όσο και στην Ελλάδα. Παρόλο που η πανδημική κρίση συντέλεσε στον επανασχεδιασμό και τον επαναπροσδιορισμό της στόχευσης και των δραστηριοτήτων, το όραμα για ένα πιο βιώσιμο επιχειρηματικό μέλλον φαντάζει σημαντική πρόκληση για τον τομέα της φιλοξενίας και για πολλούς από τους «παραδοσιακούς» πελάτες³⁶ του (Jones & Comfort, 2020). Παράλληλα, η αειφορία συνεπάγεται με διαφορετικές απαιτήσεις και αποτελέσματα για τα διαφορετικά μεμονωμένα άτομα και οργανισμούς που την εφαρμόζουν και η διαχείρισή της, στον ξενοδοχειακό κλάδο, είναι ιδιαίτερα ευμετάβλητη και απρόσμενη, δεδομένων των διαφόρων γεγονότων και απόψεων περί αυτής (Oriade et al., 2021). Τέλος, μια ακόμη ερευνητική γραμμή για την επικείμενη μελέτη της Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης είναι η διερεύνηση του τρόπου που τα διαφορετικά προφίλ καταναλωτών και τα εκάστοτε εθνικά πλαίσια επηρεάζουν τη σημασία των περιβαλλοντικά βιώσιμων πρακτικών στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Τα ξενοδοχεία είναι η κύρια μορφή καταλύματος στον τουριστικό κλάδο, ακόμη και ύστερα της εμφάνισης εναλλακτικών μορφών διαμονής, ήτοι πλατφόρμες υπενικίασης κατοικίας βραχυχρόνια (λ.χ. Πλατφόρμα Airbnb). Ταυτόχρονα, αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους τομείς της ταξιδιωτικής και τουριστικής βιομηχανίας, δεδομένης της καταναλισκόμενης ποσότητας και έντασης χρήσης νερού και ενέργειας στην καθημερινή τους λειτουργία. Σήμερα, οι καταναλωτές – τουρίστες είναι ολοένα και περισσότερο ευαισθητοποιημένοι με τα ζητήματα της οικολογίας και της περιβαλλοντικής προστασίας και αναζητούν – εάν όχι απαιτούν – από τις επιλεγθείσες ξενοδοχειακές μονάδες **«πράσινη**

³⁶ Η χρήση του όρου «παραδοσιακοί πελάτες» γίνεται καταχρηστικά και αφορά το διαχωρισμό των οικολογικά και περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένων τουριστών από το σύνολο αυτών. Περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι τουρίστες είναι εκείνοι που διατηρούν ως κύριο γνώμονα επιλογής τουριστικού προϊόντος και ξενοδοχειακής μονάδας την υιοθετηθείσα πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης.

συνείδηση» στη διαχείριση και την καθημερινή λειτουργία τους (Yi et al., 2018). Οι ξενοδοχοί από τη μεριά τους, προσαρμόζονται σε αυτό το «πράσινο κύμα», παρέχοντας φιλικά προς το περιβάλλον χαρακτηριστικά σε τις υπηρεσίες τους και μετατρέπουν τις επιχειρήσεις τους σε **«Πράσινα Ξενοδοχεία»** ή **«Φιλικά προς το Περιβάλλον Ξενοδοχεία»** (Verma and Chandra, 2016). Τα **«Πράσινα ή Φιλικά προς το Περιβάλλον Ξενοδοχεία»** ονομάζονται *«τα Φιλοπεριβαλλοντικά Καταλύματα που εφαρμόζουν διάφορες πράσινες πρακτικές, όπως η εξοικονόμηση νερού και ενέργειας, η μείωση των στερεών αποβλήτων, η ανακύκλωση και η επαναχρησιμοποίηση των απτών στοιχείων της παρεχόμενης υπηρεσίας (λ.χ. κάδοι απορριμμάτων, πετσέτες κ.ά.) για την προστασία της γης στην οποία ζούμε»*³⁷.

Οι πράσινες δραστηριότητες έχουν στρατηγική αξία για τις εταιρίες στον τουριστικό κλάδο και δεν αποτελούν απλά τη «σωστή» πρακτική, αλλά είναι και η πιο «έξυπνη» προσέγγιση για να πετύχουν και να διεκδικήσουν μερίδιο στην αγορά. Λαμβάνοντας υπόψιν τις ραγδαίες και ανατρεπτικές εξελίξεις στον κλάδο της φιλοξενίας, η Πράσινη Αειφόρος Ανάπτυξη – μέσω της υιοθέτησης των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης - γίνεται μία αποτελεσματική στρατηγική για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχείων και τη διεύρυνση ή ακόμη την απόκτηση μεριδίου αγοράς σε τμήματα πελατών που είναι ευαίσθητοποιημένοι με τα ζητήματα της βιωσιμότητας (Merli et al., 2018 Yi et al., 2018). Τα συστατικά στοιχεία των προτύπων προσφέρουν στην επιχείρηση που τα υιοθετεί ένα σύνολο καλών πρακτικών, οι οποίες χαρακτηρίζονται ως *«μια επιχειρηματική στρατηγική προστιθέμενης αξίας που ωφελεί μία επιχείρηση φιλοξενίας, η οποία αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την προστασία του περιβάλλοντος»* αναδεικνύοντας ότι τα στοιχεία αυτά είναι εμπορικά καθοδηγούμενες δράσεις που παρέχουν τόσο οικονομική όσο και εμπορική προστιθέμενη αξία, ενώ παράλληλα εκπληρώνουν το βασικό τους ζητούμενο, τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (Kim et al., 2017 p. 236).

Ο βέλτιστος τρόπος κατάκτησης αυτού του πλεονεκτήματος για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας του τουριστικού κλάδου είναι η ενσωμάτωση προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης και πιστοποιήσεων στην ολιστική διοικητική προσέγγιση. Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως κάθε ξενοδοχείο που αποφασίζει να συμπορευτεί στρατηγικά με Περιβαλλοντικά Πρότυπα και πιστοποιήσεις υιοθετεί διαφορετικές προσεγγίσεις ως προς το φυσικό περιβάλλον, αναφορικά με την αποτελεσματική πρακτική εφαρμογή τους στην γενικότερη ξενοδοχειακή διαχείριση, καταλήγοντας σε ποικίλα αποτελέσματα και επίπεδα περιβαλλοντικών επιδόσεων (Priego B. et al., 2011). Μεταξύ ενός μεγάλου φάσματος εθελοντικών εργαλείων περιβαλλοντικής διαχείρισης, τα διαπιστευμένα από τρίτους οικολογικά σήματα και πρότυπα ξεχωρίζουν λόγω της ικανότητάς τους να ενημερώνουν τους

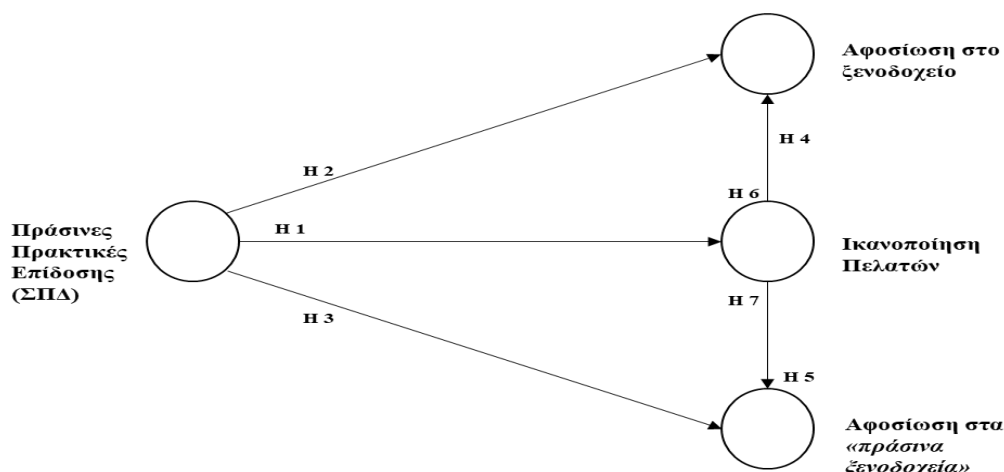
³⁷ Ο παρόν ορισμός δίδεται από το Green Hotel Association (2012) στο άρθρο *What are green hotels?*.

επισκέπτες και συνάμα της αξιοπιστίας που εξασφαλίζει η ανεξαρτησία πιστοποίησης από ένα τρίτο ανεξάρτητο μέρος (βλέπε Κεφάλαιο 3 – Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) (Geerts, 2014). Τα Οικολογικά Σήματα, μαζί με τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ)³⁸, έχει αποδειχθεί ότι είναι τα πιο αποτελεσματικά στη μείωση των δυσμενών επιπτώσεων των ξενοδοχείων στο περιβάλλον και στην επικοινωνία των ιδίων προς τρίτους των προσπαθειών για αειφορία. Ακαδημαϊκές έρευνες επί του αντικειμένου έχουν αναδείξει πως, η αντιλαμβανόμενη – από τους πελάτες – ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει την αφοσίωση των ιδίων (*Customer Loyalty*) μέσω της ικανοποίησης των αναγκών και των προτιμήσεών τους, η οποία επιτελεί διαμεσολαβητικό ρόλο για τις προθέσεις συμπεριφοράς (Cronin et al., 2000, Ekinici, 2003). Στον τομέα του τουρισμού, η ικανοποίηση των πελατών συχνά αναφέρεται ως ο διαμεσολαβητής μεταξύ της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αφοσίωσης των πελατών.

Το διάγραμμα που ακολουθεί, αναπαριστά διαγραμματικά τις σχέσεις μεταξύ των προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης, της ικανοποίησης και της αφοσίωσης των πελατών, με δεδομένες ορισμένες υποθέσεις (H1-H7), οι οποίες έχουν ως εξής:

- * **H1:** Οι περιβαλλοντικές πρακτικές των ξενοδοχείων επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση των επισκεπτών για το ξενοδοχείο.
- * **H2:** Οι περιβαλλοντικές πρακτικές του ξενοδοχείου επηρεάζουν θετικά την αφοσίωση των πελατών προς το συγκεκριμένο ξενοδοχείο.
- * **H3:** Οι περιβαλλοντικές πρακτικές του ξενοδοχείου επηρεάζουν θετικά την αφοσίωση των πελατών προς τα λεγόμενα «Πράσινα Ξενοδοχεία».
- * **H4:** Η ικανοποίηση των επισκεπτών αποτελεί σημαντικό προγενέστερο παράγοντα αφοσίωσης των επισκεπτών προς το ξενοδοχείο.
- * **H5:** Η ικανοποίηση των επισκεπτών αποτελεί σημαντικό προγενέστερο παράγοντα αφοσίωσης των επισκεπτών προς τα λεγόμενα «Πράσινα Ξενοδοχεία».
- * **H6:** Η ικανοποίηση των επισκεπτών μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ των περιβαλλοντικών πρακτικών του ξενοδοχείου και της αφοσίωσης των πελατών προς το ξενοδοχείο.
- * **H7:** Η ικανοποίηση των επισκεπτών μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ των περιβαλλοντικών πρακτικών του ξενοδοχείου και της αφοσίωσης των πελατών στα λεγόμενα «Πράσινα Ξενοδοχεία».

³⁸ Οι όροι συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης χρησιμοποιούνται εναλλακτικά σε όλη την έκταση της διπλωματικής εργασίας και για λόγους διευκόλυνσης και απλοποίησης θεωρούνται ταυτόσημοι.



Εικόνα 4, Θεωρητικό Μοντέλο Μετάφραση Προτύπου Merli, R., et al. *International Journal of Hospital Management* 81 (2019) 169-179.

Στο ίδιο μοτίβο σύνδεσης της περιβαλλοντικής διαχείρισης με τον κλάδο της φιλοξενίας και τον τουρισμό εν γένει, η **Θεωρία των Απρόβλεπτων Καταστάσεων (Contingency Theory)** εξηγεί πως η οργανωσιακή συμπεριφορά και η αποδοχή καθορίζονται από το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται το ξενοδοχείο, το μέγεθος της επιχείρησης – όπου μεγάλοι και μεσαίοι ξενοδοχειακοί όμιλοι είναι πιο προσηλωμένοι στη Βιώσιμη Ανάπτυξη –, την διαθέσιμη περιβαλλοντική τεχνολογία και το κύριο τμήμα της αγοράς που απευθύνεται και εξυπηρετεί, αφού τα ξενοδοχεία που απευθύνονται σε ταξιδιώτες επί επαγγελματικού σκοπού φαίνεται να επικεντρώνονται περισσότερο σε φιλοπεριβαλλοντικές πολιτικές παρά εκείνα που απευθύνονται σε ταξιδιώτες αναψυχής. Οι διασυνδέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των συνθετικών παραγόντων και της εφαρμοζόμενης περιβαλλοντικής πολιτικής του εκάστοτε ξενοδοχείου μπορούν να επηρεάσουν τη συνολική διοίκηση της μονάδας στον κλάδο. Αρχικά, το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται μία ξενοδοχειακή μονάδα απαρτίζεται από ένα συνονθύλευμα πολιτικό-νομικών, οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων³⁹, το οποίο επηρεάζει άρδην τις αποφάσεις στρατηγικής φύσεως για τις ενδιαφερόμενες ξενοδοχειακές μονάδες. Σε γενικές γραμμές, το επιχειρησιακό περιβάλλον για τον τουρισμό θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ιδιαίτερα πολύπλοκο, ποικιλόμορφο και ενδεχομένως εχθρικό, ενώ ταυτόχρονα ανήσυχο αναφορικά με τις περιβαλλοντικές εξελίξεις και τη διεθνή αειφορία. Παράλληλα, διαφοροποιό στοιχείο αποτελεί και το μέγεθος της εκάστοτε επιχείρησης φιλοξενίας. Το μέγεθος του ξενοδοχείου καθορίζει μία τάξη μεγέθους για τους διαθέσιμους πόρους και τις δοθείσες δυνατότητες που διαθέτει για την κάλυψη των καθημερινών λειτουργικών αναγκών με βιώσιμο τρόπο, αλλά υποδεικνύει και την ικανότητα της μονάδας να προσαρμοστεί στις αλλαγές κουλτούρας και πρακτικών. Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης χρησιμοποιείται η ταξινόμηση των Vallén

³⁹ PEST Analysis για το μακρο-περιβάλλον μίας επιχείρησης, το οποίο επηρεάζει την ίδια έμμεσα μέσω του άμεσα ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, ήτοι του κλάδου (εδώ τουριστικός κλάδος).

& Vallén και Camisón (2000), όπου τα ξενοδοχεία με λιγότερες από εκατό (100) κλίνες περιγράφονται ως «μικρά», εκείνα με εκατό μία – εκατό πενήντα (101-150) κλίνες περιγράφονται ως «μεσαία», ενώ «μεγάλα» θεωρούνται τα ξενοδοχεία με αριθμό κλινών που φτάνει μέχρι και τις τριακόσιες (300). Έτσι, τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία, με τους περισσότερους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους, τείνουν να πρωτοστατούν στην ανάπτυξη περιβαλλοντικών πρακτικών και να τις εφαρμόζουν εκτενέστερα από ό,τι τα μικρότερα ξενοδοχεία (De Grosbois, 2012).

Επιπλέον, η ηλικία, δηλαδή ο χρόνος λειτουργίας του καταλύματος, διαδραματίζει εξίσου σημαντικό ρόλο στην επιτυχή ενσωμάτωση των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Οι νεοεισαχθείσες επιχειρήσεις είναι πιο καινοτόμες και ευέλικτες στην υιοθέτηση των συστημάτων αυτών σε αντίθεση με μεγάλες και ήδη λειτουργούσες επιχειρήσεις. Οι σύγχρονες εγκαταστάσεις παράγουν μικρότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις και, ως εκ τούτου, βελτιώνουν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις (Gil, Jiménez & Lorente, 2001). Από την άλλη μεριά, οι ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις διαθέτουν περισσότερη εμπειρία στη διαχείριση της αλλαγής και του περίπλοκου επιχειρησιακού περιβάλλοντος, δεδομένης της «ευαισθησίας» του τουριστικού προϊόντος. Όμως, οι ίδιες ενδέχεται να υποπέσουν στον κίνδυνο άρνησης της αλλαγής και να εμείνουν στις παγιωμένες και καλά εδραιωμένες πολιτικές που ακολουθούν. Ένας ακόμη παράγοντας που αξίζει να αναλυθεί είναι η διαθέσιμη τεχνολογία, υπό το πρίσμα δύο διαφορετικών προσεγγίσεων. Η τεχνολογική ικανότητα μίας ξενοδοχειακής μονάδας συσχετίζεται άμεσα με την τεχνική υποστήριξη και λειτουργία εντός των τμημάτων της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένης και της περιβαλλοντικής τεχνολογίας (Tsaï & Liao, 2017). Η περιβαλλοντική τεχνολογία που υιοθετείται από μια εταιρεία και ο βαθμός εφαρμογής της επηρεάζουν τις υπόλοιπες λειτουργίες και πρακτικές της εταιρείας, όπως, μεταξύ άλλων, η κατάρτιση και οι δεξιότητες των του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας (Llach et al., 2013). Ένας ακόμη παράγοντας άξιος αναφοράς είναι το τμήμα της αγοράς στο οποίο προσανατολίζεται η εκάστοτε επιχείρηση. Στη σύγχρονη μετά-ιεραρχική δομή, ο πελάτης είναι εκείνος που ουσιαστικά ασκεί *εξουσία*⁴⁰ και ωθεί τα ανώτατα στελέχη να λάβουν τις απαραίτητες αποφάσεις με γνώμονα τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του κοινού στόχευσης. Η τουριστική βιομηχανία διαχωρίζει δυο βασικές κατηγορίες πελατών: τους *Ταξιδιώτες Αναψυχής* και τους *Ταξιδιώτες για Επαγγελματικό Σκοπό*. Η υπάρχουσα βιβλιογραφία δείχνει ότι οι *ταξιδιώτες αναψυχής* είναι πιο πιθανό να απαιτούν από το ξενοδοχείο τους να πληροί περιβαλλοντικά κριτήρια. Αυτό είναι επίσης αντανακλάται στο γεγονός ότι τα οικολογικά ξενοδοχεία βρίσκονται κυρίως σε προορισμούς διακοπών.

⁴⁰ Αφορά μία αμιγώς πελατοκεντρική προσέγγιση διοίκησης, η οποία τοποθετεί τον πελάτη στο επίκεντρο των αποφάσεων και ασκεί διοίκηση σύμφωνα με τις απαιτήσεις, τις επιθυμίες και τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού.

4.2 Πακέτο Περιβαλλοντικής Δράσης για Ξενοδοχειακές Μονάδες

Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες, ανεξάρτητα από το μέγεθός τους, αποτελούν πηγές επιβάρυνσης για το φυσικό περιβάλλον. Τα ξενοδοχεία καταναλώνουν νερό, ενέργεια και φυσικά και τεχνητά υλικά για την παροχή υπηρεσιών στους επισκέπτες τους. Χρησιμοποιούν κατά κόρων επιβλαβείς ουσίες, όπως τα CFC⁴¹ και τα χλωριούχα λευκαντικά για την καθημερινή λειτουργία και τη συντήρησή τους, ενώ ταυτόχρονα παράγουν απόβλητα και απελευθερώνουν υγρούς και αέριους ρύπους που επιβαρύνουν την ατμόσφαιρα, αφού πολλά από τα αγαθά που καταναλώνουν έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που συνδέονται με την κατασκευή, τη χρήση και τη διάθεσή τους.

Το βασικό πρόβλημα για πολλές από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας είναι να εντοπίσουν το **Βήμα Αρχής (Situation Analysis)** στη μετάβαση της βιώσιμης ανάπτυξης, το σημείο δηλαδή που θα φτάσει την επιχείρηση στο βέλτιστο συνδυασμό δράσεων, που θα αποφέρει πραγματικά περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη για το περιβάλλον και την επιχείρηση. Βέβαια, το **Βήμα Αρχής** διαφέρει για κάθε ενδιαφερόμενη μονάδα λόγω των διαφορών στα λειτουργικά χαρακτηριστικά και την πελατειακή βάση, την ισχύουσα περιβαλλοντική διαχείριση κάθε ξενοδοχείου, την εθνική νομοθεσία αλλά και τις τοπικές και περιφερειακές περιβαλλοντικές προτεραιότητες.

Η συνέργεια των φορέων *IHEI*, *IHA* και *UNEP IE*⁴² είχε ως αποτέλεσμα την έκδοση του **Πακέτου Περιβαλλοντικής Δράσης για τα Ξενοδοχεία (Environmental Action Pack for Hotels)**. Στόχος αυτού του πακέτου δράσης είναι να βοηθήσει τα στελέχη του τομέα φιλοξενίας να εισάγουν την περιβαλλοντική διαχείριση ως προέκταση της καθημερινής λειτουργίας στην επιχείρηση. Το πακέτο επιδιώκει να βοηθήσει άμεσα και στοχευμένα το σχεδιασμό και τη λήψη πρακτικών αποφάσεων, μέσω μίας απλής – αλλά όχι απλουστευμένης – προσέγγισης, ένα ολοκληρωμένο πρότερο σχεδιασμό και μία σειρά από λίστες ελέγχου και έντυπα για την εκπλήρωση των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης. Σε πρώτο επίπεδο, τα ξενοδοχεία θα πρέπει να πραγματοποιήσουν μία **Ανάλυση Τρέχουσας Κατάστασης (Current Situation Analysis)** για να αποτυπωθεί διεξοδικά και με κάθε λεπτομέρεια η στρατηγική και οι πολιτικές για τη

41 Οι φθοροχλωράνθρακες (αγγλικά ChloroFluoroCarbons, CFCs), γνωστοί στα ελληνικά και ως χλωροφθοράνθρακες, είναι ομάδα οργανικών χημικών ενώσεων, που κανονικά περιέχουν μόνο άνθρακα, φθόριο και χλώριο, αλλά συχνά συμπεριλαμβάνονται σε αυτές και αυτές που περιέχουν και υδρογόνο, αν και στην περίπτωση αυτή κανονικά οι ενώσεις ονομάζονται «υδροφθοροχλωράνθρακες». Πολλοί φθοροχλωράνθρακες χρησιμοποιήθηκαν ευρύτατα ως ψυκτικά, ως προωθητικά αέρια για καταναλωτικά αερολύματα (αεροζόλ), καθώς και ως διαλύτες.

42 IHEI: International Hotels Environment Initiative.

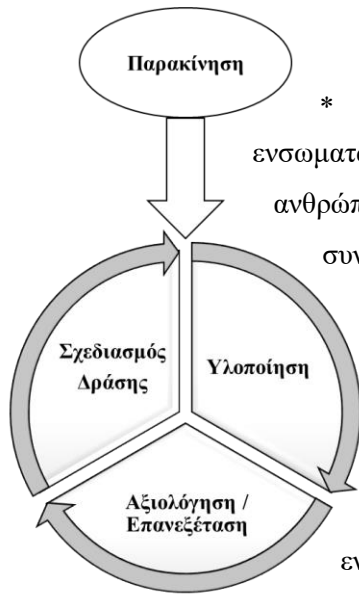
IHA: The International Hotel Association.

UNEP IE: The United Nations Environment Programme; Industry and Environment.

βιωσιμότητα, με στόχο την εφαρμογή των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η ανάλυση του *The Green Hotel Check* καλύπτει επαρκώς τα ζητήματα της καταναλισκόμενης ενέργειας, των στερεών αποβλήτων, του νερού, των εκπομπών και ρύπων, των συνεργαζόμενων εργολάβων και προμηθευτών και ολιστικά ζητήματα επιχειρηματικής διοίκησης. Χρησιμοποιεί πίνακες σε μορφή δομημένου ποιοτικού ερωτηματολογίου, το οποίο συμπληρώνεται και υπολογίζει το αποτέλεσμα για κάθε ενότητα που περιλαμβάνει, σύμφωνα με το δοθέν πίνακα ποσοτικής αποτίμησης των απαντήσεων. Το αποτέλεσμα οδηγεί σε διάφορα ποσοτικά δεδομένα των «Ναι/Όχι» ερωτήσεων που προηγήθηκαν, με βαθμονόμηση. Η χαμηλότερη βαθμολογία θα καταχωρηθεί ως δραστηριότητα υψηλής προτεραιότητας για δράση. Ο «*Πράσινος Έλεγχος Υγείας*» διεξάγεται ετησίως για να αξιολογηθούν αρχικά η πρόοδος και έπειτα ο επαναπροσδιορισμός των προτεραιοτήτων δράσης.

Σε δεύτερο επίπεδο, εφόσον έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς το πρώτο στάδιο ανάλυσης και αξιολόγησης της «*Πράσινης Υγείας*» του ξενοδοχείου, ακολουθεί η εξέταση της *Λίστας Ελέγχου Δράσης* για τα βασικά τμήματα της επιχείρησης (*Action checklists for key departments*). Η συγκεκριμένη ανάλυση αφορά μία συλλογή ιδεών και πρακτικών (Brainstorming) δράσης που το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να εφαρμόσει στο εκάστοτε τμήμα εφαρμογής για να καλύψει τα κενά που εντοπίστηκαν στο πρώτο επίπεδο. Ο κατάλογος των ενεργειών θα πρέπει να διατηρείται απλός, με αριθμημένα και συγκεκριμένα βήματα και οφείλει να γνωστοποιείται στο προσωπικό είτε μέσω της ανακοίνωσής του στους πίνακες ανακοινώσεων προσωπικού είτε μέσω επανεκπαίδευσης σεμιναριακής μορφής.

Το τρίτο, και τελευταίο επίπεδο του Πακέτου Περιβαλλοντικής Δράσης εισάγει το *Ολιστικό Μοντέλο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης* του ξενοδοχείου και αποτυπώνει σε βήματα τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί η επιχείρηση, ώστε το σύστημα αυτό να ενσωματωθεί πλήρως, ως αναπόσπαστο κομμάτι, στην γενικότερη στρατηγική τοποθέτηση της μονάδας. Η προσέγγιση της μετάβασης σε *Βιώσιμη – Πράσινη Φιλοξενία «Going Green»* δεν αποτελεί μία φθαρτή τάση, μία πρόκληση δηλαδή που δύναται να αντιμετωπιστεί από τη μία μέρα στην άλλη, χωρίς να επηρεαστεί ο κορμός της ξενοδοχειακής δραστηριότητας. Είναι μια μακροπρόθεσμη δέσμευση, μια αέναη διαδικασία βελτίωσης. Τα βασικά βήματα που εμπλέκονται στην ενσωμάτωση αποτελεσματικών περιβαλλοντικών πρακτικών – μέσω των ΣΠΔ – είναι τα εξής:



* **Παρακίνηση / Κινητροποίηση:** Η πρωτοβουλία ξεκινά να ενσωματώνεται σταδιακά στην επιχείρηση, μέσω μίας ομάδας ανθρώπων ή ενός μεμονωμένου προσώπου υπεύθυνο για το συντονισμό της, ώστε να κατευθύνει τις δράσεις, να οργανώσει το σύστημα και να επικοινωνήσει τις ανάγκες στο προσωπικό.

* **Σχεδιασμός Δράσης:** Πραγματοποιείται λεπτομερής ανασκόπηση των τομέων δράσης, όπως προέκυψαν από τα δύο προηγούμενα επίπεδα, για τον ακριβή προσδιορισμό των μέτρων που πρέπει να ληφθούν και την προετοιμασία ενός χρονοδιαγράμματος σχεδίου δράσης.

* **Υλοποίηση:** Το προσωπικό υιοθετεί και αντιλαμβάνεται την ανάγκη της εκάστοτε δράσης, δεσμεύεται στο σχέδιο δράσης, οι αρμοδιότητες κατανέμονται και το σχέδιο ξεκινά να υλοποιείται.

* **Επανεξέταση / Αξιολόγηση της προόδου:** Η πρόοδος παρακολουθείται συστηματικά σε σχέση με τους προκαθορισμένους στόχους και σκοπούς, εκτελείται ετήσια ανασκόπηση της συνολικής προόδου και τίθενται οι προτεραιότητες για το επόμενο έτος.

Επιπλέον, το πακέτο προσφέρει μία σειρά προτάσεων προς υιοθέτηση για τους έξι (6) κύριους τομείς περιβαλλοντικής ανησυχίας. Τοποθετεί, σε μία σύντομη παρουσίαση, τα κυρίαρχα ζητήματα που αντιμετωπίζει η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών μονάδων στην προσπάθεια βελτίωσης της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Στοχευμένα το πλαίσιο αυτό παρέχει καθοδήγηση για την αναθεώρηση της τρέχουσας στρατηγικής, την προετοιμασία ενός σχεδίου δράσης, τον καθορισμό βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων και την παρακολούθηση της προόδου. Κάθε υπό ενότητα – περιβαλλοντικό ζήτημα προς επίλυση έχει πρότυπες φόρμες και έντυπα προς συμπλήρωση, για τη διευκόλυνση της διαδικασίας καταγραφής. Συνοπτικά, θα παρουσιαστούν για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας, οι κύριοι τομείς περιβαλλοντικής ανησυχίας, οι εκάστοτε ενδεδειγμένες προτάσεις καλών πρακτικών και μια προτεινόμενη προσέγγιση για το σχεδιασμό της δράσης.

4.2.1 Καταναλισκόμενη Ενέργεια

Όσο μία περιοχή αναπτύσσεται σταδιακά και ο τουρισμός ενισχύεται, τόσο αυξάνεται και η ποσότητα της ενέργειας που καταναλώνεται (Κοκκώσης & Τσάρτας, 2019). Τα ξενοδοχεία, ανάλογα με το μέγεθος των υποδομών και των εγκαταστάσεών τους,

καταναλώνουν σημαντικές ποσότητες ενέργειας με τη μορφή της θερμότητας και της ηλεκτρικής ενέργειας. Οι κύριες χρήσεις ενέργειας για κατανάλωση είναι οι κάτωθι:

- * Θέρμανση, εξαερισμός και κλιματισμός
- * Πλυντήριο ρούχων και στεγνό καθάρισμα
- * Φωτισμός
- * Εγκαταστάσεις, όπως οι πισίνες
- * Μαγείρεμα και ψύξη
- * Καύσιμα για οχήματα μεταφοράς

Η καταναλισκόμενη ενέργεια προέρχεται κυρίως από ορυκτά καύσιμα (άνθρακας, πετρέλαιο και φυσικό αέριο), τα οποία είτε καίγονται άμεσα είτε χρησιμοποιούνται για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία εισάγεται στο δίκτυο των υποδομών. Η καύση ορυκτών καυσίμων είναι η κύρια πηγή επιδείνωσης του φαινομένου της υπερθέρμανσης του πλανήτη, της όξινης βροχής και των εγγενών προβλημάτων της παγκόσμιας ρύπανσης. Η βελτιστοποίηση στη χρήση της ενέργειας και η μείωση στα χρησιμοποιούμενα ορυκτά καύσιμα το ξενοδοχείο μπορεί να επιτύχει ουσιαστικά περιβαλλοντικά οφέλη, με σημαντικές μειώσεις στο λειτουργικό του κόστος. Μελέτες έχουν δείξει ότι οι περισσότερες μονάδες φιλοξενίας χρησιμοποιούν την ενέργεια αναποτελεσματικά – μη βέλτιστα, ενώ μπορούν να μειώσουν το λειτουργικό κόστος και το κόστος συντήρησης μέσω της βελτιστοποίησης στην εφαρμογή των ενεργειακών πρακτικών. Η εφαρμογή του *Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (KENAK)*⁴³ ευνόησε τον εκσυγχρονισμό των κτηριακών δομών στον κλάδο της φιλοξενίας, με το Υπουργείο Περιβάλλοντος & Ενέργειας να θέτει ορισμένες σταθερές για τη δόμηση των κτηρίων και τις πρακτικές για ενεργειακή απόδοση. Η δημοσιευμένη μελέτη του οργανισμού ΙΗΕΙ «*Environmental Management for Hotels: The Industry Guide to Best Practice*» πινακοποιεί την κατηγοριοποίηση την ενεργειακής επίδοσης ενός ξενοδοχείου, παρέχοντας σταθερές (benchmarks) για τα επίπεδα του τουριστικού κλάδου, ως ακολούθως:

KWh/m²/Έτος	Βέλτιστο Επίπεδο	Ικανοποιητικό Επίπεδο	Έσχατο Επίπεδο
Ηλεκτρική Ενέργεια	<65	65-85	>85
Καύσιμο / Αέριο	<185	185-220	>220
Σύνολο	<250	250-305	>305

Πίνακας 1, Ενεργειακή Επίδοση Ξενοδοχειακής Μονάδας, Πηγή: Δημοσιευμένη Μελέτη Περιβαλλοντικό Πλάνο Δράσης για Ξενοδοχεία (μτφ.)

⁴³ Κανονισμός Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (KENAK), ν. 4342/2015. Διαθέσιμο στο: <https://www.kenak.gr/>.

Καλές Πρακτικές Μάνατζμεντ άνευ κόστους υιοθέτησης (no-cost measures):

- * Βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων θερμοκρασίας για τη θέρμανση του χώρου και του νερού.
- * Έλεγχος και προσαρμογή των χρόνων λειτουργίας όλου του ενεργειακού εξοπλισμού.
- * Έλεγχος και προσαρμογή των επιπέδων φωτισμού στις κλίνες και στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου.
- * Έλεγχος των καυστικών της κουζίνας και επανεξέταση των πρακτικών παραγωγής.
- * Απενεργοποίηση ή αδρανοποίηση εξοπλισμού που δεν χρησιμοποιείται.
- * Επαναφορά της θερμοκρασίας στα δωμάτια φιλοξενίας κατά τη διάρκεια συντήρησης και καθαρισμού αυτών και αξιοποίηση του ηλιακού φωτός έναντι του ηλεκτρισμού.
- * Προσαρμογή των ρυθμίσεων για μεγιστοποίηση της απόδοσης – αναζήτηση τεχνικής υποστήριξης εάν δεν είναι διαθέσιμη εντός της μονάδας (in-house).

Καλές Πρακτικές Μάνατζμεντ με μέτριο προς χαμηλό κόστος υιοθέτησης (medium-to-low-cost measures):

- * Εγκατάσταση καλύτερης διαχείρισης, ελέγχων και εποπτείας μέσω των συστημάτων **BMS/BEMS (Building Management Systems)**⁴⁴: συστήματα υπομετρητών και συστήματα διαχείρισης ενέργειας σε πραγματικό χρόνο, χρονοδιακόπτες, φωτοηλεκτρικά κύτταρα, θερμοστατικές βαλβίδες θερμαντικών σωμάτων κ.ά.
- * Μόνωση δεξαμενών και επένδυση δεξαμενής ύδρευσης.
- * Αντικατάσταση ημιδιάφανων σκιάστρων στις κλίνες – υπνοδωμάτια.
- * Εγκατάσταση λαμπτήρων ενεργειακής απόδοσης σε χώρους όπου ο φωτισμός είναι αναγκαίος για παραπάνω από οκτώ (8) ώρες την ημέρα.
- * Εγκατάσταση κλειδοδιακοπών στα δωμάτια.
- * Λειτουργία ανάκτησης θερμότητας στους χώρους των πλυντηρίων και της εγκατάστασης της πισίνας.
- * Αντικατάσταση του παλιού εξοπλισμού με νέο, πιο αποδοτικό εξοπλισμό, χρησιμοποιώντας ανανεώσιμες πηγές ενέργειας όπου αυτό είναι οικονομικά βιώσιμο.

4.2.2 Στερεά Απόβλητα

Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες παράγουν ένα μεγάλο αριθμό στερεών αποβλήτων, τα οποία κατά κύριο λόγο αφορούν μπουκάλια, κουτιά από κονσέρβες και βάζα αποθήκευσης, απορρίμματα των εγκαταστάσεων της κουζίνας και του κήπου, παλιά έπιπλα και

⁴⁴ Τα συστήματα BMS/BEMS επιτρέπουν την κεντρική διαχείριση και εποπτεία των ηλεκτρικών, ενεργειακών και υδραυλικών εγκαταστάσεων του κτιρίου, την έγκαιρη διάγνωση βλαβών, την αυτοματοποίηση λειτουργιών. Παράλληλα, υπάρχει δυνατότητα συνεχούς παρακολούθησης της ενέργειας που καταναλώνεται.

εξοπλισμό και πιθανόν επιβλαβή / επικίνδυνα απόβλητα, όπως λόγω χάρη υπολείμματα ασβέστη, χρησιμοποιημένα δοχεία μπογιάς-χρωμάτων, διαλύτες και άλλα. Εν γένει, τα στερεά απόβλητα είναι πηγή επιβάρυνσης της παγκόσμιας περιβαλλοντικής υγείας. Τα στερεά απόβλητα επιδρούν στο περιβάλλον, αρχικά μέσω της ενέργειας και των α' υλών που απαιτούνται για την κατασκευή τους και βεβαίως μέσω των επιπτώσεων που έχει η απόθεσή τους σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων και σε αποτεφρωτήρες. Σύμφωνα με μελέτη του ΙΝΣΕΤΕ (2018)⁴⁵ για διαχείριση στερεών αποβλήτων στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα, το 7% των αποβλήτων της ΕΕ παράγονται από τον τουριστικό κλάδο, περίπου 35 εκ. τόνοι αποβλήτων. Σε ολόενα και περισσότερες χώρες στην Ευρώπη, αλλά και παγκοσμίως, οι παραγωγοί αυτού του είδους των αποβλήτων – ρυπαντές διατηρούν μία νομική «Υποχρέωση Επιμέλειας»⁴⁶ για να εξασφαλιστεί ότι η απόθεση των αποβλήτων γίνεται με ασφάλεια και σύμφωνα με κανόνες. Η παραβίαση αυτού του καθήκοντος μπορεί να καταλήξει στην επιβολή προστίμων για μη περιβαλλοντική συμμόρφωση και επιπλέον – υψηλά – κόστη καθαρισμού.

Η μεγάλη πρόκληση για τα ξενοδοχεία είναι να καταφέρουν εξ αρχής τη μείωση των υλικών που χρησιμοποιούν, να ανακυκλώνουν και να επαναχρησιμοποιούν τα υλικά, όπου αυτό καθίσταται εφικτό, διαθέτοντας με ασφάλεια τα εναπομείναντα απόβλητα. Η χρήση εντύπων καταγραφής των εκάστοτε στερεών αποβλήτων μπορεί να βοηθήσει την ξενοδοχειακή μονάδα να συλλέξει τα απαραίτητα στοιχεία παραγωγής αποβλήτων και να αναζητήσει τελικά τρόπους βελτίωσης στη διαχείρισή τους. Η συλλογή δεδομένων για τον όγκο των αποβλήτων⁴⁷, η μέθοδος απόρριψης που επιλέγεται αλλά και το εκάστοτε – άμεσο και έμμεσο – κόστος που μπορεί να καταγραφεί, βοηθούν στην εκτίμηση των ετήσιων ποσοτήτων σε όγκο και κόστος. με τον τρόπο αυτόν μπορεί να υπολογιστεί, σε ετήσια βάση, το (χρηματικό) ποσό της εξοικονόμησης είτε αυτό αφορά λιγότερες παραγγελίες υλών εξ αρχής, χαμηλότερο Κόστος Διάθεσης (*Disposal Cost*), είτε τελικά έσοδα από την πώληση απορριμμάτων σε αντίστοιχες βιομηχανίες.

Μέτρα Ορθής Πρακτικής για τη διαχείριση των στερεών αποβλήτων:

- * Εκπαίδευση του προσωπικού σε κάθε επίπεδο για μία προσπάθεια εφαρμογής καμπάνιας «No Waste», παρέχοντας οδηγίες σε κάθε τμήμα για τις νέες βιώσιμες πρακτικές.
- * Εισαγωγή συστήματος διαλογής, αποθήκευσης και ανακύκλωσης γυαλιού, αλουμινίου, χάλυβα, χαρτιού και πλαστικού σε χώρους που είναι εφικτό και χρήσιμο.

⁴⁵ ΙΝΣΕΤΕ, *Ανακύκλωση και διαχείριση στερεών αποβλήτων στις τουριστικές επιχειρήσεις της Ελλάδας*.

⁴⁶ Το τμήμα 34 του ΕΡΑ 90 και οι σχετικοί κανονισμοί του 1991 για την προστασία του περιβάλλοντος (*Duty of Care*) τέθηκαν σε ισχύ την 1^η Απριλίου 1992 και επιβάλουν *Υποχρέωση Επιμέλειας* σε όσους εισάγουν, παράγουν, μεταφέρουν, διατηρούν, επεξεργάζονται ή διαθέτουν ελεγχόμενα απόβλητα.

⁴⁷ Η καταγραφή των στερεών αποβλήτων με έντονη επιβλαβή ή επικίνδυνη δράση οφείλει να καταγράφεται σε διαφορετικό μητρώο ως κατάλογος επικίνδυνων ουσιών προς χρήση.

- * Προσαρμογή των ποσοτήτων παραγωγείας, ανάλογα με τη φύρα και τα αποθέματα των προηγούμενων παραγγελιών ώστε να περιοριστούν οι σπατάλες.
- * Χρήση επαναχρησιμοποιούμενων ή/και φυσικών υλικών (λ.χ. για συσκευασίες μεταφοράς τροφίμων και ποτών) και επαναχρησιμοποίηση υλικών της μονάδας για άλλους σκοπούς και με άλλες ιδιότητες μετά τη φθορά τους για την αρχικά προοριζόμενη χρήση (λ.χ. χρησιμοποίηση φθαρμένων πετσετών και σεντονιών ως πανιά και σακούλες πλυντηρίου).
- * Τήρηση μητρώου όλων των επικίνδυνων ουσιών που χρησιμοποιούνται, συμπεριλαμβανομένων των λευκαντικών, των οξέων καθαριστικών, των φυτοφαρμάκων, των εντομοκτόνων, των διαλυτών, των συντηρητικών ξύλου, των καυσίμων και παροχή αναλυτικών οδηγιών στο προσωπικό που αφορά για κατάλληλη χρήση και διάθεση των ουσιών.
- * Σταδιακή κατάργηση της χρήσης επικίνδυνων υλικών και αντικατάστασή τους όπου είναι δυνατόν.
- * Εγκατάσταση συμπιεστή για τη μείωση του όγκου των αποβλήτων και κομποστοποίηση οργανικών αποβλήτων για άλλη χρήση.

4.2.3 Νερό

Τα ξενοδοχεία μπορούν να καταναλώνουν μεγάλες ποσότητες νερού – από 60-220 m³ (κυβικά μέτρα) ανά κλίνη ετησίως, ανάλογα με τις παρεχόμενες εγκαταστάσεις και το κατά πόσον εφαρμόζονται ορθά οι καλές πρακτικές εξοικονόμησης. Το νερό είναι ένας σπάνιος φυσικός πόρος και οι χρήσεις που σχετίζονται με τον τουριστικό κλάδο και ιδιαίτερα της φιλοξενίας δύναται να επηρεάσουν σημαντικά έτερες δραστηριότητες της τοπικής κοινωνίας και οικονομίας, όπως η γεωργία και η κτηνοτροφία. Οι υψηλές ποσότητες νερού που απαιτούνται προκαλούν προβλήματα ιδίως στα νησιά και τις παράκτιες περιοχές, με εποχική αύξηση ζήτησης για νερό τους θερινούς μήνες (Χάρης Κοκκώσης, Πάρις Τσάρτας, 2019). Καταγραφές σε ξενοδοχεία ανά τον κόσμο αποκαλύπτουν ότι η διαχείριση των καταναλισκόμενων υδάτινων πόρων συχνά δεν τίθεται ως βασική προτεραιότητα για την περιβαλλοντική διαχείριση. Ο παρακάτω πίνακας, όπως δίδεται από τη δημοσιευμένη μελέτη του οργανισμού IHEI «*Environmental Management for Hotels: The Industry Guide to Best Practice*», παρέχει ένα βιομηχανικό σημείο αναφοράς για την χρησιμοποίηση και την κατανάλωση νερού.

$m^3/κρεβάτι/έτος$	Βέλτιστο Επίπεδο	Ικανοποιητικό Επίπεδο	Έσχατο Επίπεδο
4-50 κλίνες	<120	120-140	>140
50+ κλίνες	<160	160-185	>185

Πίνακας 2, Κατανάλωση Νερού Ξενοδοχειακής Μονάδας, Πηγή: Δημοσιευμένη Μελέτη Περιβαλλοντικό Πλάνο Δράσης για Ξενοδοχεία (μψ.)

Πέρα από το βρόχινο νερό, το οποίο μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμο σε δραστηριότητες συντήρησης του ξενοδοχείου, πλέον μελετάται η επεξεργασία και επαναχρησιμοποίηση του γκρίζου νερού⁴⁸. Η διαδικασία επεξεργασίας του γκρίζου νερού αφορά μία εν γένει πρακτική ανακύκλωσης νερού, το οποίο προέρχεται από νιπτήρες, μπανιέρες και πλυντήρια και καταλήγει στην αποχέτευση. Αποτελείται από πόσιμο νερό και νερό λυμάτων και ονομάζεται γκρίζο λόγω του χρώματος και της σύστασής του. Το νερό αυτό φιλτράρεται σε ειδικές δεξαμενές επεξεργασίας με βιολογική επεξεργασία και φίλτρα για την απομάκρυνση μικροβίων και βακτηριδίων. Τα οφέλη επεξεργασίας και οι χρήσεις του επεξεργασμένου νερού είναι πολυάριθμες, εξοικονομούνται χρήματα λόγω της ορθολογικότερης διαχείρισης του πόσιμου νερού και ορισμένες δραστηριότητες γίνονται πλέον χωρίς να επιβαρύνεται το περιβάλλον.

4.2.4 Εκπομπές και Ρύποι

Η ενότητα των εκπομπών και ρύπων εστιάζει στις απελευθερώσεις υγρών ή αέριων ουσιών, που μπορούν δυνητικά να προκαλέσουν δυσμενείς επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον. Για τις ξενοδοχειακές μονάδες, ανάλογα και με το μέγεθος – όγκο δραστηριότητας, οι κύριες πηγές εκπομπών περιλαμβάνουν: απορρίψεις ανεπεξέργαστων λυμάτων σε υδάτινο χώρο, απόθεση επικίνδυνων χημικών ουσιών στην αποχέτευση, CFCs από τα συστήματα ψύξης και κλιματισμού, εκπομπές οχημάτων και διαρροές καυσίμων και οσμές από τους χώρους της κουζίνας και των χώρων καθαριότητας (πλυντήρια).

Σε πολλά μέρη του κόσμου οι απορρίψεις ρύπων ελέγχονται αυστηρά από το νόμο. Η μη συμμόρφωση με νομοθεσίας μπορεί να οδηγήσει σε πρόστιμα και απώλεια της φήμης. Πέρα όμως από το επιτακτικό νομοθετικό πλαίσιο ορισμένων χωρών, η επιχειρηματική προσπάθεια για ελαχιστοποίηση των εκπομπών και ασφαλούς διάθεσης των ρύπων, μπορεί να βελτιώσει τη χρήση και επεξεργασία των υλικών και – στο πλαίσιο των προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης – να διαφυλάξει το τοπικό περιβάλλον υποδοχής και τη φήμη της μονάδας. Λόγω της ιδιαιτερότητας και της δυσκολίας αποτελεσματικής απόθεσης και επεξεργασίας στις εκπομπές αυτές, προτείνεται η συνεργασία με άλλους ρυπαντές, είτε στη διευρυμένη αλυσίδα

⁴⁸ Greenbuilding, (2013) Όσα δεν γνωρίζουμε για το γκρίζο νερό.

αξίας της ξενοδοχειακής μονάδας, είτε οριζόντια στον κλάδο της φιλοξενίας, με την επίβλεψη και την τεχνική συμβολή των δημόσιων υπηρεσιών.

Καλές Πρακτικές Μάνατζμεντ για τη διαχείριση των εκπομπών και των ρύπων:

- * Καθιέρωση – ισχυροποίηση των εσωτερικών διαδικασιών για την παρακολούθηση και τον έλεγχο διαρροών και επικίνδυνων χημικών ουσιών (ιδίως καυσίμων).
- * Μέτρηση της ποιότητας του ανεπεξέργαστου νερού πριν την απόθεση.
- * Διασφάλιση της ανάκτησης των CFC από τον εξοπλισμό προς απόρριψη και αντικατάσταση των ψυκτικών αερίων.
- * Αντικατάσταση των φίλτρων στους απορροφητήρες της κουζίνας με φίλτρα ενεργού άνθρακα.
- * Αντικατάσταση του χλωρίου για τις εγκαταστάσεις στις πισίνες με μία μη τοξική και επιβλαβή διαδικασία ιονισμού.
- * Εγκατάσταση πυροσβεστήρων αλογόνου.

4.2.5 Εργολάβοι και Προμηθευτές

Οι ξενοδοχειακές μονάδες, λόγω της πολυδιάστατης λειτουργίας τους, εντασσόμενες σε ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, οφείλουν να μελετούν ολιστικά τη διευρυμένη αλυσίδα αξίας τους, ώστε να κατακτούνται όμοιες και φιλοπεριβαλλοντικές πρακτικές διαχείρισης. Μια επιτυχημένη περιβαλλοντική πολιτική αγορών και συμφωνιών αποφέρει όχι μόνο βελτιστοποιημένα αποτελέσματα αναφορικά με τον αντίκτυπο στο περιβάλλον, αλλά και σε άλλα κριτήρια επιδόσεων. Η εναρμόνιση και η κοινή βλέψη των προμηθευτών με την επιχείρηση φιλοξενίας μπορεί να αποφέρει πέρα από ορατές στον πελάτη εξοικονομήσεις, αλλαγές στη φιλοσοφία των συναλλαγών, βελτιώσεις στην παρεχόμενη υπηρεσία και στα υλικά στοιχεία της και τελικά έμμεσα οφέλη μάρκετινγκ. Περιοχές στόχοι για φιλοπεριβαλλοντικά υλικά από προμηθευτές μπορεί να αφορούν πέρα από τα τρόφιμα και τα ποτά, και κατηγορίες παροχών, όπως λόγου χάρη, έπιπλα και κλινοσκεπάσματα, καλλυντικά και καθαριστικά μικρών συσκευασιών, προμήθειες καθαρισμού, γραφική ύλη κ.ά.. Η τροποποίηση των σχέσεων και η εκκολαπτόμενη συνιστώσα διάκρισης της περιβαλλοντικής διαχείρισης, για τους προμηθευτές και τους εργολάβους, δεν αποτελεί μία απλή διαδικασία. Η πολυπλοκότητα και η πολυσυνθετότητα των απαιτούμενων πόρων δύναται να καταστήσει την προσπάθεια ιδιαίτερα απαιτητική, και όπως γίνεται κατανοητό, χρονοβόρα. Η διαχείριση της αλλαγής απαιτεί φιλοσοφία μακρόπνοου ενδιαφέροντος και η επιτυχής μετάβαση σε βιώσιμες πρακτικές κατά μήκος της διευρυμένης αλυσίδας αξίας απαιτεί μία πρότερη ιεράρχηση προτεραιοτήτων και τμημάτων δραστηριότητας, ανάλογα με τις ανάγκες της μονάδας φιλοξενίας.

4.2.6 Ολιστικά Ζητήματα Διοίκησης

Η Βιωσιμότητα και η Αειφόρος Ανάπτυξη δεν αποτελούν μονάχα μία πρακτική, αλλά μία εφ' όλης της ύλης φιλοσοφία διοίκησης για τις επιχειρήσεις. Με πυρήνα της δραστηριότητας τη διαφύλαξη του φυσικού πλούτου και την περιβαλλοντική περιχαράκωση της επιχειρηματικής μονάδας, η αλληλεπιδραστική σχέση περιβάλλοντος – επιχείρησης γίνεται ακόμη πιο φανερή. Όπως κάθε αλλαγή, έτσι και η υιοθέτηση Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ενέχει βραχυπρόθεσμο κόστος όμως συνοδεύεται με ποικίλα και συγκριτικά περισσότερα μακροπρόθεσμα οφέλη για το σύνολο της επιχείρησης. Αρχικά, το περιβάλλον αρχίζει να γίνεται ολοένα και σημαντικότερος παράγοντας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις επιχειρήσεις και οι υπάρχοντες αλλά και οι δυνητικοί πελάτες αξιολογούν τις δομές φιλοξενίας με βάση τις περιβαλλοντικές τους αποδόσεις. Ένα στοχευμένο και γνωστοποιημένο ΣΠΔ δύναται να λειτουργήσει ως διαφοροποιό στοιχείο ενίσχυσης της πίστης των πελατών (Customer Loyalty), προσφέροντας τη δυνατότητα για διεύρυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Επιπροσθέτως, περιβαλλοντικά ευαίσθητοι συνεργάτες, όπως οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι συνεργάτες προμηθειών, χτίζουν σχέσεις εμπιστοσύνης και διαρκείας δεδομένης της κοινής στόχευσης στις βασικές αρχές της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Σε κάθε περίπτωση, η ξενοδοχειακή μονάδα αλληλοεπιδρά έντονα και με το γενικευμένο κοινωνικοπολιτικό περιβάλλον. Η εταιρική φήμη πλήττεται από φημολογίες περί μη συμμόρφωση στην περιβαλλοντική νομοθεσία και η αποκατάσταση αυτής αποτελεί μία από τις δυσκολότερες πρακτικές, αναφορικά με τις προοπτικές και τη μελλοντική επέκταση.

Μέτρα ορθής πρακτικής Ξενοδοχείο – Πελάτες:

- * Τοποθέτηση αντιγράφου Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στο χώρο της υποδοχής – reception και στις κλίνες, με συμβουλές εξοικονόμησης ενέργειας και προστασίας του τοπικού περιβάλλοντος.
- * Ενημέρωση και δυνατότητα αλλαγής πετσετών στις κλίνες μόνο ύστερα από επιλογή του πελάτη και όχι ημερησίως.
- * Ενημέρωση και δυνατότητα αλλαγής κλινσκεπασμάτων μόνο σε εναλλακτικές μέρες, ύστερα συνεννόησης με τον πελάτη.

Μέτρα ορθής πρακτικής Ξενοδοχείο – Εμπορικοί Εταίροι:

- * Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση της περιβαλλοντικής πολιτικής του ξενοδοχείου

Μέτρα ορθής πρακτικής Ξενοδοχείο – Κοινωνία:

- * Συμμετοχή / Εμπλοκή σε δράσεις – τοπικές πρωτοβουλίες περιβαλλοντικής ενίσχυσης και ενημερότητας.

- * Χορήγηση σε τοπικά περιβαλλοντικά έργα, όπως λόγω χάρη δενδροφύτευση, καθαρισμοί παραλιών κ.ά.
- * Συμπερίληψη και θέσεις εργασίας που καλύπτουν τις εργασιακές ανάγκες της τοπικής αγοράς.

Κεφάλαιο 5^ο Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχειακού Ομίλου MHG

Στόχος αυτής της ενότητας της εργασίας είναι η πρακτική αποτύπωση της Βιωσιμότητας και των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στον κλάδο του τουρισμού, μέσω της ανάλυσης – παρουσίασης του **Ξενοδοχειακού Ομίλου Μεταξά (Metaxa Hospitality Group – MHG)**, που επιλέχθηκε λόγω της καινοτομίας και των περιβαλλοντικών πρακτικών που έχει ανά τα έτη υιοθετήσει. Η έρευνα αυτή διεξάχθηκε με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης ανοικτών ερωτήσεων στον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου, κ. Μεταξά Ανδρέα (Chief Executive Officer, CEO MHG) και την Manager του τμήματος Βιωσιμότητας, κα Χαλκιαδάκη Μαριγιάννα (MHG Sustainability Manager). Σκοπός των ερωτήσεων που τέθηκαν ήταν η ενημέρωση σχετικά με την εφαρμογή των περιβαλλοντικών πρακτικών του ξενοδοχειακού Ομίλου. Επιπροσθέτως, η εν λόγω μεθοδολογία της έρευνας που επιλέχθηκε αποκτά βαρύνουσα σημασία, δεδομένης της ιδιαιτερότητας του τουριστικού προϊόντος για την Ελλάδα και της έντονου ανταγωνιστικού γίνεσθαι στην παγκόσμια τουριστική αγορά. Συνδυαστικά με τη διαδικασία των συνεντεύξεων, αναλύθηκαν διεξοδικά οι δημοσιευμένες Εκθέσεις Βιωσιμότητας του Ομίλου, των τελευταίων ετών (2021 και 2022), από όπου αναδύθηκαν έγκυρες και επικαιροποιημένες πληροφορίες και αποτελέσματα για τη δραστηριότητα του Ομίλου στο αντικείμενο ενδιαφέροντος.

Τα δοθέντα πορίσματα της έρευνας επεξεργάστηκαν και αναλύθηκαν στο βαθμό που επιτρέπει την ολιστική περιχαράκωση της φιλοσοφίας Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου. Το είδος της έρευνας που επιλέχθηκε για το ερευνητικό μέρος της παρούσας εργασίας είναι ποιοτική και συγκεκριμένα η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την άντληση πληροφοριών είναι η προσωπική συνέντευξη. Ο Οδηγός Συνέντευξης που δόθηκε στους επαγγελματίες (βλέπε *Παράρτημα I, Οδηγός Συνέντευξης για τον Όμιλο Metaxa Hospitality Group*) αποτελείται από ανοικτές ερωτήσεις και διατυπώθηκαν με απώτερο στόχο να περιορίσει τη σπατάλη χρόνου για τους επαγγελματίες του χώρου, να διευκολυνθεί η διαδικασία της συνέντευξης και, σε κάθε περίπτωση, να αναδειχθούν πορίσματα χρήσιμα και αξιοποιήσιμα για την εν λόγω μελέτη. Προτού σχεδιαστεί ο δοθέν Οδηγός Συνέντευξης προηγήθηκε εκτενής μελέτη και ανάλυση της ήδη υπάρχουσας βιβλιογραφίας, της μεθοδολογίας και των σχετικών ερευνών. Έπειτα, εντοπίστηκαν τα ερωτήματα και οι υποθέσεις που θα πρέπει να απαντηθούν από τα στελέχη και τελικά γνωστοποιήθηκαν στους ερωτηθέντες.

5.1 Ιστορία Ομίλου

Η ιστορία του Ομίλου *Metaxa Hospitality Group* (εφεξής ο «Όμιλος» ή «Όμιλος Φιλοξενίας Μεταξά») ξεκινά το 1975, όταν ο Νικόλαος Μεταξάς δημιούργησε και έθεσε σε λειτουργία το πρώτο ξενοδοχείο στην Κρήτη, δίνοντας τη μοναδική ευκαιρία στο νησί να ενταχθεί στον παγκόσμιο χάρτη (και) των πολυτελών διακοπών. Απαρτίζεται από δύο οικονομικές οντότητες, την *Ανώνυμη Εταιρεία Τουριστικών Επιχειρήσεων - TEAB A.E.*, η οποία περιλαμβάνει τις ξενοδοχειακές μονάδες *Creta Maris Resort* και *TUI Magic Life Candia Maris* στην Κρήτη και την *Μαρμάρι Ανώνυμη Εταιρεία Ξενοδοχειακών Τουριστικών – Εμπορικών – Μεταφορικών Επιχειρήσεων A.E.*, η οποία περιλαμβάνει την ξενοδοχειακή μονάδα *Santo Pure Oia Suites & Villas*. Ήδη από την απαρχή της λειτουργίας του, ο Όμιλος βασίστηκε στις αρχές που πρεσβεύει η βιωσιμότητα, η παράδοση του νησιού και ο σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον. Αντίστοιχα, η στρατηγική ανάπτυξης της επιχείρησης στηρίχθηκε στις αξίες που διαμόρφωναν και προωθούσαν τον τόπο, την ιστορία, τον πολιτισμό, τον άνθρωπο και την αυθεντικότητά του. Σήμερα, ύστερα των τεσσάρων δεκαετιών επιτυχημένης πορείας και στρατηγικών επιλογών, η *Metaxa Hospitality Group* στέκεται αντάξια στη διεθνή αγορά και αποτελεί έναν διεθνώς αναγνωρισμένο και βραβευμένο Όμιλο, με **περισσότερα από 45 διεθνή βραβεία και πιστοποιήσεις**, ενώ παραμένει πρωτοπόρος στις πρακτικές του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα. Στην ομπρέλα του Ομίλου εντάσσονται τρεις ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη και τη Σαντορίνη, καθώς και ένα από τα μεγαλύτερα συνεδριακά κέντρα στην Ελλάδα, και λίγο πριν την ολοκλήρωση δύο επιπλέον μεγάλων έργων, που θα παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της σύγχρονης ξενοδοχειακής πραγματικότητας διεθνώς και εγχώρια, σύμφωνα με την ίδια πίστη στα ιδανικά του Ομίλου και την αφοσίωση στις αξίες της αρχής.

Το 1975, ο Όμιλος ξεκινά τη λειτουργία του με το ξενοδοχείο *Creta Maris Beach Resort* στην περιοχή της Χερσονήσου της Κρήτης, το οποίο αποτελεί ένα all-inclusive 5 αστέρων θέρετρο για αναψυχής οικογενειών, που στόχο έχει να αναδείξει την αυθεντική Κρητική πραγματικότητα και την ιστορία του νησιού. Μετέπειτα, δημιουργείται το έτος 1995 το *Tui Magic Life Candia Maris* στην περιοχή της Αμμουδάρας στην Κρήτη. Είναι ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων που απευθύνεται σε άτομα άνω των 16 ετών, με κύριο άξονα ενδιαφέροντος την ψυχαγωγία και την ευεξία. Ανήκει στο portfolio της εταιρίας *Tui Magic Life brand* κάτω από άδεια franchisee, αλλά το επιβλέπει και το διαχειρίζεται το Group του Ομίλου. Το 5* ξενοδοχείο *Santo Collection Resorts & Villas*, τέθηκε σε λειτουργία μέσα στο 2023, με 37 σουίτες, με την ονομασία *Santo Mine Oia Suites* και *The Villas by Santo Collection*. Σήμερα, η επιχείρηση έχει στην ομπρέλα της 3 ξενοδοχειακές μονάδες, εκτάσεως 265.000m², με συνολικά 1066 κλίνες και 804 εργαζομένους όλων των επιπέδων.

Ο Όμιλος Metaxa Hospitality Group επεκτείνει τις δραστηριότητές του, αναλαμβάνοντας αδειοδότηση για μια στρατηγική τουριστική επένδυση ύψους 126 εκατ. ευρώ για το νομό Λασιθίου στην Κρήτη. Ο λόγος για το φάκελο της Στρατηγικής Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων του Ειδικού Σχεδίου Χωρικής Ανάπτυξης Στρατηγικής Επένδυσης (ΕΣΧΑΣΕ) για το επενδυτικό σχέδιο «Cape Tholos», που είναι επί του παρόντος προς συζήτηση για την έγκρισή του (ή μη) στο Κεντρικό Αρχαιολογικό Συμβούλιο, στο πλαίσιο των πολλαπλών εγκρίσεων που απαιτούνται για το έργο. Το project για το **Cape Tholos** έχει ενταχθεί στις στρατηγικές επενδύσεις ήδη από το 2019 και όπως προβλέπεται, η συνολική έκταση του ΕΣΧΑΣΕ είναι 1.224 στρέμματα στην Τοπική Κοινότητα Καβουσίου, του δήμου Ιεράπετρας. Η επένδυση αφορά το **Σύνθετο Τουριστικό Κατάλυμα**, κατηγορίας 5 αστέρων, με συνολική δυναμικότητα 1.044 κλίνες, με βάση τις υποδομές του ξενοδοχείου αλλά και των πολυτελών κατοικιών και θα λειτουργήσει με τη συνεργασία διεθνούς ονόματος διαχείρισης. Στην έκταση θα κατασκευαστεί ένα Σύνθετο Τουριστικό Κατάλυμα και μία τουριστική λιμενική εγκατάσταση που συγκροτείται από: κεντρικό κτίριο, δύο εστιατόρια, εγκαταστάσεις spa, που θα αποτελεί και την ειδική υποδομή του, γυμναστήριο, κοινόχρηστες πισίνες, 189 δωμάτια ξενοδοχείου, 136 κατοικίες διαφόρων μεγεθών και ελικοδρόμιο. Η τουριστική λιμενική εγκατάσταση θα έχει δυναμικότητα 33 σκαφών. Ο συντελεστής δόμησης θα είναι 0,045 και η προγραμματισμένη δόμηση είναι 47.000τ.μ. (μη προσμετρούμενων βοηθητικών χώρων και εγκαταστάσεων).

5.2 Αξίες

Βασικός γνώμονας επιχειρηματικής δράσης και πρακτικής είναι η ανάδειξη του πολιτισμού και της ταυτότητας του τόπου, δημιουργώντας μία παλέτα δραστηριοτήτων, ειδικά σχεδιασμένων να αναδείξουν στον επισκέπτη – πελάτη την ιδιαιτερότητα του τόπου, την αυθεντικότητα της εμπειρίας, τις αξίες, την καθημερινότητα και την γαστρονομία. Οι κυρίαρχες αξίες που διέπουν τον Όμιλο παραμένουν ίδιες από την αρχή της λειτουργίας του και αποτελούν το σταθερό βήμα αρχής για την περιχαράκωση της ολιστικής φιλοσοφίας και των ιδανικών όλων των μονάδων (υπαρχόντων και μελλοντικών) του.

Συνοπτικά, οι αξίες (Κύκλος Αξιών) του Metaxa Hospitality Group έχουν ως εξής:

- * **Αυθεντική, Ποιοτική Φιλοξενία** (*Η φιλοξενία είναι πολιτισμός, Πολιτισμός είναι ο τόπος και η ιστορία του*)
- * **Βιώσιμη Ανάπτυξη**
- * **Οι Άνθρωποι του Ομίλου** (*Υποστηρίζουμε*)
- * **Πρωτοπορία, Καινοτομία, Ανάπτυξη** (*Εμπνεόμαστε ένα καλύτερο αύριο*)

- * **Κοινωνική Υπευθυνότητα** (Κάνουμε τις υποσχέσεις μας πράξη)
- * **Επιχειρησιακή Ηθική** (Τιμούμε τις συνεργασίες μας)



Εικόνα 5, Κύκλος Αξιών Ομίλου Φιλοξενίας Μεταξά, «Η φιλοσοφία και οι αξίες μας». Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.

5.3 Στρατηγική για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Το Metaxa Hospitality Group αναδεικνύει μία προηγμένη υπέρ το δέον φιλοσοφία βιώσιμης τουριστικής διοίκησης μέσω της πολύχρονης δράσης του στον τομέα της φιλοξενίας στην Ελλάδα. Ο Όμιλος υιοθετεί ανά τα έτη πράσινες πρακτικές και φιλοπεριβαλλοντικές πρωτοβουλίες, οι οποίες εστιάζουν στη μείωση του οικολογικού αποτυπώματος και στην προώθηση της αειφορίας στον κλάδο. Μέσω καινοτόμων προσεγγίσεων διαχείρισης της καθημερινής λειτουργίας των ξενοδοχείων, ήτοι διαχείριση των πόρων, ενεργειακή απόδοση, και ευαισθησία στην περιβαλλοντική προστασία, ο Όμιλος διατηρεί ένα ξεκάθαρο όραμα για τη δημιουργία μιας βιώσιμης τουριστικής πραγματικότητας. Το Metaxa Hospitality Group, από την έναρξη της λειτουργίας του το 1975 έως και σήμερα, λειτουργεί με γνώμονα τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αυτή συνιστά τη σταθερή αρχή της εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς δεν αποτελεί μόνο ηθικό χρέος, αλλά είναι η οριζόντια σταθερά που διαπερνά διαχρονικά το σύνολο της εταιρικής φιλοσοφίας. Απόδειξη αποτελεί, όταν το 1999 πραγματοποιήθηκε από τον Όμιλο ο πρώτος Απολογισμός Βιωσιμότητας, ενώ από το 2013 και μετά το *Creta Maris Resort* εκπονεί και παρουσιάζει συνεχόμενα Εκθέσεις Βιωσιμότητας.

Με απώτερο στόχο την εξασφάλιση αλλά και τη διατήρηση μίας ισορροπημένης αλληλεπίδρασης φυσικού περιβάλλοντος και τουριστικής δραστηριότητας στην τοπική κοινωνία, το Metaxa Hospitality Group πρωτοστατεί στη δέσμευση για μία υπεύθυνα βιώσιμη

τοποθέτηση στον τουρισμό. Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου, κ. Μεταξάς, μας αναφέρει χαρακτηριστικά, «Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, η βιωσιμότητα είναι «η νέα κανονικότητα» για τον τουριστικό τομέα. Η κλιματική κρίση και οι νέες προκλήσεις σε σχέση με τη διαχείριση των φυσικών πόρων και των ενεργειακών πηγών του πλανήτη μας, φέρνουν τη βιωσιμότητα σε πρώτο πλάνο και την καθιστούν κεντρική έννοια ζωτικής σημασίας. Έρευνες δείχνουν πως ολοένα περισσότεροι επισκέπτες επιζητούν να ζήσουν βιώσιμες εμπειρίες φιλοξενίας. Στο Metaxa Hospitality Group, αναγνωρίζουμε τις βασικές επείγουσες ανάγκες και τις αναδυόμενες παγκόσμιες ανάγκες. Πέρα από τα παραπάνω, για εμάς η βιωσιμότητα είναι διαχρονική προτεραιότητα αλλά και το βασικότερο εργαλείο ανάπτυξης με βάση το οποίο το προϊόν και οι εμπειρίες βιώσιμης φιλοξενίας που προσφέρουμε παραμένουν επίκαιρα, απαντώντας στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των επισκεπτών μας. Η υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών από τα ξενοδοχεία του Ομίλου μας αποτελεί συγκριτικό πλεονέκτημα και σίγουρα πλέον κριτήριο επιλογής για έναν ευαίσθητοποιημένο και ενημερωμένο επισκέπτη.».

Η έκκληση της Ευρωπαϊκής Ένωσης για εξουδετέρωση του κλίματος απαιτεί αλλαγές στην εταιρική διακυβέρνηση των βιομηχανιών, συμπεριλαμβανομένου του κλάδου της φιλοξενίας. Παράλληλα, η βιωσιμότητα είναι «η νέα κανονικότητα» για τον τουριστικό τομέα, όπως αναφέρει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. Στο Metaxa Hospitality, αναγνωρίζονται οι βασικές επείγουσες ανάγκες και οι αναδυόμενες παγκόσμιες τάσεις. Για το λόγο αυτό, ο Όμιλος ανέπτυξε έναν εξατομικευμένο οδηγό για την οικοδόμηση και την εφαρμογή της Βιώσιμης Διακυβέρνησης, με χαρακτήρα «*think global – act local*» και με ορίζοντα το 2030. Σχετικά, η κα Χαλκιαδάκη Μαριγιάννα, Manager Βιωσιμότητας του Ομίλου, αναφέρει πως «*Η εν λόγω στρατηγική ωφελεί τον Όμιλο μας συνολικά καθώς έχει σχεδιαστεί ένα πλαίσιο (framework) βιώσιμης ανάπτυξης με αντίστοιχους δείκτες απόδοσης οι οποίοι παρακολουθούνται για την επίτευξη ενός θετικού αποτυπώματος συνολικά σε ότι αφορά το περιβάλλον, την κοινωνία και την οικονομία.*».

της *MHG UMBRELLA2030*. Το 2022, στο πλαίσιο της Επιτροπής Βιωσιμότητας, συστάθηκε ειδική υπό-Επιτροπή με τίτλο «*Όργανο Ελέγχου & Υλοποίησης*», με σκοπό την αμεσότερη και περισσότερο ολιστική διαχείριση θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης από τον Όμιλο, την ευθυγράμμιση με τα πεδία εφαρμογής της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης και τη μέγιστη αξιοποίηση των οφελών που προκύπτουν. Συγκεκριμένα, το *Όργανο Ελέγχου & Υλοποίησης* προσφέρει ευελιξία, ταχύτητα και μία ολιστική προσέγγιση στη διαχείριση των αιτημάτων, των προτάσεων και των ιδεών, που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου. Επιπλέον, το Όργανο αυτό ενημερώνεται συνεχώς, προτείνει και εισηγείται στην Επιτροπή Βιωσιμότητας στρατηγικά θέματα αειφορίας, συνεδριάζει κατά περίπτωση και εκτελεί τις αποφάσεις της Επιτροπής. Το δεύτερο πεδίο (Πεδίο 2) αναφέρεται στις στρατηγικές προτεραιότητες για την ευρύτερη επιχειρηματική δράση του Ομίλου. Οι βασικοί πυλώνες αυτού του πεδίου αφορούν την ασφάλεια και τη διαφάνεια στη βιώσιμη διαχείριση, τη διάσταση της βιώσιμης διατροφικής αλυσίδας στο προϊόν του Ομίλου και την εφαρμογή της βιωσιμότητας (Οδικός Χάρτης Αυτό-αξιολόγησης). Οι βιώσιμες προμήθειες αποτελούν το τρίτο πεδίο αναφοράς (Πεδίο 3), σε σχέση με τις βιώσιμες πρακτικές στην ευρύτερη αλυσίδα αξίας της επιχείρησης, στην εφοδιαστική αλυσίδα, με ειδική μνεία στα τρόφιμα και τα ποτά. Μελετά τις προδιαγραφές περιβαλλοντικής απόδοσης διαχείρισης τοποθεσίας, το βιώσιμο σχεδιασμό των κτηριακών εγκαταστάσεων και την ολιστική καθιέρωση βιώσιμων προσδοκιών στο σχεδιασμό του Ομίλου. Τέλος, το έσχατο αλλά εξίσου σημαντικό πεδίο (Πεδίο 4) αναλύει τις διαδικασίες και τη στρατηγική τοποθέτηση του Ομίλου για την επικοινωνία των επιτευγμάτων, μέσω του **Απολογισμού Βιωσιμότητας (Sustainable Report)**, της B2B, B2C επικοινωνίας και προγραμμάτων βράβευσης, και της επικοινωνιακής πολιτικής Lobbying & Personal Relations (PR). Ο απολογισμός βιωσιμότητας συνδέει τις εφαρμοζόμενες πρακτικές με τα υιοθετημένα Πρότυπα Συστήματα Διαχείρισης και αναλύει τα στοιχεία περιβαλλοντικής βιωσιμότητας για κάθε ξενοδοχειακή μονάδα ξεχωριστά.

Ολιστικά, ο Όμιλος επιδιώκει να εξασφαλίζει συνεχώς ότι οι επιχειρηματικές πρακτικές συμμορφώνονται με τα ακόλουθα κρίσιμα στοιχεία για την πράσινη μετάβαση των υπηρεσιών φιλοξενίας. Αναλυτικότερα:

- * **Εις βάθος κατανόηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας:** Σχεδιασμός, τιμολόγηση, έγκριση και υλοποίηση ελέγχου και επίβλεψης της αλυσίδας εφοδιασμού για όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες. Αποτελεί μία από τις βασικές κατευθύνσεις για τη μετάβαση του Ομίλου στις υπηρεσίες φιλοξενίας νέας γενιάς.
- * **Μέτρηση του αντίκτυπου:** Επανασχεδιασμός της πολυτέλειας ηθικά και υπεύθυνα για το περιβάλλον και τον άνθρωπο.
- * **Καθορισμός του κοινωνικού αποτυπώματος:** Συνεχής αναζήτηση ευκαιριών βελτίωσης και μέτρησης των επιτευγμάτων (Βλέπε επικοινωνία στο Πεδίο 4

στο 360° Roadmap), τα οποία βελτιώνουν τόσο την εσωτερική επικοινωνία και τη γραμμή αναφοράς όσο και την επιλογή προμηθευτών και συνεργατών γενικά.

- * **Πράσινη μετάβαση μέσω της πελατειακής εμπειρίας:** Ενθάρρυνση των πελατών για το μετασχηματισμό της νοοτροπίας επικοινωνίας και εμπειρίας του πελάτη (Customer Experience Mapping) μέσω μίας εξελισσόμενης ταυτότητας του ξενοδοχείου, προσαρμοζόμενο στις απαιτήσεις του πελάτη και τις τάσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος.

5.3.1 Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Για πρώτη φορά, το έτος 2022, ο Όμιλος εφάρμοσε τη *Μέθοδο Ανάλυσης Ουσιαστικότητας*, υιοθετώντας τα *Νέα Διεθνή Πρότυπα GRI (GRI Standards 2021)*⁴⁹, υπό το πρίσμα της συνεχούς βελτιούμενης βιώσιμης ανάπτυξής του. Η διαδικασία προσδιορισμού των κύριων θεμάτων, βασίζεται στην ανάλυση και την αξιολόγηση των επιπτώσεων που προκαλεί ή δύναται να προκαλέσει η δραστηριότητα του Ομίλου στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία – με εστίαση στα ανθρώπινα δικαιώματα. Προκειμένου η διαδικασία αυτή να διατηρείται επικαιροποιημένη και ενημερωμένη, αποφασίσθηκε να πραγματοποιείται σε ετήσια βάση. Η Ανάλυση Ουσιαστικότητας για την περίοδο 2022, περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1: Κατανόηση του Πλαισίου Λειτουργίας. Αφορά την ανάλυση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος (Επιχειρηματικό Μοντέλο). Περιλαμβάνει την κατανόηση και την αποτύπωση του επιχειρηματικού μοντέλου και των επιχειρηματικών συνεργασιών στην ευρύτερη αλυσίδα αξίας του Ομίλου μέσω της ανάλυσης εγγράφων και του διαθέσιμου υλικού συνολικά (λ.χ. κλαδικά κριτήρια βιωσιμότητας, τομεακές μελέτες και κλαδικά κριτήρια αξιολόγησης ESG κριτηρίων).

Στάδιο 2: Αναγνώριση Επιδράσεων. Αφορά τη διαδικασία αναγνώρισης των θετικών και αρνητικών (υφιστάμενων και πιθανώς εμφανιζόμενων) επιδράσεων στο περιβάλλον, την οικονομία και τον άνθρωπο. Το εύρος των επιδράσεων που μελετάται αναδεικνύεται μέσα από τη σημαντικότητά τους σύμφωνα με τα κλαδικά πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης, κριτήρια φορέων αξιολόγησης και ομοειδείς οργανισμούς.

Στάδιο 3: Αξιολόγηση Επιδράσεων. Αφορά την προσπάθεια αξιολόγησης της σημαντικότητας και της βαρύτητας εν γένει των επιδράσεων που εντοπίστηκαν στο

⁴⁹ Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, έχει συνταχθεί με αναφορά στα νέα διεθνή πρότυπα βιώσιμης ανάπτυξης *GRI Standards 2021* («With reference to the *GRI Standards*») και τον ανανεωμένο *Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών* (2022). Ταυτόχρονα, ο Όμιλος εξακολουθεί να εφαρμόζει τους *17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών* (*UN Sustainable Development Goals*).

προηγούμενο στάδιο. Ο Όμιλος πραγματοποίησε διαδικτυακή έρευνα, σε συνεργασία με την Επιτροπή Βιωσιμότητας, τους εργαζομένους και το σύνολο των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, στοχεύοντας στην αξιολόγηση των επιδράσεων που αναγνώρισε ο Όμιλος για το έτος 2022.

Στάδιο 4: Ιεράρχηση Επιδράσεων. Αφορά την ανάλυση των αποτελεσμάτων του προηγούμενου σταδίου και την αξιολογική τοποθέτηση αυτών στην ιεραρχική κατάταξη. Η Διοίκηση του Ομίλου (μέσω της Επιτροπής Βιωσιμότητας), καθορίζει ένα σαφές κατώτατο όριο (threshold), το οποίο χρησιμοποιεί για τον χαρακτηρισμό των ουσιαστικών θεμάτων της βιώσιμης ανάπτυξης. Ακολουθεί μια ομαδοποίηση των αποτελεσμάτων και οι επιπτώσεις ταξινομούνται σε ουσιαστικά θέματα. Τέλος, η λίστα που δημιουργείται ύστερα της αναγνώρισης, αξιολόγησης και ιεράρχησης των επιδράσεων, επικυρώνεται από την Διοίκηση του Ομίλου και αποτελεί τη βάση καθορισμού της ετήσιας Έκθεσης Βιωσιμότητας (Sustainability Report).

Η Ανάλυση Ουσιαστικότητας, για το έτος 2022, κατέληξε στα κυρίαρχα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, και ειδικότερα στο τομέα της περιβαλλοντικής επίπτωσης αυτά αφορούν την κλιματική σταθερότητα, τη βιοποικιλότητα, το οικοσύστημα και το έδαφος, τους υδάτινους πόρους, τα απόβλητα και την ένταση των πόρων (Resource Intensity).

5.4 Πρακτική εφαρμογή Βιωσιμότητας στον Όμιλο MHG

Η έννοια της βιωσιμότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος έχει ενσωματωθεί στον πυρήνα της επιχειρηματικής στρατηγικής του Ομίλου. Οι αρχές της βιωσιμότητας ενυπάρχουν σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες του, ενώ με γνώμονα τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος ο Όμιλος επενδύει σε βιώσιμες πρακτικές από το σχεδιασμό, την κατασκευή και τη λειτουργία των ξενοδοχείων. Στο πλαίσιο αυτό, θα παρουσιαστούν τα πορίσματα και οι αναφορές της Έκθεσης Βιωσιμότητας για το 2022. Σύμφωνα με τα **νέα Διεθνή Πρότυπα GRI (GRI Standards 2021)**, το Metaxa Hospitality Group διατηρεί ένα ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Βιωσιμότητας, το οποίο διασφαλίζει την προστασία της φυσικής ομορφιάς, τη βιοποικιλότητα και την κοινωνική ευημερία, ενώ ταυτόχρονα προσελκύει με αυτόν τον τρόπο περισσότερους τουρίστες και βελτιώνει την ποιότητα ζωής των τοπικών πληθυσμών, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τις αρνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του τουρισμού. Πιο συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο *Creta Maris Resort* στην Κρήτη, εφαρμόζει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης πιστοποιημένο κατά ISO 14001. Έως το 2025, τα *TUI Magic Life Candia Maris* και *Santo Pure Oia Suites & Villas* αναμένονται επίσης να πιστοποιηθούν κατά ISO 14001. Σύμφωνα με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου, κ.

Ανδρέα, «Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζουμε ότι οι επιχειρηματικές μας πρακτικές και πολιτικές συμμορφώνονται με τα κρίσιμα στοιχεία για την πράσινη μετάβαση των υπηρεσιών φιλοξενίας μας και εφαρμόζονται στα ξενοδοχεία μας.». Η αναλυτική αποτύπωση των πιστοποιήσεων για τις ξενοδοχειακές μονάδες *Creta Maris Resort*, *TUI Magic Life Candia Maris* και *Santo Pure Oia Suites & Villas* παρουσιάζεται στο σχετικό παράρτημα της εργασίας.

Χαρακτηριστικά, ο κ. Μεταξάς επισημαίνει πως τρεις είναι οι βασικοί λόγοι που συνδέονται, την παρούσα χρονική στιγμή, με τη δυσκολία εφαρμογής των περιβαλλοντικών πρακτικών, ορμώμενος από τις αναφορές του IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change):

- * Η απουσία ξεκάθαρων χρηματοδοτικών εργαλείων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής ενίσχυσης,
- * Η σχετική τεχνογνωσία (*Know – How*) για την εφαρμογή αυτών, και
- * Η εκπαίδευση όλων των εμπλεκόμενων (*Implementors*) ώστε να επιτευχθεί η κατανόηση του εύρους εφαρμογής Βιώσιμης Ανάπτυξης (*Understanding Sustainability*).

5.4.1 Κλιματική Σταθερότητα

Είναι ευρέως γνωστό ότι οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) συντελούν ευνοϊκά στην προστασία του περιβάλλοντος, αφού, σε αντίθεση με τις συμβατικές πηγές ενέργειας, η επιβάρυνση του περιβάλλοντος από τη χρήση τους είναι σημαντικά μειωμένη. Επιπροσθέτως, η επένδυση στις ΑΠΕ και η χρησιμοποίησή τους για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών στις ξενοδοχειακές μονάδες επιφέρει εξοικονόμηση οικονομικών πόρων σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα. Η ξενοδοχειακή μονάδα *Creta Maris* έχει εγκαταστήσει και θέσει σε ισχύ **Φωτοβολταϊκό Σύστημα Παραγωγής Ενέργειας**, απόδοσης 143.947 kWh, αντιστοιχώντας στο 2,2% της συνολικής ηλεκτρικής ενέργειας που χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο. Παράλληλα, το 2023, ο Όμιλος προχώρησε σε επένδυση σε Φωτοβολταϊκό Πάρκο στη Βόρεια Ελλάδα και στο ξενοδοχείο *TUI Magic Life Candia Maris*. Η παραγόμενη ενέργεια είναι ικανή να καλύψει ένα μεγάλο μέρος των αναγκών των ξενοδοχειακών μονάδων που είναι σε λειτουργία μέχρι και σήμερα. Τέλος, στα ξενοδοχεία *Creta Maris Beach Resort*, *TML Candia Maris* και *Santo Pure Oia Suites & Villas* έχει ξεκινήσει η διαδικασία εγκατάστασης Συστημάτων Φόρτισης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων.

Τα μέτρα, τα οποία ο Όμιλος έχει υιοθετήσει ή πρόκειται να υιοθετήσει, με σκοπό την αποδοτική (και αποτελεσματική) χρήση της ενέργειας, χωρίζονται – όπως ακριβώς και στα Κεφάλαια των βιβλιογραφικών αναφορών – σε εκείνα που μπορούν να πραγματοποιηθούν άμεσα, χωρίς καθόλου ή με ελάχιστο επιπρόσθετο κόστος, και σε εκείνα για τα οποία κρίνεται

ωφέλιμη η διενέργεια κάποιας αξιολόγησης της επένδυσης⁵⁰. Ο Όμιλος προχωρά διαρκώς σε επενδύσεις βιώσιμου χαρακτήρα, επαναξιολογώντας συνεχώς τις βέλτιστες πρακτικές στην αποδοτική χρήση της ενέργειας. Αναλυτικότερα, ορισμένα από τα μέτρα αποδοτικής χρήσης της ενέργειας του Ομίλου MHG έχουν ως εξής⁵¹:

- * Χρήση μαγνητικής κάρτας για τα δωμάτια των ξενοδοχείων, με τα οποία διασφαλίζεται ότι όλες οι ηλεκτρικές συσκευές (πλην ψυγείων) απενεργοποιούνται κατά την έξοδο των επισκεπτών από το χώρο του δωματίου.
- * Εγκατάσταση συστήματος απενεργοποίησης του κλιματισμού (air-condition) σε περίπτωση ανίχνευσης ανοικτής πόρτας ή παραθύρου του δωματίου.
- * Εγκατάσταση κεντρικού ελέγχου της θερμοκρασίας κλιματισμού στα υπνοδωμάτια, με στόχο τον έλεγχο – μείωση της απερίσκεπτης χρήσης (Πολύ υψηλή ή χαμηλή θερμοκρασία δωματίου).
- * Αντικατάσταση λαμπτήρων πυρακτώσεως και οικονομίας με λαμπτήρες τύπου LED στο 90% των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων.
- * Δημιουργία εγκατάστασης για βέλτιστη χρήση των αντλιών θερμότητας, με μεταλλική κατασκευή, η οποία επιτρέπει το σωστό εξαερισμό και την αποδοτική λειτουργία, με στόχο τη μείωση της μέσης κατανάλωσης πετρελαίου.
- * Προσαρμογή κλιματιστικών (FCU) σε θερμοκρασία που εξασφαλίζει μέγιστη άνεση και βέλτιστη κατανάλωση ενέργειας (προσαρμογή της θερμοκρασίας μεταξύ 21-24 βαθμούς Κελσίου ανάλογα με τις εξωτερικές καιρικές συνθήκες).
- * Αντικατάσταση και εγκατάσταση νέου ενεργειακά αποδοτικού εξοπλισμού σε όλους τους τομείς, όπως συστήματα κλιματισμού A+++ , ψυγεία, υπολογιστές, μηχανήματα φωτοαντίγραφων.
- * Καθιερωμένες διαδικασίες συντήρησης και σωστού καθαρισμού όλων των ενεργειακών εγκαταστάσεων.
- * Αντικατάσταση και εγκατάσταση νέων συστημάτων ανάκτησης ενέργειας από κλιματισμό και αερισμό εσωτερικών κοινόχρηστων χώρων με στόχο τη θέρμανση ή ψύξη του νερού χρήσης.

⁵⁰ Η αξιολόγηση μίας επένδυσης ανεξαρτήτως του τομέα εφαρμογής της, ακολουθεί πανομοιότυπη διαδικασία με τη διαδικασία μιας Οικονομοτεχνικής Μελέτης (Business Plan). Η λεπτομέρεια και η ακρίβεια των παρεχόμενων στοιχείων απόφασης εξαρτάται από το ύψος της επένδυσης, το διαθέσιμο χρόνο και τον αντίκτυπο της εφαρμογής της στην εκάστοτε ξενοδοχειακή εγκατάσταση.

⁵¹ Metaxa Hospitality Group, Έκθεση Βιωσιμότητας 2022.

- * Χρήση υγρού προπανίου (αέριο) στις κουζίνες και τις κύριες εγκαταστάσεις πλυντηρίων.
- * Εφαρμογή και λειτουργία **Σύγχρονου Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας Κτιρίου (BMS)⁵²** κατά τον φωτισμό, τη διαχείριση θέρμανσης νερού, των τζακούζι και τον κλιματισμό στα ξενοδοχεία Creta Maris Resort & Santo Pure, με στόχο τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και του ελέγχου της κατανάλωσης ενέργειας.

Η δραστηριότητα των ξενοδοχειακών μονάδων, αλλά και η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, συνεπάγονται με την παραγωγή άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου στην ατμόσφαιρα. Έχοντας ως στόχο τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, ο Όμιλος προέβη στον υπολογισμό και την καταγραφή των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Για το 2022, οι άμεσες εκπομπές ανήλθαν σε 79 tn CO₂e, ενώ οι έμμεσες σε 2.692 tn CO₂e.

Άμεσες εκπομπές (Scope 1) (t CO ₂ e)			
	2022	2021	2020
Σύνολο άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	479,05	317,15	253,89
CO ₂	359,48	248,73	176,88
CH ₄	7,24	5,09	3,46
N ₂ O	112,33	63,33	73,54
Βιογενείς εκπομπές CO ₂	0	0	0

Τα πρότυπα, οι μεθοδολογίες, οι παραδοχές ή/και τα εργαλεία υπολογισμού που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών Scope 1 έχουν βασιστεί στο [Greenhouse gas reporting](#), GOV.UK.

Έμμεσες εκπομπές (Scope 2) (t CO ₂ e)			
	2022	2021	2020
Εκπομπές location-based (σε τόνους CO ₂ e)	2.691,72	2.155,11	1.437,79

Τα πρότυπα, οι μεθοδολογίες, οι παραδοχές ή/και τα εργαλεία υπολογισμού που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των εκπομπών Scope 2 έχουν βασιστεί στο [Greenhouse gas reporting](#), conversion factors 2020, GOV.UK.

Ποια αέρια έχουν περιληφθεί στον υπολογισμό των έμμεσων εκπομπών (π.χ. CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆, NF₃, ή όλα): CO₂, CH₄, N₂O

5.4.2 Υδάτινοι Πόροι

Το νερό αποτελεί κυρίαρχο φυσικό πόρο για τις διάφορες τουριστικές εξυπηρετήσεις. Οι σύγχρονες ανάγκες, αλλά συχνά και οι επικρατούσες αντιλήψεις για τουριστικές εξυπηρετήσεις, απαιτούν σημαντικές ποσότητες καταναλισκόμενου νερού. Οι υψηλές απαιτήσεις σε ποσότητες νερού, ιδιαίτερα κατά τους μήνες αιχμής – τουριστική σεζόν –, αποτελούν ζήτημα προς επίλυση, πρωτίστως για νησιά και παράκτιες περιοχές. Επιπλέον, για την Ελλάδα, έντονο είναι και το περιβαλλοντικό ζήτημα της λειψυδρίας – ιδιαίτερα κατά τους θερινούς μήνες – όπου η κατανάλωση του νερού, για να καλύψει τη ζήτηση των επισκεπτών

⁵² Τα εν λόγω συστήματα προσφέρουν έλεγχο των περιβαλλοντικών παραμέτρων των κτιρίων μέσω διάλων δικτύων αισθητήρων (sensors) και ενεργοποιητών (actuators) τα οποία είτε έχουν κάποιο σύστημα κεντρικού ελέγχου είτε λειτουργούν αποκεντρωμένα. Άμεση συνέπεια αυτού είναι ότι, με την εφαρμογή κατάλληλων αλγόριθμων ελέγχου, είναι δυνατή τόσο η εξασφάλιση συνθηκών άνεσης όσο και η εξοικονόμηση ενέργειας. Η εφαρμογή ενός συστήματος ενεργειακής διαχείρισης (BEMS), αποτελεί ένα από τα μέτρα που μπορούν να επιφέρουν σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας της τάξεως του 20 - 50%. Ένα BEMS αποτελεί βασικό συστατικό της διαδικασίας Ενεργειακής Παρακολούθησης και Θέσπισης Ενεργειακών Στόχων (Monitoring and Targeting) ειδικά σε κτίρια όπου η χρήση ενέργειας εσπεύεται από σημαντικό αριθμό σημείων μέτρησης και ελέγχου (TRIEDRASI).

και των μόνιμων κατοίκων, ξεπερνά τις δυνατότητες των εγκαταστάσεων στον τόπο υποδοχής. Η Metaxa Hospitality Group, κατανοώντας τα ανακύπτοντα προβλήματα από την υπέρμετρη κατανάλωση νερού, θέτει σε εφαρμογή μία σειρά προγραμμάτων, δράσεων και πρωτοβουλιών με απώτερο σκοπό τη μείωση του καταναλισκόμενου όγκου και τη βελτίωση της ποιότητας του νερού για τις καθημερινές ανάγκες των ξενοδοχειακών μονάδων. Ο Όμιλος προωθεί πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική διαχείριση και προστασία των υδάτινων πόρων, εφαρμόζοντας προγράμματα που αποσκοπούν στην παρακολούθηση και μείωση της χρήσης τους. Παρ' όλα αυτά, η αυξημένη ανάγκη για νερό λόγω της καθημερινής λειτουργίας των ξενοδοχείων παραμένει μία σημαντική πρόκληση που αντιμετωπίζει ο Όμιλος. Αναλυτικά, οι εν λόγω πρωτοβουλίες στο πλαίσιο της διαχείρισης του νερού έχουν ως εξής⁵³:

- * Χρήση αδειοδοτημένων γεωτρήσεων νερού.
- * Αυτόματες και χειροκίνητες μετρήσεις για την πρόληψη διαρροών. Παρακολούθηση των καταναλώσεων νερού σε μηνιαία βάση.
- * Εγκατάσταση μονάδων αντίστροφης ώσμωσης και διήθησης.
- * Εγκατάσταση αυτοματοποιημένων συστημάτων ποτίσματος για τα πράσινα σημεία των ξενοδοχείων κατά τις νυχτερινές ώρες, ώστε να αποφευχθεί ο πρωινός ήλιος που οδηγεί στην απώλεια περίπου του 30% του νερού λόγω της εξάτμισης.
- * Εγκατάσταση και χρήση συστημάτων στάγδην άρδευσης⁵⁴ και χρήση λάστιχων Netafim, τα οποία ελαχιστοποιούν τις απώλειες κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, λόγω των υψηλών θερμοκρασιών.
- * Εγκατάσταση βρυσών με ειδικά φίλτρα στο *TUI Magic Life Candia Maris*, για μείωση 40% στην κατανάλωση νερού. Αντίστοιχα, για το *Creta Maris* οι παροχές ύδρευσης ρυθμίστηκαν με στόχο το βέλτιστο έλεγχο ροής του νερού.
- * Εφαρμογή της πολιτικής «*Wash on Demand*» για τις υπηρεσίες καθαρισμού πετσετών και κλινοσκεπασμάτων των ξενοδοχείων. Οι πετσέτες των επισκεπτών αντικαθίστανται μονάχα εάν αυτές έχουν αφεθεί στο πάτωμα και τα σεντόνια φέρουν πάνω τους το καρτελάκι με την ειδική σήμανση. Με τον τρόπο αυτό, οι πελάτες ενημερώνονται για τη φιλοσοφία της εξοικονόμησης νερού από τη μονάδα και καλούνται να συνεισφέρουν στη μείωση της κατανάλωσης, μέσα από ειδικές σημάνσεις.

⁵³ Metaxa Hospitality Group, Έκθεση Βιωσιμότητας 2022.

⁵⁴ Στάγδην άρδευση: Η μέθοδος άρδευσης κατά την οποία το νερό χορηγείται σε σταγόνες σε ένα συγκεκριμένο μέρος της έκτασης με αργό ρυθμό και μικρές ποσότητες μέσω κλειστού κυκλώματος σωληνώσεων. Το νερό ρέει υπό πίεση και απελευθερώνεται στο έδαφος μέσω σταλακτιήρων σε ποσότητα που δεν υπερβαίνει τα 3 λίτρα την ώρα, ανάλογα και την έκταση του κυκλώματος και του εδάφους που αφορά.

- * Έλεγχος και συντήρηση της ποιότητας του νερού κατά μήκος των εγκαταστάσεων.
- * Καθαρισμός πισίνων χειροκίνητα ή με τη χρήση ρομποτικών καθαριστικών πισίνας, ώστε να αποφεύγεται η συχνή αντικατάσταση του γλυκού νερού.
- * Εκπαίδευση του προσωπικού κάθε βαθμίδας και ιδιότητας σε τεχνικές εξοικονόμησης νερού.
- * Εκπαίδευση των προμηθευτών μέσω του προγράμματος «**Βιώσιμες Προμήθειες**» σε θέματα διαχείρισης των υδάτινων πόρων.
- * Αδειοδοτημένη λήψη θαλασσινού νερού για χρήση εντός του ξενοδοχείου *TML Candia Maris*.
- * Πρόβλεψη για χρήση νερού από τις πισίνες μέσω φίλτρανσης για τις ανάγκες άρδευσης ή ύδρευσης στις δύο νέες μονάδες, *Santo Mine Oia Suites* και *The Villas by Santo Collection*, που βρίσκονται υπό κατασκευή στη Σαντορίνη και αναμένεται να λειτουργήσουν εντός του 2024.

	2022		2021		2020	
	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση
Συνολική κατανάλωση νερού (m ³)	0	287.048	0	225.185	0	151.380
Συνολική κατανάλωση νερού (ML)	0	287,05	0	225,19	0	151,38

Εικόνα 7, Συνολική Κατανάλωση Νερού, Πρωτοβουλίες ορθής διαχείρισης υδάτινων πόρων. Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.

Όπως παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα, η χρήση νερού το 2022 αυξήθηκε σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη. Αυτή η αύξηση απορρέει από την αυξημένη διαμονή ανά άτομο καθώς και από την προσθήκη νέων παροχών, όπως η δημιουργία τζακούζι και πισίνας, και στα τρία ξενοδοχεία του Ομίλου που υποβλήθηκαν σε ανακαίνιση. Με στόχο να ολοκληρωθεί έως το 2027, ο Όμιλος βρίσκεται στη διαδικασία καθορισμού στόχων που αφορούν την ορθολογική διαχείριση και προστασία των υδάτινων πόρων.

Για την προστασία των υδάτινων πόρων, ο Όμιλος εφαρμόζει αυστηρό έλεγχο για τη διατήρηση της ποιότητας των υδάτινων πόρων σε κάθε σημείο / δραστηριότητα χρήσης, έχοντας πιστοποιηθεί με το **Διεθνές Πρότυπο ISO 22000**. Η πιστοποίηση αυτή απαιτεί το συνεχή έλεγχο της ποιότητας του νερού που χρησιμοποιείται για λόγους υγιεινής σε όλες τις περιοχές δραστηριότητας στις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις. Επιπλέον, τα ξενοδοχεία του Ομίλου έχουν συνδεθεί με τοπικά βιολογικά συστήματα επεξεργασίας λυμάτων. Η απόθεση των υγρών αποβλήτων πραγματοποιείται μέσω αυτών των συστημάτων, αποτρέποντας έτσι την άμεση εκπομπή στη θάλασσα. Τέλος, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει ένα **Πρόγραμμα Βιώσιμης Ξενοδοχειακής Γεωργίας**, με το οποίο αποφεύγεται η χρήση συνθετικών φυτοφαρμάκων και

λίπασμάτων και συνεπώς αποφεύγεται τυχόν μόλυνση του εδάφους και η επιπλέον διατάραξη του υδροφόρου ορίζοντα.

5.4.3 Απόβλητα και Ένταση Πόρων

Ο κλάδος του τουρισμού και ιδιαίτερα ο τομέας της φιλοξενίας παράγει ετησίως ένα μεγάλο αριθμό αποβλήτων και απορριμμάτων, τα οποία δε δύναται να διαχειριστεί σωστά, λόγω του όγκου και της συνεχώς αυξανόμενης προσφοράς κατά τους θερινούς μήνες. Σύνθηδες παρουσιαζόμενο ζήτημα σε νησιωτικές τουριστικές περιοχές είναι η αλόγιστη ρύπανση του εξωτερικού περιβάλλοντος με συμπαγή απόβλητα, σκουπίδια ή (και) μπάζα ως αποτέλεσμα της καθημερινής δραστηριότητας ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, με αποτέλεσμα να γεννιέται, πέρα από ένα φαινόμενο οπτικής μόλυνσης, και μία ενεργός εστία μόλυνσης. Στο πλαίσιο αυτό, Όμιλος αναγνωρίζοντας τον αντίκτυπο των χημικών καθαριστικών προς το περιβάλλον, έχει προσπαθήσει να μειώσει τη χρήση συμβατικών καθαριστικών και αγορά αντίστοιχων βιολογικών, ενώ σχεδιάζει τη σταδιακή ολική αντικατάστασή τους. Επιπλέον, το *Creta Maris* επανασχεδίασε την προσέγγιση του συστήματος παραγωγής μηδενικών αποβλήτων προς ΧΥΤΑ, αναλαμβάνοντας μία σημαντική πρωτοβουλία. Τα οργανικά απόβλητα από τις κουζίνες μεταφέρονται στις εγκαταστάσεις της *Βιοενεργειακής Κρήτης* του Ομίλου SYCHEM, όπου επεξεργάζονται και μετατρέπονται σε βιοαέριο, παράγοντας ηλεκτρική ενέργεια. Από το έτος 2022, ξεκίνησε η εφαρμογή αυτή και από την ξενοδοχειακή μονάδα TML Candia Maris του Ομίλου. Για να υποστηρίξουν τον στόχο του «**Zero waste to landfill**» (**διάθεσης μηδενικών αποβλήτων προς ΧΥΤΑ**), το *Creta Maris Resort* και το *TUI Magic Life Candia Maris* συνέβαλαν με το διαχωρισμό και τη διαχείριση 201 τόνων οργανικών αποβλήτων από τις κουζίνες και τα εστιατόριά τους, τα οποία προοριζόταν για υγειονομική ταφή.

Τα οργανικά υπολείμματα της κουζίνας (που δεν περιέχουν λάδια ή άλλα έλαια) μεταφέρονται στους κήπους των ξενοδοχείων και μαζί με τα υπολείμματα των κήπων συλλέγονται και οδηγούνται προς **κομποστοποίηση**. Η φυσική κομποστοποίηση αποτελεί μία ανέξοδη και αποτελεσματική μέθοδο μείωσης 70-80% των οργανικών υπολειμμάτων της κουζίνας (λ.χ. υπολείμματα τροφών, χαρτί κουζίνας κ.ά.). Μέσω της διαδικασίας αυτής παράγεται το κομπόστ, το οποίο προκύπτει από την αποσύνθεση των οργανικών αυτών στοιχείων, διαθέτει ποικίλα ποιοτικά χαρακτηριστικά και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για λίπασμα σε κάθε είδους καλλιέργεια. Για την προσπάθεια αυτή, ο Όμιλος συνεργάζεται στην Κρήτη με την τοπική εταιρεία παραγωγής καφέ *Δανδάλης*, από την οποία παραλαμβάνει τα περισσευούμενα υπολείμματα καφέ, με τα οποία εμπλουτίζει τη διαδικασία της φυσικής κομποστοποίησης και παράγει φυσικό λίπασμα για τους κήπους των ξενοδοχείων. Το 2022, κομποστοποιήθηκαν 3 τόνοι απορριμμάτων του Ομίλου.

Ο Όμιλος διαθέτει συγκεκριμένη **Πολιτική Διάθεσης «Υπόλοιπων» Τροφίμων** για το σύνολο των ξενοδοχειακών μονάδων. Καθώς τα ξενοδοχεία του Ομίλου MHG λειτουργούν σε εποχιακή βάση, οι ποσότητες των πρώτων υλών που προμηθεύονται για την περίοδο λειτουργίας τους είναι συγκεκριμένες και πρότερα καθορισμένες, με αποτέλεσμα να μη δημιουργείται μεγάλο περίσσειμα και να μην μένουν ανεκμετάλλευτες πρώτες ύλες. Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις και ενέργειες από τη μεριά του Ομίλου, στο δρόμο για μηδενικά απορρίμματα και απόβλητα. Κατά τη διαδικασία κλεισίματος των ξενοδοχείων στο τέλος της τουριστικής περιόδου, όλες οι κλειστές συσκευασίες που μπορεί να έχουν μείνει ανεκμετάλλευτες και έχουν περισσέψει, διατίθενται για δωρεά σε υπηρεσίες συλλογής τροφίμων για ανθρώπους που βρίσκονται σε ανάγκη. Παράλληλα, τα μαγειρεμένα τρόφιμα που έχουν παρατεθεί στον μπουφέ των ξενοδοχείων, βάσει κανονισμού υγιεινής και διαχείρισης τροφίμων, δεν μπορούν να αποθηκευτούν και να σερβιριστούν ξανά στους επισκέπτες. Τρόφιμα τα οποία έχουν προηγουμένως μαγειρευτεί και δεν έχουν παρατεθεί στο μπουφέ και δεν επαναλαμβάνονται στο πρόγραμμα φαγητού της επόμενης ημέρας, διατίθενται στα εστιατόρια του προσωπικού, ενώ τηρούνται αυστηρά όλες οι διαδικασίες ορθής συντήρησής τους.

Το *Creta Maris Beach Resort* κατά τη διάρκεια της σεζόν του 2021 και του 2022 καταμετρά εβδομαδιαίως τη σπατάλη τροφίμων σε τέσσερα (4) σημεία, ήτοι:

1. Προετοιμασία φρούτων και λαχανικών
2. Περίσσειμα μπουφέ
3. Πιάτο πελάτη
4. Εστιατόριο Προσωπικού

Παράλληλα, ο Όμιλος έχει προβεί στην υιοθέτηση ορισμένων πρακτικών για τη μείωση και ανακύκλωση του πλαστικού στις εγκαταστάσεις του. Στην κατεύθυνση αυτή, έχει αντικαταστήσει τα πλαστικά καλαμάκια και ποτήρια με αντίστοιχα χάρτινα, χρησιμοποιεί ξύλινα και χάρτινα προϊόντα μίας χρήσης και γυάλινα μπουκάλια στα εστιατόρια και τα bars των εγκαταστάσεων και επιλέγει επαναγεμιζόμενα δοχεία στα προϊόντα μπάνιου. Ο Όμιλος συγκεντρώνει το πλαστικό από όλα τα τμήματα των ξενοδοχείων, διαχωρίζοντάς το από τα υπόλοιπα απορρίμματα σε ξεχωριστούς κάδους. Τα πλαστικά ζυγίζονται σε ειδικές ζυγαριές στην αποθήκη κάθε ξενοδοχείου και έπειτα προωθούνται στους κάδους ανακύκλωσης. Εκεί συλλέγονται από εταιρείες ανακύκλωσης όπως η «*Creta Eco Phoenix*», η «*Κρητική Ανακύκλωση*» στην Κρήτη και η «*Κούκουλου Natura*» στη Σαντορίνη. Το 2022, ανακυκλώθηκαν 8 τόνοι πλαστικού.

Αναφορικά με τη μείωση της χρήσης χαρτιού, ο Όμιλος περιορίζει, όσο το δυνατόν, την έντυπη ενημέρωση για τις πληροφορίες που αφορούν την εκάστοτε ξενοδοχειακή μονάδα

(λ.χ. κατάλογοι δωματίων, φάκελοι εκδηλώσεων κ.ά.). Αντί της έντυπης μορφής που παρέχονται συνήθως γραπτές πληροφορίες προτιμώνται ηλεκτρονικά μηνύματα μέσω της εφαρμογής στις τηλεοράσεις των δωματίων. Για τις εκτυπώσεις του Ομίλου χρησιμοποιείται πιστοποιημένο χαρτί από το **Forest Stewardship Council (FSC)**, το οποίο είναι γνωστός ως ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που προωθεί την ορθολογική διαχείριση των δασών παγκοσμίως. Η πιστοποίηση FSC διασφαλίζει την ανιχνευσιμότητα των προϊόντων που προέρχονται από υπεύθυνη δασική διαχείριση, επιτρέποντας στους καταναλωτές να εντοπίζουν και να υποστηρίζουν τη χρήση υπεύθυνων προϊόντων δασοκομίας παγκοσμίως.

5.4.4 Βιοποικιλότητα, Οικοσύστημα και Έδαφος

Η προστασία και η διατήρηση της βιοποικιλότητας, των οικοσυστημάτων και του εδάφους αποτελούν προτεραιότητα για τον Όμιλο. Σε αυτήν την κατεύθυνση, πιστοποιεί τα προϊόντα του ως βιολογικά, εφαρμόζει το **Πρόγραμμα «Βιώσιμης Ξενοδοχειακής Γεωργίας»**, πραγματοποιεί εκπαιδεύσεις, λαμβάνει πιστοποίηση σύμφωνα με το **Διεθνές Πρότυπο «Costa Nostrum Sustainable Beaches»**, για την προστασία της παράκτιας και θαλάσσιας βιοποικιλότητας κοντά στις παραλίες των ξενοδοχείων του, καθώς εφαρμόζει και εταιρικές πρωτοβουλίες.

Το 2011, ο Όμιλος ξεκίνησε τη διαδικασία **Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων** για τα ξενοδοχεία του βάσει του **Κανονισμού EU 2018/848**, σχετικά με την οργανική γεωργία. Ο στόχος είναι μέχρι το 2024 όλες οι εκτάσεις του να έχουν πιστοποιηθεί ως βιολογικές. Ο εξωτερικός έλεγχος για την απόκτηση της πιστοποίησης πραγματοποιείται από τον **Οργανισμό Ελέγχου και Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων «ΔΗΩNET»**, και ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Η διαδικασία πιστοποίησης αποτελείται από δύο στάδια: το «**μεταβατικό στάδιο**» και το «**βιολογικό στάδιο**». Το μεταβατικό στάδιο ξεκινά από την ημερομηνία έναρξης της διαδικασίας πιστοποίησης και διαρκεί για 3 χρόνια. Ύστερα της συμπλήρωσης των 3 ετών, ξεκινά το βιολογικό στάδιο, κατά το οποίο οτιδήποτε παράγεται στις εκτάσεις θεωρείται βιολογικό. Στο **Creta Maris Resort**, οι εκτάσεις βρίσκονται ήδη σε βιολογικό στάδιο από το 2014 – εκτός από τους χλοοτάπητες που αναμένεται να πιστοποιηθούν ως βιολογικοί το 2025. Οι εκτάσεις των ξενοδοχείων **TUI Magic Life Candia Maris** και **Santo Mine Oia Suites** έχουν ξεκινήσει τη διαδικασία πιστοποίησης από το 2021 και αναμένεται η πιστοποίησή τους μέχρι το 2024.

Ο Όμιλος εναρμονίζεται με τις αρχές της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας και της στρατηγικής της Ε.Ε. «**Από το Αγρόκτημα στο πιάτο – From Farm to Fork**» με στόχο τη δημιουργία ενός ανθεκτικού, υγιούς και φιλικού προς το περιβάλλον συστήματος τροφίμων. Προωθεί τη χρήση βιολογικής καλλιέργειας στους κήπους του, αποφεύγοντας τη χρήση

συνθετικών φυτοφαρμάκων και ζιζανιοκτόνων, παράλληλα με την προστασία της βιοποικιλότητας. Μέσω του Προγράμματος «**Βιώσιμης Ξενοδοχειακής Γεωργίας**», σε συνεργασία με την εταιρεία *Local Food Experts*, προωθείται η δημιουργία και διατήρηση ενός βιώσιμου οικοσυστήματος στους χώρους λειτουργίας του Ομίλου ήδη από το 2019. Οι πυλώνες λειτουργίας του προγράμματος είναι τέσσερις (4) και καλύπτουν ολιστικά (360° Roadmap) την αειφορία στο ξενοδοχειακό οικοσύστημα φιλοξενίας. Αναλυτικότερα:

Θέματα σχετιζόμενα με την ενέργεια και το έδαφος: Το ανθρακικό αποτύπωμα των ξενοδοχείων μειώνεται, καθώς αποφεύγεται η χρήση συνθετικών λιπασμάτων και φυτοφαρμάκων. Με τον τρόπο αυτό, η οργανική ύλη διατηρεί τη λειτουργικότητά της και ο άνθρακας δεσμεύεται από το φυσικό περιβάλλον. Την ίδια στιγμή, συνεισφέρει στην μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα που προκύπτουν από τις μεταφορές προϊόντων, καθώς προμηθεύεται, ως επί το πλείστον, από τοπικούς προμηθευτές και όχι διεθνείς. Η πρωτοβουλία του Ομίλου να τοποθετήσει φυτεμένα δώματα στις οροφές των ξενοδοχείων τους στη Σαντορίνη αποτελεί ένα καινοτόμο βήμα για τη δημιουργία αυτόνομων οικοσυστημάτων. Αυτά τα συστήματα λειτουργούν ως «**Πράσινες Στέγες**», προσφέροντας μια σειρά οφελών. Εκτός από τη συγκράτηση του εδάφους και του νερού, προάγουν την αποτελεσματική αποστράγγιση και ροή του νερού, ενώ αποτρέπουν προβλήματα που σχετίζονται με τη μόνωση της οροφής.

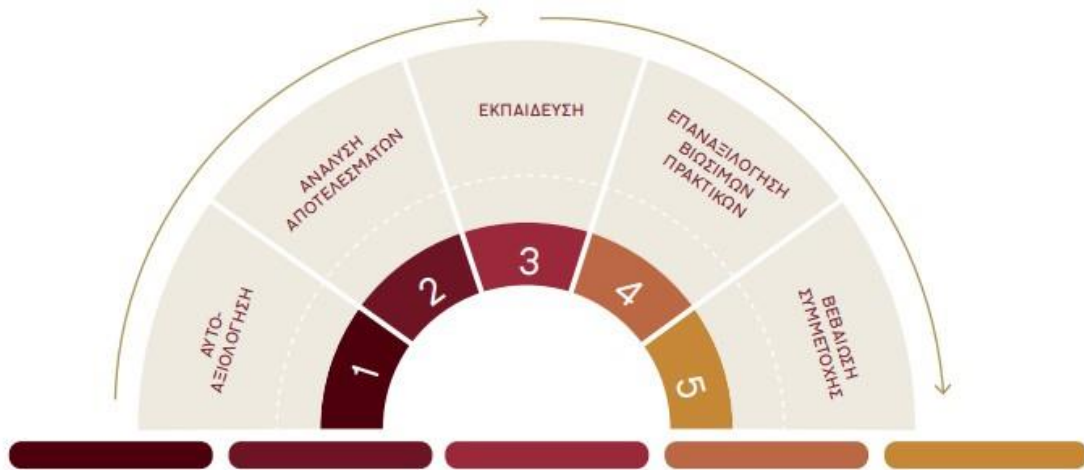
Ιδιοπαραγωγή και ιδιοκαλλιέργεια: Οι ξενοδοχειακές μονάδες καλλιεργούν βιολογικά βότανα, φρούτα και λαχανικά, με βιώσιμες μεθόδους παραγωγής και πιστοποιημένες διαδικασίες σε οργανικούς κήπους (υπαίθριοι χώροι με ενδημικά είδη). Προωθείται η υπεύθυνη κατανάλωση και η βιώσιμη γαστρονομία στους χώρους των ξενοδοχείων, με το 2,36% των λαχανικών των νωπών λαχανικών που καταναλώνονται συνολικά από τον Όμιλο να προέρχεται από οργανική καλλιέργεια. Η καλλιέργεια βασίζεται στην εποχικότητα, αποφεύγοντας την παρέμβαση στη φύση για την παραγωγή εκτός φυσικού κύκλου της, με σκοπό τη μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης. Οι ποικιλίες συγκαλλιεργούνται όπου εντοπίζεται ευνοϊκή συνύπαρξη, εξοικονομώντας χώρο, νερό, θρεπτικά συστατικά και λίπασμα. Ο Όμιλος επιδιώκει την ένταξη κωδικών προϊόντων από προμηθευτές που κατέχουν πιστοποιήσεις υπεύθυνης διαχείρισης (π.χ. πιστοποίηση GGN Global Gap Number, Ορθής Καλλιεργητικής Πρακτικής, πιστοποιήσεις βιολογικών προϊόντων). Παράλληλα, επιλέγει προϊόντα τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον (π.χ. πιστοποιημένα με FSC), προϊόντα που συμμετέχουν στο κίνημα δίκαιου εμπορίου (Fair Trade) και προϊόντα τα οποία διατίθενται σε μεγάλες συσκευασίες και όχι ατομικές, ώστε να επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση υλικού συσκευασίας (π.χ. πλαστικό).

Βιώσιμη Διαχείριση ανθρωπογενούς τοπίου: Ο Όμιλος προάγει τη δημιουργία «ανθρωπογενούς τοπίου», συμβάλλει δηλαδή στη διαχείριση του εδάφους μέσω ποικίλων πρακτικών. Φροντίζει την υγεία του εδάφους χρησιμοποιώντας οργανικά σκευάσματα θρέψης,

εδαφοβελτιωτικά προϊόντα, προϊόντα εδαφοπροστασίας και λιπάσματα με οργανική ουσία. Επίσης, προωθεί την κομποστοποίηση γαιοσκωλήκων για την υγιεινή κατάσταση του εδάφους. Εφαρμόζει ζώνες μη ανθρώπινης παρέμβασης, δίνοντας τη δυνατότητα στη φύση να αναπτύσσεται φυσικά και να συμβάλει στην ισορροπία του περιβάλλοντος. Επιπροσθέτως, αποφεύγει τη χρήση συνθετικών φυτοφαρμάκων ή ζιζανιοκτόνων, προωθώντας μηδενική χρήση χημικών που μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την οικοσυστημική ισορροπία.

Εκπαίδευση και Επικοινωνία: Οι συνεχείς εκπαιδεύσεις είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης για τις βιώσιμες πρακτικές διαχείρισης του εδάφους και του περιβάλλοντος. Η παρουσίαση λεπτομερών αποτελεσμάτων και συνεχών προσπαθειών από τον Όμιλο βοηθάει στην ενσωμάτωση των αξιών της βιωσιμότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος. Η συμμετοχή των επισκεπτών και των συνεργατών σε αυτές τις προσπάθειες ενθαρρύνει μια πιο ευαισθητοποιημένη στάση απέναντι στην τοπική χλωρίδα και πανίδα, ενισχύοντας την προστασία τους.

Το πρόγραμμα «**Βιώσιμες Προμήθειες – Δράση για ένα βιώσιμο μέλλον**», υλοποιείται σε 5 στάδια και αποτελείται από τρεις κύκλους. Ο πρώτος κύκλος του Προγράμματος ολοκληρώθηκε εντός του 2022 και αφορά στην αυτό αξιολόγηση της απόδοσης των προμηθευτών (στάδιο 1) και στην ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτής (στάδιο 2). Ο δεύτερος κύκλος έχει προβλεφθεί να ξεκινήσει εντός του 2023 και θα αφορά στην εκπαίδευση (στάδιο 3), ενώ εντός του 2024 θα υλοποιηθεί ο τρίτος κύκλος που αφορά στην επανααξιολόγηση των βιώσιμων πρακτικών (στάδιο 4) και στην απονομή βεβαίωσης της συμμετοχής τους (στάδιο 5). Ο Όμιλος παρέχει στους συμμετέχοντες τα KPIs ανά τομέα δραστηριότητας βάσει των διεθνών παραγόντων ESG μέσα από 188 ερωτήσεις σε σχέση με τις βιώσιμες πρακτικές που ακολουθούν: Βιώσιμη Διακυβέρνηση, Διαχείριση Υδάτων, Διαχείριση Απορριμμάτων και Υποπροϊόντων, Διαχείριση Οικοσυστήματος, Ανθρώπινο Δυναμικό, Γείτονες & Κοινότητα, Προμήθειες & Αγορές, Πρόληψη Μόλυνσης και Διαχείριση Ενέργειας. Τα αποτελέσματα της πρώτης αξιολόγησης επεξεργάζονται απ' την ομάδα των ειδικών και θέτουν τις εκπαιδευτικές προτεραιότητες του προγράμματος. Έπειτα, το στάδιο της εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνει ανοιχτές συζητήσεις, ομάδες μελέτης και εργασίας με τη μορφή διαδικτυακών ή φυσικών συναντήσεων. Έως το τέλος του προγράμματος, ο στόχος είναι οι προμηθευτές να έχουν κατά κύριο λόγο: Κατανόηση τις αρχές των θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που άπτονται της εταιρικής διακυβέρνησης, αποκομίσει ουσιαστική γνώση για τις βιώσιμες πρακτικές στον τομέα των τροφίμων και κερδίσει εργαλεία και καινοτόμες άμεσα εφαρμόσιμες πρακτικές βιωσιμότητας.



Εικόνα 8, Πρόγραμμα «Βιώσιμες Προμήθειες - Δράση για ένα βιώσιμο μέλλον», Πηγή: Έκθεση Βιωσιμότητας Ομίλου 2022.

5.5 Περιβαλλοντικές Πολιτικές και Πελάτες

Όλο και περισσότεροι επισκέπτες ταυτίζονται ή αναζητούν καταλύματα που ακολουθούν πρακτικές βιωσιμότητας. Αφενός λοιπόν αναζητούν να περάσουν τις διακοπές τους σε ένα τέτοιο κατάλυμα, αφεντέρου συμμετέχουν ενεργά σε δράσεις που πραγματοποιούνται εντός των ξενοδοχειακών μονάδων και σχετίζονται με δράσεις για το περιβάλλον και την τοπική κοινωνία.

Στα ξενοδοχεία του Ομίλου, ως ρητά επισημαίνει ο κ. Μεταξάς, «οι επισκέπτες ενημερώνονται για τις εν λόγω βιώσιμες πρακτικές και τα τρέχοντα προγράμματα βιωσιμότητας μέσω από την ιστοσελίδα μας, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με αναφορές στον έντυπο και ψηφιακό τύπο, με εκδηλώσεις και συμμετοχή σε σχετικά συνέδρια ή ημερίδες». Τα σχόλια των πελατών στην πλειοψηφία αφορούν, την έμπρακτη υποστήριξή τους για το πόσο σημαντικές είναι αυτές οι δράσεις αλλά και πιο συγκεκριμένα τα προγράμματα βιωσιμότητας (ήτοι, Βιώσιμες Προμήθειες, Αναγεννώντας το Οροπέδιο Λασιθίου, Βιώσιμη Ξενοδοχειακή Γεωργία) τα οποία υλοποιούνται ήδη από τον Όμιλο Μεταξά σε τοπικό επίπεδο και ενισχύουν την τοπική κοινωνία και οικονομία, ενώ συμβάλλουν στο θετικό περιβαλλοντικό αποτύπωμα, καθώς και πόσο κομβικής σημασίας είναι η συνεργασία όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) για την ανάδειξη του προορισμού γενικότερα, συμπληρώνει.

Στο πλαίσιο της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης και των νέων πλάνων δράσης που θα σχεδιαστούν το επόμενο διάστημα, με την ενσωμάτωση των νέων Νομοθετικών Πλαισίων που ήδη έχουν τεθεί σε εφαρμογή, να επιτευχθούν οι στόχοι για ουδέτερο ανθρακικό αποτύπωμά που έχουν θεσπιστεί σε Ευρωπαϊκό αλλά και Εθνικό επίπεδο μέσα από νέες βιώσιμες και καινοτόμες πρακτικές ασκώντας μια ολιστική θετική επίδραση στον τόπο.

Κεφάλαιο 6° Συμπεράσματα & Μελλοντικές Κατευθύνσεις

Το οικουμενικό ενδιαφέρον, τόσο των επιχειρήσεων όσο και των μεμονωμένων προσώπων, στρέφεται προς το φυσικό περιβάλλον και στην αποσαφήνιση της συστημικής συνέργειας των τρισυπόστατων εννοιών «Οικονομία – Περιβάλλον και Άνθρωπος». Οι ορισμοί της Βιωσιμότητας και της Αειφόρου Τουριστικής Ανάπτυξης κατακτούν τον επιχειρηματικό κόσμο και οι προσπάθειες των επιχειρήσεων στον τουριστικό κλάδο εστιάζονται στο μετασχηματισμό πολιτικών και στρατηγικών περιβαλλοντικού χαρακτήρα. Παρόλο που αποτελούν νεοεισαχθείσες έννοιες, τα θεμέλιά τους εντοπίζονται στις σαφώς αναγνωρισμένες επιπτώσεις της καταστρατήγησης του φυσικού πλούτου και της επεκτατικής δράσης του τουρισμού διαχρονικά. Τα Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ιδιαίτερα στον τομέα του τουρισμού, είναι σήμερα ζωτικής σημασίας εχέγγυα για τη διατήρηση των φυσικών πόρων και την προστασία των περιβαλλοντικών οικοσυστημάτων. Στη σύγχρονη, παγκοσμιοποιημένη και ολιστικά προηγμένη οικονομία, η προώθηση ενός τουριστικού προϊόντος που σέβεται το περιβάλλον και την τοπική κοινωνία κρίνεται – ιστορικά – αναγκαία για την άμβλυνση των αρνητικών επιπτώσεων του κλάδου. Η ανάγκη για αειφορικές επιχειρησιακές πρακτικές είναι πιο εμφανής από ποτέ, και ο τουριστικός κλάδος καταλαμβάνει μία από τις κορυφαίες θέσεις μεταξύ των υπηρεσιών που επηρεάζουν το φυσικό περιβάλλον και στηρίζουν την ανάπτυξή τους σε αυτό.

Η πληθώρα Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Πιστοποιήσεων, ορμώμενη από την ανάδειξη οικολογικών κινημάτων, αναδεύεται σε ευκαιρία ανταγωνιστικής υπεροχής των ξενοδοχειακών μονάδων που είναι έτοιμες να ακολουθήσουν τις παγκόσμιες τάσεις και να αναδιαμορφώσουν τις ως έχουσες δομές, πολιτικές και δραστηριότητές τους. Διαπιστώθηκε, ύστερα της εκτεταμένης μελέτης για την παρούσα διπλωματική εργασία, πως η ανάπτυξη Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στον τουρισμό αντιμετωπίζει προκλήσεις, αλλά παράλληλα προσφέρει αξιοποιήσιμες ευκαιρίες για βιώσιμη καινοτομία εν γένει. Τα οφέλη υιοθέτησης ενός κατ' επιλογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εκτείνονται σε όλο το εύρος της εκάστοτε επιχειρηματικής δραστηριότητας των ενδιαφερομένων και αποτελούν τον πυρήνα σημειόντων αλλαγών στη φιλοσοφία του διοικείν. Η βασική δυσκολία για πολλές από τις επιχειρήσεις φιλοξενίας είναι να εντοπίσουν το *Βήμα Αρχής* (*Situation Analysis*) στη μετάβαση αυτή, το σημείο δηλαδή που η επιχείρηση θα επιτύχει το βέλτιστο συνδυασμό δράσεων και θα αποφέρει πραγματικά περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη για το περιβάλλον και την ίδια.

Συμπεραίνεται πως, η σημασία των φιλικών προς το περιβάλλον πρωτοβουλιών, προγραμμάτων και πρακτικών διανθίζεται, καθώς η ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για το περιβάλλον αυξάνεται εκθετικά και συνάμα, οι ίδιοι, προτίθενται να καταναλώσουν

πράσινες υπηρεσίες φιλοξενίας. Η προώθηση της κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης σε όλα τα επίπεδα αποτελούν πλέον κυρίαρχο μη διαπραγματεύσιμο ζητούμενο, υπό το πρίσμα του αλληλένδετου τρίπτυχου. Τόσο η διεθνής κοινότητα όσο και οι ιθύνοντες σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο τείνουν να εφιστούν την προσοχή, κρούοντας τον κώδωνα του περιβαλλοντικού κινδύνου. Νομοθετικές ρυθμίσεις, Οδηγίες, Κώδικες Αρχών και Διατάξεις φαίνεται να ισχυροποιούν το πλέγμα γύρω από την νομική πτυχή της Περιβαλλοντικής Αειφορίας, σε συνδυασμό με την ποσοτική καταγραφή της εν λόγω επίδοσης, μέσω των Δεικτών μέτρησης της Περιβαλλοντικής Αειφορίας. Οι κρατικοί ιθύνοντες θα πρέπει να αναλάβουν ρόλο σύμμαχου στις προσπάθειες αυτές, προωθώντας μια στενή συνεργασία με τους ιδιοκτήτες ξενοδοχειακών μονάδων. Αντί να εμποδίζει τις προσπάθειες για πράσινες πολιτικές, η πολιτεία πρέπει να στηρίζει και να ενθαρρύνει την υλοποίησή τους. Οι χρηματοδοτικές ευκαιρίες που προσφέρονται περιορίζονται στη σωστή διαχείριση και την εφαρμογή κατευθυντήριων μεθόδων που στοχεύουν στην προώθηση του πράσινου τουρισμού, αντί για την απευθείας ανάκτηση κεφαλαίων από τους επιχειρηματίες.

Σήμερα, ο τουρισμός κάθε άλλο παρά μονοδιάστατος είναι, αφού αδιαλείπτως επαναπροσδιορίζεται, μορφοποιείται και εξειδικεύεται. Το τουριστικό φαινόμενο στην Ελλάδα αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις πυλώνες ανάπτυξης, ιδιαίτερα σε περιόδους υγειονομικής και οικονομικής κρίσης, όπως η σημερινή εποχή. Η τάση αυτή οδηγεί σε συστηματικές επενδύσεις των ξενοδοχειακών μονάδων σε υποδομές βιώσιμου χαρακτήρα, βασιζόμενες σε Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και σε ενδεικτικά Σήματα Οικολογικής Ποιότητας. Στόχος είναι να ενισχυθεί η παρουσία των ξενοδοχειακών μονάδων στην ανταγωνιστική κούρσα, να βελτιωθεί – ποιοτικά – η παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας και να δημιουργηθούν Πράσινα Ξενοδοχεία, που θα εξυπηρετούν βέλτιστα και εφικτά τις ανάγκες του σύγχρονου πελάτη – ταξιδιώτη. Ο κλάδος της φιλοξενίας οφείλει να ενσωματώσει φιλοπεριβαλλοντικές στρατηγικές, όχι μονάχα επειδή αποτελούν μια «ορθή πρακτική», αλλά πρωτίστως, λόγω των ανατρεπτικών εξελίξεων που επιτάσσουν την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας για τη διατήρηση ή (και) την επέκταση του κατακτηθέντος μεριδίου αγοράς. Συνάμα, η έκταση των επιδράσεων που άπτονται της περιβαλλοντικής πολιτικής των ξενοδοχειακών μονάδων, η ιδιόμορφη φύση της παρεχόμενης υπηρεσίας και η πολυσυνθετότητα των απαιτούμενων πόρων δύναται να καταστήσει την προσπάθεια απαιτητική και ταυτόχρονα χρονοβόρα. Συνεπώς, η Βιωσιμότητα και η Αειφόρος Ανάπτυξη δεν αποτελούν μονάχα μία πρακτική, αλλά μία εφ'όλης της ύλης φιλοσοφία διοίκησης για τις επιχειρήσεις. Όπως κάθε αλλαγή όμοιου βεληνεκούς, η υιοθέτηση και εφαρμογή των Προτύπων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ενέχει μεν – υπό περιπτώσεις – βραχυπρόθεσμο κόστος, συνοδεύεται δε με μακροπρόθεσμα οφέλη για τον οργανισμό στο σύνολό του.

Η ανάλυση για τον Όμιλο Metaxa Hospitality Group προσέφερε το έναυσμα για μια ολιστική αποτύπωση και μελέτη του αντικειμένου της παρούσας εργασίας. Η πρακτική έρευνα ολοκληρώθηκε με τη χρήση της μεθόδου των συνεντεύξεων σε στελέχη του Ομίλου, υπεύθυνα για ζητήματα βιωσιμότητας, χάραξης και υλοποίησης της στρατηγικής. Τα δοθέντα πορίσματα της έρευνας, επεξεργασμένα και προσαρμοσμένα στις ανάγκες της μελέτης, βοήθησαν στην εξαγωγή συμπερασμάτων και κριτικών τοποθετήσεων αναφορικά με την υιοθετηθείσα περιβαλλοντική πολιτική του Ομίλου. Διαχρονικά, ήδη και από την απαρχή της λειτουργίας του, ο Όμιλος επέλεξε να ενσωματώσει τις φιλοπεριβαλλοντικές πολιτικές και την έννοια της βιώσιμης φιλοξενίας, στην κουλτούρα και τις αξίες του. Η στρατηγική ανάπτυξης των ξενοδοχειακών μονάδων στηρίζεται σε αξίες που προωθούν την τοπική παράδοση, τον πολιτισμό, τον άνθρωπο και την αυθεντικότητά του. Το Metaxa Hospitality Group αναδεικνύει μία προηγμένη υπέρ το δέον φιλοσοφία βιώσιμης τουριστικής διοίκησης. Εκτελεί στοχευμένες ενέργειες που συμβαδίζουν απόλυτα με τις παγκόσμιες περιβαλλοντικές τάσεις, υιοθετεί εθελοντικές πρωτοβουλίες συμμόρφωσης και εμπλέκει τη διοίκηση σε όλες τις βαθμίδες για την αποδοτική και αποτελεσματική επιχειρηματική αριστεία.

Σε κάθε περίπτωση, το δείγμα της έρευνας που επιλέχθηκε δεν είναι ικανό και αντιπροσωπευτικό για να επεκταθεί σε όλο τον πληθυσμό, δηλαδή να γενικεύσει τα πορίσματα για τον τουριστικό κλάδο συνολικά. Παράλληλα, ο Οδηγός Συνέντευξης είχε κατασκευαστεί στην ελληνική γλώσσα, συνεπώς υπήρχε ο περιορισμός στη συμμετοχή στελεχών άλλης χώρας που δε γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα. Οι περιορισμοί της έρευνας, ως γίνονται αντιληπτοί, αποτελούν έναυσμα για μελλοντικές ερευνητικές κατευθύνσεις. Ξενοδοχειακοί Όμιλοι με φιλοπεριβαλλοντικές πολιτικές, διακρίσεις, βραβεία και προηγμένα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εντός των οργανισμών, οφείλουν να μελετώνται ως πρότυπα επιχειρήσεων τουρισμού.

Καταληκτικά, η υιοθέτηση μίας βιώσιμης φιλοσοφίας για τον τουρισμό και τη φιλοξενία έχει μελετηθεί από διάφορους ακαδημαϊκούς και ερευνητές διεθνώς, περιλαμβάνει όμως προκλήσεις για την ώριμη αγορά της Ελλάδας. Η συμμόρφωση με οποιοδήποτε Πρότυπο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης δεν εξασφαλίζει την επιτυχία διαχρονικά. Ολοένα και περισσότεροι ξενοδοχειακοί οργανισμοί συμμορφώνονται με πολιτικές και αρχές του Βιώσιμου Τουρισμού και η κατάκτηση διατηρήσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω αυτών θεωρείται ουτοπική συνθήκη για τον κλάδο. Μικρότερες επιχειρήσεις φιλοξενίας οφείλουν να ακολουθήσουν το παράδειγμα των Ομίλων που πρωταγωνιστούν λ.χ. του Metaxa Hospitality Group, στην εμπέλεια και την ένταση που μπορούν να υποστηρίξουν, ώστε να επιτευχθεί η σταδιακή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των επιχειρήσεων του κλάδου. Είθε η βιωσιμότητα να ενσωματωθεί στην επιχειρηματική φιλοσοφία του τουριστικού κλάδου και οι προσπάθειες για πράσινες πολιτικές και δράσεις να διανθίζονται στο διηνεκές.

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Abdou, A.H., Hassan, T.H., El Dief, M.M. (2020) ‘A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development’, *Sustainability*, 12(22), article 9624.

Andereck, K.L. (2009) ‘Tourists’ perceptions of environmentally responsible innovations at tourism businesses’, *Journal of Sustainable Tourism*, 17(4), pp. 489-99. doi:10.1080/09669580802495790.

Bryun, C. et al. (2023) ‘Research in tourism sustainability: A comprehensive bibliometric analysis from 1990 to 2022’, *Heliyon*, 9. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e18874.

Damigos, D. (2023) ‘How Much Are Consumers Willing to Pay for a Greener Hotel Industry? A Systematic Literature Review’, *Sustainability*, 15(11), pp. 8775. doi:10.3390/su15118775.

Delistavrou A., Tilikidou I. (2022), *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, Vol.12 - Special Issue (2022), pp. 79-104.

Diamantis, D. and Westlake, J. (2001) ‘Ecolabelling in the context of sustainable tourism and ecotourism.’, *Tourism ecolabelling: certification and promotion of sustainable management*, pp. 27–40. doi:10.1079/9780851995069.0027.

Dorado, A. et al. (2022) ‘EMAS environmental statements as a measuring tool in the transition of industry towards a circular economy’, *Journal of Cleaner Production*, 369. doi: 10.1016/j.jclepro.2022.133213.

Elkhwesky, Z. et al. (2022) ‘Sustainable practices in hospitality pre and amid covid-19 pandemic: Looking back for moving forward post-covid-19’, *Sustainable Development*, 30(5), pp. 1426–1448. doi:10.1002/sd.2304.

Fernández-Robin, C. et al. (2019) ‘Green practices in Hospitality: A contingency approach’, *Sustainability*, 11(13), p. 3737. doi:10.3390/su11133737.

Font, X. (2002) ‘Environmental certification in tourism and hospitality: Progress, process and prospects’, *Tourism Management*, 23(3), pp. 197–205. doi:10.1016/s0261-5177(01)00084-x.

Garrigos-Simon, F., Narangajavana-Kaosiri, Y. and Lengua-Lengua, I. (2018) ‘Tourism and sustainability: A Bibliometric and visualization analysis’, *Sustainability*, 10(6), p. 1976. doi:10.3390/su10061976.

Gosling, S. (2015) 'New Performance Indicators for water management in tourism', *Tourism Management*, 46, pp. 233-244. doi:10.1016/j.tourman.2014.06.018.

Gürlek, M. and Koseoglu, M. A. (2021) 'Green innovation research in the field of hospitality and tourism: the construct, antecedents, consequences and future outlook', *The Service Industries Journal*, 41(11), pp. 734-766. doi:10.1080/02642069.2021.1929930.

Hobson, K. and Essex, S. (2001) 'Sustainable tourism: A view from accommodation businesses', *The Service Industries Journal*, 21(4), pp. 133-146. doi:10.1080/714005050.

Hodgson, P. (1992) 'Tourism Marketing: Service and Quality Management Perspectives', *Tourism Management*, 13(2), pp. 251-252. doi:10.1016/0261-5177(92)90071-e.

Hojnik, J. and Ruzzier, M. (2017) 'Does it pay to be eco? The mediating role of competitive benefits and the effect of ISO14001', *European Management Journal*, 35(5), pp. 581-594. doi: 10.1016/j.emj.2017.07.008.

Holden, A. (2000) *Environment and Tourism* (1st ed.). Routledge. doi: 10.4324/9780203991930.

Jovicic D. (2011) 'The Environmental Management Systems and Contemporary Tourism Development', *TOURISMOS: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF TOURISM*, 6(2), pp.377-391. ISSN: 1792-6521.

Karatzoglou, B. and Spilanis I. (2008) 'Sustainable Tourism in Greek islands: the Integration of Activity-Based Environmental Management with a Destination Environmental Scorecard Based on the Adaptive Resource Management Paradigm', *Business Strategy and the Environment*, 19, pp. 26-38. doi: 10.1002/bse.627.

Khizar, H. M. U. et al. (2023) 'The progression of sustainable development goals in tourism: A systematic literature review of past achievements and future promises', *Journal of Innovation & Knowledge*, 8. doi: 10.1016/j.jik.2023.100442.

Laws, E. (1992) *Tourism Marketing: Service and Quality Management Perspectives*. Cheltenham: Thornes.

Lee, W.-H. and Cheng, C.-C. (2018) 'Less is more: A new insight for measuring service quality of Green Hotels', *International Journal of Hospitality Management*, 68, pp. 32-40. doi:10.1016/j.ijhm.2017.09.005.

Leyva, E.S. and Parra, D.P. (2021) 'Environmental approach in the hotel industry: Riding the wave of change', *Sustainable Futures*, 3. doi: 10.1016/j.sftr.2021.100050.

- Li, L. et al. (2023) ‘Going sustainable: Exploring the attribution of unusual tourist behavior in hotels’, *International Journal of Hospitality Management*, 115. doi: 10.1016/j.ijhm.2023.103607.
- Merli, R. et al. (2019) ‘Why should hotels go green? insights from guests experience in Green Hotels’, *International Journal of Hospitality Management*, 81, pp. 169–179. doi:10.1016/j.ijhm.2019.04.022.
- Metaxa Hospitality Group. (2022) *Annual Sustainability Report*. Iraklion, Greece, Iraklion: MHG.
- Molina-Azorín, J. et al. (2015) ‘The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry’, *Tourism Management*, 50, pp. 41-54. doi:10.1016/j.tourman.2015.01.008.
- Momayez, A. et al. (2023) ‘Green entrepreneurship orientation, green innovation and hotel performance: the moderating role of managerial environmental concern’, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(8), pp. 981-1004. doi: 10.1080/19368623.2023.2225495.
- OECD (2001) *Policies to Enhance Sustainable Development*, Paris.
- Peeters, P. et al. (2023) ‘Current issues in tourism: Mitigating climate change in sustainable tourism research’, *Tourism Management*, 100. doi:10.1016/j.tourman.2023.104820.
- Pillai, S. G. et al. (2021) ‘COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations’, *International Journal of Hospitality Management*, 94. doi: 10.1016/j.ijhm.2021.102869.
- Radu, E. et al. (2023) ‘Global trends and research hotspots on HACCP and modern quality management systems in the food industry’, *Heliyon*, 9(7). Doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e18232.
- Saarinen, J. (2006) Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33, pp. 1121-1140.
- Science Division (1995) *Environmental Action Pack for Hotels: Practical Steps to Benefit your Business and the Environment*, *UNEP Industry and Environment Technical Report*, 31. Available at: <https://wedocs.unep.org/20.500.11822/29235> (Accessed: 16 November 2023).
- Tzschentke, N. et al. (2008) ‘Ahead of their time? Barriers to action in green tourism firms’, *The Service Industries Journal*, 28(2), pp. 167-178. doi: 10.1080/02642060701842175.
- UN Environment Programme (2013) *TripAdvisor Green Leaders Program Highlights Eco-Friendly Hotels to Help Travelers Plan Greener Trips*, *Sustainable Development Goals: Press Release*.

Xue, N. et al. (2023) 'How eco-certificate/effort influences hotel preference', *Annals of Tourism Research*, 101. doi: 10.1016/j.annals.2023.103616.

Yfantidou, G. et al. (2019) 'Green hotels and environmental practices: the challenge of travel behavior change', *TOURISMOS: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF TOURISM*, 14(1), pp. 212-235. doi: 10.26215/tourismos.v14i1.568.

Ελληνόγλωσσα Βιβλιογραφία

Αράγκουλε, Λ. (2015) Πρότυπο εξοικονόμησης ενέργειας και πόρων για τουριστικά καταλύματα με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού τους αποτυπώματος. (Διπλωματική Εργασία, Αθήνα: Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο).

Αυλώνας, Ν. (05/04/2023) Οι προϋποθέσεις για βιώσιμο τουρισμό. Η Ναυτεμπορική. Ανακτήθηκε από: naftemporiki.gr.

Γιαννόπαπας, Ι. (2011) Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Περιβαλλοντικά Πρότυπα τουριστικής επιχείρησης. Μελέτη Περίπτωσης Χίος και η εφαρμογή τους. (Διπλωματική Εργασία, Χίος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου).

Δεκλερής Μ. (1996) Ο Δωδεκάδελτος του Περιβάλλοντος: Εγκόλπιο Βιώσιμου Αναπτύξεως, Αθήνα-Κομοτηνή: εκδόσεις Σάκκουλα.

Δερβιτσιώτης, Κ. και Λαγοδήμος, Α. (2007) Ανταγωνιστικότητα των Επιχειρήσεων, Ανάλυση – Βελτίωση – Στρατηγικές, 2^η έκδοση, Αθήνα: εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Καρβούνης, Σ. και Γεωργακέλλος, Δ. (2003) Διαχείριση του Περιβάλλοντος: Επιχειρήσεις και Βιώσιμη Ανάπτυξη, Πειραιάς: εκδόσεις Βαρβαρήγου.

Κοκκώσης, Χ. και Τσάρτας Π. (2019) Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον, 2^η έκδοση. Αθήνα: εκδόσεις Κριτική.

Κουσούνης, Σ. (27/12/2022) Η παγκόσμια στρατηγική επιλογή για Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό και ο προγραμματισμός της Ελλάδας. Ανακτήθηκε από: travel.gr/eco-travel.

Κούτουλας, Δ. (2001) Ο Θεωρητικός Προσδιορισμός του Τουριστικού Προϊόντος ως Βασική Προϋπόθεση του Τουριστικού Μάρκετινγκ. (Διδακτορική Διατριβή, Χίος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου).

Κούτουλας, Δ. (2015) Εισαγωγή στον Τουρισμό και στην Τουριστική Οικονομία: Βασικές έννοιες. έκδοση 1.0 (Πάτρα, Πανεπιστήμιο Πατρών).

Παπουτσάκη, Κ. (2010) Αειφορία και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού, Η ανάπτυξη του αγροτουρισμού στο νομό Χανίων. (Πτυχιακή Εργασία, Ηράκλειο: Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης).

Σφακιανάκης, Μ. Κ. (2000) Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού, Περιστέρι: εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.

Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. και Κυριακάκη, Α. (2020) Τουρίστες, Ταξίδια, Τόποι Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις στον Τουρισμό, 2^η έκδοση. Αθήνα: εκδόσεις Κριτική.

Fannell, D. A. (2001) Οικοτουρισμός. Περιστέρι: εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, σ. 37.

Greenbuilding (30/09/2013) Όσα δεν γνωρίζουμε για το γκρίζο νερό. Ανακτήθηκε από: greenbuilding.gr.

Zero Drop, GWP-MED (2022) Οδηγός Εξοικονόμησης νερού για τουριστικά καταλύματα.

Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (2020) Ψήφισμα 73/245: Προώθηση του Βιώσιμου Τουρισμού, συμπεριλαμβανομένου και του οικοτουρισμού, για την εξάλειψη της φτώχειας και την προστασία του περιβάλλοντος.

Ευρωπαϊκή Ένωση (2008) Οδηγία 2008/99/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19^{ης} Νοεμβρίου 2008 για την προστασία του περιβάλλοντος μέσω του ποινικού δικαίου. Ανακτήθηκε από: eur-lex.europa.eu/legal-content.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2001) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 761/2001 για την εκούσια συμμετοχή οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου (EMAS). Ανακτήθηκε από: data.europa.eu.

Νόμος 360/1976, Περί Χωροταξίας και Περιβάλλοντος. Άρθρο 24.

Νόμος 4342/2015, Κανονισμός Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (ΚΕΝΑΚ).

Νόμος 4685/2020, Περί Προστασίας του Περιβάλλοντος. Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως, τεύχος Α' 152/2020.

Παράρτημα Ι




















Οδηγός Συνέντευξης για τον Όμιλο Metaxa Hospitality Group

- I. Έχει θεσπιστεί Περιβαλλοντική Πολιτική στον Όμιλο MHG; Είναι διαθέσιμο και διανέμεται αντίγραφό της, ύστερα από αίτημα κάποιου ενδιαφερόμενου;
- II. Ποιοι είναι οι λόγοι και τα κύρια κίνητρα για την εφαρμογή περιβαλλοντικών πρακτικών στον Όμιλο;
- III. Όσον αφορά το περιβάλλον, έχετε κάποια πιστοποίηση; Εάν ναι, ποια, από πότε και πως προέκυψε η πρωτοβουλία εφαρμογής, υιοθέτησης και διαπίστευσης κάποιου Προτύπου Περιβαλλοντικής Διαχείρισης;
- IV. Τι περιλαμβάνει η UMBRELLA2030 και πως αυτή ωφελεί τη διοίκηση και τον Όμιλο συνολικά;
- V. Πως γίνεται σήμερα η διαχείριση και ανάπτυξη της εφαρμογής των περιβαλλοντικών πολιτικών στον Όμιλό σας και ποια είναι η στρατηγική των ανθρωπίνων πόρων σε σχέση με αυτές;
- VI. Ποιο ρόλο διαδραματίζουν οι πάροχοι και προμηθευτές όσον αφορά τις περιβαλλοντικές πρακτικές; Ποιοι είναι αυτοί και πως λειτουργεί η παροχή προμηθειών και υπηρεσιών στην εφοδιαστική αλυσίδα;
- VII. Πως γίνεται η αξιολόγηση των δεικτών Key Performance Indicators (KPIs) για την αποδοχή και πως αξιολογούνται οι ESG (Environment Social Governance) κίνδυνοι; Υπάρχει κάποιο σύστημα ESG RAF (Risk Assessment Framework) για τον Όμιλο;
- VIII. Ποιες είναι οι κύριες δυσκολίες ή εμπόδια που συνδέονται με την εφαρμογή των περιβαλλοντικών πρακτικών;
- IX. Ποιες οικονομικές και λοιπές επιδράσεις (θετικές ή / και αρνητικές) έχει η εφαρμογή αυτών των πολιτικών στον Όμιλο;

- X. Θα μπορούσατε να μας πείτε πως αντιλαμβάνονται οι πελάτες τις περιβαλλοντικές πρακτικές που πραγματοποιήθηκαν στον Όμιλο; Λαμβάνετε σχόλια σχετικά με αυτές τις υλοποιήσεις; Αν ναι, σε τι αφορούν αυτά τα σχόλια;
- XI. Ποιες μελλοντικές ευκαιρίες ανάπτυξης οραματίζετε στα περιβαλλοντικά ζητήματα για τον Όμιλο MHG;

Παράρτημα II

Πιστοποιήσεις, Συμμετοχές & Βραβεύσεις του Ομίλου Metaxa Hospitality Group

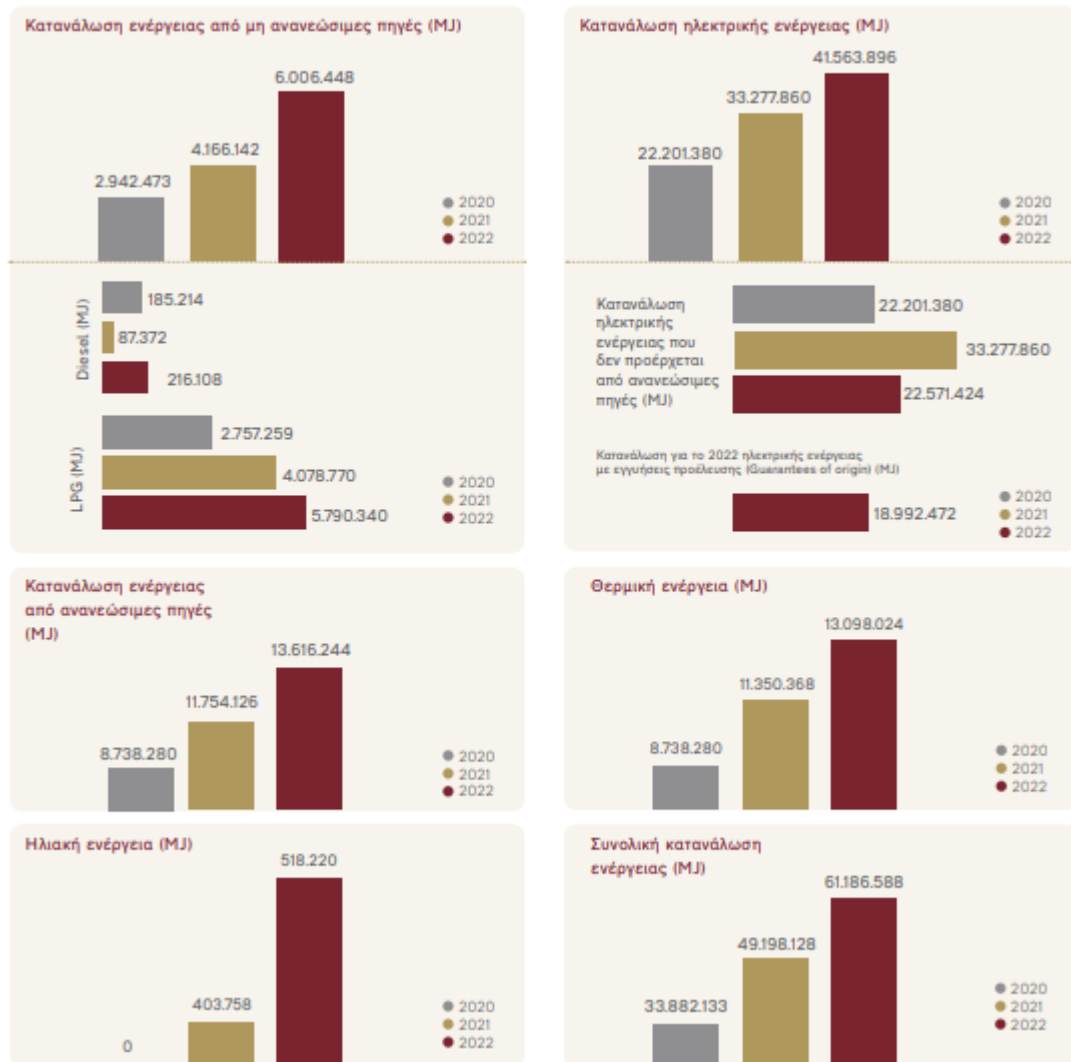
Πιστοποιήσεις		
Creta Maris Resort		
TUV Austria Covid Shield		
Travelife Gold Certification		
TUV Austria: ISO 22000 Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO 14001 Περιβαλλοντική Διαχείριση Συστημάτων		
The Green Key Certification		
Greek Tourism Certification		
Ecarf Quality		
Bio Kouzina Gold		
Greek Breakfast		
DIO/Certification Scheme on Organic Products		
We do local Hospitality		
TUV Austria Water sports		
Blue flag Award		
Costa Nostrum Sustainable Beaches		
TUI Magic Life Candia Maris		
Travelife Gold Certification		
The Green Key Certification		
Greek Tourism Certification		
Ecarf Quality		
HACCP		
Greek Breakfast		
We do local Hospitality		
Blue flag Award		
Costa Nostrum Sustainable Beaches		
DIO/Certification Scheme on Organic Products		
Bike friendly hotel		
Santo Pure Oia Suites & Villas		
Boutique Hotel		
TUV Austria Covid Shield		
Travelife Gold Certification		
TUV Austria ISO 22000 Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων		
DIO/Certification Scheme on Organic Products		
The Green Key Certification		
Greek Tourism Certification		
Greek Breakfast		
We do local Hospitality		
Συμμετοχές		
Metaxa Hospitality Group		
GSTC Global Sustainable Tourism Council		
Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)		
Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΣ)		
Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΕΕΕ)		
Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)		
Βραβεύσεις		
Creta Maris Resort		
World Travel Award: Greece's Leading All-Inclusive Resort Greece's Leading Sustainable Resort		
Tripadvisor: Travelers' Choice		
Marie Claire Sustainability Awards: Highly Commended "Best Sustainable Hotel" & "Best Sustainable Hotel with Kids"		
Greek Hospitality Awards: Best Greek Green Resort		
Kayak Travel Awards		
TUI: "TUI Quality Hotel"		
HotelsCombined: 9 Rated by guests		
Booking.com: 9.3/10 Traveller Review Awards		
Travelmyth: Top 10 Hotels for families in Crete		
Hotels.com: Loved by Guests All Inclusive Winner		
TUI Magic Life Candia Maris		
TUI: "TUI Quality Hotel"		
Santo Pure Oia Suites & Villas		
World Travel Awards: Greece's Best Resort Spa Europe's Leading Boutique Resort World's Leading Boutique Hotel Greece's Leading Island Villas		
Greek Hospitality Awards: Best Greek Hotel Dining Experience		
Condé Nast Traveler: Readers' Choice Awards (4 th in "Best Greek Hotels")		
Tripadvisor: Travelers' Choice Awards		
Athinorama: Greek Cuisine Award		
Metaxa Hospitality Group		
TTG Industry Awards: Sustainability Initiative of the year Communities - Finalist with initiative "Sustainable Supplies"		
World Travel Awards: Greece's Leading Hotel Group		
Hellenic Responsible Business Awards: Gold Βιώσιμη Ανάπτυξη - Εφοδιαστική Αλυσίδα για το Πρόγραμμα "Βιώσιμες Προμήθειες - Δράση για ένα Βιώσιμο μέλλον"		
Greek Hospitality Awards: Gold Best Greek Hotel Brand		

Παράρτημα III

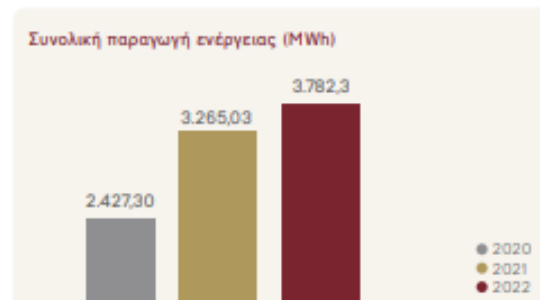
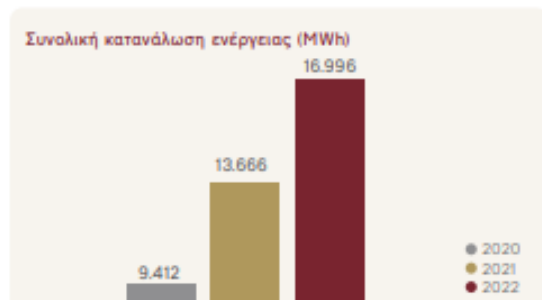
Ποσοτική Αποτύπωση Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου

Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού

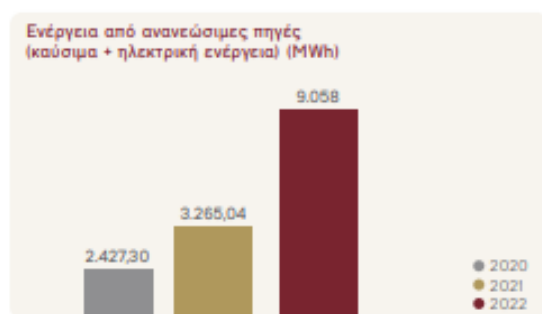
GRI 302-1 | ATHEX C-E3



● GRI 302-1 | ATHEX C-E3



- Η μείωση του Diesel και του LPG το 2021 οφείλεται στις επενδύσεις σε αύξηση ενέργειας. Ως εκ τούτου, μειώθηκαν οι καταναλώσεις σε πετρέλαιο και υγραέριο ενώ το 2022 αυξήθηκαν λόγω κατασκευαστικών έργων, όπου δεν υπήρχε ρευστατότητα και χρειάστηκε να χρησιμοποιηθεί πετρέλαιο.
- Η κατανάλωση πετρελαίου κίνησης από εταιρικά αυτοκίνητα δεν έχει καταγραφεί για τα έτη 2022, 2021 και 2020.
- Το 2020 δεν υπήρχε κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.
- Οι απαιτήσεις της δημοσίευσης GRI 302-1c πληρούνται με δεδομένο ότι δεν υφίσταται κατανάλωση θέρμανσης, ψύξης, ή ατμού.
- Οι απαιτήσεις της δημοσίευσης GRI 302-1d πληρούνται με δεδομένο ότι δεν υφίσταται πώληση ηλεκτρικής ενέργειας, θέρμανσης, ψύξης, ή ατμού.



Απόληψη και απορρίψη νερού (ML)

Πηγές απόληψης	2022		2021		2020	
	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση	Όλες οι περιοχές	Περιοχές με υδάτινα αποθέματα που δέχονται αυξημένη πίεση
Εμφανισιακά ύδατα (ML)						
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	0	0	0	0	0
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	0	0	0	0	0
Υπόγεια ύδατα (ML)						
Φρέσκα ύδατα (m ³)	0	305.662,65	0	266.216,64	0	158.409,07
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	305,66	0	266,22	0	158,41
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (m ³)	0	54,710	0	47,985	0	41,477
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	54,71	0	47,99	0	41,48
Βαλασσανά νερά (ML)						
Φρέσκα ύδατα (m ³)	0	79.472,73	0	0	0	44.268,18
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	79,47	0	0	0	44,27
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	0	0	0	0	0
Παραγόμενα ύδατα (ML)						
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	0	0	0	0	0
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	0	0	0	0	0
Υδατα από τρίτα μέρη (ML)						
Φρέσκα ύδατα (m ³)	0	20.031,92	0	29.330	0	2.977
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	20,03	0	29,33	0	2,98
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	0	0	0	0	0
Εμφανισιακά ύδατα (ML)	0	0	0	0	0	0
Υπόγεια ύδατα (ML)	0	0	0	0	0	0
Βαλασσανά νερά (ML)	0	0	0	0	0	0
Παραγόμενα ύδατα (ML)	0	0	0	0	0	0
Συνολική απόληψη νερού (ML)	0	459,88	0	343,54	0	247,13
Συνολική απόληψη νερού (m ³)	0	459,877	0	343,535	0	247,127
Φρέσκα ύδατα (m ³)	0	405,167	0	295,550	0	205,654
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	405,17	0	295,55	0	205,65
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	54,71	0	47,99	0	41,48
Συνολική απορρίψη νερού (ML)	0	172,83	0	118,35	0	95,75
Συνολική απορρίψη νερού (m ³)	0	172,829	0	118,347	0	95,751
Φρέσκα ύδατα (ML)	0	172,83	0	118,35	0	95,75
Φρέσκα ύδατα (m ³)	0	172,829	0	118,347	0	95,751
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (ML)	0	0	0	0	0	0
Λιπαά ύδατα (1.000 mg/lit σύνολο διαλυόμενων στερεών) (m ³)	0	0	0	0	0	0

Παράρτημα IV

Πίνακας Περιεχομένων GRI & Πίνακας περιεχομένων Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG Χρηματιστηρίου Αθηνών του Ομίλου MHG

Οι δράσεις μας για μία περιβαλλοντικά βιώσιμη φιλοξενία - Κλιματική σταθερότητα			
GRI 3 Material Topics 2021	3-3	Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	32
GRI 302 Energy 2016	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	32 - 34
GRI 305 Emissions 2016	305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 1)	32, 34
	305-2	Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Score 2)	32, 34

Οι δράσεις μας για μία περιβαλλοντικά βιώσιμη φιλοξενία - Βιοποικιλότητα, οικοσυστήματα και έδαφος			
GRI 3 Material Topics 2021	3-3	Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	35
GRI 304 Biodiversity 2016	304-2	Περιγραφή σημαντικών επιπτώσεων στην βιοποικιλότητα από δραστηριότητες, προϊόντα και υπηρεσίες	36 - 38

Οι δράσεις μας για μία περιβαλλοντικά βιώσιμη φιλοξενία - Υδάτινοι πόροι			
GRI 3 Material Topics 2021	3-3	Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	39
GRI 303 Water and Effluents 2018	303-1	Αλληλεπιδράσεις με το νερό ως κοινόχρηστο αγαθό	39, 41
	303-2	Διαχείριση των επιδράσεων που σχετίζονται με την διάθεση λυμάτων	39, 41
	303-3	Απόληψη νερού	39 - 40
	303-4	Απόρριψη νερού	40
	303-5	Κατανάλωση νερού	41

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Σελίδα Έκθεσης
-------------	---------------	----------------

Οι δράσεις μας για μία περιβαλλοντικά βιώσιμη φιλοξενία - Απόβλητα και ένταση πόρων			
GRI 3 Material Topics 2021	3-3	Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	42
GRI 306 Waste 2020	306-2	Διαχείριση σημαντικών επιδράσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	42 - 44
	306-3	Παραγόμενα απόβλητα	44
	306-4	Απόβλητα που διατίθενται προς ανάκτηση	44
	306-5	Απόβλητα που δεν διατίθενται προς ανάκτηση	44

Κατηγοριοποίηση ESG	ID	Ονομασία Δείκτη	Σελίδα Έκθεσης/Σημείωση
---------------------	----	-----------------	-------------------------

Βασικοί Δείκτες			
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Score 1)	32, 34 Δεν ήταν εφικτό να συγκεντρωθούν επαρκώς τα στοιχεία σχετικά με την ένταση των άμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (tCO ₂ e) για να συμπεριληφθούν στην παρούσα Έκθεση. Προβλέπεται πως η καταγραφή θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι και το 2026.
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Score 2)	32, 34 Δεν ήταν εφικτό να συγκεντρωθούν επαρκώς τα στοιχεία σχετικά με την ένταση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (tCO ₂ e) για να συμπεριληφθούν στην παρούσα Έκθεση. Προβλέπεται πως η καταγραφή θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι και το 2026.
	C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	32 - 34

Προηγμένοι Δείκτες			
Περιβάλλον	A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	44
Κοινωνία	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	53 - 54
Εταιρική Διακυβέρνηση	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	11
	A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	30

Κλαδικό Δείκτης			
Περιβάλλον	SS-E3	Κατανάλωση νερού	39 - 41 Δεν πραγματοποιείται ανακύκλωση νερού. Ως εκ τούτου το ποσοστό ανακύκλωσης νερού δεν έχει συμπεριληφθεί (%).
	SS-E4	Διαχείριση νερού	41
Κοινωνία	SS-S6	Επίδοση σε θέματα υγείας και ασφάλειας	60
	SS-S8	Ικανοποίηση πελατών	19
	SS-S9	Μηχανισμός διαχείρισης παραπόνων πελατών	27