HVS

MARKET REPORT

«Зеленый» отель в России - оксиморон или необратимое будущее? (Часть 2)

MARCH 31, 2009

Как снизить воздействие гостиницы на окружающую среду? Какие преимущества у «зеленой» гостиницы, чем хорош такой объект для владельцев и менеджмента? На эти вопросы мы постараемся ответить во второй части нашей статьи об Eco Hotels в России.

В предыдущей статье мы определили, какое внимание уделяется охране окружающей среды в гостиницах на территории России, стран СНГ и Балтии, рассмотрели влияние гостиницы на окружающую среду и человека (в данном случае на гостя или сотрудника отеля). Также мы выяснили, что у гостиниц на территории России есть обязательства по охране окружающей среды в соответствии с законодательством.

Настоящая статья является продолжением серии материалов, посвященных охране окружающей среды в индустрии гостеприимства на территории России. На этот раз мы рассмотрим основные плюсы и базовые методы внедрения мероприятий по охране окружающей среды в гостиницах, опыт внедрения этих мероприятий в гостиницах международных цепочек на территории России и за рубежом.

Для начала, предлагаю Вам ответить на вопрос – что Вы знаете о влиянии своей гостиницы на экологию? Большинство считает, что забота об окружающей среде – это работа экологов, членов группы «Green Peace» [1]. А может, принять во внимание то, что снижение влияния гостиницы на экологию позволит в будущем экономить природные ресурсы (электроэнергия и вода) и соответственно снизить затраты на них, создать благоприятную рабочую атмосферу для сотрудников и гостей (хорошо проветриваемые помещения, чистая вода, оптимальная влажность и температура)? Этого можно достичь, предприняв необходимые мероприятия по охране окружающей среды в каждом конкретном участке отеля – кухня, отдел продаж, уборки номеров, банкетная служба, конференц-зал, и т.д.

Для начала, попробуем ответить на следующие вопросы:

- Какая выгода гостинице от подобных мероприятий в данный конкретный момент времени, и что они могут дать в будущем?

- В чем плюсы заботы об окружающей среде в процессе функционирования отелей?

Если Вы не хотите снижать цены в своем отеле в эти кризисные времена – почему бы, внедрив (или только инициировав) экологическую программу, не начать пропагандировать заботу Вашего отеля об окружающей среде? Это привлечет внимание гостей, которые будут возвращаться снова в Ваш «зеленый» отель, позволит повысить степень удовлетворенности персонала отеля, который будет ощущать Вашу заботу об их здоровье и благополучии. Таким образом, Вы сможете сделать свой отель более конкурентоспособным, тем самым укрепив свои позиции на

гостиничном рынке.

Можно выделить следующие изначальные ключевые преимущества повышения экологической эффективности Вашей гостиницы:

1. Снижение затрат на электроэнергию, водоснабжение и водоотведение, за счет установки оборудования, обеспечивающего экономию электроэнергии и водных ресурсов;

2. Повышение притока гостей, привлеченных экологической чистотой Вашего отеля;

3. Повышение удовлетворенности и лояльности персонала, за счет его информирования и вовлечения в программу по защите окружающей среды и здоровья человека в Вашем отеле.

Как этого достичь?

1. Рассмотреть свою гостиницу на предмет ее воздействия на окружающую среду. Помочь в этом могут организации, предоставляющие услуги независимой экологической экспертизы, а также компании, предоставляющие консалтинговые услуги по вопросам снижения расходов водных ресурсов, электроэнергии и количества бытового мусора в отеле;

2. Создать корпоративную систему управления защитой окружающей среды, систему обучения персонала, Экологический комитет внутри компании, который проводил бы мониторинг мероприятий по защите окружающей среды;

3. Создать маркетинговую политику и политику продвижения Вашего отеля как одного из немногих «зеленых» отелей в России;

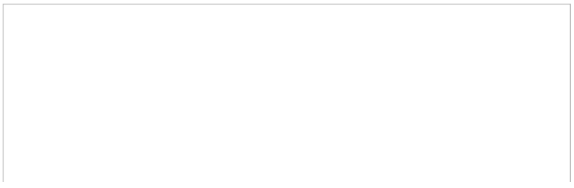
4. Ежегодно наблюдать за снижением затрат на коммунальные платежи, вывоз мусора, закупку нового оборудования и повышением степени удовлетворенности гостей от пребывания в Вашем экологически чистом отеле.

Сделать Ваш отель экологически эффективным и безопасным является непростой задачей, но разрешимой, если использовать системный подход.

Руководство по применению системы управления окружающей средой в организациях разных типов содержится в международном стандарте ГОСТ ISO 14001-98[2]. Принцип этой системы состоит в принятии на себя обязательств сотрудниками различных уровней в организации, различными подразделениями, и, главным образом, руководством компании.

Такого рода система позволит гостинице определить мероприятия и оценивать их эффективность, с тем, чтобы сформулировать свою экологическую политику и целевые экологические показатели, добиться соответствия этой политике и продемонстрировать это соответствие гостям, а конкурентам показать пример.

В этом стандарте не содержится целевых показателей экологической эффективности. В нем предлагается разработать систему управления мероприятиями и оценкой их эффективности, используя модель, представленную на Рис. 1.



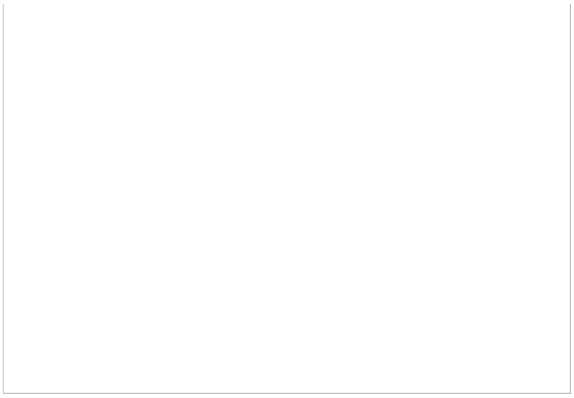


Рис. 1. Модель системы управления мероприятиями по охране окружающей среды

Не обязательно иметь в штате гостиницы инженеров-экологов, чтобы встать на путь достижения экологической эффективности. Вполне достаточно начать добавлять в список вопросов для утренней планерки этот пункт и предложить коллективу рассмотреть возможные варианты повышения экологической эффективности в своем отделе. Возможно, Вы будете удивлены - среди Ваших сотрудников найдутся энтузиасты, или потенциальные «зеленые», или просто те, кому не наплевать на то, в каком мире будут жить и чем дышать их дети и внуки, и кому дополнительная «видимость» внутри организации и в глазах начальства покажется серьезным вознаграждением за то, чтобы возглавить инициативу! Можно начать с малого и постепенно вводить все новые и новые мероприятия. Создать систему мотивации персонала, назначать в каждом отделе сменного ответственного, контролирующего соблюдение мероприятий в своем отделе, определить неделю признательности сотрудникам, поддерживающим эти мероприятия.

Множество идей реализации мероприятий по охране окружающей среды можно почерпнуть из опыта зарубежных коллег в индустрии гостеприимства. Некоторые из них можно адаптировать и к гостиницам на территории России с учетом нашей экономической и экологической ситуации, или выбрать мероприятия, наиболее оптимальные именно для Вашей гостиницы.

Международные сети, гостиницы которых расположены на территории различных стран мира, активно применяют корпоративные системы управления охраной окружающей среды, и на вебсайтах этих компаний зачастую подробно описаны мероприятия по уменьшению негативного воздействия на окружающую среду и на человека.

Большое внимание уделяется экономии природных ресурсов и переработке оборудования и отходов, поскольку это позволяет снизить затраты на коммунальные платежи и на вывоз/переработку бытового мусора. Например, реализованные в новой гостинице Hyatt Regency Denver [3] (1100 номеров) несложные мероприятия по экономии электроэнергии (замена ламп на энергосберегающие и т.д.), позволили сэкономить до 1 171 207,62 киловатт-часов в год, что составит 6,5% экономии от годового потребления электроэнергии в гостинице. Рассчитав стоимость в рублях, с учетом расценок за 1 кВт/ч в Москве приблизительно 1,50 руб., получим 1 756 811,4 руб. в год или 145567 руб. в месяц. Программа по сортировке и переработке бытового мусора в той же гостинице позволила снизить количество производимого мусора на 25%. Примем во внимание, что затраты среднестатистической московской гостиницы среднего размера уровня 4*на вывоз мусора составляют 55 000 руб. в месяц, таким образом экономия может составить около 14 000 руб. в месяц, что примерно соответствует ежемесячной зарплате линейного сотрудника такой гостиницы, например горничной, официанта или подносчика багажа.

Французская компания Accor [4], например, разработала комплексную корпоративную программу по защите окружающей среды, концепция которой изложена в специальных буклетах в двух вариантах – для сотрудников компании и для гостей, и доступна для ознакомления как на корпоративном, так и на общедоступном интернет сайте. Эта информация также дает возможность гостям понять, что гостиницы цепочки Accor заботятся об их здоровье и об окружающей среде, что может стать фактором предпочтения при выборе отеля.

Комментирует Генеральный Менеджер отеля Novotel City Centre в Москве Камель Шайеб, - «Поскольку наша гостиница является частью сети Accor, мы естественно осуществляем программу по защите окружающей среды,

разработанную в нашей компании и схема которой – Environment Chart - размещена на нашем сайте в интернете. Что касается нашей гостиницы, то в ней мы реализуем такие мероприятия, как сохранение зеленых насаждений и газонов вокруг гостиницы, переработка (утилизация) бумаги, картриджей для принтеров, отработанного на кухне масла, использованного оборудования и сохраняем оптимальную температуру в помещениях летом и зимой (избегая резких перепадов, в целях экономии энергии). Также мы используем возможный разумный минимум электрического света ночью и днем. Мы стараемся вовлекать и наших гостей в данную программу, например, призывая их без надобности не требовать ежедневной смены полотенец и постельного белья».

Создание комплексной программы повышения экологической эффективности – это возможность одновременно заботиться об окружающей среде и сократить расходы гостиничного предприятия.

Примером успешной программы повышения экологической эффективности отеля, может послужить программа «Ответственный бизнес» компании Rezidor Hotel Group [5], которая распространяется на все отели сети, в том числе отели брендов Radisson и Park Inn, расположенные на территории России. Программа запущена в действие в 2001 году и сфокусирована на заботе о здоровье и экологической безопасности гостей и персонала, уменьшении негативного воздействия гостиниц на окружающую среду, а также участии компании в социальных и этических аспектах жизни общества. Основной акцент программы по уменьшению негативного воздействия на окружающую среду направлен на сокращение расхода водных, энергетических ресурсов и бытового мусора. Согласно недавнему отчету компании, в 2008 году в их гостиницах на территории России расход энергии в среднем сократился на 20%, расход водных ресурсов снизился на 2%, а количество мусора удалось уменьшить примерно на 14% по сравнению с 2007.

Поскольку в России сфера «зеленых» отелей является слабо развитой, у Вашей гостиницы есть шансы укрепить свои позиции на рынке гостеприимства путем создания мощной системы экологического менеджмента и маркетинговой стратегии продвижения Вашего «зеленого» отеля. Эта система позволит сэкономить расходы на электроэнергию, водоснабжение и вывоз мусора, а также привлечет гостей и повысит удовлетворенность персонала благодаря Вашей заботе об их здоровье и благополучии.

В своих последующих статьях я буду подробнее рассказывать о способах улучшения экологической обстановки в гостиницах на территории России и делиться опытом международных сетей, и опытом базирующегося в США подразделения нашей компании HVS Eco Services[6] по данной теме.

Библиография:

1. www.greenpeace.org, Green Peace – международная общественная природоохранная организация, основная цель которой добиться решения глобальных проблем;

2. www.iso.org Сертификат ISO 14000 — международный стандарт по созданию системы экологического менеджмента. ISO 14001 — Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по использованию;

3. www.denverregency.hyatt.com;

4. www.accor.com;

5. www.pfp.rezidorsas.com;

6. www.hvseco.com.