

Θέμα: Περιβαλλοντικός έλεγχος στην Ξενοδοχειακή βιομηχανία: μία περίπτωση εφαρμογής στην Κρήτη.

Εισηγητής: **Σ. Παπαρηγορίου**, ΠΜ, MSc οικονομολόγος περιβάλλοντος, Enveco A.E.

Κύριε πρόεδρε, αγαπητοί συνάδελφοι,

Θα προσπαθήσω να κάνω μια σύντομη εισήγηση, γιατί πολλά από τα γενικού χαρακτήρα ζητήματα έχουν ήδη ειπωθεί στις περισσότερες εισηγήσεις, οπότε θα προσπαθήσω να επικεντρώσω στον πυρήνα αυτής της δουλειάς.

«Περιβαλλοντικός έλεγχος στην Ξενοδοχειακή βιομηχανία: μία περίπτωση εφαρμογής στην Κρήτη» είναι ο τίτλος του θέματος. Πρόκειται για μια δουλειά, που έγινε από την εταιρία Enveco A.E., της οποίας έχω την ευθύνη, με την εταιρία Grecotel A.E., η οποία δραστηριοποιείται στον ξενοδοχειακό χώρο στην Ελλάδα. Ίσως είναι η πρώτη σε μέγεθος, σε αριθμό κλινών και σε πλήθος μονάδων που διαχειρίζεται.

Κάναμε, λοιπόν, μια δουλειά από κοινού και πρέπει να το τονίσω αυτό, διότι χωρίς την υποστήριξη του περιβαλλοντικού τμήματος της ίδιας της μονάδας, της τουριστικής βιομηχανίας στην περίπτωσή μας, δεν θα είχε νόημα όλη αυτή η υπόθεση. Δηλαδή, αν δεν υπάρχει κάποιος υποδοχέας του περιβαλλοντικού ελέγχου και της μετά τον έλεγχο δραστηριότητας, κινδυνεύουν, πολλές φορές, αυτές οι ασκήσεις να είναι ασκήσεις δημοσίων σχέσεων κι όχι ουσίας.

Τι περιέλαβε αυτή η δουλειά, πολύ συνοπτικά: Αφού μπήκαμε στο χώρο των γενικών ορισμών και της θεώρησής τους από τις διάφορες μέχρι τώρα πλευρές, δηλαδή, πώς ορίζεται το θέμα και τι αντιλήψεις υπάρχουν γύρω από αυτό, αφού μπήκαν ορισμένοι στόχοι για τον περιβαλλοντικό έλεγχο και θα έλεγα ότι κύριος στόχος ήταν η επί της ουσίας παρέμβαση στην Ξενοδοχειακή λειτουργία, έτσι ώστε να δημιουργηθούν μονάδες που θα μπορούσαν να διεκδικούν τον τίτλο της «φιλικής προς το περιβάλλον συμπεριφοράς».

Βέβαια, μιλάμε για μονάδες, οι οποίες έχουν μια πολύ μεγάλη κλίμακα, της τάξης των 1000-1200 κλινών, είναι σαν μικρές πόλεις, δηλαδή, και, βέβαια, είναι μονάδες εγκατεστημένες, οι περιβαλλοντικές επιλογές άλλης κλίμακας έχουν γίνει κάποτε, στο παρελθόν (να γίνει, δηλαδή, μια μονάδα τέτοιας κλίμακας σε κάποιο μέρος). Αυτό, όμως, που τώρα μπορεί να γίνει και υπήρξε η έννοια αυτής της δουλειάς, ήταν η παρέμβαση στην οργάνωση και τη λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων, έτσι ώστε να έχουν ένα ορατό και μετρήσιμο αποτέλεσμα και το οποίο, σε πολύ μεγάλο βαθμό, ζητιέται και από τους καταναλωτές, από τους τουρίστες ειδικά από ορισμέ-

νες περιοχές προελεύσεως, όπως είναι η Γερμανία.

Έγινε μια εντρύφηση στην κοινοτική νομοθεσία και τις κατευθύνσεις της με το EMAS ως κύριο «εργαλείο» και προχώρησε μια μεθοδολογία, η οποία αναπτύχθηκε, προσαρμόστηκε, αν θέλετε, στα χαρακτηριστικά της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Η μεθοδολογία εφαρμογής είχε τα εξής βήματα:

- Μια προεκτίμηση. Και λέγοντας «προεκτίμηση» αναφέρομαι σε μια δραστηριότητα όπου γίνεται:
- μια οργάνωση της ομάδας της περιβαλλοντικής διάγνωσης και του ελέγχου,
- καθορίζονται οι πόροι που είναι διαθέσιμοι,
- τα σημεία ελέγχου,
- συλλέγεται το πληροφοριακό υλικό για τις δραστηριότητες και τα ξενοδοχεία και επιστρατεύεται όλη η καινοτόμος διάθεση της ομάδας για την αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος της σύνθετης αυτής διάγνωσης.
- Δημιουργείται ένα μητρώο, που, κατ' αναλογία με τη βιομηχανική δραστηριότητα, συνδέει όλες τις λειτουργίες που συμβαίνουν σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο με τις οχλήσεις που μπορούν να προκαλέσουν. Και αυτό το μητρώο θα σας το δείξω σε μια εικόνα.

Σ.Σ.: Γίνεται προβολή διαφανειών.

Συνδέει στον κατακόρυφο άξονα τις «πιθανές δραστηριότητες», εστίαση, μαγειρεία, σερβίρισμα, αποθήκευση, χρήση δωματίων, λουτρά, κλίνες, μουσική, φωτισμός, κλιματισμός, μόνωση, χρήση εσωτερικών κοινόχρηστων χώρων, χρήση εξωτερικών χώρων τοπίου και αισθητικής, μεταφορές, αναψυχή, καύσεις κ.λπ. Αυτά τα συνδέει με μια σειρά πιθανών οχλήσεων στον αέρα, στα υγρά, στα στερεά, στο θόρυβο, στις οσμές, στο τοπίο, στη φύση, στην ενέργεια.

Αυτό παραμένει στην «προεκτίμηση», στην πρώτη φάση και με βάση μια τέτοια προεργασία, προχωράει:

- «Ο επιτόπου έλεγχος» που έχει τα βήματα, που αναπτύχθηκαν και αναφέρονται εδώ, δηλαδή:
- Αναγνώριση και κατανόηση της λειτουργίας του περιβαλλοντικού διαχειριστικού μηχανισμού που, ήδη υπάρχει σε ένα βαθμό στο σύστημα που πας να ελέγξεις.

- Η επιτόπου εκτίμηση της λειτουργίας αυτού του μηχανισμού, της αποδοτικότητάς του και του τι «πιάνει».
- Η συλλογή των στοιχείων για το επίπεδο λειτουργίας των συστημάτων αντιρρύπανσης.
- Η αξιολόγηση των διαπιστώσεων που γίνονται από τους ελέγχους που αυτόνομα, πλέον, από το τι κάνει η εταιρία, αναπτύσσονται από τον ελέγχοντα.
- Η σύνταξη της έκθεσης πορισμάτων του ελέγχου για να έλθουν μετά οι «μετα-διαγνωστικές» ενέργειες: ο περιοδικός έλεγχος και κάποια συμπεράσματα που είναι αναγκαία.

Για να γίνω, όμως, λίγο πιο συγκεκριμένος και να σας δώσω μια αίσθηση του όλου ζητήματος, αναφέρομαι στη λογική, με την οποία αναπτύχθηκε αυτός ο έλεγχος:

Χωρίστηκαν οι δραστηριότητες σε 17 τον αριθμό, άρα έχουμε ένα πλήθος 17 δραστηριοτήτων σε δύο ενότητες:

Η μία ενότητα ήταν η «παροχή υπηρεσιών στον πελάτη» και περιλαμβάνει:

- τον περίγυρο του χώρου του ξενοδοχείου, ό,τι βρίσκεται γύρω δηλαδή από τα κεντρικά κτίρια και τους χώρους που υπάρχουν οι κλίνες,
- τους χώρους της στάθμευσης,
- τη χρήση των εξωτερικών-κοινόχρηστων χώρων,
- τη χρήση των εσωτερικών-κοινόχρηστων χώρων,
- τη χρήση αυτών καθαυτών των δωματίων,
- τις τραπεζαρίες και τα μπαρ,
- την παραλία και τις δραστηριότητες κολύμβησης,
- τις πισίνες,
- τις αίθουσες διασκέδασης.

Αυτά, θεωρούνται «οι κύριες γραμμές παραγωγής» αναψυχής και ξενοδοχειακής εξυπηρέτησης μέσα στο σύστημα.

Από την άλλη μεριά, υπάρχει μια σειρά υποστηρικτικών δράσεων και υπηρεσιών που υποστηρίζουν όλο το προηγούμενο «πακέτο της ξενοδοχειακής παροχής» που είναι:

- η τροφοδοσία,
- οι αποθήκες,
- τα μαγειρεία,
- οι αποθηκεύσεις των απορριμμάτων,
- τα πλυντήρια,
- η επεξεργασία των αποβλήτων,
- η διακίνηση των καυσίμων,
- τα μηχανοστάσια,
- τα λεβητοστάσια,
- η διοικητική δομή.

Αυτές λοιπόν οι 17 δραστηριότητες αναλύθηκαν σε σχέση με 9 πιθανές οχλήσεις, σε σχέση με 9 πιθανές επι-

δράσεις, που είναι μια γενική περιβαλλοντική εικόνα:

- η εναέρια ρύπανση που προκαλείται από τις δραστηριότητες,
- τα υγρά απόβλητα,
- τα στερεά απόβλητα,
- ο θόρυβος,
- οι οσμές,
- η κατανάλωση ενέργειας,
- το τοπίο και η αισθητική των χώρων και
- μια σειρά επιμέρους ζητήματα που έχουν να κάνουν με τους οργανισμούς που είναι ανεπιθύμητοι στο σύστημα.

Με αυτήν τη λογική, συνδέθηκε μία-μία από αυτές τις δραστηριότητες. Σας δίνω ένα παράδειγμα που είναι τα μαγειρεία.

Σ.Σ. Γίνεται προβολή διαφανειών.

Στο πρώτο πλαίσιο αναφέρονται τα σημεία με τα οποία σχετίζεται η δραστηριότητα «μαγειρεία»:

Το (2) είναι αέρια ρύπανση,

το (3) είναι υγρά απόβλητα,

το (4) είναι στερεά,

το (5) είναι θόρυβος,

το (6) είναι οσμές,

το (7) είναι κατανάλωση ενέργειας κ.λπ.

Και στον κατακόρυφο άξονα υπάρχει μια αναλυτικότητα αναφορά και, αν θέλετε, «υποδιαίρεση» όλων των δραστηριοτήτων που μπορούν να συμβούν στον χώρο των μαγειρείων και τι πρέπει να ελέγχεται, τι εξ αυτών ελέγχεται σήμερα ή τι θα ελεγχθεί στο μέλλον.

Και σε ένα επόμενο στάδιο ο καθορισμός των αρμοδίων, των αρμοδιοτήτων, δηλαδή, και των ανθρώπων που έχουν την ευθύνη για καθένα από αυτά. Για παράδειγμα:

Αναφέρομαι στο θέμα (3) που είναι τα υγρά απόβλητα και αναλύω:

- Η δυνατότητα μείωσης της κατανάλωσης νερού στα μαγειρεία. Είναι χαρακτηριστικό ότι όταν πήγαμε σε ένα ξενοδοχείο χιλίων τόσων κλινών που προσφέρει πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό και σε όλες τις ενδιάμεσες ώρες λειτουργούν εστιασείς, ήταν εντυπωσιακό το γεγονός ότι είχαν μια συνήθεια να μην κλείνουν τις βρύσες. Οι βρύσες ήταν συνέχεια ανοικτές κάπου ζεστές, κάπου χλιαρές, κάπου κρύες. Έχουμε λοιπόν:
- Την επιτήρηση και την εκπαίδευση του προσωπικού στην οικονομία του νερού ως συνάρτηση με το πρώτο.
- Την περιοδική καταγραφή και αρχειοθέτηση του νερού που καταναλώνεται από το επιμέρους σύστημα του μαγειρείου.
- Την πιστοποίηση της μη-τοξικότητας και βιοδιοσπασιμότητας των χρησιμοποιούμενων απορρυπαντικών

και απολυμαντικών. Θα έλεγα ότι ως συνέπεια αυτής της διαδικασίας άλλαξε τελείως η πολιτική της χρήσης των υλικών αυτών μέσα στο σύστημα του μαγειρείου και δημιουργήθηκε ένας μηχανισμός πιστοποιητικών τα οποία προαπαιτούνται για να γίνει μια προμήθεια.

- Τον έλεγχο φυσικά ότι χρησιμοποιούνται αυτά τα υλικά, τα οποία έχουν παραγγελθεί.
- Την περιοδική καταγραφή των ποσοτήτων αυτών των υλικών.
- Τη μείωση και συλλογή των λαδιών της κουζίνας και ιδιαίτερα των τηγανολαδιών για την παραγωγή σαπουνιού ή οτιδήποτε άλλο. Είναι εντυπωσιακό το τι χρήση γίνονταν, δηλαδή πώς το αποχετευτικό δίκτυο «φορτιζόταν» από αυτά τα πράγματα και μέσα από όλη αυτή τη διαδικασία που έγινε άλλαξε η συγκεκριμένη συμπεριφορά.
- Την ύπαρξη και συντήρηση λιποσυλλεκτών στην κουζίνα και στις επιμέρους δραστηριότητες κ.λπ.

Δεν θέλω να μπω σε λεπτομέρειες, αλλά θέλω να σας δώσω την αίσθηση του τρόπου και τη λεπτομέρεια με την οποία αναλύεται μια παράμετρος που είναι το «νερό» στα μαγειρεία. Γιατί υπάρχουν κι άλλες παράμετροι: Είναι ο «αέρας» στα μαγειρεία, είναι τα «απορρίμματα» στα μαγειρεία, είναι οι «οσμές» στα μαγειρεία και μετά φανταστείτε αυτό σε όλες τις 17 αυτές δραστηριότητες!

Το πλήθος των check-points είναι της τάξης των 160-170 που δημιουργήθηκαν και θα έλεγα ότι το πιο ενδιαφέρον της όλης υπόθεσης είναι ότι λόγω της ύπαρξης μιας περιβαλλοντικής υπηρεσίας μέσα στην ίδια την εταιρία, η οποία είναι οριζόντια, δηλαδή δεν λειτουργεί σε κάθε ξενοδοχείο αλλά λειτουργεί και για τα 22 ξενοδοχεία της εταιρίας που υπάρχουν αυτή τη στιγμή, έγινε δυνατή η λήψη μέτρων σε ένα πάρα πολύ μεγάλο πλήθος από αυτά τα ξενοδοχεία, που ποσοτικά έχουν ένα εξαιρετικά μετρήσιμο αποτέλεσμα. Ας πάρουμε ως παράδειγμα την αλλαγή των εθίμων που έχουν να κάνουν με το πλύσιμο των πετσετών. Ήταν η πρώτη μονάδα που το εφάρμοσε στην Ελλάδα μετά από αυτή τη διαδικασία, δηλαδή με το να μην πλένονται σε ένα lux ξενοδοχείο όλες οι πετσέτες κάθε μέρα, αλλά μόνο όσες ο πελάτης θεωρεί ότι χρησιμοποίησε, με κάποιο τρόπο, ας πούμε, τις βάζει μέσα στην μπανιέρα του κι αυτές μόνο πλένο-

νται. Αυτό μείωσε το σαπούνι, την ενέργεια και το νερό σε μεγέθη της τάξης του 30-35%. Αν δείτε τα απορρίμματα που σταμάτησαν να υπάρχουν από τις ατομικές συσκευασίες μαρμελάδας και βουτύρου, σκεφθείτε 1200 κουτάκια μαρμελάδας την ημέρα, και μάλιστα όταν προσφέρονται 3-4 που ανοίγονται και πετιούνται, σε σχέση με τη διαφορετική χρήση της ποσότητας που θέλει κανείς από ένα γυάλινο βάζο.

Όλες αυτές λοιπόν οι λεπτομέρειες, που αν δει κανείς την καθεμία ξεχωριστά και μπορεί να είναι έτσι και λίγο «γκροτέσκο», αν τη δει όμως ως σύνολο χρηστών σε μια χρονική περίοδο περίπου 6 μηνών, γιατί αυτά τα ξενοδοχεία δουλεύουν από τις αρχές Απριλίου μέχρι τα τέλη Οκτωβρίου με μια πληρότητα της τάξης του 90% και πάνω, μπορείτε να πεισθείτε, θα έλεγα, για τον ισχυρισμό μας ότι μέσα από αυτό το πρόγραμμα δημιουργήθηκε μια διαφορετική συμπεριφορά, ποσοτικά μετρημένη, από τους ελεγκτές αυτού του συστήματος: διότι το ενδιαφέρον της υποθέσεως είναι ότι αυτό το σύστημα ελέγχθηκε από τους περιβαλλοντικούς οργανισμούς των διεθνών tour operators και έδωσε τη δυνατότητα σε ορισμένα από αυτά τα ξενοδοχεία να πάρουν τη σφραγίδα «οικολογικά εγκεκριμένο», που δεν είναι η σφραγίδα που έχει σχέση με το EMAS, είναι σφραγίδα που δίνει ο tour operator, που, όμως, διακινεί 6 εκατομμύρια τουρίστες και ένα τεράστιο πλήθος εξ αυτών επηρεάζονται ως προς τη συμπεριφορά τους και την επιλογή τους από αυτό που λέγεται «οικολογικά ελεγμένη μονάδα» ως προς τη βέλτιστη δυνατή της συμπεριφορά στα περιβαλλοντικά ζητήματα.

Αυτή είναι η εμπειρία μας από αυτή την υπόθεση, ευχαριστώ πολύ.

Πρόεδρος (Οικονομίδης): Κι εμείς ευχαριστούμε τον κύριο Παπαγρηγορίου, αλλά ο χρόνος που κατανάλωσε ήταν περισσότερος από τα 12 λεπτά!

Λοιπόν, από το χώρο των ξενοδοχείων, πάλι, είναι και η επόμενη εισήγηση, την οποία θα την παρουσιάσει ο κύριος Γιώργος Λώλος.

Αφορά στην: «Εφαρμογή συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης και ελέγχου ως εργαλείων προώθησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων».

Η παράκληση για περιορισμό, όσο το δυνατόν, του χρόνου, ισχύει.