



**ΜΕΡΟΣ V**  
**Περιβαλλοντική αγωγή**  
**και ψυχαγωγία**



## Τουρισμός και περιβάλλον

Το κυριότερο χαρακτηριστικό του μαζικού τουρισμού είναι η μεγάλη συγκέντρωση της δραστηριότητας στο χρόνο και στο χώρο. Οι εποχικές αιχμές υπερφορτίζουν τους φυσικούς πόρους και τις υποδομές. Όταν μάλιστα αυτή η τουριστική ανάπτυξη συγκεντρώνεται σε ιδιαίτερα εύθραυστες περιβαλλοντικά περιοχές, οι επιπτώσεις είναι σημαντικές και συμβάλλουν με καθοριστικό τρόπο στην οικολογική τους υποβάθμιση. Έχει αποδειχτεί ότι όσο σημαντικότερο ρόλο παίζει ο τουρισμός σε μία περιοχή, τόσο πιο ευαίσθητο γίνεται το οικολογικό και κοινωνικό της υπόστρωμα. Τα άμεσα αποτελέσματα είναι η θαλάσσια ρύπανση, η υπερκατανάλωση νερού και ενέργειας, η καταστροφή βιοτόπων και αρκετές φορές η αλλοίωση των αισθητικών χαρακτηριστικών ενός τόπου. Αυτό είναι κυρίως οφθαλμοφανές στη Μεσόγειο, έναν από τους κυριότερους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο, που συγκεντρώνει το 30% των διεθνών αφίξεων. Μέχρι πρότινος, τα ξενοδοχειακά συγκροτήματα σχεδιάζονταν και λειτουργούσαν με την ακόλουθη απλουστευμένη λογική. Οι τουριστικές επιχειρήσεις είναι κερδοσκοπικοί οργανισμοί οι οποίοι δημιουργούνται, δραστηριοποιούνται και αξιολογούνται με βάση τη δυνατότητα παραγωγής οικονομικών ωφελημάτων. Αυτονόητα, λοιπόν, οι διαχειριστικές και επενδυτικές αποφάσεις τους λαμβάνονταν με καθαρά χρηματοοικονομικά κριτήρια. Το μοναδικό μέλημα των επιχειρηματιών ήταν να μειώσουν πάση θυσία το κόστος της κατασκευής. Αυτό δημιούργησε περιοχές-εκτρώματα, όπου η καλαισθησία απουσιάζει και έχει δώσει τη θέση της στην υπέρβολη.

Κάτω από μια τέτοια όμως προσέγγιση, οι δύο διαστάσεις της

αιφορίας, η οικολογική και η κοινωνική, ήταν λογικό να υποτιμώνται ή και να αγνοούνται εν ονόματι του οικονομικού κέρδους. Το μέλλον όμως του τουρισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το περιβάλλον. Είναι συμφέρον αλλά και επιτακτική ανάγκη του πρώτου να προστατέψει και να διαφυλάξει το δεύτερο, μιας και εξαρτάται άμεσα από αυτό. Περιβάλλον και τουρισμός είναι δύο έννοιες που πρέπει απαραίτητα να λειτουργούν και να συνυπάρχουν, διατηρώντας μια αρμονική ισορροπία. Οι πιο πρόσφατες έρευνες απέδειξαν ότι η ποιότητα του περιβάλλοντος αποτελεί μια σημαντική παράμετρο που λαμβάνουν υπόψη οι τουρίστες κατά την επιλογή του προορισμού των διακοπών τους. Η επιδείνωση της ποιότητας του περιβάλλοντος είναι η αιτία για να μειωθεί όχι μόνο η ανταγωνιστικότητα ενός τουριστικού θέρετρου, αλλά λειτουργεί ανασταλτικά αμαυρώνοντας την εικόνα που λαμβάνουν οι επισκέπτες και πλήττει ευθέως τόσο τον τουρισμό όσο και την αξιοπιστία της χώρας μας διεθνώς. Η ανάγκη επιβολής μέτρων για την προστασία του περιβάλλοντος έχει γίνει επιτακτική.

### **Βιώσιμη ανάπτυξη της ξενοδοχειακής μονάδας**

Είναι μυστηριώδης η ικανοποίηση που φαίνεται να αντλεί ο άνθρωπος από τη σπατάλη, στάση εκ διαμέτρου αντίθετη με την υπεύθυνη συμπεριφορά προς το περιβάλλον. Επικρατεί επίσης η εσφαλμένη άποψη ότι το κύρος, ο πλούτος και η ευμάρεια αποδεικνύονται μέσω της υπερκατανάλωσης.

Ειδικά ο ξενοδοχειακός πελάτης καταναλώνει πολύ περισσότερα απ' ό,τι χρειάζεται. Τα σαπούνια που τοποθετούνται κάθε μέρα στα δωμάτια των ξενοδοχείων μεταβάλλονται σε απορρίμματα, όταν το απόγευμα η καμαριέρα τα αντικαθιστά με καινούργια, οι πετσέτες αλλάζονται κάθε μέρα...

Είναι αδιαμφισβήτητο ότι η λειτουργία των ξενοδοχείων έχει ανάγκη από σοβαρή βελτίωση, ώστε αυτή να είναι λιγότερο επιβλαβής για το περιβάλλον. Τα τελευταία χρόνια έχουν αρχίσει να γίνονται προσπάθειες για μια βιώσιμη ανάπτυξη, για χαμηλότερες βλαβερές επιπτώσεις και λειτουργία του ξενοδοχείου φιλική προς το περιβάλλον. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν την εφαρμογή μεθόδων ορθολογιστικής διαχείρισης για εξοικονόμηση ενέργειας και νερού, την ανακύκλωση υλικών και απορριμμάτων, την τροφοδοσία οικολογικών επισιτιστικών προϊόντων,

την εγκατάσταση συσκευών και εξοπλισμού μικρής ενεργειακής κατανάλωσης. Τα δωμάτια των πελατών δεν σχεδιάζονται πλέον με μόνο κριτήριο την πολυτέλεια, αλλά καταβάλλεται προσπάθεια εναρμόνισης με τη φύση. Αρκετά ξενοδοχεία παρέχουν υγρό σαπούνι σε δοχεία και ο πελάτης χρησιμοποιεί έτσι μόνο όσο χρειάζεται. Όλο πιο συχνά βλέπουμε στα δωμάτια πινακίδες που υποδεικνύουν ότι αν οι πελάτες θέλουν να ξαναχρησιμοποιήσουν τις πετσέτες τους, να τις αφήσουν κρεμασμέ-



**Το μέλλον του τουρισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το περιβάλλον.**

νες στην πετσετοθήκη. Ορισμένα μάλιστα ξενοδοχεία έχουν αρχίσει ήδη να εφαρμόζουν ένα πιλοτικό πρόγραμμα περιβαλλοντικής μέριμνας. Η χωρητικότητα νερού στο καζανάκι έχει ελαττωθεί, χρησιμοποιούνται λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, τα ηλεκτρικά συστήματα στα υπνοδωμάτια λειτουργούν με μαγνητικές κάρτες ή μαγνητικό κλειδί, γίνονται τακτικοί έλεγχοι για διαρροές και βλάβες, τὸ ακατάλληλο για ύδρευση νερό επαναχρησιμοποιείται για άρδευση των κήπων, τα συστήματα ποτίσματος έχουν αυτοματοποιηθεί, γίνεται διαλογή στην πηγή για χαρτί, γυαλί και αλουμίνιο και, όταν είναι δυνατόν, ανακυκλώνονται τα προϊόντα μίας και μόνο χρήσης όπως τα διακοσμητικά ποτών, τα πλαστικά ποτήρια κ.ά. αποφεύγονται, τα απορρυπαντικά που χρησιμοποιούνται είναι σε συμπυκνωμένη μορφή, βιοδιασπώμενα και προτιμώνται σε επιστρεφόμενες συσκευασίες, τα χαρτομάντηλα, οι πετσέτες και το χαρτί τουαλέτας προέρχονται από μη χλωριωμένο χαρτοπολλτό και δεν περιέ-

χουν τοξικά πρόσθετα, δεν γίνεται χρήση αλγιοκτόνων και η ποσότητα χλωρίου για τον ιονισμό του νερού της πισίνας έχει μειωθεί σε πολλές περιπτώσεις κατά 50%. Ένα ενημερωτικό φυλλάδιο συμβουλεύει επίσης τους πελάτες να κλείνουν τις βρύσες για να μη σπαταλούν νερό και να σβήνουν τα φώτα στα άδεια δωμάτια.

Μερικά χρόνια πριν, τέτοια μέτρα θα θεωρούνταν ανάξια ενός καλού ξενοδοχείου και ένδειξη τσιγκουνιάς, ενώ σήμερα αποδεικνύει την ύπαρξη οικολογικής ευαισθησίας. Είναι καταστάσεις αμοιβαίου οφέλους, γιατί βελτιώνουν την περιβαλλοντική εικόνα και εξοικονομούν χρήματα. Παράλληλα, προβάλλεται και διαφημίζεται το ξενοδοχείο και αποκτά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων μονάδων. Τέλος, μια τέτοια συμπεριφορά ελκύει τους επενδυτές και βελτιώνει τις σχέσεις με τις τράπεζες και τους ασφαλιστές.

Η περιβαλλοντική αγωγή των υπευθύνων των ξενοδοχείων αλλά και όλου του προσωπικού είναι απαραίτητη. Η δραστηριοποίηση της ανιμασιόν πρέπει να είναι υποδειγματική. Οι εσωτερικοί και ένα μεγάλο μέρος από τους εξωτερικούς κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου καθαρίζονται βέβαια από το προσωπικό. Υπάρχουν όμως πολλά σημεία που είναι δύσκολο να ελέγχονται συνεχώς. Οι ανιματέρες που κυκλοφορούν σε χώρους σχετικά απομακρυσμένους όπως το τερέν του βόλεϊ, το γήπεδο του ποδοσφαίρου και η παραλία, έχουν τη δυνατότητα να τους επιβλέπουν ώστε αυτοί να παραμένουν πάντοτε καθαροί. Αν κάποιος πελάτης ξεχάσει μια άδεια πλαστική μπουκάλια κάπου, θα πρέπει να περισυλλεχθεί και να τοποθετηθεί στο πλησιέστερο καλάθι ή στον κάδο ανακύκλωσης, αν το ξενοδοχείο διαθέτει κάτι τέτοιο. Ας μην ξεχνάμε, ο καλύτερος τρόπος για να αντιμετωπίσουμε τα απορρίμματα είναι να παράγουμε όσο το δυνατόν λιγότερα.

Στα τέλη Σεπτεμβρίου έχει καθιερωθεί η παγκόσμια ημέρα καθαρισμού, που έχει στόχο την εθελοντική συμμετοχή των πολιτών για τον καθαρισμό των ακτών, πάρκων κ.λ.π. Είναι αυτονόητο ότι ολόκληρη η ομάδα της ανιμασιόν θα πρέπει να λάβει μέρος σ' αυτήν την έξοχη πρωτοβουλία.

### **Συστήματα ελέγχου ποιότητας και περιβαλλοντικής διαχείρισης**

Η ποιότητα αποτελεί θεμέλιο λίθο της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών υπηρεσιών και υποδομών, ιδιαίτερα με τις σημερινές διαμορφούμενες συνθήκες στο διεθνές τουριστικό περιβάλλον. Υπό αυτό

το πρίσμα, η διασφάλισή της μέσω συστημάτων ελέγχου αποτελεί πολύτιμο εργαλείο στην προσπάθεια για την ουσιαστική ποιοτική αναβάθμιση του ελληνικού τουρισμού. Οι λόγοι που ωθούν τους ξενοδόχους να ζητούν την πιστοποίηση είναι η προβολή και η διαφήμιση του συγκροτήματος, η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι άλλων ξενοδοχείων, η καλύτερη οργάνωση της μονάδας, η μείωση του κόστους λειτουργίας και, τέλος, η δημιουργία ενός εργατικού δυναμικού με κίνητρο την παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών.

Με αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση όχι μόνο διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, αλλά θα μπορεί να ελκύει και να διατηρεί τους καλύτερους ποιοτικά εργαζομένους. Η φτωχή ποιότητα υπηρεσιών δεν είναι κακή μόνο για τους πελάτες, είναι επίσης απογοητευτική για τους εργαζομένους που την προσφέρουν.

Το ISO 9001 έγινε αποδεκτό το 1996. Η ένταξη είναι εθελοντική, προϋποθέτει ότι οι εταιρείες θα βελτιώνονται συνεχώς ως προς το περιβάλλον και βασίζεται σε περιοδικές παρακολουθήσεις. Οι διαδικασίες αυτές επιβεβαιώνονται από ανεξάρτητο περιβαλλοντικό έλεγχο που διενεργείται από τρίτους. Προβλέπεται ότι σε μερικά χρόνια το ISO 9001 θα γίνει το κυρίαρχο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Τα κυριότερα κίνητρα για την υιοθέτησή του είναι:

-*Το ενδιαφέρον για τους υπάλληλους.* Η εστίαση της εταιρείας στο περιβάλλον, την ασφάλεια και την υγεία τους θα της επιτρέψει να αναγνωριστεί ως συνεργατικός και υπεύθυνος εργοδότης.

-*Ο μελλοντικός ανταγωνισμός.* Οι πελάτες θα ζητούν όλο και υψηλότερα περιβαλλοντικά πρότυπα. Είναι μάλιστα βέβαιο ότι η υιοθέτηση φιλοπεριβαλλοντικής πολιτικής θα αποτελεί, όλο και περισσότερο, παράγοντα ανταγωνιστικότητας μεταξύ των επιχειρήσεων.

-*Οι συνεργάτες.* Η τεκμηριωμένη υπεροχή της περιβαλλοντικής απόδοσης ελκύει τους επενδυτές και βελτιώνει τις σχέσεις με τις τράπεζες και τους ασφαλιστές.