



12. Εταιρική κοινωνική ευθύνη και αειφόρος ανάπτυξη

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - ΒΙΩΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Εαρινό εξάμηνο 2022-23

Δρ. Άννα Κουρτεσοπούλου

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη

είναι μια πολιτική και πρακτική των επιχειρήσεων, στην οποία ενσωματώνουν οικειοθελώς **κοινωνικά και περιβαλλοντικά** θέματα στη δραστηριότητά τους, τα οποία συνδυάζουν αρμονικά με τα οικονομικά τους συμφέροντα, αλλά και στις σχέσεις τους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη τους, με γνώμονα τον σεβασμό για το άτομο, την κοινωνία και το περιβάλλον και είναι αναπόσπαστο μέρος της συνολικής Εταιρικής της Διακυβέρνησης και ένας εκ των πυλώνων του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης

(Θανόπουλος, 2013)

Αναγκαιότητα έκθεσης εταιρικών στοιχείων

- ✓ Το Κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και ελέγχου (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS))
- ✓ το πλαίσιο του οργανισμού σχετικού με τις επιπτώσεις του άνθρακα (Carbon Disclosure Project)
- ✓ το συμβούλιο προτύπων αποκάλυψης πληροφοριών για το κλίμα (Climate Disclosure Standards Board)
- ✓ το πλαίσιο του οργανισμού περιβαλλοντικού αποτυπώματος (Organization of Environmental Footprint guide)
- ✓ το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)



Αναγκαιότητα έκθεσης εταιρικών στοιχείων

- ✓ το πλαίσιο του ΟΗΕ «προστασία, σεβασμό κι αποκατάσταση» για τα ανθρώπινα δικαιώματα στο πλαίσιο των επιχειρήσεων
- ✓ οι κατευθυντήριες γραμμές του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις
- ✓ το πρότυπο ISO 26000 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων,
- ✓ η τριμερής δήλωση αρχών σχετικά με τις πολυεθνικές επιχειρήσεις σύμφωνα με το Διεθνή Οργανισμό Εργασίας (International Labor Organization).
- ✓ η παγκόσμια πρωτοβουλία υποβολής εταιρικών εκθέσεων (Global Reporting Initiative)



Η εταιρική κοινωνική ευθύνη

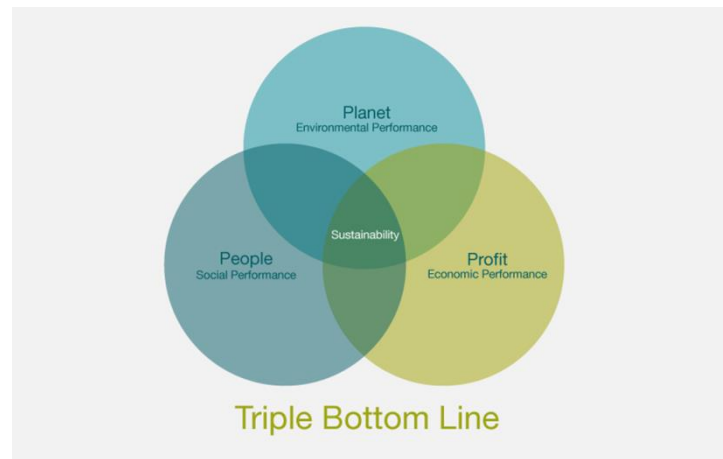
Βασικά μοντέλα ΕΚΕ

A) triple-bottom line

B) Μοντέλο το Carroll

Γ) Μοντέλο των
ενδιαφερόμενων ομάδων

Δ) Μοντέλο του καλού πολίτη



Η εταιρική κοινωνική ευθύνη

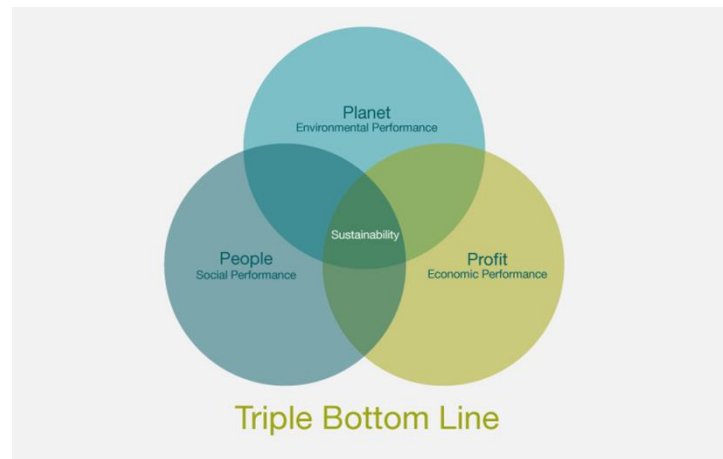
Βασικά μοντέλα ΕΚΕ

A) triple-bottom line

B) Μοντέλο το Carroll

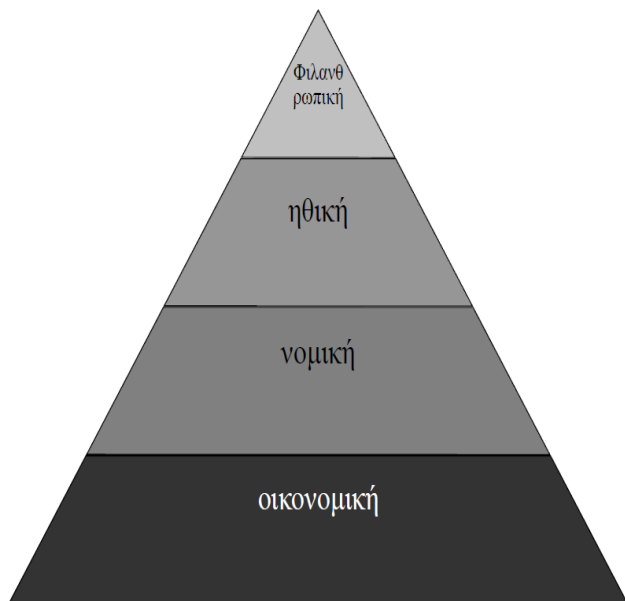
Γ) Μοντέλο των
ενδιαφερόμενων ομάδων

Δ) Μοντέλο του καλού πολίτη



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

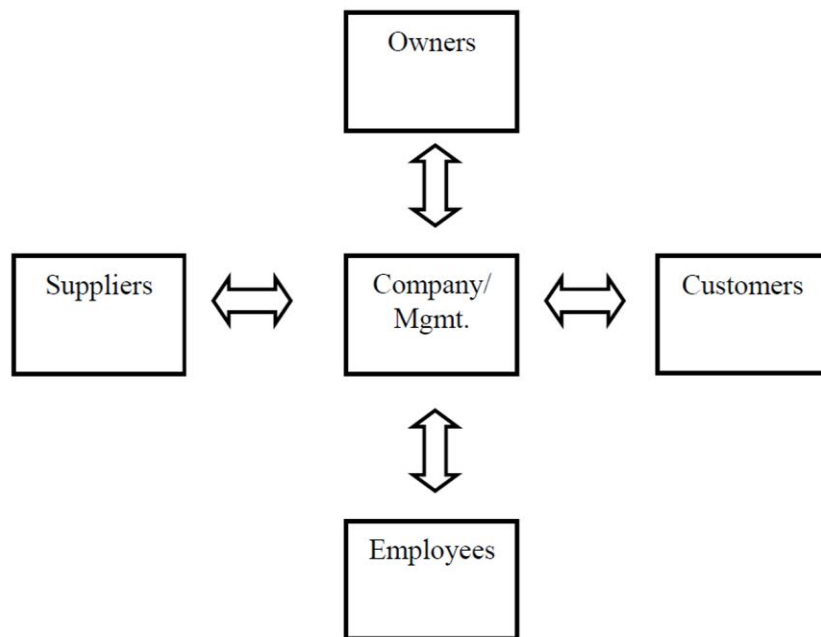
Το μοντέλο του Carroll



σε 4 είδη κοινωνικών υποχρεώσεων που συγκροτούν την ΕΚΕ:

- ✓ την οικονομική ευθύνη του κέρδους,
- ✓ τη νομική ευθύνη της συμμόρφωσης της επιχείρησης στους νόμους,
- ✓ την ηθική υποχρέωση να δρουν με βάση τις κοινωνικές νόρμες, αν και μη νομοθετικά κωδικοποιημένες και, τέλος,
- ✓ τη φιλανθρωπική ευθύνη να προωθούν δράσεις που προάγουν την κοινωνική ευημερία.

Η θεωρία ΕΚΕ των ενδιαφερόμενων ομάδων





Η Επιχείρηση ως καλός πολίτης (good citizenship)

Η επιχείρηση ενσωματώνει στρατηγικές για την προστασία του περιβάλλοντος και της κοινωνίας με σκοπό να συμπεριφέρεται ως καλός πολίτης.

Αυτή η θεωρία περισσότερο εστιάζει σε ηθικά θέματα όπως:
Για παράδειγμα θέματα ηθικά είναι:

Η αποκάλυψη αληθινών πληροφοριών στις οικονομικές καταστάσεις,
Να αποφεύγει να ρυπαίνει και να υποβαθμίζει τη ζωή των κατοίκων μιας κοινωνίας,
Να ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν προβλήματα που υπάρχουν με το προϊόν,
Να ενημερώνει τους μετόχους και την κοινωνία για την πραγματική οικονομική κατάσταση της εταιρίας.

Εκθέσεις – Απολογισμοί Αειφορίας/Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Στοχεύει

- ✓ Στη βελτίωση της ποιότητας διαθέσιμων πληροφοριών στους διαχειριστές χρηματοοικονομικών κεφαλαίων για να επιτρέψουν περισσότερα αποτελεσματική και παραγωγική κατανομή κεφαλαίου
- ✓ Στην προώθηση μιας πιο συνεκτικής και αποτελεσματικής προσέγγισης των εταιρικών αναφορών που βασίζεται διαφορετικά σκέλη αναφοράς και επικοινωνεί το πλήρες φάσμα παραγόντων που επηρεάζουν ουσιαστικά την ικανότητα ενός οργανισμού να δημιουργεί αξία στο πέρασμα του χρόνου
- ✓ Στη βελτίωση της λογοδοσίας και της διαχείρισης για την ευρεία βάση των κεφαλαίων (χρηματοοικονομικά, κατασκευασμένο, πνευματικό, ανθρώπινο, κοινωνικό και σχέση, και φυσικά) και προωθήστε κατανόηση των αλληλεξαρτήσεων τους
- ✓ Στην υποστήριξη ολοκληρωμένης σκέψης, λήψης αποφάσεων και δράσεις που εστιάζουν στη δημιουργία αξίας βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.

Κατηγοριοποίηση Αρχών κατά GRI Reporting Standards

Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού

1. Συμμετοχικότητα
Ενδιαφερόμενων μερών
2. Πλαίσιο Βιωσιμότητας
3. Ουσιαστικότητα
4. Πληρότητα

Αρχές Καθορισμού της Ποιότητας του Απολογισμού

1. Ισορροπία
2. Συγκρισιμότητα
3. Ακρίβεια
4. Τακτική και έγκαιρη
ενημέρωση
5. Σαφήνεια
6. Αξιοπιστία

Κατηγοριοποίηση Αρχών κατά GRI Reporting Standards

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Κατηγορία	Οικονομία	Περιβάλλον
Θέματα ^{III}	• Οικονομική Επίδοση • Παρουσία στην Αγορά • Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις • Πρακτικές Προμηθειών	• Υλικά • Ενέργεια • Νερό • Βιοποικιλότητα • Εκπομπές • Υγρές Εκροές και Απόβλητα • Προϊόντα και Υπηρεσίες • Συμμόρφωση • Μεταφορές • Λοιπά Περιβαλλοντικά Θέματα • Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών • Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για το Περιβάλλον
Κατηγορία	Κοινωνία	Κοινωνία
Υποκατηγορίες	Εργασιακές Πρακτικές και Αξιοπρεπή Εργασία	Ανθρώπινα Δικαιώματα
Θέματα ^{III}	• Απασχόληση • Σχέσεις Εργαζομένων/ Διοίκησης • Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία • Κατάρτιση και Εκπαίδευση • Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες • Ίση Αμοιβή για Γυναίκες και Άνδρες • Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές • Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Εργασιακές Πρακτικές	• Επένδυση • Αποφυγή Διακρίσεων • Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις • Παιδική Εργασία • Καταναγκαστική Εργασία • Πρακτικές Ασφαλείας • Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών • Αξιολόγηση Προμηθευτών σε θέματα Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων • Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Ανθρώπινα Δικαιώματα
		• Τοπικές Κοινότητες • Καταπολέμηση της Διαφθοράς • Δημόσια Πολιτική • Αντιανταγωνιστική Συμπεριφορά • Συμμόρφωση • Αξιολόγηση Προμηθευτών βάσει των κοινωνικών τους επιδράσεων • Μηχανισμοί Διαχείρισης Αναφορών για Κοινωνικές Επιδράσεις
		Υπευθυνότητα για το Προϊόν
		• Υγεία και Ασφάλεια Πελατών • Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών • Επικοινωνία Μάρκετινγκ • Ιδιωτικότητα Πελατών • Συμμόρφωση

Κριτήρια σύνταξης του απολογισμού βιωσιμότητας

Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Βασικά κριτήρια συμφωνίας (Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να δημοσιοποιούνται σε κάθε περίπτωση)	Εκτενή κριτήρια συμφωνίας (Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να δημοσιοποιούνται σε κάθε περίπτωση)
Στρατηγική και Ανάλυση	G4-1	G4-1, G4-2
Προφίλ Οργανισμού	G4-3 έως G4-16	G4-3 έως G4-16
Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα και Όρια	G4-17 έως G4-23	G4-17 έως G4-23
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	G4-24 έως G4-27	G4-24 έως G4-27
Προφίλ Απολογισμού	G4-28 έως G4-33	G4-28 έως G4-33
Διακυβέρνηση	G4-34	G4-34 G4-35 έως G4-55(*)
Ηθική και Ακεραιότητα	G4-56	G4-56 G4-57 έως G4-58(*)
Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις για τους Κλάδους	Απαιτούνται εάν υπάρχουν για τον κλάδο στον οποίο ανήκει ο οργανισμός (*)	Απαιτούνται εάν υπάρχουν για τον κλάδο στον οποίο ανήκει ο οργανισμός (*)

Το πλαίσιο του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO 26000



Το πρότυπο δεν είναι πιστοποιήσιμο. Ωστόσο, δίνει τη δυνατότητα σε οργανισμούς να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν ένα σύστημα διαχείρισης και αξιολόγησης ΕΚΕ

Πεδία δράσης κατά ISO 26000

Μέσα ελέγχου & επιβράβευσης δράσεων ΕΚΕ στην Ελλάδα και αρμόδιοι Φορείς

Το **Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης** εφαρμόζει τον Εθνικό Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης

(Corporate Responsibility Index – CRI) που αναπτύχθηκε το 2002 και εφαρμόζεται στην Ευρώπη από τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Business in the Community (BITC).

Η αξιολόγηση των επιχειρήσεων που συμμετέχουν γίνεται με βάση διεθνή πρότυπα σε 4 βασικούς τομείς που αξιολογεί ο Εθνικός Δείκτης Εταιρικής Ευθύνης: την Κοινωνία, το Περιβάλλον, τους Εργαζόμενους και την Αγορά.

Μέσα ελέγχου ...συνέχεια

Το **CSR Hellas** αριθμεί 60 μέλη και αναδεικνύει τις ενέργειες των μελών του, συμβάλλοντας και συνεισφέροντας στην αντιμετώπιση προβλημάτων και δράσεων που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητά τους, παρουσιάζοντας τους δράσεις διεθνών οργανισμών και φορέων που δραστηριοποιούνται στα πιο πάνω αναφερόμενα θέματα.

Μέσα ελέγχου ...συνέχεια

Το **Quality Net Foundation** που έχει στηριχθεί στον γερμανικό κώδικα βιώσιμης ανάπτυξης και διοργανώνει και τα βραβεία Bravo παρουσιάζοντας και αναδεικνύοντας να αναδείξει πρωτοβουλίες και οι δράσεις φορέων, επιβραβεύοντας πρωτοβουλίες επιχειρήσεων, ΟΤΑ, Περιφερειών και ΜΚΟ που αναδείχτηκαν και ξεχώρισαν μέσα από μια διαδικασία διαλόγου και διαβούλευσης με αξιολογητές-συνεργάτες του θεσμού.

Ικανοποίηση πελατών ελληνικών ξενοδοχείων

Greek Hotels Dominate GRI Guest Satisfaction Index in November

Greece held a score of 86.8 percent in the Global Review Index (GRI), which is a general online reputation score for an individual hotel, group of hotels or chain, based on data taken from major online travel agencies and review sites.

According to the data, Greek hotels remained out of the top three positions in the GRI location, entertainment and room categories

In terms of hotel category, Greek **5-star facilities** fared very well in several indexes awarded an overall score of 89 percent as did 4-star units (86.8 percent), with 3-star establishments not far behind at 86.4 percent.

<https://news.gtp.gr/2022/12/22/greek-hotels-dominate-gri-guest-satisfaction-index-in-november/>

Μελέτη περίπτωσης

Όμιλος Mitsis Hotels

CSR ANNUAL REPORT 2021

LIFE, OUR GREEN PROJECT

OUR POLICIES

<https://www.mitsishotels.com/el/corporate-social-responsibility>



Μελέτη περίπτωσης

GRECOTEL CASA MARRON

[casa-marron-sustainability-report-2018-el-26126.pdf](#)

Μελέτη περίπτωσης

Metaxa hospitality group

[mhg-report-2021-gr-vf.pdf](#)

Μελέτη περίπτωσης

Host_Hotels_Resorts_Inc_GRI_Index

[Host Hotels Resorts Inc GRI Index.pdf](#)



Μελέτη περίπτωσης

Online reputations Why hotel reviews matter
and how hotels respond

[2019 ihg_gri_standards_index_final.pdf](#)

Μελέτη περίπτωσης

Έρευνα του Κέντρου Αειφορίας (CSE) για την
εκτίμηση δαπανών για την Εταιρική Κοινωνική
Ευθύνη στην Ελλάδα

[GN-1417084733.pdf](#)

Βιβλιογραφία

Θανόπουλος, Ι. (2013). *Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία, στην εποχή της Εταιρικής Διακυβέρνησης*. Εκδόσεις ΦΑΙΔΙΜΟΣ.

ΕΥ (2019). Ενοποιημένη θεματική έκθεση. Ανάκτηση από

<https://www.interregeurope.eu/road-csr/>

<https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/biosimi-anaptyxi/etairiki-koinoniki-eythyni/>