

**Małgorzata Borkowska-Niszczoła**

Politechnika Białostocka

---

## **ROZWIĄZANIA PROEKOLOGICZNE JAKO SPOSÓB PODNOśENIA KONKURENCYJNOśCI PODMIOTÓW śWIADCZĄCYCH USŁUGI HOTELARSKIE\***

---

**Streszczenie:** Artykuł podejmuje problem zarządzania środowiskowego w obiektach sektora hotelarskiego, opartego często na ekoinnowacyjnych rozwiązaniach, dających możliwość uzyskania przewagi konkurencyjnej. Przedstawiono w nim na przykładzie wybranych obiektów coraz częściej stosowane w hotelach nie tylko na świecie, ale także w Polsce działania podejmowane w ramach zarządzania wodą, energią, odpadami, jakością powietrza. Wskazano także na istotną rolę we wdrażaniu proekologicznych rozwiązań, coraz bardziej świadomych ekologicznie klientów. W ostatnim rozdziale artykułu zaprezentowano wybrane ekologiczne aspekty funkcjonowania podmiotów świadczących usługi hotelarskie z województwa podlaskiego.

**Słowa kluczowe:** zagrożenia środowiskowe, działania proekologiczne, przewaga konkurencyjna, obiekty świadczące usługi hotelarskie.

### **1. Wstęp**

Ochrona środowiska jest obecnie traktowana priorytetowo w działalności wielu przedsiębiorstw branży turystycznej. Znajduje to swoje odzwierciedlenie w systemie zarządzania przedsiębiorstwem oraz w dokumentach dotyczących strategii rozwoju. Dąży się do opracowania i stałej poprawy polityki środowiskowej, podejmowania działań mających na celu zminimalizowanie ujemnego oddziaływania obiektu i jego produktów lub usług na środowisko, m.in. przez wdrażanie programów pozwalających oszczędzać wodę, energię oraz zmniejszać ilość odpadów stałych. Są to przeważnie działania dobrowolne, wynikające z potrzeby rozwoju i dostosowania się przedsiębiorstw branży turystycznej do trendów i standardów europejskich i światowych w gospodarce turystycznej. Duża rola przypada w tym zakresie także coraz bardziej świadomym ekologicznie konsumentom, którzy poszukują produktów przyjaznych dla środowiska. Klienci coraz częściej sami są włączani w działania proekologiczne realizowane w obiektach hotelarskich.

---

\* Praca naukowa finansowana ze środków na naukę w latach 2008-2011 jako projekt badawczy nr N N114 269734.

Na świecie ponad 35% przedsiębiorstw hotelarskich realizuje kompleksowe programy związane z ochroną środowiska. Duży udział w tym zakresie przypada hotelom sieciowym, np. sieci hoteli Ibis (w 2010 r. 75% hoteli tej sieci miało posiadać certyfikaty ISO 14001 poświadczające spełnienie najwyższych standardów w zakresie ochrony środowiska), Starwood Hotels & Resorts czy Scandic. W Polsce są to wciąż jeszcze sporadyczne obiekty wdrażające pojedyncze rozwiązania, rzadziej projekty całościowe.

Działania podejmowane przez podmioty turystyczne w zakresie ochrony środowiska oraz ciągle doskonalenie w zakresie zmniejszania uciążliwości środowiskowej wspierane są odpowiednimi systemami zarządzania środowiskowego czy programami środowiskowymi. Są one też warunkiem uzyskania określonych certyfikatów. Działania proekologiczne prowadzą często do obniżenia kosztów funkcjonowania obiektu, umożliwiają osiągnięcie i umacnianie przewagi konkurencyjnej. Przejawia się ona przede wszystkim w rynkowej i kosztowej pozycji przedsiębiorstwa, utrwalonej marce, rentowności i sytuacji finansowej, rozwoju techniki i technologii [Gorynia 1998, za: Mazur-Wierzbicka 2007, s. 31]. Korzyści takie są osiągane pod warunkiem długofalowej działalności proekologicznej, wpisanej w wartości przedsiębiorstwa, konsekwentnie realizowanej przez wszystkich pracowników firmy.

Głównym celem niniejszego opracowania jest ukazanie proekologicznych rozwiązań podmiotów świadczących usługi hotelarskie na świecie i w Polsce, które mogą decydować o ich pozycji na rynku, ze szczególnym uwzględnieniem działań na rzecz środowiska podmiotów z województwa podlaskiego oraz znaczenia w ich orientacji proekologicznej czynnika konkurencyjności. Celem dodatkowym artykułu jest wskazanie wagi zielonego wizerunku obiektu hotelarskiego dla klientów oraz jej zmiany w ciągu ostatnich 10 lat.

## 2. Istota konkurencyjności przedsiębiorstw

E. Mazur-Wierzbicka określa konkurencyjność jako zdolność przedsiębiorstwa do funkcjonowania w danej branży w warunkach gospodarki wolnorynkowej. Im większa konkurencyjność, tym pozycja przedsiębiorstwa jest pewniejsza, a jego funkcjonowanie mniej narażone na bodźce zewnętrzne i niepomyślną koniunkturę.

Na konkurencyjność przedsiębiorstwa wpływa wiele przesłanek zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Największe znaczenie wśród przesłanek wewnętrznych przypisuje się:

- innowacyjności i zaawansowaniu technologicznemu danego podmiotu gospodarczego,
- sieci kontaktów i kooperantów, sieci dystrybucji,
- cenom produktów i usług,
- jakości produktów i usług,
- pracownikom,
- kulturze przedsiębiorstwa,

- inwestycjom własnym, dostępności i sposobowi finansowania działalności.  
Do najważniejszych przesłanek zewnętrznych zaliczyć należy:
- otoczenie biznesowe i polityczne,
- otoczenie społeczne,
- otoczenie technologiczne,
- otoczenie międzynarodowe [Mazur-Wierzbicka 2007, s. 31].

Obecnie coraz częściej przedsiębiorstwa chcące utrzymać swoją pozycję na rynku bądź zwiększyć w nim swój udział muszą w odpowiedni sposób także odnosić się do zagadnień środowiskowych. Oznacza to, iż obok atrybutów, takich jak cena czy jakość, istotne znaczenie przypisuje się czynnikom ekologicznym.

O sukcesie przedsiębiorstwa decyduje więc także stopień jego integracji ze środowiskiem przyrodniczym i stosowanie technologii oraz produkcja wyrobów spełniających kryteria ekologiczne [Mazur-Wierzbicka 2007, s. 33].

### **3. Znaczenie orientacji proekologicznej obiektów hotelarskich dla klientów**

Posiadanie systemów zarządzania zagadnieniami związanymi ze środowiskiem w hotelach staje się koniecznością ze względu na to, że coraz więcej klientów domaga się ich stosowania.

Z badań przeprowadzonych w 2000 r. w Europie przez Consultancy and Research for Environmental Management – CREM z Holandii oraz CH2M-HILL z Hiszpanii wynika, iż aspekty środowiskowe odgrywają niewielką rolę przy wyborze obiektu hotelarskiego. Większą wagę przy ich wyborze przywiązywano do stanu środowiska, jakości powietrza i wody w okolicznych zbiornikach powierzchniowych, bliskości i dostępności czystych terenów zielonych. W raporcie z badań zaznaczano jednak, iż poziom świadomości ekologicznej społeczeństwa europejskiego wzrasta i w niedalekiej przyszłości aspekty środowiskowe mogą odgrywać znaczną rolę w decyzjach podejmowanych przez konsumentów [Bohdanowicz 2004, s. 2].

Tak też się stało, bowiem przeprowadzone w 2009 r. badania wskazują, że świadomość ekologiczna europejskich konsumentów stale rośnie i rozwiązania proekologiczne nabierają coraz większego znaczenia w procesie wyboru hotelu. Spośród 5 tysięcy badanych w Europie (Wielkiej Brytanii, Francji, Hiszpanii, Niemczech, Włoszech) prawie 1/3 – 29%, rezerwując miejsca w popularnych serwisach internetowych, wybrałyby ekoprzyjazny hotel, jeśli miałyby taką alternatywę. Oczekiwania konsumentów co do ekologicznych rozwiązań są bardzo wyraźne:

- 65% badanych twierdzi, że wszystkie hotele powinny instalować oszczędzającą wodę toalety,
- 54% opowiada się za powszechnym stosowaniem źródeł energii odnawialnej,
- 48% spośród badanych uważa, iż hotele powinny używać bardziej wydajnych, energooszczędnych urządzeń elektrycznych.

Z ekologicznymi wymaganiami klientów korespondują ich postawy. Ponad 3/4 (78%) jest świadomych niekorzystnego wpływu swoich pobytów w hotelach na środowisko i podejmuje działania zmierzające do jego redukcji (88% osób wyłącza światło, gdy opuszcza pokój hotelowy, 63% używa ręczników więcej niż raz, a 59% wyłącza urządzenia elektryczne z prądu, nawet jeśli są wyposażone w tryb oszczędności energii) [Anam 2009].

Podobne badania dotyczące preferencji ekologicznych gości hotelowych przeprowadzone zostały w 2010 r. w Polsce przez Starwood Hotels & Resorts w sześciu obiektach sieci (hotelach Sheraton w Warszawie, Krakowie, Poznaniu, Sopotcie, Westin w Warszawie i Le Meridien Bristol). Badaniem objęto 500 gości. W trakcie badań 94% osób ankietowanych zadeklarowało, że ekologia ma dla nich znaczenie, a 84% spośród nich na co dzień postępuje w sposób ekologiczny. 83% badanych zwraca uwagę na rozwiązania ekologiczne oferowane przez firmy. Dla 52% ankietowanych wdrożone przez hotel inicjatywy ekologiczne mogą być czynnikiem decydującym o wyborze hotelu. 70% ankietowanych docenia program „Zielony Pokój” umożliwiający zmianę pościeli i ręczników na żądanie gości, 53% używanie przez hotel detergentów łagodnych dla środowiska, zaś 45% możliwość segregacji śmieci [Róg-Skrzyniarz 2010, s. 1].

#### **4. Proekologiczne rozwiązania na przykładzie wybranych obiektów hotelarskich**

Biorąc pod uwagę coraz większe znaczenie, jakie ma dla gości hotelowych ekologia, wiele firm na świecie, ale także coraz częściej w Polsce, wdraża inicjatywy, które pozwalają prowadzić działalność w sposób przyjazny dla środowiska. Wdrażane nowe kierunki zarządzania w obiektach noclegowych związane z nowoczesnymi systemami zarządzania środowiskiem, zarządzania odpadami, zużyciem energii, wody, jakością powietrza, ochroną przed hałasem, tworzeniem stref zieleni dają możliwość uzyskania przewagi konkurencyjnej na rynku turystycznym. Ze względu na to, że ekologiczny hotel to także hotel ekonomiczny – obniżający koszty własnej działalności, może zaferować klientom niższe ceny, nie obniżając poziomu usług.

Wiele hoteli zobowiązało się do ustanowienia nowego standardu w hotelarstwie przez wdrożenie „zielonych” pomysłów w życie. Przykładowe rozwiązania wdrażane na świecie oraz w Polsce prezentuje tab. 1.

Na szczególną uwagę zasługuje jedna z firm, która aktywnie działa na rzecz ochrony środowiska, mianowicie Starwood Hotels & Resort posiadająca w Polsce 6 obiektów. Pierwsze inicjatywy wprowadziła ona ponad 10 lat temu, m.in. „Zielony pokój”, który zachęca gości do powtórnego używania ręczników i pościeli. Obecnie realizowane inicjatywy ekologiczne dotyczą przede wszystkim:

- funkcjonowania zielonych patroli – zespołów, które dbają o wdrażanie przedsięwzięć proekologicznych,
- segregacji niebezpiecznych odpadów (światłówki, baterie, sprzęt elektroniczny),

**Tabela 1.** Praktyczne zastosowanie rozwiązań proekologicznych w obiektach hotelarskich

Obiekt noclegowy	Proekologiczne rozwiązania
North Slope Ski Hotel w Aspen (USA) w trakcie realizacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wykorzystanie energii słonecznej i wiatrowej,</li> <li>– urządzenia siłowni wspomagają produkcję energii elektrycznej,</li> <li>– własny stok narciarski przeznaczony do zbierania deszczówki latem i topniejącego śniegu wiosną (woda będzie oczyszczana i wykorzystana w hotelu)</li> </ul>
Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers w Danii	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zerowy poziom emisji dwutlenku węgla (cała zużywana energia pochodzi ze źródeł odnawialnych),</li> <li>– woda zużywana do chłodzenia i ogrzewania pozyskiwana jest z głębokości 100 m pod powierzchnią ziemi,</li> <li>– wszystkie fasady pokryte są najnowszą technologią ultracienkimi panelami, które łącznie generują 170 MWh rocznie (taką ilość energii zużywa 55 typowych polskich gospodarstw),</li> <li>– darmowy posiłek dla gości, którzy, korzystając z rowerku treningowego podłączonego do generatorów, wyprodukują przynajmniej 10 watogodzin energii elektrycznej,</li> </ul>
URBN Hotel w Szanghaju	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zero emisji dwutlenku węgla,</li> <li>– 6 m<sup>2</sup> zielonej przestrzeni na jednego gościa hotelowego,</li> <li>– koncentracja na recyklingu oraz wykorzystaniu materiałów pochodzenia lokalnego,</li> <li>– niska moc oświetlenia na terenie hotelu,</li> <li>– oświetlenie energooszczędne we wszystkich pokojach,</li> <li>– wykorzystanie lokalnego drewna oraz szanghajskich cegieł,</li> <li>– pasywny system ocieniania,</li> <li>– rozległe zielone ściany od południowej strony,</li> <li>– podwójne szyby w oknach,</li> <li>– bezpieczne dla środowiska środki piorące,</li> <li>– system klimatyzacji z odzyskiem ciepła</li> </ul>
Hotel Globus w Gdańsku	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wykorzystanie w klimatyzatorach wody lodowej zamiast freonu,</li> <li>– wykorzystanie baterii słonecznych do pozyskania energii</li> </ul>
Młyn Klekotki Resort & Spa (gm. Godkowo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– inwestycja na bazie majątku młyńskiego z XVII wieku,</li> <li>– surowce ekologiczne wykorzystywane przy remoncie – cegła i drewno oraz materiały wtórne (z rozbiórek), np. dachówka,</li> <li>– własna studnia głębinowa, stacja uzdatniania wody oraz biologiczna oczyszczalnia ścieków,</li> <li>– nowoczesne baterie łazienkowe zmniejszające zużycie wody o 60%,</li> <li>– urządzenia młyńskie częściowo zaopatrujące budynki hotelowe w elektryczność,</li> <li>– energooszczędne oświetlenie,</li> <li>– karty zbliżeniowe uruchamiające dopływ energii,</li> <li>– ekologiczna żywność z lokalnych gospodarstw (wiele gatunków miodów pitnych, ryby)</li> </ul>
Wilson Hostel w Warszawie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wykorzystanie kolektorów słonecznych i kotła kondensacyjnego gazowego do podgrzania wody,</li> <li>– czasowe baterie w łazienkach,</li> <li>– odzysk ciepła ze zużytej wody i wykorzystanie do ogrzewania czystej,</li> <li>– centralny odkurzacz,</li> <li>– segregacja śmieci,</li> <li>– kompostowanie odpadów,</li> <li>– zielona ściana pnących roślin oczyszczająca i nawilżająca powietrze</li> </ul>
Ranczo Eco-Frontiers w Bieszczadach	<ul style="list-style-type: none"> <li>– budynki wkomponowane w krajobraz, wykorzystujące maksymalnie światło słoneczne oraz pozytywną energię,</li> <li>– meble wykonane z odpadowego drewna,</li> <li>– energia produkowana przez 2 turbiny wiatrowe i panele fotowoltaiczne,</li> <li>– woda z własnych studni głębinowych,</li> <li>– 2 ogrodowe oczyszczalnie ścieków,</li> <li>– segregacja odpadów,</li> <li>– kompostowanie odpadów organicznych</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne.

- zbiórki materiałów do ponownego przetworzenia (szkło, papier, olej),
- oszczędzania wody przez zainstalowanie na bateriach mieszaczy wody z powietrzem oraz modernizacji systemu uzdatniania wody,
- oszczędzania energii elektrycznej dzięki wymianie żarówek na układy energooszczędne,
- monitoringu i ustalania harmonogramu pracy urządzeń wentylacyjnych w zależności od zapotrzebowania,
- używania detergentów przyjaznych środowisku.

Kolejnym krokiem w kierunku ochrony środowiska sieci jest pakiet „Zielona konferencja”, pozwalający zmniejszyć negatywny wpływ na środowisko spotkań biznesowych. Szacuje się, iż podczas 3-dniowego spotkania, w którym bierze udział 500 osób, wytwarza się 6 ton śmieci, 100 000 kilowatów energii i 200 000 litrów wody. Pakiet „Zielona konferencja” oferuje: kącik z przyborami biurowymi, wykorzystanie tablic wielokrotnego użytku, wykorzystanie podczas spotkań tylko światła dziennego, włączanie klimatyzacji tylko na prośbę uczestników spotkania oraz zachęcanie do otwierania okien, wodę mineralną w dużym dystrybutorze, śmietankę i mleko serwowane w dzbankach, ekologiczną przerwę kawową i ekologiczne menu lunchowe, wykorzystanie mniejszej liczby obrusów i serwetek podczas spotkania. Organizatorzy spotkania dodatkowo zachęceni są do przesyłania materiałów konferencyjnych pocztą elektroniczną, zamiast ich drukowania.

Wszystkie hotele sieci ponadto uczestniczą w akcji „Godzina dla ziemi”, podczas której gaszone są światła we wszystkich publicznych miejscach obiektów, a wykorzystywane wyłącznie świece [Róg-Skrzyniarz 2010, s. 1].

W Kopenhadze uznawanej za jedno z najbardziej ekologicznych miast na świecie aż 50% miejsc noclegowych ma różne formy certyfikatów ekologicznych (EU Flower, Nordic Swan Label, ISO 14001). Certyfikat Swan Label posiadają wszystkie kopenhaskie hotele sieci Scandic. Największa skandynawska sieć hoteli Choice Hotels mająca 10 obiektów w obszarze Kopenhagi także pretenduje do pozycji lidera w działaniach przyjaznych środowisku. Wszystkie hotele tej sieci mają certyfikat ISO 14001, w 100% zasilane są energią z hydroelektrowni, przez co eliminowana jest emisja CO<sup>2</sup> związana z elektrycznością, poborem wody i ogrzewaniem. Również funkcjonujący w tym mieście hotel Crowne Plaza Copenhagen Tower wyszczególniony w tab. 1 został uznany za jeden z najbardziej ekologicznych hoteli na świecie.

## **5. Ekologiczne aspekty funkcjonowania podmiotów świadczących usługi hotelarskie w województwie podlaskim**

Na początku 2009 r. w wybranych gminach województwa podlaskiego (m.in. Gońdź, Augustów, Sztabin) przeprowadzone zostały pilotażowe badania dotyczące ekologicznych aspektów w turystyce. Poprzedziły one szersze badania ankietowe dotyczące zrównoważonej turystyki, przeprowadzane w latach 2009-2011 wśród tu-

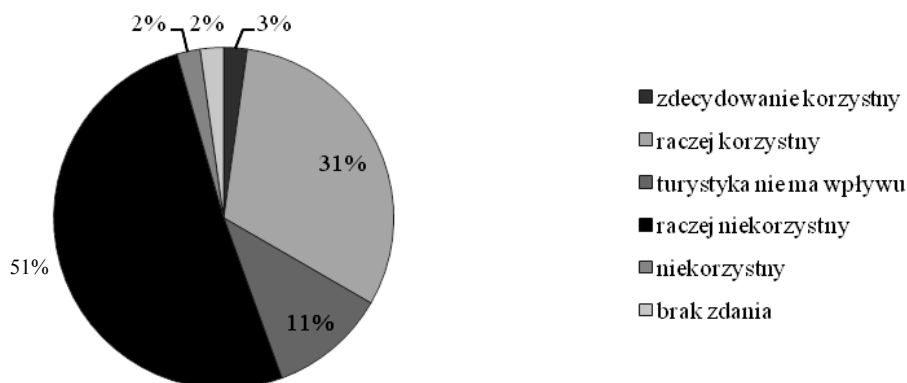
rystów, mieszkańców oraz w podmiotach turystycznych świadczących usługi noclegowe na terenie całego województwa podlaskiego.

Badania ankietowe przeprowadzono wśród 45 podmiotów świadczących usługi hotelarskie. Kwestionariusz ankiety zawierał 20 pytań odnoszących się do następujących zagadnień: stanu świadomości ekologicznej kierownictwa, wiedzy badanych dotyczących relacji turystyka-środowisko, zastosowania proekologicznych rozwiązań oraz ekooferty.

Świadomość ekologiczna to stan wiedzy, poglądów i wyobrażeń ludzi o roli środowiska w życiu człowieka, jego antropogennym obciążeniu, stopniu wyeksploatowania, zagrożenia i ochrony, w tym stan wiedzy o sposobach i narzędziach zarządzania użytkowaniem, ochroną i kształtowaniem środowiska.

Zdecydowana większość spośród przedstawicieli kierownictwa badanych obiektów uważa, iż jest świadoma ekologicznie. Twierdzi tak 78% badanych. Jedyne 11% jest odmiennego zdania. Oznacza to, iż wie, jak ważnym elementem w życiu człowieka jest środowisko i do czego może doprowadzić niewłaściwe postępowanie. Przejawem tej świadomości powinny być konkretne działania w obiektach na rzecz środowiska oraz zachowania wobec środowiska.

Pomimo dużej grupy osób deklarujących swoją świadomość ekologiczną degradacja środowiska przyrodniczego nie jest dla większości z nich priorytetowym zagrożeniem cywilizacyjnym. Za główne zagrożenia uznają terroryzm (16% badanych), przestępczość i choroby nowotworowe (po 15%) oraz narkomanię (13%) i alkoholizm (11%). Degradacja środowiska znajduje się dopiero na piątym miejscu (wskazana przez 10% badanych). Najmniej istotne zagrożenia według badanych to: katastrofy elektrowni atomowych, AIDS i katastrofy komunikacyjne.

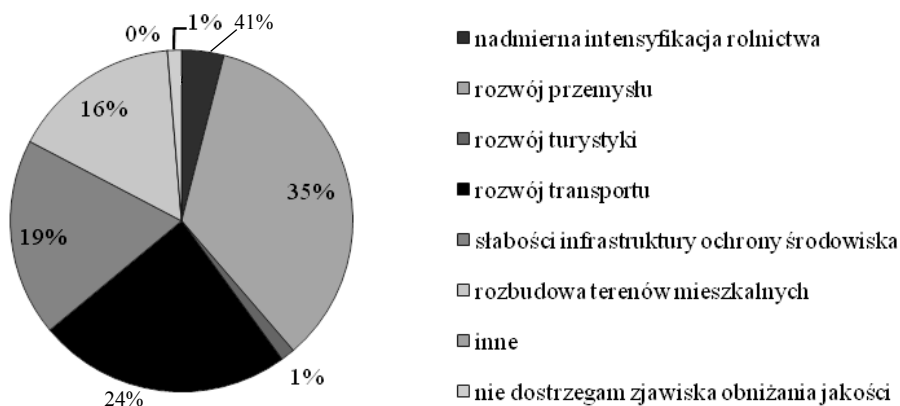


**Rys. 1.** Ocena wpływu rozwoju turystyki na stan środowiska przyrodniczego

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość menedżerów obiektów świadczących usługi noclegowe (53% badanych) jest świadoma niekorzystnego wpływu turystyki na jakość ekologiczną obszaru recepcji (rys. 1), jednak jedynie 1% badanych wskazuje rozwój tej funkcji jako istotny czynnik prowadzący do obniżenia jakości przyrodniczych walorów turystycznych (rys. 2).

Respondenci wśród głównych przyczyn tego zjawiska wyszczególniają rozwój przemysłu (35% badanych), rozwój transportu (według 24% respondentów) oraz brak odpowiedniej infrastruktury ochrony środowiska (twierdzi tak 16% badanych).



**Rys. 2.** Czynniki wpływające na obniżenie jakości przyrodniczych walorów turystycznych

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawiciele branży turystycznej zapytani o czynniki mające związek z turystyką prowadzące do największych zagrożeń dla środowiska wskazują na te, które dotyczą przede wszystkim strony popytowej. Są to zdaniem 32% badanych niewłaściwe zachowania turysty, 27% – wzmożony ruch samochodowy oraz według 15% respondentów – nadmierny ruch turystyczny i formy wypoczynku niedostosowane do walorów środowiska (rys. 3). Sporadyczne odpowiedzi skupiają się na podmiotach branży turystycznej. Niewielka grupa uznaje, iż największe zagrożenia mogą wynikać ze złej lokalizacji bazy turystycznej (6%), dużej koncentracji zagospodarowania turystycznego (3%) czy braku zainteresowania ochroną środowiska w jednostkach bazy noclegowej (5%). Wynika z tego, iż badani dostrzegają niekorzystny wpływ turystyki na środowisko, jednak nie wiążą tego ze swoją bezpośrednią działalnością.

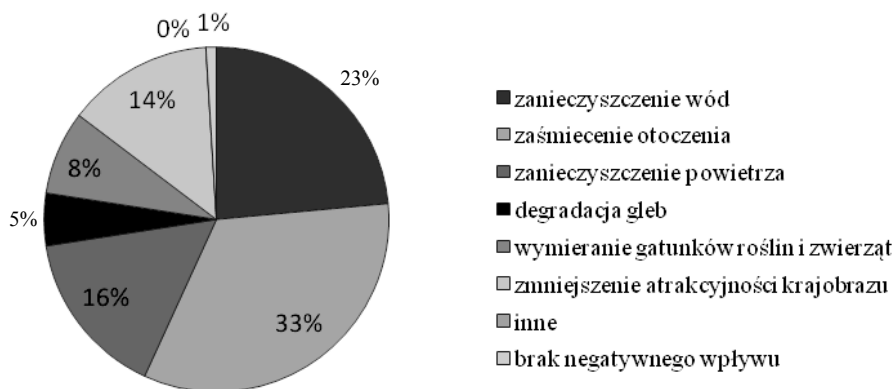
Wskazane czynniki związane z rozwojem turystyki, a przede wszystkim powodowane niewłaściwymi zachowaniami turystów oraz wzmożonym ruchem turystycznym i wykorzystaniem w tym celu własnych środków transportu, zdaniem badanych prowadzą do takich zagrożeń środowiska, jak: zaśmiecanie otoczenia (wskazane





**Rys. 3.** Czynniki związane z turystyką niosące największe zagrożenie dla środowiska

Źródło: opracowanie własne.

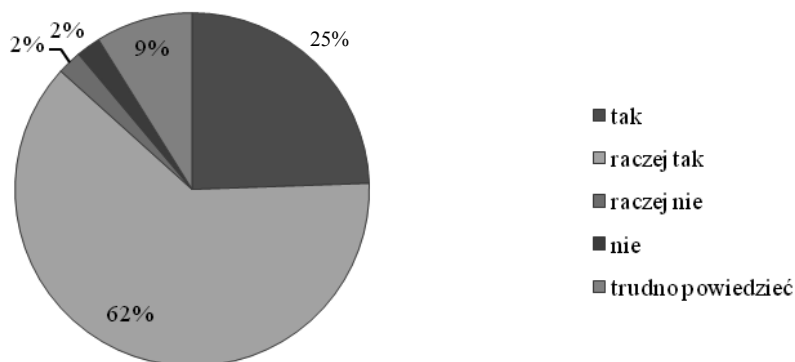


**Rys. 4.** Największe zagrożenie dla środowiska, jakie niesie ze sobą rozwój turystyki

Źródło: opracowanie własne.

przez 33% badanych), zanieczyszczenia wód (zdaniem 23%), zanieczyszczenia powietrza (według 16%) oraz dla 14% kadry menedżerskiej badanych podmiotów – zmniejszenie atrakcyjności krajobrazu.

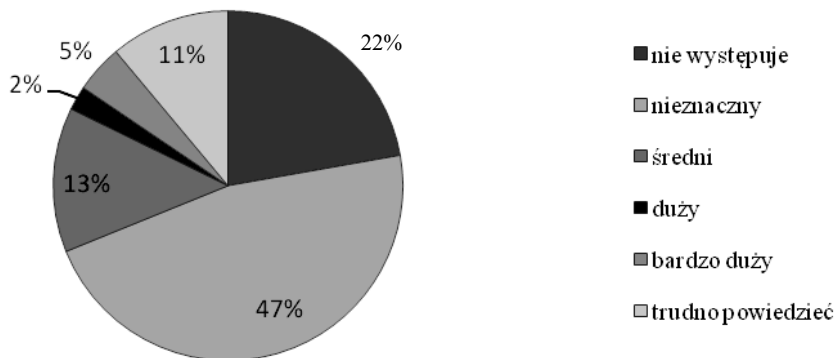
Potwierdzeniem braku czynników związanych bezpośrednio z podmiotami branży turystycznej, które prowadzą do największych zagrożeń dla środowiska, jest wykres przedstawiony na rys. 5, z którego wynika, iż podmioty świadczące usługi noclegowe prowadzą w większości (87%) swoją działalność w sposób przyjazny dla środowiska. Dlatego też 82% kierownictwa uznaje niewielki wpływ swojej firmy na środowisko (rys. 6).



**Rys. 5.** Prowadzenie przez firmę działalności w sposób przyjazny środowisku

Źródło: opracowanie własne.

4% menedżerów jest świadomych tego, iż nie prowadzi swojej działalności zgodnie z wymogami ochrony środowiska, a więc sposób niepowodujący szkód. 7% dostrzega też bardzo duży i duży wpływ firmy na środowisko.



**Rys. 6.** Ocena wpływu firmy na środowisko

Źródło: opracowanie własne.

Proekologiczne działania podejmowane przez badane podmioty ujęte zostały w tab. 2.

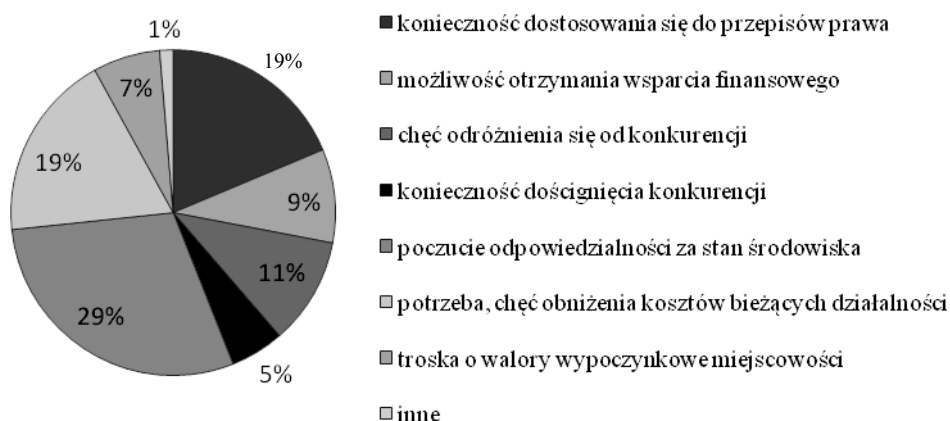
**Tabela 2.** Zastosowanie proekologicznych rozwiązań w badanych podmiotach branży turystycznej

Rodzaj działań proekologicznych	Udział podmiotów deklarujących zastosowanie w podmiocie (w %)
Budynki zostały dobrze docieplone	51,11
Zainstalowano energooszczędne oświetlenie	42,22
Zainstalowano filtry do wody	31,11
Zainstalowano urządzenia regulujące pobór wody	26,67
Wdrożono system segregacji odpadów	22,22
Stosuje się środki czystości o ograniczonej szkodliwości dla środowiska	20,00
Preferuje się surowce żywnościowe z czystych ekologicznie i sprawdzonych źródeł	20,00
Ścieki odprowadzane są do oczyszczalni komunalnej	17,78
Informuje się klientów o stanie środowiska w miejscowości i okolicy	17,78
Użytkuje się energooszczędne urządzenia	15,56
Rezygnuje się z opakowań trudnych do utylizacji na rzecz wielokrotnego użytku	13,33
Oszczędnie gospodaruje się przestrzenią	11,11
Zainstalowano energooszczędne ogrzewanie	11,11
Zbudowano własną oczyszczalnię ścieków	8,89
Stosuje się surowce produkowane metodami rolnictwa ekologicznego	8,89
Oddziałuje się na kooperantów w kierunku zachowań przyjaznych środowisku	8,89
Szkoli się pracowników w kierunku kreowania zachowań przyjaznych środowisku	6,67
Oddziałuje się na klientów w kierunku zachowań przyjaznych środowisku	6,67
Sponsoruje akcje na rzecz środowiska	4,44
Stosuje się systemy grzewcze o niskiej emisji	4,44
Stosuje się systemy grzewcze oparte na odnawialnych źródłach energii	4,44
Rezygnuje się z opakowań jednostkowych na rzecz dużych partii towaru	4,44
Rezygnuje się z opakowań trudnych do utylizacji na rzecz papierowych	4,44

Źródło: opracowanie własne.

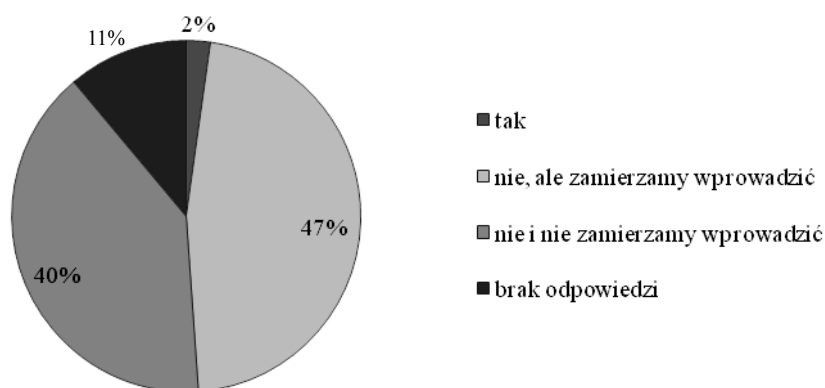
Z tabeli 2 wynika, iż działania proekologiczne w badanych podmiotach nie są powszechne oraz nie dotyczą wszystkich obszarów działalności firmy, w których mogą wystąpić istotne oddziaływania. W głównej mierze mają one na celu oszczędne gospodarowanie energią poprzez docieplenie budynków oraz stosowanie energooszczędnego oświetlenia, w mniejszym zakresie – energooszczędnych urządzeń. Zdecydowanie mniejsza grupa podmiotów podejmuje działania związane z gospodarką wodno-ściekową (ograniczanie zużycia wody, zmniejszenie szkodliwości odprowadzanych ścieków) oraz odpadami (głównie prowadzona jest segregacja odpadów). Podmioty sporadycznie podejmują inwestycje, które obciążone są wysokimi kosztami, np. związane z odnawialnymi źródłami energii. W niewielkim zakresie też dążą do redukcji wytwarzanych odpadów. Planowane w najbliższych latach przez podmioty turystyczne działania proekologiczne dotyczą przede wszystkim oszczęd-

ności wody (w 17,78% podmiotów planowana jest instalacja urządzeń regulujących pobór wody), energii przez wykorzystanie energooszczędnych urządzeń (w 13,33% podmiotów) oraz ochrony powietrza przez zastosowanie systemów grzewczych o niskiej emisji (inwestycje takie planuje 13,33% podmiotów).



**Rys. 7.** Czynniki, które spowodowały podjęcie działań proekologicznych

Źródło: opracowanie własne.



**Rys. 8.** Posiadanie przez firmę systemu zarządzania środowiskowego

Źródło: opracowanie własne.

Istnieje kilka przesłanek, które decydują o proekologicznej orientacji podmiotów świadczących usługi hotelarskie. Najważniejsze z nich to poczucie odpowiedzialności za stan środowiska (deklarowany przez 29% badanych podmiotów), konieczność sprostania wymogom prawa ochrony środowiska (według 19% badanych) oraz w takim samym stopniu potrzeba i chęć obniżenia kosztów bieżących działalności,

następnie chęć odróżnienia się od konkurencji (przesłanka wskazana została przez 11% badanych). Mniejsze znaczenie mają czynniki związane ze wsparciem finansowym inwestycji proekologicznych, troską o walory wypoczynkowe miejscowości czy koniecznością doświadczenia konkurencji.

Pomimo niewielkiego udziału na chwilę obecną podmiotów posiadających systemy zarządzania środowiskowego (2%), firmy branży turystycznej są zainteresowane ich wdrożeniem. 47% podmiotów zamierza je wprowadzić w przyszłości. Większy jest udział podmiotów prowadzących ekoetykietowanie oferty lub używających w swoim logo ekoznaku – 11%. Duża grupa, bowiem 40% badanych, zamierza w przyszłości ukierunkować swoje działania na uzyskanie ekocertyfikatu. Podobna grupa badanych – 42%, nie zamierza podjąć działań prowadzących do uzyskania ekoetykiety, 7% zaś nie jest pewnych co do swoich przyszłych poczynań.

Badane podmioty są także zainteresowane wprowadzeniem lub zwiększeniem udziału w swojej ofercie produktów przyjaznych środowisku. Aż 56% firm zamierza je wprowadzić w przyszłości, a 20% planuje rozwijać przyjęty już wcześniej kierunek. Inicjatywy takiej nie zamierza podjąć 20% podmiotów, natomiast 4% zamierza wycofać z oferty ekoprodukty ze względu na niską ich sprzedaż i opłacalność.

## 6. Podsumowanie

Baza noclegowa na świecie stosująca ekologiczne rozwiązania w większym zakresie – o charakterze kompleksowym, wychodzi naprzeciw wyzwaniom stawianym nowoczesnym przedsiębiorstwom turystycznym. Sprzyja ona ochronie środowiska przyrodniczego w skali lokalnej, regionalnej, a nawet globalnej, obniżając jednocześnie koszty własnej działalności i prowadząc do budowania przewagi konkurencyjnej. Polskie firmy również coraz częściej dostrzegają korzyści wynikające z „zielonego wizerunku” oraz uświadamiają, iż działalność prowadzona w sposób przyjazny środowisku będzie wizytówką przedsiębiorstw przyszłości.

Duży wpływ na zielony wizerunek obiektów hotelarskich mają coraz bardziej świadomi ekologicznie klienci. Rozwiązania proekologiczne odgrywają zdecydowanie większą rolę w procesie wyboru hotelu, niż miało to miejsce jeszcze 10 lat temu.

Przeprowadzone badania ankietowe wskazują na postępujący, aczkolwiek powolny proces ekologizacji przebadanych podmiotów działających w branży turystycznej województwa podlaskiego, pomimo deklarowanej świadomości ekologicznej kadry zarządzającej i postrzegania przez nich negatywnego wpływu turystyki na środowisko. Większość obiektów nie ma systemu zarządzania środowiskowego, w niewielkim stopniu wdraża proekologiczne rozwiązania (nie dotyczą one również wszystkich aspektów związanych z funkcjonowaniem firmy). Wynika to w dużej mierze z uznania znikomego ujemnego wpływu własnego funkcjonowania na środowisko, dostrzegania przede wszystkim wpływu strony popytowej oraz prawdopo-

dobnie z braku silnej presji otoczenia na orientację proekologiczną. W podmiotach zorientowanych ekologicznie główną przesłanką działań proekologicznych obiektów jest troska o stan środowiska oraz oszczędność i redukcja kosztów eksploatacji, w mniejszym stopniu potrzeba wyróżnienia się na tle konkurencji. Pomimo niewielkiego jak dotąd ukierunkowania na ograniczenie presji środowiskowej, podmioty dostrzegają potrzebę wdrażania w coraz większym zakresie rozwiązań przyjaznych środowisku.

## Literatura

- Anam R., *Wybór hotelu a aspekty ekologiczne*, <http://www.egospodarka.pl>, data dostępu 14.11.2009.
- Bohdanowicz P., *Zielone certyfikaty – Kwiat Europejski*, „Doradca Hotelarza”, Wyd. Impress Sp. z o.o., marzec 2004.
- Gorynia M., *Zachowania przedsiębiorstw w okresie transformacji: mikroekonomia przejścia*, AE, Poznań 1998.
- Mazur-Wierzbicka E., *Wpływ zachowań proekologicznych na konkurencyjność przedsiębiorstw*, [w:] *Przedsiębiorstwo i państwo – wybrane problemy konkurencyjności*, red. T. Bernat, Wyd. Katedra Mikroekonomii Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007.
- Róg-Skrzyniarz A., *Rozwiązania ekologiczne a wybór hotelu*, <http://blog.4hotele.pl>, data dostępu 9.11.2010.

## ECOLOGICAL SOLUTIONS AS A WAY OF THE COMPETITIVENESS GROWTH OF HOTEL SERVICE SUBJECTS

**Summary:** The article undertakes the problem of the environmental management in the objects of the accommodation sector, often based on eco-innovative solutions, giving the possibility of having competitive advantage. It presents on the example of the chosen objects the actions, which are more and more often applied in hotels not only in the world, but also in Poland, undertaken within water, energy, waste and air quality management. It also points at the important role of the initiation of ecological solutions of more and more ecologically conscious customers. In its last chapter the article presents chosen ecological aspects of functioning of the accommodation trade subjects in Podlaskie Voivodeship.