



International
Tourism
Partnership

تأييد الخضرة

المعايير الدنيا لتحقيق
فندقا مستداما



(SURFERS PARADISE RESORT) ، كوينزلاند، استراليا:

توفر البحيرة الشاطئية ذات المياه المالحة شواطئ رملية، وشلالات، وشعب مرجانية اصطناعية، وملاذا لأنواع الأسماك المحلية.



جبال الأطلس الكبير، المغرب : (KASBAH DU TOUBKAL)
لقد تمت إعادته إلى بهائه السابق بحرص عن طريق استخدام طرق تقليدية
ومواد محلية، إذ يحترم فندق (Kasbah) المجتمع المحلي ويزيد من قيمته.

الصورة:ALAN KEOHANE
WWW.KASBAHDUTOUBKAL.COM

ما معنى أن يكون الفندق مستداماً؟

بينما كان يشير مصطلح ” أخضر “ في الأعمال إلى قضايا بيئية، إلا أنه تطور ليشمل كافة جوانب الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR). ولكي تكون الشركة ” خضراء “ فعلا، عليها الآن أن تدمج التفكير المستدام في اتخاذ قراراتها على جميع المستويات في جميع أنحاء المنظمة.

الذي يعملون فيه بمنظور أفضل لإدارة الأخطار والحفاظ على رخصة عملهم، لا تحسن الفنادق ذات كفاءة الموارد الخط الاحتياطي الخاص بها فحسب، عن طريق استبعاد الممارسات المسرفة، بل أنها تخفف الحمل على كوكبنا كذلك، الشيء الذي نحن في أمس حاجة إلى عمله. ستساعد الاستراتيجيات والأساليب المقدمة في هذه الورقة على زيادة استدامة أعمال الفندق عن طريق التقليل إلى أدنى حد من أثارها السلبية على الأنظمة الإيكولوجية المحيطة والثقافات، إلى جانب زيادة مساهماتها الإيجابية لحماية التنوع البيولوجي، والحفاظ على التراث الثقافي، والتطور المجتمعي.

تهدف هذه الخطوات العملية إلى توجيه مديري الفنادق نحو عمليات تشغيل أكثر استدامة.

وفي الماضي كانت الأعمال الخيرية للشركات أو ” رد الجميل “ للمجتمع من إحدى طرق تعزيز الشركة لسمعتها الخارجية، إلا أنه الآن يتطلب من أبسط مستويات الممارسات التجارية المقبولة أن تتبع نهجا أكثر تطورا. إذ تقاس الشركات بالمساءلة والشفافية وأداب التجارة والوعي الاجتماعي الاقتصادي وكفاءة الموارد إلى جانب نتائجها المالية.

وتتعرض الأعمال التجارية في يومنا هذا إلى تدقيق خارجي أكثر من أي وقت مضى. إذ يتوقع المساهمون والمستثمرون والعاملون والزبائن والمجموعات البيئية والأخلاقية وعامة الناس - أن تكون الشركات مثالية عبر ” ثلاثي محصلة “ الإدارة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وفي حالة عدم تحقيق ذلك، تكون مجموعات الضغط والإعلام على استعداد وقدرة لكشف نقاط ضعفها. ومع نمو فهمنا ومعرفتنا حول قضايا مثل الاحتراز العالمي وتغير المناخ ومظالم حقوق الإنسان وأسباب الفقر، يتوجه العالم إلى مجتمع الأعمال بقدر ما يتوجه إلى الحكومات سعي وراء الحلول.

إن دمج الممارسات المسؤولة ضمن عملية تشغيل فندقك أو منتجك سيأتي بالفوائد على عملك بطرق مختلفة. إن الشركات التي تنال ” الإعجاب “ تجذب المستثمرين إليها، وتتمتع بولاء أفضل من الزبائن والضيوف، ويمكنها توظيف عاملين محفزين من نوعية أفضل والاحتفاظ بهم. مما يساعدها على تحسين حصتها في السوق ومركزها. يحظى ملاك الفنادق ومديريها ممن يفهمون السياق البيئي والاجتماعي الاقتصادي

- 1 السياسة والهيكل
- 2 تدريب الموظفين والتوعية
- 3 الإدارة البيئية
- 4 الشراء
- 5 الأفراد والمجتمعات المحلية
- 6 حماية الوجهات السياحية

1 السياسة و الهيكل

ستحتاج إلى التزام الجميع، من القمة إلى القاعدة



+ أسس طرق لقياس تقدمك - على سبيل المثال من خلال مؤشرات مثل استخدام المياه بالنترات أو الأمتار المكعبة لكل ليلة يمكنها الضيف، واستخدام الطاقة بالكيلوواط ساعة لكل ليلة يمكنها الضيف، والنفايات بالكيلو لكل ليلة يمكنها الضيف.

+ ضع سياسة أعمال مسؤولة لتلتزم بها العملية بأكملها.

+ كلف أو عين أحد الموظفين الكبار المسؤولين ليكون مسئولاً عن الإدارة البيئية. وينبغي أن يكون لديه الوعي والمعرفة والمهارات لتنفيذ أفضل الممارسات وفقاً للمعايير الإقليمية والدولية.

+ حدد شخصاً من كل قسم ليكون جزءاً من مجموعة العمل البيئي للفندق أو الفريق "الأخضر".

سيعتمد النجاح على انضمام موظفيك واستمرار تحفيزهم.



2 تدريب الموظفين و لتوعية

+ اشمول وحدة عن سياسة وبرنامج عملك المسؤول في كافة برامج تعريف الموظفين وتدريبهم.

+ تواصل مع الموظفين بالنتائج مع تقدم البرنامج.

+ اطرح برنامج عمل مسؤول للموظفين واطلب الملاحظات.

+ داوم على توعية الموظفين بالبرنامج من خلال اجتماعات منتظمة، وملصقات ومعلومات على لافتات إلخ.

+ شجع التحفيز من خلال المسابقات، وصاديق الاقتراحات، وكافئ الموظفين على النجاحات كل شهر.

3 الإدارة البيئية



اهدف إلى تحقيق أعلى المعايير البيئية فيما يتعلق بحماية التنوع البيولوجي، والنظافة، والسلامة، وجودة الهواء الداخلي، والإدارة البيئية ككل

يمكن أن يكون ذلك يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً، اعتماداً على معدل الاستخدام وقسمك.

+ ضع أهداف قصيرة وطويلة الأمد قابلة للقياس واتخذ أعمال تصحيحية في حالة عدم إنجازها.

+ اعمل مع فنادق أخرى وأعمال تجارية محلية لتحسين المعايير البيئية في المنطقة أو الوجهة المحلية.

+ أخبر الضيوف، والبائعين، وأصحاب المصلحة المحليين بسياساتك البيئية والبرامج والنجاحات.

+ قيم الآثار البيئية الحالية لك وحدد الآثار المحتملة الأولية والثانوية والثالثة ومدى أهميتها. ضع قائمة ببدائل التخفيف والإدارة المحتملة وصف تلك التي سيتم استخدامها. يمكن الإطلاع على الكثير من المعلومات حول استخدام موردك، والنفايات واستخدام الكيماويات في فواتير المرافق العامة والشراء.

+ قم بتكيب وحدات قياس لكل قسم وملفردات معينة من المعدات ذات الاستخدام المرتفع للطاقة والماء.

+ قس وراقب تقدمك بصورة منتظمة.

النفايات

✓ حدد مجاري النفايات المختلفة التي تنشئها (مثلاً الزجاج والورق والبلاستيك والألمنيوم والمعادن الأخرى وزبوت الطبخ والورق المقوى والنفايات العضوية)، ومسؤوليات كل قسم، وكيفية التعامل مع النفايات حالياً.

✓ احتسب الكمية بالوزن لكل مجرى نفايات وحدد المقاييس اللازمة لخفض وإعادة استخدام و/ أو إعادة تدوير كل منها.

✓ ضع خطة لإدارة النفايات ذات أهداف محددة لخفض منها وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها ليتم إنجازها في وقت محدد.

✓ قلل إلى أدنى حد من التغليف وامتثل بتدابير خفض النفايات الأخرى.

✓ تأكد من امتثال الفضلات الناتجة من نظام معالجة المياه المستعملة لكافة معايير جودة المياه المحلية والإقليمية والدولية.

✓ راقب النتائج باستمرار، وأعد تقارير حول التقدم وقم بأعمال تصحيحية حسب الضرورة.

استخدام المياه

✓ حدد الجوانب الرئيسية لاستخدام المياه وكيف يمكن تحقيق خفض استخدامها.

✓ التطبيق الفوري لإجراءات التقليل من استخدام المياه من خلال إجراء تغييرات في الروتين (مثل خفض دورات الغسيل/ الشطف في غسيل الملابس).

✓ راجع بانتظام التسريبات من الصهاريج والصنابير والمواسير وأن السدادات مركبة جيداً في أحواض المياه.

✓ ركب أجهزة استشعار، وتركيبات أدنى منسوب المياه وتركيبات أخرى من شأنها الاقتصاد في استهلاك المياه في المطابخ وحمامات الضيوف والمغاسل العمومية.

✓ استغل الفرص لتغيير مسار مياه الأمطار وجمعها لإعادة استخدامها.

✓ قلل إلى أدنى حد من استخدام المياه عن طريق إعادة استخدام العادم المائي الرمادي للاستخدام في الحدائق وغسيل الأرضيات وشطف المراحيض، إلخ.

✓ قيم استخدامك للمياه مقابل مقاييس الصناعة، إذا توفرت.

✓ راقب النتائج باستمرار، وأعد تقارير حول التقدم وقم بأعمال تصحيحية حسب الضرورة.

الطاقة

✓ حدد المجالات الرئيسية لاستخدام الطاقة وموارد الوقود.

✓ قم بتكيب وحدات قياس في كل قسم وركب وحدات قياس فرعية للمفردات ذات الاستخدام المرتفع للطاقة.

✓ كلف أشخاص من الموظفين ليكونوا مسؤولين عن جمع بيانات الطاقة.

✓ حدد تغييرات بسيطة في الروتين يمكن تطبيقها للاقتصاد في استهلاك الطاقة (مثل إطفاء المصابيح وتشغيل أجهزة مثل غسالات الصحون والغسالات الكهربائية بكمولات كاملة).

✓ راجع جميع الأجهزة بانتظام مع صيانتها للتأكد من عملها بكفاءة.

✓ حدد وطبق معايير منخفضة التكلفة مثل تركيب مصابيح كهربائية تستخدم الطاقة بفعالية وأجهزة استشعار الحركة وتحسين العزل واستخدم أساليب استرداد الحرارة إلخ.

✓ استخدم الدراجات والمركبات المستحبة بيئياً حول المنتجع (مثلاً الكهربائية من موارد متجددة أو التهجين أو الوقود الأحبائي) وشجع الضيوف على استخدام مركبات خضراء.

✓ احتسب استخدامك للطاقة وقيمه مقابل مقاييس الصناعة المتاحة فيما يتعلق بالكيلوواط لكل ليلة يمكنها الضيف أو ثاني أكسيد الكربون المولد.

4 الشراء

اعمل مع مورديك مع مرور الوقت لتحقيق سلسلة إمدادات خضراء

- + جد المنتجات الأكثر استدامة في تصنيعها واستخدامها والتخلص منها.
- + راجع كافة المنتجات والخدمات التي تقوم بشرائها وحدد أين تتاح بدائل أكثر استدامة.
- + أختبر كيف يقوم مورديك باختيار مورديهم لكي تساعد على تطوير سلسلة إمدادات مستدامة بشكل كامل.
- + ادمج معايير الاستدامة داخل سياسة وإجراءات الشراء الخاصة بك.
- + شجع الأعمال المحلية على التقليل من الطاقة المستهلكة في وسائل النقل عن طريق إيجاد مصادر محلية.
- + أشتد من المنتجات الموسمية والمحلية قدر الإمكان.
- + قم بشراء المنتجات بكميات كبيرة وقلل من التغليف أينما أمكن.
- + تحدى الموردين وشركاء الأعمال الآخرين من أجل تحسين ممارساتهم.
- + أعطي الأفضلية لمنتجات "التجارة العادلة" (مثل القهوة والشاي) أو السلع ذات العلامات البيئية أينما يمكن.
- + لا تشتد أو تبع أبدا السلع المصنوعة من الأحياء البرية المحمية أو الأنواع التي يتم الاتجار بها غير المشروع مع أخطار النزلاء إذا كانت هناك مثل هذه السلع التي ربما تكون معروضة للبيع خارج الفندق.
- + قر بمجهودات الموردين من خلال الأحداث الخاصة والترويج والعقود الطويلة الأمد.

انظر إلى العالم خارج فندقك وكيف يمكنك لعب دور قيادي ذا مسؤولية أكبر.

- + استخدم خدمات متوفرة محليا أينما يمكن.
- + درب العاملين المحليين لكي ترتقي بهم إلى مناصب إدارية مع مرور الوقت.
- + وظف أشخاص محليين أينما يمكن.
- + ادمج مشاريع تطوير المجتمع المحلي بالمال والوقت والموارد التي لم تعظم الاستفادة منها بعد.
- + وفر طرقا للضيوف للتطوع في حفظ الطبيعة المحلية أو مشاريع تطوير المجتمعية.

احتفظ بالإحساس بالمكان الذي يعمل على دعم الطابع الجغرافي للمكان - بيئته وثقافته وتراثه وعلم الجمال الخاص به والخير العام لمواطنيه

- + علم الضيوف والأفراد المحليين بالثقافات المختلفة والتصرفات المقبولة.
- + صمم مشروعا تفسيرا لتعليم الضيوف حول مواضيع معينة، مع رسائل واضحة تتعلق بالبيئة المحلية والقضايا الثقافية.
- + احترم القيود المحددة محليا حول المدى والنشاطات المتعلقة بتفاعل السياح مع الأشخاص المحليين.
- + اختر وسيلة نقل فعالة مثل الأتوبيسات والقطارات لتقليل استهلاك الطاقة والانبعاثات.
- + وفر مناطق "حظر المركبات".
- + فكر في استخدام وسائل نقل لا تعمل بالمحركات الآلية واستخدام المحركات الكهربائية لتقليل التلوث والضوضاء.
- + درب الموظفين على صيانة المركبات والمراكب جيدا وضع حدودا أقصى للسرعة.

5 الأفراد و المجتمعات المحلية

- + كن عادلا وأمينًا ومنفتحا وشفافا في كل معاملاتك مع الزبائن والموظفين والموردين واحترم حقوق الإنسان الخاصة بهم في جميع الأوقات.
- + كن حساسا لاحتياجات هؤلاء الذين توظفهم في المجتمع المحيط، أي احترم ثقافتهم المحلية وتراثهم وتقاليدهم.
- + حدد طرقا لكي ينتفع من خلالها المجتمع المحلي من وجود منشأتك.
- + طور وادعم الأعمال المتعلقة بالسياحة بالشراكة مع المجتمع المحلي.

6 حماية الوجهات

- + ادمج مشاريع حفظ الطبيعة والحفاظ على التراث الثقافي من خلال الدعم المالي والعيني وبرامج التطوع.
- + استخدم أنواع النباتات المحلية لتجهيز الأراضي ومعايير مكافحة الحشرات الطبيعية مثل الأسماك وحيوانات أخرى.
- + اعرض الثقافة والتراث المحليين من خلال المنتجات والفن والحرف اليدوية للمجتمعات المحلية.
- + ساهم في جهود إصلاح الموثل أينما يمكن.
- + استخدم مبادئ توجيهية وبرامج تدريبية لتحسين التصرفات وزيادة الوعي فيما يتعلق بالأنشطة الترفيهية.
- + طالب باستخدام أدلة في المناطق الحساسة.
- + زد الضيوف بقوائم من المنتجات والتحفيات التذكارية التي ينبغي تجنبها.
- + اعمل مع الأشخاص المحليين عند تطوير أماكن الجذب الثقافية.

معلومات الاتصال

International Tourism Partnership
c/o Business in the Community
137 Shepherdess Walk
London N1 7RQ
United Kingdom
ت: +44 [0] 20 7566 8650
ب: itp@bitc.org.uk
م: www.tourismpartnership.org
www.greenhotelier.org
www.youthcareerinitiative.org

نبذة عن شراكة السياحة الدولية

تضم شراكة السياحة الدولية (ITP) أبرز شركات الفنادق الدولية معاً لإعطاء صوتاً للمسؤولية البيئية والاجتماعية في الصناعة. نحن نعمل لكي نظهر، وبشكل عملي للغاية، أن المسؤولية البيئية والاجتماعية لها منطقتان تجاري جيد. للمزيد من المعلومات أنظر www.tourismpartnership.org ومنشور اتنا الإلكتروني على www.greenhotelier.org.