

HƯỚNG ĐẾN MÀU XANH

Tiêu chuẩn căn bản để trở thành
Khách sạn phát triển bền vững



KHU NGHỈ MÁT **SURFERS PARADISE, QUEENSLAND, ÚC:**
Được thiết kế hồ tắm nước mặn, bãi cát, thác nước, rừng san
hồ nhân tạo và là thiên đường của nhiều loài cá địa phương.

KASBAH DU TOUBKAL, TRÊN ĐỈNH ATLAS, NƯỚC
MOROCCO:
Được xem là nơi khôi phục lại sự nguyên sơ
của nó, sử dụng các vật liệu và kỹ thuật truyền
thống. Khách sạn tuân thủ và mang lại lợi
nhuận cho cộng đồng địa phương.

ẢNH: ALAN KEOHANE,
WWW.KASBAHDUTOUBKAL.COM



“Khách sạn bền vững” là gì?

Khởi đầu, cụm từ “màu xanh” trong kinh doanh chỉ nói đến các vấn đề về môi trường, nhưng nó đã tiến triển đến các khía cạnh liên quan đến phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR). Để đạt được ‘màu xanh’, mỗi công ty phải lồng ghép nhận thức bền vững trong mọi quyết định của các thành viên trong tổ chức.

Trước đây, các tổ chức phúc thiện, hay “cho lại” cộng đồng là cách mà các doanh nghiệp thường làm để khuyến khích thương hiệu của mình ra ngoài, nhưng ngày nay, hoạt động kinh doanh ở mức độ cơ bản nhất có thể chấp nhận được cũng đòi hỏi cách tiếp cận phức tạp hơn. Các doanh nghiệp hiểu rõ về vấn đề tài chính, sự minh bạch, đạo đức kinh doanh, nhận thức về kinh tế - xã hội và hiệu quả nguồn lực cũng như kết quả kinh doanh.

Việc kinh doanh ngày nay được các đối tác bên ngoài khảo sát rất kỹ lưỡng, các cổ đông, nhà đầu tư, nhân viên, các tổ chức môi trường-đạo đức và cộng đồng mong đợi sự đi đầu của doanh nghiệp để vượt qua “ba điểm chính” của quản lý kinh tế, xã hội và môi trường, nếu thất bại, các nhóm gây sức ép và phương tiện truyền thông sẵn sàng phanh phui các điểm yếu kém này. Khi chúng ta tăng cường nhận thức và hiểu biết về các vấn đề nóng lên toàn cầu, biến đổi khí hậu, vi phạm nhân quyền và các nguyên nhân của đói nghèo, cộng đồng xem xét nhiều về các giải pháp khả thi của các doanh nghiệp và chính phủ đưa ra.

Sự kết hợp giữa trách nhiệm và thực tiễn vào hoạt động kinh doanh của khách sạn hay khu nghỉ mát của bạn sẽ đạt được lợi nhuận từ nhiều phía. Các công ty được “ngưỡng mộ” thu hút được các nhà đầu tư, khách hàng tiềm năng và sự trung thành của khách hàng và có khả năng cao để tuyển dụng, giữ chân, phát triển nhân viên. Giúp họ phát triển vị thế và thị phần trên thương trường. Các chủ khách sạn và các nhà điều hành nắm rõ bối cảnh của môi trường, xã hội-kinh tế để điều hành ở vị trí

tốt hơn nhằm quản lý các nguy cơ và duy trì giấy phép để kinh doanh. Khách sạn sử dụng nguồn lực hiệu quả không chỉ cải thiện các điểm mấu chốt như loại bỏ các hoạt động gây lãng phí, mà còn giảm bớt gánh nặng của địa cầu, việc mà chúng ta phải làm ngay.

Chiến lược và phương pháp được giới thiệu trong tài liệu này nhằm tăng tính bền vững trong hoạt động kinh doanh của khách sạn bằng cách tinh giảm các tác động tiêu cực của hệ sinh thái và văn hoá xung quanh, đồng thời đóng góp ngày càng tích cực cho bảo tồn đa dạng sinh học, bảo tồn di sản văn hoá và phát triển cộng đồng.

Đây là các bước thực hành để hướng dẫn ban điều hành khách sạn hướng đến các hoạt động bền vững hơn.

- 1 CHÍNH SÁCH VÀ KHUÔN KHÓ
- 2 NHẬN THỨC VÀ ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN
- 3 QUẢN TRỊ MÔI TRƯỜNG
- 4 MUA SẮM
- 5 CON NGƯỜI VÀ CỘNG ĐỒNG
- 6 BẢO VỆ ĐIỂM ĐẾN

1 CHÍNH SÁCH VÀ KHUÔN KHỔ

BẠN CẦN CÓ SỰ CAM KẾT CỦA MỌI NGƯỜI TRONG TỔ CHỨC

- + **BỔ NHIỆM** hay chỉ định một nhân viên cao cấp chuyên trách việc quản trị môi trường. Họ có nhận thức, hiểu biết, kỹ năng để áp dụng các chuẩn vào tiêu chuẩn địa phương và quốc tế.
- + **TÌM KIẾM** mỗi bộ phận một nhân viên trong khách sạn có thể gia nhập và làm việc với nhóm môi trường hay đội 'green team' của khách sạn.
- + **TÓM TẮT** các phương pháp để xác định tiến trình của bạn - như qua các chỉ số: lượng nước với đơn vị tính là lít hay m3/mỗi khách sử dụng, lượng điện năng tiêu thụ (kWh/khách), rác thải (kg/khách).
- + **SOẠN THẢO** chính sách trách nhiệm của doanh nghiệp, trong đó các hoạt động đều được cam kết.

2 NHẬN THỨC & ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

SỰ THÀNH CÔNG PHỤ THUỘC VÀO "VIỆC MUA TRỮ" VÀ TIẾP TỤC ĐỘNG VIÊN NHÂN VIÊN

- + **PHÁT ĐỘNG** chương trình trách nhiệm của doanh nghiệp đến toàn nhân viên để thu hút sự tham gia.
- + **DUY TRÌ** nhận thức của nhân viên về chương trình qua các cuộc họp định kỳ, áp phích, các bảng thông tin ...
- + **KHUYẾN KHÍCH** nhân viên qua các cuộc thi, hòm thư góp ý và phát thưởng cho các nhân viên hoạt động hiệu quả.
- + **TÓM LƯỢC** một chương trình chính sách trách nhiệm của doanh nghiệp cho phần giới thiệu và tái đào tạo cho nhân viên của bạn.
- + **BÁO CÁO** kết quả cho nhân viên khi chương trình đang được thực hiện.

3 QUẢN TRỊ MÔI TRƯỜNG

MỤC ĐÍCH NHẪM ĐẠT ĐƯỢC TIÊU CHUẨN MÔI TRƯỜNG CAO NHẤT VỀ MẶT BẢO VỆ HỆ SINH THÁI, AN TOÀN, VỆ SINH, CHẤT LƯỢNG KHÔNG KHÍ TRONG NHÀ VÀ TOÀN BỘ VIỆC QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG

- + **ƯỚC ĐỊNH** hiện trạng tác động môi trường và xác định tiềm tàng cao nhất, sự quan trọng của các tác động thứ hai và thứ ba. Liệt kê các khả năng tác động xấu và mô tả những tác động có thể làm giảm nhẹ có thể áp dụng. Có nhiều thông tin về sử dụng nguồn năng lượng, chất thải, hoá chất có thể tìm thấy từ hoá đơn mua hàng.
- + **CÀI** các bộ đo cho mỗi bộ phận và cho mỗi trang thiết bị tiêu thụ nhiều nước và năng lượng.
- + **ĐO** và giám sát thường xuyên định kỳ tiến trình của bạn, có thể là hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng tùy theo mức độ sử dụng của bộ phận của bạn.
- + **THIẾT LẬP** các mục tiêu ngắn và dài hạn để cải tiến và có biện pháp chỉnh sửa khi chưa đạt.
- + **KẾT HỢP** với các khách sạn và doanh nghiệp khác để cải thiện các tiêu chuẩn môi trường tại địa phương.
- + **THÔNG TIN** cho khách, các nhà cung cấp, các nhà đầu tư địa phương về chính sách môi trường, chương trình và các thành công đã đạt được.

NĂNG LƯỢNG

- ✓ **NHẬN BIẾT** các lĩnh vực chính sử dụng năng lượng, nguồn nhiên liệu.
- ✓ **LẮP ĐẶT** các bộ đo ở mỗi bộ phận và thiết lập cố định các bộ đo nhỏ cho các thiết bị tiêu hao nhiều năng lượng.
- ✓ **BỔ NHIỆM** các nhân viên chịu trách nhiệm thu thập thông tin về năng lượng.
- ✓ **NHẬN ĐỊNH** các thay đổi nhỏ thường nhật có thể tiết kiệm năng lượng (như tắt đèn và các thiết bị vận hành hết công suất như máy rửa chén, máy giặt).
- ✓ **KIỂM TRA** và bảo dưỡng thường xuyên tất cả các trang thiết bị để chắc chắn chúng hoạt động hiệu quả.
- ✓ **NHẬN BIẾT** và áp dụng các phương pháp có giá thành thấp như lắp đặt bóng đèn tiêu hao năng lượng thấp, cải tiến sự cách nhiệt và tái sử dụng nhiệt để làm nóng.
- ✓ **DÙNG** xe đạp và các phương tiện giao thông thân thiện môi trường ưa thích trong khu nghỉ mát như điện từ nguồn tái tạo hay năng lượng xanh, năng lượng hybrid... và khuyến khích khách sử dụng các phương tiện xanh.
- ✓ **ĐO LƯỜNG** lượng điện năng tiêu thụ và đánh giá kWh/ khách hoặc lượng CO2 sản sinh ra dựa vào đối chuẩn sẵn có trong ngành công nghiệp.

NƯỚC

- ✓ **NHẬN BIẾT** các khu vực chính sử dụng nhiều nước và biện pháp để cắt giảm.
- ✓ **ÁP DỤNG** ngay lập tức các cách tiết kiệm nước thông qua thay đổi thói quen hàng ngày (giảm giặt/xả trong giặt úi).
- ✓ **KIỂM TRA** thường xuyên các rò rỉ của các bể nước, vòi nước, ống nước... các đầu nối vào bồn.
- ✓ **LẮP ĐẶT** các cảm biến, các thiết bị tiết kiệm nước ở bếp, phòng tắm của khách, toilet khu vực công cộng của khách sạn.
- ✓ **TẬN DỤNG** nguồn nước mưa để sử dụng.
- ✓ **GIẢM THIỂU** việc sử dụng nước bằng cách tái sử dụng nguồn nước cho việc tưới tiêu, vệ sinh sàn nhà, dội toilet...
- ✓ **ĐÁNH GIÁ** việc sử dụng nước để đạt các chuẩn.
- ✓ **GIÁM SÁT** liên tục các kết quả, báo cáo về tiến trình và chỉnh sửa nếu cần thiết.

CHẤT THẢI

- ✓ **NHẬN BIẾT** các loại rác thải (như: thủy tinh, giấy, nhựa, nhôm và các loại kim loại, dầu ăn, giấy cứng và chất thải hữu cơ) bộ phận nào chịu trách nhiệm cho việc gì, cách xử lý các chất thải hiện tại.
- ✓ **TÍNH** trọng lượng mỗi loại chất thải, nhận định phương pháp để giảm, tái sử dụng hay tái chế cho mỗi loại.
- ✓ **THIẾT LẬP** một kế hoạch quản lý thải với mục tiêu cụ thể để giảm, tái sử dụng, tái chế với thời gian hợp lý.
- ✓ **GIẢM THIỂU** việc đóng gói và các biện pháp giảm chất thải khác.
- ✓ **ĐẢM BẢO** việc xử lý nước thải phải hợp nhất với các chỉ tiêu liên quan của địa phương, khu vực, quốc tế.
- ✓ **GIÁM SÁT** liên tục các kết quả, báo cáo về tiến trình và chỉnh sửa nếu cần thiết.

4 MUA SẴM

LÀM VIỆC VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP ĐỂ LÀM XANH CHUỖI CUNG CỦA BẠN

- + TÌM các sản phẩm được sản xuất, sử dụng, thái có tính bền vững nhất.
- + RÀ SOÁT tất cả các sản phẩm, dịch vụ mà bạn mua và xác định các sản phẩm, dịch vụ thay thế bền vững hơn hiện có.
- + KHẢO SÁT các nhà cung cấp hàng cho bạn chọn các đối tác bán lẻ của họ như thế nào để giúp họ phát triển chuỗi cung cấp hàng bền vững cho bạn.
- + HỢP NHẤT tiêu chí bền vững vào quy trình và chính sách mua hàng của bạn.
- + KHUYẾN KHÍCH các nhà kinh doanh địa phương cắt giảm năng lượng vận chuyển bằng cách tìm các nguồn hàng có sẵn.
- + MUA càng nhiều càng tốt các sản phẩm theo mùa và sản phẩm của địa phương.
- + MUA hàng theo kiện và giảm việc đóng gói nếu có thể.
- + KÊU GỌI các doanh nghiệp, các nhà cung ứng cải thiện hoạt động của mình.
- + ƯU TIÊN các sản phẩm “cạnh tranh lành mạnh” (như cà phê và trà) hay các nguồn hàng có nhãn mác thân thiện môi trường nếu có thể.
- + KHÔNG BAO GIỜ mua hay bán các sản phẩm làm từ động vật hoang dã hoặc mua bán bất hợp pháp và thông báo cho khách biết nếu các mặt hàng trên được bày bán bên ngoài khách sạn.
- + GHI NHẬN các nỗ lực của các nhà phân phối hàng thông qua các sự kiện đặc biệt, các chương trình lớn hay các hợp đồng dài hạn.

5 CON NGƯỜI & CỘNG ĐỒNG

QUAN SÁT THẾ GIỚI BÊN NGOÀI KHÁCH SẠN CỦA BẠN VÀ TÌM CÁCH TĂNG CƯỜNG VAI TRÒ LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BẠN

- + CÔNG BẰNG, thành thật, cởi mở và minh bạch trong cách giải quyết vấn đề với khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp và luôn tôn trọng nhân quyền của họ.
- + THÔNG CẢM với nhu cầu của các nhân viên bạn tuyển dụng và cộng đồng xung quanh như tôn trọng văn hoá địa phương, di sản và truyền thống của họ.
- + XÁC ĐỊNH được những lợi ích của cộng đồng địa phương có được từ sự ra đời của bạn.
- + PHÁT TRIỂN và ủng hộ các dịch vụ liên quan đến ngành du lịch có cộng tác với địa phương.
- + SỬ DỤNG dịch vụ có sẵn ở địa phương nếu có thể.
- + ĐÀO TẠO các nhân viên địa phương để cùng tham gia vào các vị trí điều hành.
- + TUYỂN DỤNG người dân địa phương nếu có thể.
- + ỦNG HỘ cộng đồng địa phương phát triển các dự án bằng tài chính, thời gian và các nguồn lực khác.
- + CUNG CẤP các thông tin để khách tự nguyện tham gia các dự án bảo tồn địa phương hoặc phát triển cộng đồng.

6 BẢO VỆ ĐIỂM ĐẾN

DUY TRÌ “CÁC GIÁC QUAN VỀ NƠI CHÓN” ĐỂ HỖ TRỢ THEO ĐẶC TÍNH ĐỊA LÝ VỀ MÔI TRƯỜNG, VĂN HÓA, DI SẢN, NGHỆ THUẬT VÀ SỨC KHỎE CỦA NGƯỜI DÂN

- + HỖ TRỢ bảo tồn và các dự án bảo tồn di sản văn hóa thông qua hỗ trợ tài chính và hiện vật và các chương trình tình nguyện.
- + DÙNG các giống cây tự nhiên để trang trí trong vườn và dùng các phương pháp diệt côn trùng như nuôi cá và một số động vật khác.
- + “QUẢNG BÁ” di sản và văn hóa địa phương bằng các sản phẩm, nghệ thuật, thủ công.
- + ĐÓNG GÓP các nỗ lực khôi phục của cộng đồng khi có điều kiện.
- + TẬN DỤNG các chương trình đào tạo để cải thiện thái độ và nhận thức trong các hoạt động tiêu khiển.
- + QUY ĐỊNH về hướng dẫn sử dụng ở các khu vực nhạy cảm.
- + CUNG CẤP cho khách danh sách các sản phẩm, hàng lưu niệm không nên mua.
- + HỢP TÁC với người dân địa phương mỗi khi phát triển các địa điểm văn hóa.
- + GIÁO DỤC dân địa phương và khách về sự khác nhau của văn hoá và các hành vi được tán dương.
- + THIẾT KẾ một chương trình đào tạo luân phiên cho khách với các chủ đề cụ thể, thông điệp rõ ràng về môi trường địa phương và các sản phẩm văn hoá.
- + TÔN TRỌNG các giới hạn xác định của địa phương về phạm vi và các hoạt động tương tác của khách du lịch và người dân địa phương.
- + LỰA CHỌN các phương thức giao thông hiệu quả như xe buýt và tàu lửa để giảm việc sử dụng năng lượng.
- + TẠO RA khu vực “không có phương tiện giao thông”.
- + CÂN NHẮC việc sử dụng phương tiện giao thông phi cơ giới hoá và động cơ điện để giảm ô nhiễm và tiếng ồn.
- + HUẤN LUYỆN nhân viên bảo trì các phương tiện máy móc, tàu bè, luôn kiểm soát được tốc độ của nó.

THÔNG TIN VỀ INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP

International Tourism Partnership (ITP) tập hợp các tập đoàn khách sạn quốc tế hàng đầu thế giới đem đến tiếng nói về trách nhiệm môi trường và xã hội trong ngành công nghiệp khách sạn. Chúng tôi hợp tác theo hướng thiết thực để thấy rằng trách nhiệm môi trường và xã hội đem lại lợi ích cho doanh nghiệp. Để biết thêm chi tiết xem tại www.tourismpartnership.org và ấn phẩm trực tuyến, www.greenhotelier.org.

ĐỊA CHỈ LIÊN HỆ

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