

Ewa Świstak, Monika Świątkowska, Dagmara Stangierska
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Strategia zrównoważonego rozwoju w hotelarstwie na przykładzie grupy Accor

Streszczenie

Zasady zrównoważonego rozwoju stają się obszarem zainteresowania coraz większej części środowisk biznesowych. Celem rozważań jest przedstawienie zagadnień dotyczących obszarów strategii zrównoważonego rozwoju realizowanych przez przedsiębiorstwa hotelarskie dotyczących m.in. prowadzenia działalności w sposób niezagrażający zasobom naturalnym, współpracy ze społecznościami lokalnymi oraz uwzględniania aspektów zdrowotnych oferty turystycznej. W opracowaniu, jako metodę badawczą wykorzystano studium przypadku jednej z grup hotelarskich posiadających strategię zarządzania zrównoważonym rozwojem - grupy Accor. Stworzyła ona dla swoich hoteli program Planeta 21, który składa się z 7 filarów realizujących ideę zrównoważonego rozwoju przez 21 zobowiązań. Realizacja programu przyczynia się między innymi do zmniejszania emisji dwutlenku węgla, współpracy z lokalnymi społecznościami czy większym udziałem kobiet na stanowiskach menadżerskich. Artykuł jest studium przypadku.

Słowa kluczowe: zrównoważony rozwój, ekologia, hotelarstwo, grupa Accor, Planeta 21.

Kody JEL: Q5

Wstęp

Wobec rosnących dochodów ludności i powszechnej skłonności do przeznaczania ich nadwyżek na atrakcyjne zagospodarowanie czasu wolnego, istotną częścią zrównoważonej konsumpcji staje się zrównoważona turystyka. Jej koncepcja oznacza rozwój z zachowaniem równowagi między potrzebami odwiedzających, ochroną środowiska oraz interesem i kulturą społeczności lokalnej. Spośród wymienionych elementów równowagi szczególna rola przypada ochronie środowiska, jako że zachowane w niezmienionym stanie walory naturalne determinują istnienie ruchu turystycznego, zwłaszcza w zakresie turystyki wypoczynkowej i poznawczej.

Ważną część zagospodarowania turystycznego stanowi baza noclegowa, której rozwój, warunkując możliwość korzystania z atrakcji turystycznych, jednocześnie zagraża im przez ingerencję w otoczenie, zarówno na etapie budowania obiektów, jak też ich późniejszego funkcjonowania. Dlatego coraz powszechniejszym trendem charakteryzującym współczesne hotelarstwo jest dążenie do zrównoważonego rozwoju, z wyraźną przewagą działań na rzecz ochrony środowiska. W podejmowanych działaniach hotele muszą uwzględniać także

oczekiwania konsumentów, dla których proekologiczne nastawienie przejawia się nie tylko w oddziaływaniu przedsiębiorstwa na środowisko, ale także w sposobie świadczenia usług.

Strategia zrównoważonego rozwoju w hotelarstwie

Wdrożenie strategii zrównoważonego rozwoju przez przemysł turystyczny przyczyniło się do powstania koncepcji „zrównoważonej turystyki” (*sustainable tourism*), sformułowanej podczas Światowej Konferencji na temat Zrównoważonej Turystyki w kwietniu 1995 roku. Już w 1992 roku na Konferencji ONZ w Rio de Janeiro uznano, iż przemysł turystyczny jest w stanie realnie przyczynić się do uzdrawiania życia na Ziemi, a w ogłoszonej Deklaracji na Rzecz Ochrony Środowiska Naturalnego i Rozwoju sformułowano zasady, którymi przemysł turystyczny jest w stanie się kierować. W zaproponowanym przez Radę Europy z 1997 roku modelu turystyki dla określonego regionu turystycznego zawarto szereg zasad postępowania, eksponujące głównie ekologiczny wymiar zrównoważenia (Kazimierczak 2010).

W koncepcji zrównoważonego rozwoju przemysłu turystycznego położono nacisk na trzy aspekty: ekonomiczny (efektywność finansowa), ekologiczny (minimalizacja negatywnego wpływu na środowisko naturalne) i społeczno-kulturowy (tworzenie nowych miejsc pracy, podnoszenie jakości życia). Zasady te podkreślają, iż przedsiębiorstwa sektora turystycznego w długofalowej perspektywie muszą być opłacalne ekonomicznie nie tylko jako podmiot gospodarczy, ale także dla społeczności lokalnej respektując jednocześnie zobowiązania ekologiczne i zasady sprawiedliwości społecznej. Te trzy elementy wiążą się w jedną, spójną całość będącą częścią gospodarki turystycznej. Wymienione aspekty powinny być tak samo istotne, ponieważ jedynie ich rozsądne połączenie ma szansę zaowocować powstaniem i rozwojem zrównoważonej turystyki, czyli zapewniającej polepszenie jakości życia jednostek i społeczeństw (Kazimierczak 2010; Kowalczyk 2011; Lesiak 2012).

Hervé Houdré, menadżer jednej z największych sieci hotelarskich na świecie (Wilard InterContinental Hotels) wymyślił termin „zrównoważonego hotelarstwa”, który powstał w celu podkreślenia istotnej roli hoteli i hotelarstwa w tym, co jest powszechnie znane w sferze przedsiębiorstw jako koncepcja zrównoważonego rozwoju (Houdré 2008). Jego zdaniem, hotel jest doskonałym miejscem do podniesienia świadomości społeczeństwa na temat zrównoważonego rozwoju. Co roku dziesiątki tysięcy klientów, w tym kadra kierownicza, szefowie państw i osoby publiczne, przebywają w hotelach. Branża hotelarska jest również dobrze przygotowana do dawania przykładu działań na rzecz zrównoważonego rozwoju w branży turystycznej. Jako jeden z głównych podmiotów w sektorze, hotelarstwo może dotrzeć do wielu osób przez dobry plan komunikacji. Podróże i turystyka stanowią jedno z najważniejszych źródeł aktywności gospodarczej na świecie, a ich części są bardzo ze sobą silnie powiązane; dlatego pojedynczy hotel może wpływać na wiele podmiotów z branży.

Proekologiczne prowadzenie zakładu hotelarskiego, zwłaszcza zlokalizowanego na terenach niezurbanizowanych, leży w jego interesie, gdyż nie tylko przyczynia się do zacho-

wania „czystego” środowiska – głównego atutu dla potencjalnych klientów, ale daje także oszczędności finansowe przez obniżenie kosztów eksploatacji (ograniczenie zużycia energii, wody). Zastosowanie nowoczesnych technologii w tym zakresie może przynieść hotelowi oszczędności rzędu 30-50%, bez pogorszenia jakości świadczonych usług (Kasprzak 2006).

Działania na rzecz ochrony środowiska powinny rozpoczynać się już w momencie powstawania obiektu, przez stosowanie energooszczędnego budownictwa, w którym na przykład wykorzystuje się odnawialne źródła energii w systemach ogrzewania czy oświetlenia. Do rozwiązań stosowanych już na świecie należą np. fasadowe moduły fotowoltaiczne, zamieniające ściany wieżowców w elektrownie słoneczne, czy panele słoneczne na dachach budynków. Pozwalają one chronić środowisko, ale jednocześnie dają bardzo interesujące efekty architektoniczne. Panele fotowoltaiczne mają również zastosowanie w urządzeniach oświetleniowych, na przykład w lampach ogródków hotelowych. W nowopowstających budynkach instaluje się ponadto nowoczesne urządzenia kontrolne monitorujące na bieżąco zużycie i produkcję energii przez budynek. Oszczędności energetyczne można uzyskać dzięki nowoczesnym kompleksowym systemom grzewczym, wykorzystującym energię słoneczną lub pochodzącą z innych źródeł odnawialnych. W Polsce podejmuje się próby wykorzystania w tym celu bogatych zasobów wód geotermalnych, o wysokiej jakości, co potwierdził badawczy odwiert pod Toruniem (uzyskano wodę o temperaturze powyżej 60°C). Obecnie na terenie kraju działa sześć ciepłowni geotermalnych wykorzystywanych do ogrzewania budynków i innych obiektów w miejscowościach: Bańska – Biały Dunajec, Bańska Niżna – Biały Dunajec, Pyrzyce, Mszczonów, Uniejów, Słomniki k. Krakowa. Wody geotermalne wykorzystywane są także w uzdrowiskach (np. w Konstancinie) do podgrzewania wody w basenach.

Niezależnie od proekologicznych kosztownych inwestycji, dla ograniczenia zużycia energii i wody oraz utylizacji odpadów można zastosować prostsze i łatwiej dostępne sposoby, także przynoszące pożądane skutki (Poskrobko 1998; Kasprzak 2006). W celu ograniczenia zużycia energii można np.:

- wydzielić obszary o nieuzasadnionym zużyciu energii w celu jego redukcji,
- włączać urządzenia tylko w uzasadnionych przypadkach,
- zrobić przegląd termostatów regulujących temperaturę ciepłej wody,
- uszczelnić okna i drzwi, zainstalować zasłony zatrzymujące ciepło,
- wprowadzić izolację instalacji ciepłej wody użytkowej,
- sprawdzać stan wszystkich urządzeń pobierających energię elektryczną,
- wprowadzać energooszczędne żarówki, karty magnetyczne wyłączające automatycznie energię w pomieszczeniach, regulatory ogrzewania pomieszczeń.

Na zmniejszenie ilości odpadów i ograniczenie zużycia papieru pozwala:

- wydzielenie obszarów z możliwym ograniczeniem odpadów w celu ich redukcji,
- dokonywanie zakupu produktów w dużych lub zwrotnych opakowaniach,
- eliminowanie jednorazowych naczyń oraz opakowań małych porcji artykułów żywnościowych (cukier, masło, dżem, napoje) i toaletowych (dozowniki zamiast małych opakowań),
- opracowanie programu recyklingu odpadów, kompostowanie odpadów organicznych,

- ograniczanie liczby broszur informacyjnych dla klientów, drukowanie na papierze z odzysku, korzystanie z poczty elektronicznej.

Oszczędzać wodę można przez:

- wydzielenie obszarów umożliwiających oszczędzanie wody w celu wprowadzenia ograniczeń zużycia,
- pomiary w poszczególnych punktach zużycia wody (np. umywalki, spłuczki),
- wtórne zużycie wody tam, gdzie jest to możliwe,
- naprawę nieszczelnych urządzeń (np. krany, spłuczki),
- ograniczenie zużycia bieżącej wody,
- wprowadzanie ograniczników zużycia wody (samowylączające się krany, czujniki na podcierwień),
- zbieranie wody deszczowej i jej wykorzystywanie do podlewania terenów zielonych,
- nienadużywanie detergentów, stosowanie środków czystości ulegających biodegradacji i wolnych od fosforu – to działanie zmniejszy zanieczyszczanie wody.

W związku z coraz większym znaczeniem zarówno idei zrównoważonego rozwoju, jak i obszaru działań proekologicznych przedsiębiorstwa hotelarskie mogą brać udział w programach eko-etykietowania oraz „Czysta turystyka” realizowanych przez Fundację Partnerstwo dla Środowiska. W pierwszym programie ponad 1/3 licencji na korzystanie z etykiety należy do firm świadczących usługi hotelarskie, które są jedną z 22 kategorii produktów i usług, w których etykiety są przyznawane (Kronenberg 2011). Obecnie jedynymi polskimi hotelami z logo europejskiej zielonej stokrotki są hotele Scandic (<http://ec.europa.eu/ecat> 2014).

Przedsiębiorstwa stosujące zasady zrównoważonego rozwoju czerpią z nich dodatkową, niebagatelną współcześnie korzyść, jaką jest włączenie ich w zakres wizerunku obiektu, który można uznać za proekologiczny czy „zielony”. Ma to znaczenie zwłaszcza na dynamicznie zmieniającym się, konkurencyjnym rynku hotelarskim tego rodzaju działania pozwalają bowiem stworzyć niepowtarzalny zestaw wartości dla klienta. Jest to szczególnie ważne dla międzynarodowych systemów hotelowych, które jako przedsiębiorstwa posiadające silną, globalną markę, dbają o wykreowanie silnego, wyrazistego wizerunku instytucji dbających o klienta, w co dobrze wpisują się zasady zrównoważonego rozwoju. W niektórych społeczeństwach nurty proekologiczne są tak silne, że klient oczekuje od hotelu stosowania tego typu rozwiązań (tzw. zielony konsumeryzm). Działania na rzecz zrównoważonego rozwoju są zatem elementem budowy wizerunku nowoczesnego przedsiębiorstwa, czemu służy np. wyróżnienie w międzynarodowych przewodnikach lub rankingach. Dobry przykład stanowi uwzględnienie hotelu lub ośrodka w przewodniku *Clean breaks* (Hammond, Smith 2009), prezentującym 500, według autorów, najbardziej przyjaznych dla ludzi i Ziemi obiektów na świecie. Znalezienie się na tego typu listach wymaga zabiegów marketingowych, ale również konkretnych działań i osiągnięć z zakresu zrównoważonego rozwoju (Kronenberg 2011).

Jak wynika z badań przeprowadzonych na początku 2010 roku w Polsce przez sieć hotelową Starwood Hotels & Resorts, w których uczestniczyło 500 respondentów (36% Polaków i 64% obcokrajowców) – gości sześciu hoteli, dla zdecydowanej większości (94%) ekologia

ma znaczenie. Klienci zwracali uwagę na rozwiązania ekologiczne oferowane przez firmy, deklarowali zachowania ekologiczne w życiu codziennym. Ponad połowa ankietowanych stwierdziła, że inicjatywy ekologiczne hotelu mogą być czynnikiem decydującym o wyborze właśnie tego obiektu, przy czym odsetek ten był wyższy w grupie Polaków (69%). Największe uznanie ankietowanych gości wzbudził realizowany program „Zielony pokój”, zgodnie z którym ręczniki i pościel zmieniane są na życzenie gości, ale doceniono także używanie detergentów łagodnych dla środowiska oraz możliwość segregacji śmieci.

Uwarunkowania prawne zrównoważonego rozwoju w hotelarstwie

Obiekt hotelarski, jako przedsiębiorstwo, może korzystać w swej działalności z zasobów naturalnych (wody, energii elektrycznej, ciepłej) odprowadzając jednocześnie do środowiska ścieki i śmieci na zasadach określonych w przepisach szczegółowych. W Polsce zasady te zawarte są w ustawie Prawo ochrony środowiska z 2001 roku z późniejszymi zmianami (aktualny ujednolicony tekst: Dz.U. z 2004 r. Nr 92, poz. 880). Zgodnie z nią, ochrona środowiska rozumiana jest jako podejmowanie działań umożliwiających zachowanie i przywracanie równowagi przyrodniczej lub zaniechanie działań szkodliwych. Ochrona ta polega w szczególności na:

- racjonalnym kształtowaniu środowiska i gospodarowaniu zasobami środowiska zgodnie z zasadą zrównoważonego rozwoju;
- przeciwdziałaniu zanieczyszczeniom;
- przywracaniu elementów przyrodniczych do stanu właściwego.

Wymieniona w pierwszym punkcie zasada zrównoważonego rozwoju, zgodnie z ustawą o ochronie przyrody (Dz.U. z 2004 r. Nr 92, poz. 880), polega na zapewnieniu takiego rozwoju społeczno-gospodarczego, w którym następuje proces integrowania działań politycznych, gospodarczych i społecznych, z zachowaniem równowagi przyrodniczej oraz trwałości podstawowych procesów przyrodniczych. Celem podejmowania działań ma być zagwarantowanie możliwości zaspokajania podstawowych potrzeb poszczególnych społeczności lub obywateli zarówno współczesnego, jak i przyszłych pokoleń.

Przedsiębiorstwo, które rozpoczyna swoją działalność, a więc także zakład hotelarski, musi podporządkować się miejscowemu planowi zagospodarowania przestrzennego. Ten zaś, w myśl ustawy, powinien być tworzony zgodnie z zasadą zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska, co obejmuje także konieczność zachowania w możliwie największym stopniu walorów krajobrazowych. Szczególne ograniczenia w zakresie inwestycji budowlanych wynikające z ochrony przyrody dotyczą: parku narodowego, rezerwatu przyrody, parku krajobrazowego, obszaru chronionego krajobrazu, obszaru Natura 2000, zespołu przyrodniczo-krajobrazowego, użytku ekologicznego, stanowiska dokumentacyjnego, pomników przyrody oraz ich otulin.

Ustawa wskazuje także sposoby zapewniające skuteczną realizację zasad ochrony środowiska przez przedsiębiorstwo, do których należą:

- odpowiednia organizacja pracy;

- powierzanie funkcji związanych z zapewnieniem ochrony środowiska osobom z odpowiednimi kwalifikacjami zawodowymi;
- zapoznanie pracowników, z wymaganiami w tym zakresie,
- podejmowanie działań w celu wyeliminowania lub ograniczenia szkód w środowisku.

Strategia zrównoważonego rozwoju w Grupie Accor

Grupa Accor jest jedną z pierwszych firm hotelarskich, które podjęły się wdrażania strategii zrównoważonego rozwoju w swojej działalności. Już w połowie lat 70. kierownictwo firmy podkreśliło, iż jednym z zasobów turystyki jest środowisko. W 1994 roku w strategii firmy znajdowały się elementy działań proekologicznych; wiązało się to z utworzeniem departamentu środowiska, zaś od 2002 roku grupa Accor zaczęła stosować w strategii holistyczne podejście do zrównoważonego rozwoju (Houdré 2008; <http://www.accor.com> 2014). W tym samym roku został stworzony dział zrównoważonego rozwoju grupy, zajmujący się oprócz kwestii środowiskowych także zagadnieniami społecznymi. W następnych latach grupa Accor podjęła między innymi takie działania, jak: udział w projekcie promującym technologie solarne w branży hotelarskiej czy też certyfikacja hoteli w obszarach zrównoważonego rozwoju (ISO 14001, HQE) oraz zaangażowanie w wiele projektów istotnych społecznie powiązanych z prewencją i wsparciem chorych na AIDS czy malarię.

W roku 2011 grupa Accor stworzyła program Earth Guest Research otwarty na wszystkie przedsiębiorstwa sektora hotelarskiego. W ramach tego przedsięwzięcia zostały zrealizowane pierwsze międzynarodowe badania wśród gości hotelowych dotyczące oczekiwań względem zrównoważonego rozwoju. Na bazie tego przedsięwzięcia w 2012 roku powstała inicjatywa Planeta 21, która stanowi obecnie strategię zrównoważonego rozwoju grupy Accor (<http://www.accor.com> 2014). Program składa się z 7 filarów, w ramach których realizowane są idee zrównoważonego rozwoju przez 21 zobowiązań.

Pierwszy z filarów dotyczy zdrowia i bazuje na trzech zobowiązaniach: tworzeniu zdrowych wnętrz, promocji zbilansowanej diety oraz przeciwdziałaniu chorobom. W 2013 roku ponad 95% hoteli grupy Accor używało co najmniej jednego ekologicznego środka czyszczącego oraz oferowało prawidłowo zbilansowane posiłki. Prewencja chorób dotyczy HIV (AIDS); w 2013 roku zostało przeszkolonych w tym zakresie ponad 20 tys. pracowników systemu (63%), zaś do końca 2015 roku podobnym szkoleniom ma być poddanych 95% zatrudnionych.

W obszarze środowiska naturalnego (drugi filar) hotele Accor dążą do zmniejszenia zużycia wody, wzrostu stopnia recyklingu oraz ochrony bioróżnorodności. W 2013 roku hotele grupy Accor zmniejszyły zużycie wody w stosunku do 2011 roku o ponad 5%, co wiąże się z wykorzystaniem systemów monitorujących zużycie wody, regulatorów przepływu wody w kranach oraz wtórnego wykorzystania wody deszczowej. Recyklingowi poddawanych jest 86% odpadów, z czego w ponad 95% udaje się odzyskać baterie, żarówki oraz papier. Działania w ramach bioróżnorodności odnoszą się między innymi do udziału pracowników prawie 90% hoteli w programie Plant for the Planet, w ramach którego posadzono 3,5 milio-

na drzew. Ponadto hotele używają certyfikowanego papieru oraz proekologicznych środków ogrodniczych.

W ramach filaru dotyczącego dwutlenku węgla, Accor zmniejszyła zużycie energii oraz emisję CO₂, a podnosi wykorzystanie energii ze źródeł odnawialnych. Niestety, pierwsze dwa zobowiązania w ramach tego filaru przynoszą znikome efekty (na poziomie 0,5% w 2013 roku w porównaniu z 2011 rokiem). Jedynie w obszarze wykorzystania energii odnawialnej wzrost wyniósł 7%, co jest konsekwencją stosowania w hotelach systemu paneli słonecznych oraz wykorzystania energii geotermalnej.

Czwarty filar, dotyczący innowacji, ma na celu promocję proekologicznych hoteli i w związku z tym wspieranie zrównoważonego budownictwa oraz odpowiedzialne społecznie usługi i technologie. Filar ten wiąże się ze wszystkimi nowymi proekologicznymi rozwiązaniami w obszarze budowy oraz wyposażenia i wystroju obiektów hotelarskich, w tym rozwiązań na bazie technologii LED w oświetleniu czy wtórnego wykorzystania energii z wentylacji.

Działania lokalne w programie Planeta 21 (filar piąty) mają na celu ochronę dzieci; takie zobowiązanie zostało przyjęte przez 44% hoteli w 2013 roku, a do 2015 zobowiązało się do tego 3/4 hoteli grupy Accor. Ponadto ponad 80% hoteli kupuje żywność lokalną, a 66% używa produktów *fair trade* (m.in. kawa, herbata, czekolada).

W przedostatnim filarze grupa Accor podejmuje także działania na rzecz pracowników, które mają na celu rozwój umiejętności i kompetencji personelu, zachowanie odpowiednich parytetów płci oraz ocenę jakości warunków pracy. Działania te przyczyniły się do tego, iż w 2013 roku 80% menadżerów hoteli stanowili pracownicy, którzy zostali awansowani w ramach struktur wewnętrznych. W tym samym roku 27% menadżerów hoteli stanowiły kobiety; liczba ta ma wzrosnąć o 7% do 2015 roku.

Ostatnim filarem Planety 21 jest dialog, bazujący na 3 zobowiązaniach dotyczących otwartości i transparentności działań, przekazywania najlepszych praktyk. Accor jest jednym z czterech znanych na świecie inwestorów spełniających standardy odpowiedzialności społecznej, w 2013 roku aż 36% hoteli wszystkich marek posiadało certyfikat ISO 14001 (z wyjątkiem segmentu ekonomicznego).

Podsumowanie

Charakteryzując działania na rzecz zrównoważonego rozwoju prowadzone przez grupę Accor nie należy zapominać, że są one stosowane również przez inne przedsiębiorstwa hotelarskie, zwłaszcza o charakterze sieciowym (międzynarodowe systemy hotelowe), takie jak firma Marriott, która angażuje się w ochronę środowiska realizując proekologiczną strategię Spirit to Preserve. Działania w jej ramach prowadzą do ograniczenia zużycia wody, energii i zasobów naturalnych przez hotele należące do sieci, zachęcają pracowników i gości do dokonywania proekologicznych wyborów na co dzień. Marriott International bierze ponadto udział w wielu proekologicznych akcjach na świecie, jak np. oczyszczanie Sekwany w Paryżu, sprzątnięcie plaż i sadzenie roślin wokół hotelu w Doha, uprzątnięcie boisk szkol-

nych w New Jersey, sprzątanie warszawskiego ZOO. Prowadzi też program ochrony lasów deszczowych Amazonii przeznaczając na ten cel ponad dwa miliony dolarów (*Kwiecień miesiącem świadomości ekologicznej...* 2010).

Bardzo rozbudowanym programem na rzecz zrównoważonego rozwoju, zwłaszcza w aspekcie ochrony środowiska, może się pochwalić system hotelowy Willard InterContinental który jest w dużym stopniu ukierunkowany na odpowiedzialność społeczną i ochronę środowiska. W 2008 roku zarząd Grupy IHG oddział w Ameryce otrzymał nagrodę Forum Marketingowego Złote Halo dla najlepszej kampanii na rzecz środowiska lub dzikiej przyrody Chase the Extraordinary. Akcja, obejmująca ponad 30 stanów i 12 krajów, dotyczy nowych inicjatyw pracowników na rok 2007 i kolejne lata. Kluczowym elementem programu była inicjatywa, aby zastąpić więcej niż 250 000 żarówek żarowych świetłówkami kompaktowymi w hotelach zarządzanych przez firmę w Ameryce Północnej i Południowej, co pozwoliło zaoszczędzić ponad 5 milionów dolarów na kosztach energii. Inicjatywa środowiskowa miała również wpływ na zmniejszanie emisji dwutlenku węgla ponad 17 000 samochodów. Szczególnie innowacyjną częścią programu było rozdanie dodatkowych 15 000 świetlówek kompaktowych pracownikom firmy do zastosowania w ich domach (Houdré 2008).

Tym, co wyróżnia system Accor spośród innych przedsiębiorstw hotelarskich działających w skali globalnej jest bez wątpienia pionierski charakter działań; firma Accor jako pierwsza zaczęła realizować paradygmat zrównoważonego rozwoju. Ponadto strategia zrównoważonego rozwoju, znana jako program Planeta 21, duży nacisk kładzie na działania proekologiczne. Firma jako pierwsza opublikowała dokument przedstawiający wskazówki dotyczące ochrony środowiska, stworzyła komiks oraz „przewodnik środowiska” dla kierowników hotelu, aby szkolili swoich pracowników na temat wszystkich aspektów ochrony środowiska. Świadczy to o zaangażowaniu zarządu i pracowników systemu w działania na rzecz środowiska, co przekłada się na jego popularność i pozytywny, nowoczesny wizerunek w oczach klientów.

Reasumując, należy pozytywnie ocenić wszystkie działania podejmowane przez sieci hotelarskie, w tym grupę Accor, w ramach zrównoważonego rozwoju. Można mówić obecnie o pewnym rodzaju konkurencji między systemami hotelowymi dotyczącej bardziej zrównoważonych, proekologicznych i innowacyjnych rozwiązań. Taki przykład z góry pozytywnie wpływa na lokalne, małe przedsiębiorstwa funkcjonujące na rynku usług hotelarskich, a także pośrednio podnosi świadomość gości hotelowych. W najbliższych latach możemy się spodziewać, iż wraz z rozwojem nowych technologii zarówno program grupy Accor, jak i inne rozwiązania stosowane w hotelarstwie w jeszcze większym stopniu przyczynią się do lepszej efektywności programów zrównoważonych hoteli.

Bibliografia

- Hammond R., Smith J. (2009), *Clean breaks: 500 new ways to see the world*, RoughGuides, London.
Houdré H. (2008), *Sustainable Hospitality: Sustainable Development in the Hotel Industry*, “Cornell Industry Perspectives”, No. 2.

- Kasprzak K. (2006), *Ochrona środowiska w hotelach; wybór problemów*, „Zeszyty Naukowe”, Polskie Towarzystwo Gleboznawcze, Rzeszów
- Kazimierczak M. (2010), *Jaką aksjologię zakłada idea zrównoważonego rozwoju w turystyce*, (w:) Młynarczyk Z. i in., *Uwarunkowania i plany rozwoju turystyki*, t. 4, *Turystyka zrównoważona*, Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań.
- Kowalczyk M. (2011), *Wskaźnik zrównoważonego rozwoju turystyki*, „Człowiek i Środowisko”, nr 35(3-4).
- Kronenberg J. (2011), *Zrównoważony rozwój a powiązanie z miejscem i lokalną społecznością – Dwór w Tomaszowicach*, „Zrównoważony Rozwój – Zastosowania”, nr 2.
- Kwiecień miesiącem świadomości ekologicznej w hotelach sieci Marriott* (2010), dziennikturystyczny.pl.
- Leśniak J., (2012), *Ekohotel SPA jako element zrównoważonej turystyki w Szwecji*, „Journal of Management and Finance”, No. 4(1).
- Poskrobko B. (1998), *Zarządzanie środowiskiem*, PWE, Warszawa.
- <http://ec.europa.eu/ecat> [dostęp: 24.11.2014].
- <http://www.accor.com>, [dostęp: 24.11.2014].

The Strategy of Sustainable Development in the Hotel Industry on the Example of the Accor Group

Summary

The principles of sustainable development become an area of interest of an ever growing part of the business circles. An aim of considerations is to present the issues concerning the areas of the strategies of sustainable development implemented by hotel enterprises concerning, *inter alia*, running the activities in the way not endangering the natural resources, cooperation with local communities, and taking into consideration the health-related aspects of their tourist offer. In their study, the authors used as the research method case study of one of the hotel-industry groups with the strategy of sustainable development management, the Accor Group. It has created for its hotels the programme named Planet 21, which consists of 7 pillars implementing the idea of sustainable development through 21 commitments. Implementation of the programme contributes, *inter alia*, to reduction of carbon dioxide emission, cooperation with local communities or a higher share of women in managerial positions. The article is of the case study nature.

Key words: sustainable development, ecology, hotel industry, Accor Group, Planet 21.

JEL codes: Q5

Стратегия устойчивого развития в гостиничной отрасли на примере группы *Accor*

Резюме

Принципы устойчивого развития становятся сферой заинтересованности всё большей части среды бизнеса. Цель рассуждений – представить вопро-

сы, касающиеся сфер стратегий устойчивого развития, осуществляемых гостиничными предприятиями, касающихся, в частности, осуществления деятельности способом, не угрожающим природным ресурсам, сотрудничества с местными обществами, а также учета аспектов здравоохранения в туристическом предложении. В разработке в качестве исследовательского метода использовали изучение конкретного случая одной из групп гостиниц, располагающих стратегией управления устойчивым развитием, группы *Accor*. Она создала для своих гостиниц программу «Планета 21», которая состоит из 7 столпов, осуществляющих идею устойчивого развития посредством 21 обязательств. Осуществление программы способствует, в частности, снижению эмиссии двуоксида углерода, сотрудничеству с местными обществами или же большей доле женщин в менеджменте. Статья – изучение конкретного случая.

Ключевые слова: устойчивое развитие, экология, гостиничная индустрия, группа *Accor*, «Планета 21».

Коды JEL: Q5

Artykuł nadesłany do redakcji w czerwcu 2015 roku

© All rights reserved

Afiliacje:

dr inż. Ewa Świstak

dr inż. Monika Świątkowska

mgr inż. Dagmara Stangierska

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Wydział Nauk o Żywieniu Człowieka i Konsumpcji

Katedra Organizacji i Ekonomiki Konsumpcji

ul. Nowoursynowska 159c

02-776 Warszawa

tel.: 22 593 70 10

e-mail: ewa_swistak@sggw.pl

e-mail: monika_swiatkowska@sggw.pl

e-mail: dagmara_stangierska@sggw.pl