

Οδηγός για την ικανοποίηση
των προτύπων του Κυπριακού
Οργανισμού Τουρισμού
για αειφορία στις
ξενοδοχειακές μονάδες

theTravel
Foundation 
caring for places we love to visit



A photograph of a person with dark hair, wearing a bright yellow raincoat and dark trousers, standing on a cobblestone street and taking a photo with a camera. They are facing a rustic building with a weathered wooden door. To the left of the door is a small plaque with the number '46'. To the right of the door is a large wooden barrel planter filled with green plants and small purple flowers. A small white pot sits on the ground in front of the door. The building's walls are made of rough stone and plaster, with some wires hanging from the top. A small sign with text is visible on the wall to the right of the door.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ:

Λούης Λοΐζου, Συμβουλευτικές Υπηρεσίες CBA

Κυριάκος Ματεΐδης, Συμβουλευτικές Υπηρεσίες CBA

Rebecca Armstrong

Ειρήνη Γασσεμή, Κυπριακός Σύνδεσμος Αειφόρου
Τουρισμού

Φίλιππος Δρουσιώτης, Cyprotels/ Κυπριακός Σύνδεσμος
Αειφόρου Τουρισμού

Μάριος Τσιανάκας, Κυπριακός Οργανισμός Τουρισμού

Sean Owens, TUI UK & Ireland

Jo Baddeley and Tina Dobbins, Thomas Cook

Rachel Jelley, Sunvil

Robert Dias, Aliathon Holiday Village

Νίκος Χατζηκωστήας, Nissi Beach Hotel

Sanja Saler, Atlantica Hotel

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
Το Ιστορικό της Προσπάθειας	4
Δήλωση Ταξιδιωτικών Πρακτόρων	4
Τι είναι η Αειφορία;	5
ΜΕΡΟΣ 1^ο – ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ	6
Εισαγωγή	7
Ακολουθώντας τις Κατευθυντήριες Γραμμές	7
Τομέας 1 ^{ος} – Η Ενσωμάτωση της Αειφορίας στο Επιχειρηματικό Σχέδιο	8
Τομέας 2 ^{ος} – Το Σύστημα Υπολογισμού και Περιορισμού των Περιβαλλοντικών Επιδράσεων	12
Τομέας 3 ^{ος} – Η Προστασία του Ανθρωπίνου κεφαλαίου	17
Τομέας 4 ^{ος} – Η Υποστήριξη της Τοπικής Κοινότητας	21
Τομέας 5 ^{ος} – Η Μετάδοση της Αειφορίας στους Πελάτες	25
ΜΕΡΟΣ 2^ο – ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	30
Εισαγωγή	31
Τομέας 1 ^{ος} – Η Ενσωμάτωση της Αειφορίας στο Επιχειρηματικό Σχέδιο	31
Τομέας 2 ^{ος} – Το Σύστημα Υπολογισμού και Περιορισμού των Περιβαλλοντικών Επιδράσεων	33
Τομέας 3 ^{ος} – Η Προστασία του Ανθρωπίνου Κεφαλαίου	34
Τομέας 4 ^{ος} – Η Υποστήριξη της Τοπικής Κοινότητας	35
Τομέας 5 ^{ος} – Η Μετάδοση της Αειφορίας στους Πελάτες	36
ΜΕΡΟΣ 3^ο – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ	38
Πηγές, περεταίρω πληροφορίες και χρήσιμοι σύνδεσμοι	39
Δειγματική αειφόρος πολιτική	41
Δειγματικό σχέδιο δράσης για αειφορία	42
Ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων: μερικές ιδέες για αρχή	43
Σχέδιο εκπαίδευσης προσωπικού	47
Κατάλογος τοπικών αγορών	50
Επιλογή ελληνικών φράσεων για τους ξένους πελάτες	51
Οδηγός διοργάνωσης κυπριακής βραδιάς	52

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ

Το 2010 ο Κυπριακός Οργανισμός Τουρισμού, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Αειφόρου Τουρισμού και το Travel Foundation συνεργάστηκαν για τη δημιουργία ενός προγράμματος που θα καθιστούσε την Κύπρο πρωτοπόρα στον τομέα του αειφόρου τουρισμού, που ως αποτέλεσμα θα διασφαλίζει οικονομικά οφέλη στους πολίτες, θα διαφυλάττει και θα αναπτύσσει το φυσικό περιβάλλον και θα προωθή τον πολιτισμό και την κληρονομιά του νησιού.

Πέραν τούτου, οι αειφόρες δράσεις επηρεάζουν θετικά το περιβάλλον και τους ανθρώπους της Κύπρου – δύο από τα σημαντικότερα στοιχεία που διαθέτει το νησί μας ως τουριστικός προορισμός. Αναμφισβήτητο η αειφόρος ανάπτυξη διαδραματίζει πρωτεύοντα ρόλο στη μελλοντική πορεία του τουρισμού στη χώρα μας.

Μια εκ των βασικών πρωτοβουλιών αυτού του προγράμματος είναι η δημιουργία ενός πλαισίου ελάχιστων υποχρεωτικών προτύπων αειφόρου ανάπτυξης τα οποία θα συνεισφέρουν στην προσπάθεια των ξενοδοχειακών μονάδων της Κύπρου να βελτιώσουν την αποδοτικότητα τους. Ένα από τα αποτελέσματα αυτής της πρωτοβουλίας είναι η συμπερίληψη ελάχιστων προτύπων αειφορίας στο πλαίσιο των λειτουργικών προδιαγραφών/ ποιοτικών κριτηρίων που εφαρμόζονται στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κύπρου.

Αυτός ο οδηγός έχει στόχο να καθοδηγήσει τους ξενοδόχους στην εφαρμογή των προτύπων αλλά και τους Λειτουργούς Επιθεώρησης /Διασφάλισης Ποιότητας του ΚΟΤ στη διαδικασία ελέγχου.

ΔΗΛΩΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ

Καλωσορίζουμε την εισαγωγή των προτύπων αειφορίας στα κριτήρια ποιότητας στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κύπρου. Είναι αποδεδειγμένο ότι η αειφορία αποτελεί σημαντικό κομμάτι της επιχειρησιακής ανάπτυξης, αφού συμβάλλει στη μείωση του κόστους, στην αύξηση της αποδοτικότητας και στην προστασία των πόρων στους οποίους στηρίζεται η βιομηχανία. Επίσης συνεισφέρει στην αύξηση της απασχόλησης, στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη και στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η θέσπιση αυτών των ελάχιστων προτύπων ως υποχρεωτικά είναι το πρώτο βήμα για κάθε στόχο και αναμφίβολα τοποθετεί την Κύπρο στο χάρη ως προορισμό που θεωρεί την αειφορία ως ένα πολύ σημαντικό στοιχείο του τουριστικού προϊόντος.



Ο ΟΔΗΓΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ 3 ΜΕΡΗ:

ΜΕΡΟΣ 1^ο:

Πρακτικά μέτρα που πρέπει να ακολουθήσουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για ικανοποίησή των πέντε τομέων των προτύπων αειφόρου ανάπτυξης.

ΜΕΡΟΣ 2^ο:

Οδηγός για αξιολόγηση των πέντε τομέων προτύπων αειφόρου ανάπτυξης από τους Λειτουργούς Επιθεώρησης/ Διασφάλισης Ποιότητας του ΚΟΤ.

ΜΕΡΟΣ 3^ο:

Παράρτημα με χρήσιμες πηγές, πληροφορίες, παραδείγματα και πρακτικές ιδέες για την εφαρμογή των προτύπων αειφόρου ανάπτυξης.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΑΕΙΦΟΡΙΑ;

Οι αειφόρες δράσεις σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση βοηθούν στη διασφάλιση αποδοτικότητας, εξοικονόμησης κόστους, και δημιουργίας κινήτρων για το προσωπικό. Παράλληλα βελτιώνουν τον προορισμό και την αυθεντική τοπική εμπειρία που αναζητούν οι πελάτες, στοιχεία τα οποία συμβάλλουν στην ποιοτική αναβάθμιση και εμπλουτισμό της συνολικής εμπειρίας των περιηγητών που βιώνουν στο ξενοδοχείο σας.

Πέρα τούτου, έχει σημαντική συνεισφορά στο περιβάλλον και τους ανθρώπους της Κύπρου – δύο από τα σημαντικότερα στοιχεία που διαθέτει το νησί μας ως τουριστικός προορισμός. Αναμφισβήτητο η αειφόρος ανάπτυξη διαδραματίζει πρωτεύων ρόλο στη μελλοντική πορεία του τουρισμού στην χώρα μας.

Η ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ:

- Ακριβή – πολλές πρωτοβουλίες για αειφορία απαιτούν ελάχιστη ή καμία επένδυση. Παρόλα αυτά, εξοικονομούν κόστος για την επιχείρηση από την αρχή της εφαρμογής τους
- Πολύπλοκη – βασίζεται στην κοινή λογική και σε καλές πρακτικές επιχειρήσεων
- Ένα επιπρόσθετο βήμα που γίνεται συνήθως όταν οι συνθήκες είναι ευνοϊκές. Στην πραγματικότητα, σε εποχές οικονομικά δύσκολες, η εξοικονόμηση και η αποδοτικότητα που προσφέρει η αειφορία στην επιχείρηση σας την καθιστούν «αναγκαία».



«Μας αρέσει να συνεργαζόμαστε με ξενοδοχεία που προσφέρουν στην τοπική κοινωνία και που φροντίζουν το περιβάλλον, προσφέροντας στους επισκέπτες αυτό το επιπλέον – μια αυθεντική γεύση από την Κύπρο που την μεταφέρουν μαζί τους φεύγοντας για τη χώρα τους» Ian Chapman – Διευθυντής του Holiday Experience, TUI UK & Ireland



ΜΕΡΟΣ 1^ο ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΤΑ ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Οι πέντε τομείς ελάχιστων προτύπων αειφορίας περιλαμβάνονται πλέον στα ποιοτικά κριτήρια/ λειτουργικές προδιαγραφές του ΚΟΤ.

ΑΥΤΟΣ Ο ΟΔΗΓΟΣ ΕΧΕΙ ΣΤΟΧΟ:

- Να βοηθήσει στην κατανόηση των αειφόρων ποιοτικών κριτηρίων.
- Να παρουσιάσει πώς τα πρότυπα αυτά συνεισφέρουν στην εμπορική ανάπτυξη της επιχείρησής σας
- Να σας καθοδηγήσει στην ικανοποίηση των προτύπων μέσα από πρακτικά βήματα.

ΟΙ ΠΕΝΤΕ ΤΟΜΕΙΣ ΕΙΝΑΙ:

1. Η ενσωμάτωση της αειφορίας στο επιχειρηματικό σχέδιο
2. Το σύστημα υπολογισμού και περιορισμού των περιβαλλοντικών επιδράσεων
3. Η προστασία του ανθρώπινου κεφαλαίου
4. Η υποστήριξη της τοπικής κοινότητας
5. Η μετάδοση της αειφορίας στους πελάτες

Σε αυτό το σημείο του οδηγού, τα κριτήρια για καθένα από τα πέντε πρότυπα παρουσιάζονται πιο αναλυτικά.

ΑΚΟΛΟΥΘΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Το κάθε ξενοδοχείο στην Κύπρο βρίσκεται σε διαφορετικό στάδιο σε σχέση με την πορεία του προς την αειφορία. Το κάθε ξενοδοχείο έχει το μοναδικό του χαρακτήρα, στυλ, τοποθεσία και απευθύνεται σε διαφορετική αγορά. Αυτός ο οδηγός δεν έχει στόχο να εξισώσει όλα τα ξενοδοχεία της Κύπρου, αλλά να βοηθήσει το καθένα ξεχωριστά να καταστεί πιο αειφόρο στο δικό του τομέα.

Το κάθε μέρος παραθέτει διάφορες εισηγήσεις που μπορούν να εφαρμοστούν για την ικανοποίηση των κριτηρίων. Δεν είναι απαραίτητο να εφαρμοστούν όλες ταυτόχρονα. Μπορείτε να επιλέξετε ορισμένες εισηγήσεις για αρχή, και στη συνέχεια να προσθέσετε άλλες.

Στο τέλος του κάθε μέρους υπάρχει η λίστα ελέγχου που θα σας βοηθήσει να ελέγξετε κατά πόσο εφαρμόζετε ότι χρειάζεται για να ικανοποιήσετε το κάθε πρότυπο. Μπορείτε επίσης να ανατρέξετε στο μέρος που απευθύνεται στους Λειτουργούς Επιθεώρησης/ Διασφάλισης Ποιότητας του ΚΟΤ (σελ. 31) για να ενημερωθείτε για τα κριτήρια ελέγχου που θα ακολουθούνται κατά την αξιολόγηση του ξενοδοχείου σας σε σχέση με τα πρότυπα αειφορίας.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος}

ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος}. Η ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ;

- Το ξενοδοχείο έχει ως πολιτική του τη δέσμευση να μειώσει την επίδραση στο περιβάλλον και να υποστηρίζει κοινωνικά θέματα.
- Το ξενοδοχείο έχει αναπτύξει σχέδιο δράσης για την αειφόρο ανάπτυξη, το οποίο περιλαμβάνει στόχους και σκοπούς σε σχέση με τη μέτρηση της βελτίωσης της απόδοσης.
- Το ξενοδοχείο συμμετέχει σε τοπικές και κρατικές ομάδες που προωθούν την αειφόρο ανάπτυξη.
- Το ξενοδοχείο διαθέτει εκτελεστική επιτροπή που προωθεί την εφαρμογή του σχεδίου αειφορίας

ΓΙΑΤΙ ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

Αποτελεί μέρος της καλής διαχείρισης: η αειφορία παρέχει το πλαίσιο δημιουργίας ενός αυθεντικού, ποιοτικού προϊόντος με τον πιο οικονομικά αποδοτικό δυνατό τρόπο. Μια ξεκάθαρη πολιτική σας βοηθά να καταλάβετε από πού ξεκινάτε, να εντοπίσετε τους τομείς στους οποίους η επιχείρησή σας επιδρά, να σχεδιάσετε πώς να τους ελέγξετε, να αναπτύξετε τρόπους εφαρμογής των σχεδίων σας και να μετρήσετε τα αποτελέσματά τους.

Η αειφορία λειτουργεί όταν ενσωματώνεται στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησής σας – δεν είναι κάτι επιπλέον: Με τον ίδιο τρόπο που οι προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας αποτελούν μέρος της λειτουργίας της επιχείρησης.

Είναι αυτό που θέλουν οι πελάτες: Όλο και περισσότεροι τουρίστες θέλουν οι διακοπές τους να συνοδεύονται από υπευθυνότητα και «αυθεντικές» εμπειρίες. Η αειφορία αποτελεί μέρος του ποιοτικού προϊόντος: Η έρευνα της TUI το 2010 υπογραμμίζει ότι οι καταναλωτές εκτιμούν την αειφορία – 85% των ερωτηθέντων που διέμειναν σε ξενοδοχεία με πιστοποίηση “Travellife” έδωσαν ψηλότερες βαθμολογίες.

Η πίεση για αειφορία από τις αγορές αναμένεται να αυξηθεί: Όλο και περισσότεροι ταξιδιωτικοί πράκτορες επιλέγουν προμηθευτές που μπορούν να επιδείξουν καλή διαχείριση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών πτυχών των επιχειρήσεών τους. Στο μέλλον οι απαιτήσεις σε σχέση με την αειφορία αναμένεται να αποτελούν δεσμεύσεις που θα αναγράφονται σε συμβόλαια και θα αποτελούν το λόγο επιλογής ενός ξενοδοχείου για την αποστολή τουριστών.

Η συνεργασία βοηθά: Η εμπλοκή σε τοπικές και άλλες ομάδες που εργάζονται για τον αειφόρο τουρισμό μπορούν να προσφέρουν στην επιχείρησή σας μεγάλα οφέλη σε επίπεδο ανταλλαγής απόψεων και καλών πρακτικών, πόρων και εμπειριών.

Το προσωπικό σας είναι κλειδί: Η επιτυχία της αειφορίας απαιτεί προγραμματισμό, υποστήριξη, καλή διαχείριση και ενίσχυση από το προσωπικό σας. Η αειφορία λειτουργεί μόνο όταν υποστηρίζεται από όλους τους τομείς της επιχείρησης.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος}

ΠΩΣ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ;

- **Πρώτα, γράψτε την πολιτική αειφορίας σας και το σχέδιο δράσης σας.** Μπορείτε να ακολουθήσετε τα πέντε απλά βήματα περιγράφονται πιο κάτω. Εμπλέξτε μέλη του προσωπικού σας στη συγγραφή της πολιτικής, αφού αυτοί θα είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή της. Θα χρειαστείτε ένα γενικό επιχειρηματικό σχέδιο, καθώς και ένα πιο λεπτομερές πρόγραμμα ξεχωριστά για κάθε τμήμα του ξενοδοχείου σας.

Πολιτική	Ποιες είναι οι αξίες σας και τι θέλετε να πετύχετε; Γράψτε σε μερικές γραμμές την αποστολή σας: το είδος της επιχείρησης που θα θέλατε, το είδος της αειφορίας που οραματίζεστε και το λόγο που θα θέλατε να κάνετε αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρηση σας.
	Πού βρίσκεστε τώρα; Μια ανασκόπηση του πώς λειτουργείτε αυτή τη στιγμή και του πώς διαχειρίζεστε την επίδραση του ξενοδοχείου στο περιβάλλον και την τοπική κοινωνία. Σημειώστε αυτά που έχετε ήδη πετύχει και κατά πόσο αυτά πληρούν τα κριτήρια πράσινης και αειφόρου ανάπτυξης. Το να γνωρίζετε πού βρίσκεστε τώρα θα σας βοηθήσει να καταλάβετε ποια είναι τα επόμενα βήματα που πρέπει να κάνετε.
	Πού θέλετε να πάτε; Θέστε ξεκάθαρα το όραμα και τους στόχους σας σε σχέση με τις κύριες πτυχές της επιχείρησής σας: κυρίως σε θέματα καθαρισμού δωματίων, συντήρησης, κουζίνας, και της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Είναι απαραίτητο να εξηγήτε πώς σκοπεύετε να πετύχετε κάθε στόχο και να θέτετε ποσοτικά, μετρίσιμα κριτήρια για να μπορείτε να ελέγχετε το ποσοστό επιτυχίας σας. Για παράδειγμα, μπορείτε να αποφασίσετε να μειώσετε την κατανάλωση ενέργειας ή την ποσότητα απορριμμάτων σε μια συγκεκριμένη περίοδο (π.χ. κατά 10% μέχρι το 2015). Στη σελίδα 41 μπορείτε να δείτε ορισμένα πρακτικά παραδείγματα που θα σας βοηθήσουν να συντάξετε την πολιτική σας.
Σχέδιο Δράσης	Πώς θα φτάσετε το στόχο σας; Συντάξτε ένα σχέδιο δράσης για κάθε τμήμα του ξενοδοχείου σας, με μετρίσιμους στόχους και σκοπούς. Ορισμένοι από αυτούς μπορεί να επιτευχθούν βραχυπρόθεσμα και να επιδείξουν αποτελέσματα, άλλοι ίσως είναι πιο φιλόδοξοι, με μεσοπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα αποτελέσματα. Στην σελίδα Χ μπορείτε να ακολουθήσετε ένα απλό δείγμα που θα σας βοηθήσει στο ξεκίνημα.
	Τα καταφέραμε; Όπως ακριβώς κάνετε την ετήσια ανασκόπηση των οικονομικών σας, αξιολογήστε τους στόχους που θέσατε και τις πράξεις που κάνατε για να τους πετύχετε. Έπειτα, θέστε νέους στόχους για τον επόμενο χρόνο.



Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος}

■ Ομάδες και δίκτυα

Κυπριακός Σύνδεσμος Αειφόρου Τουρισμού: www.csti-cyprus.org Μέλη του είναι ξενοδοχεία, χώροι τουριστικού ενδιαφέροντος, τουριστικοί πράκτορες και αντιπρόσωποι, περιβαλλοντικοί οργανισμοί, παραγωγοί από χωριά, κοινότητες και σύνδεσμοι. Έχει στόχο να φέρει κοντά την τουριστική ζήτηση (τουριστικούς πράκτορες, εκπροσώπους) με την προσφορά τουριστικών πόρων (μικροπαραγωγοί σε χωριά και τις κοινότητες τους) για να αναπτυχθεί μια αειφόρος προσέγγιση στον τουρισμό της Κύπρου, που θα προσφέρει μια αξιόλογη εμπειρία στους τουρίστες, οικονομικά οφέλη στους πολίτες και που θα περιορίσει τις αρνητικές κοινωνικοοικονομικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις του τουρισμού.

Ίδρυμα Λαόνα: <http://www.conservation.org.cy/laona/laona.htm> Πρόκειται για ένα πρόγραμμα οικοτουρισμού στη δυτική Πάφο. Με την αναπαλαίωση παραδοσιακών κτηρίων και τη δημιουργία χώρων τουριστικού ενδιαφέροντος σε πέντε χωριά, προσφέρεται στους τουρίστες η ευκαιρία να εξερευνήσουν την φύση και τα παραδοσιακά χωριά της ενδοχώρας της Κύπρου.

Πτηνολογικός Σύνδεσμος Κύπρου: www.birdlifecyprus.org Έχει στόχο τη διατήρηση της βιωσιμότητας άγριων πουλιών, των βιότοπων τους και της ευρύτερης βιοποικιλότητας στην Κύπρο.

Τμήμα Δασών: www.moa.gov.cy/forest Έχει δημιουργήσει περισσότερα από 50 φυσικά μονοπάτια σε δάση της Κύπρου τα οποία περνούν από περιοχές φυσικής ομορφιάς και πολιτισμικού ενδιαφέροντος – ειδικά σχεδιασμένα για επισκέπτες όλων των ηλικιών.

Φίλοι της Γης - Κύπρος: <http://foecyprus.weebly.com> Εδρεύει στη Λεμεσό και έχει στόχο την ευαισθητοποίηση σε σχέση με τη σημασία της διατήρησης του φυσικού περιβάλλοντος και την κινητοποίηση για λύσεις σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα, προωθώντας αειφόρες λύσεις.

Κάτω Δρυς: <http://www.katodrys.org/english/index.shtm> Ένα μικρό χωριό, γνωστό για τα υφαντά και τα κεντήματα του. Η ομάδα της κοινότητας έχει προωθήσει φαγητά τοπικής παραγωγής και αναπαλαίωσε παραδοσιακά κτήρια το οποίο βοήθησε στην αύξηση του πληθυσμού και στην αναζωογόνηση της περιοχής. Ταυτόχρονα δημιουργήθηκε ένα ελκυστικό και ενδιαφέρον μέρος για τουριστικές επισκέψεις.

■ Ενθαρρύνετε το προσωπικό σας να εμπλακεί

Το κλειδί για να γίνει η αειφορία μέρος της επιχείρησής σας είναι το προσωπικό σας. Πώς αλλιώς θα εφαρμοστούν οι στόχοι σας

- 1 Αναθέστε την ευθύνη της εφαρμογής της πολιτικής και του σχεδίου σε **ένα από τα βασικά σας στελέχη**. Καλύτερα το άτομο αυτό να έχει σχετικά ψηλή θέση, να διαθέτει διοικητικά προσόντα και να δρα ως σύνδεσμος ανάμεσα στη διεύθυνση και το υπόλοιπο προσωπικό.
- 2 Δημιουργήστε μια **πράσινη ομάδα** / επιτροπή από μέλη του προσωπικού σας που θα επιβλέπει την εφαρμογή του σχεδίου και τη γενικότερη πρόοδο σε σχέση με τους περιβαλλοντικούς στόχους. Η ομάδα θα ελέγχει κατά πόσο βρίσκεστε στο σωστό δρόμο επίτευξης των στόχων σας και θα προβαίνει σε εισηγήσεις εάν υπάρχει απόκλιση από τους στόχους. Μπορείτε είτε να δημιουργήσετε μια καινούργια ομάδα, είτε να χρησιμοποιήσετε μια ήδη υπάρχουσα, όπως την επιτροπή υγείας και ασφάλειας.
- 3 Είναι καλό να υπάρχουν **εκπρόσωποι από κάθε τμήμα** του ξενοδοχείου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή των μέτρων αειφορίας στον τομέα τους και θα δίνουν αναφορά στη διεύθυνση του ξενοδοχείου και στην πράσινη ομάδα.
- 4 Αφιερώστε λίγο χρόνο για να διασφαλίσετε ότι όλα τα μέλη του προσωπικού καταλαβαίνουν την ανάγκη της αειφορίας και τα οφέλη που θα επιφέρει στους πελάτες και στην επιχείρηση. Πρέπει το προσωπικό να έχει κίνητρο για να εφαρμόσει τα μέτρα αειφορίας. Η αειφορία είναι καθαρά ομαδική δουλειά. Η εκπαίδευση είναι απαραίτητη έτσι ώστε τα μέλη του προσωπικού να γνωρίζουν το ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν, όποιος και να είναι αυτός. Στο 3ο μέρος μπορείτε να βρείτε περισσότερες λεπτομέρειες για την εκπαίδευση του προσωπικού σε σχέση με την αειφορία know the part they need to play, whatever their role. See section 3 for more detail about staff training in sustainability.

Δείτε τον πίνακα για το πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού στη σελίδα 47 για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εμπλοκή του προσωπικού στη διαδικασία αειφορίας.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος}

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Το ξενοδοχείο Atlantica Hotels & Resorts έχει αναπτύξει πολιτική αειφορίας και σχετικό σχέδιο δράσης, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους και σκοπούς. Η αποστολή του καταγράφεται ως εξής:

«Το Atlantica Hotels & Resorts δεσμεύεται να αναβαθμίζει συνεχώς τις υπηρεσίες του, να τηρεί τις νομικές του υποχρεώσεις, να προσφέρει ανώτερα επίπεδα ποιότητας στους πελάτες, να προσθέτει αξία στο όνομα του και να συνεισφέρει στις κοινότητες στις οποίες ζούμε και εργαζόμαστε δημιουργώντας αειφόρο ανάπτυξη».



Το σχέδιο δράσης στη συνέχεια προσθέτει περισσότερες λεπτομέρειες για τον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθούν οι στόχοι του ξενοδοχείου. Στο σχέδιο αειφόρου ανάπτυξης, ένας από τους στόχους είναι ο έλεγχος και η μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, καυσίμων, νερού, χημικών και απορριμμάτων. Έχουν τεθεί μετρίσιμοι στόχοι για καθένα από αυτά (ανά πελάτη ανά μέρα) καθώς επίσης και συγκεκριμένα βήματα που θα ακολουθηθούν για να επιτευχθούν οι στόχοι τους. Στην πορεία προς την αειφορία έχει εμπλακεί το προσωπικό, οι προμηθευτές και η τοπική κοινότητα.



«Γνωρίζουμε ότι η αειφορία είναι ζωτικής σημασίας για την επιχείρησή μας: για τη μείωση του κόστους και των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, αλλά και για την παροχή ανώτερης ποιότητας και εμπλουτισμένων εμπειριών στους πελάτες μας. Μέσα από το σχεδιασμό και τη δράση για αειφορία έχουμε ήδη μειώσει σημαντικά την επίδραση μας στο περιβάλλον και έχουμε σχεδιάσει τα βήματα μας για τους επόμενους 6 μήνες, ένα χρόνο, δύο χρόνια και τρία χρόνια, ώστε να μπορούμε να έχουμε στρατηγικό σχέδιο για πιο μακροπρόθεσμες μεταβολές και αποτελέσματα που σκοπεύουμε να πετύχουμε»

Robert Dias, Ανώτερος Μηχανικός, Aliathon Holiday Village

ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

- ✓ Έχετε καταγράψει την πολιτική αειφορίας σας;
- ✓ Έχετε αναπτύξει το σχέδιο δράσης αειφορίας και αρχίσατε να το εφαρμόζετε;
- ✓ Έχετε ενταχθεί σε μια από τις τοπικές ή εθνικές ομάδες που εργάζονται για αειφόρο τουρισμό;
- ✓ Έχετε δημιουργήσει την «πράσινη ομάδα» στο προσωπικό σας;

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}

ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ;

ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ:

- της κατανάλωσης νερού, ενέργειας και χημικών
- των εκπομπών αερίων
- της ποσότητας απορριμμάτων

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

Εξοικονόμηση κόστους και αύξηση αποδοτικότητας: Μετά τα κόστη μισθοδοσίας, τα ενεργειακά κόστη αποτελούν ίσως το μεγαλύτερο έξοδο. Η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, νερού και χημικών και η μείωση της παραγωγής απορριμμάτων, θα μειώσουν τα ποσά των λογαριασμών του ξενοδοχείου σας, εξοικονομώντας ένα σημαντικό κονδύλι σε μακροπρόθεσμο επίπεδο. Πέρα από το οικονομικό όφελος, υπάρχουν και άλλα λειτουργικά οφέλη: για παράδειγμα μέσα από τη μείωση και την καλύτερη διαχείριση των απορριμμάτων, με τη μείωση του χρόνου που αφιερώνεται από το προσωπικό στην παραλαβή προϊόντων, στη διαχείριση αποθεμάτων και στη διαχείριση απορριμμάτων, το προσωπικό μπορεί να επικεντρωθεί σε άλλα καθήκοντα.

Δεν χρειάζεται να είναι ακριβή ούτε πολύπλοκη: Μπορείτε να πετύχετε μεγάλες εξοικονομήσεις απλά αλλάζοντας τον τρόπο που χειρίζεστε κάποια πράγματα. Πολλές πρωτοβουλίες αποδίδουν αρκετά γρήγορα ενώ μακροπρόθεσμες επενδύσεις μείωσης της κατανάλωσης νερού και ενέργειας μπορούν να εξοικονομήσουν μέχρι και 20% στο κόστος.

Ωφελεί τον προορισμό και το φυσικό περιβάλλον: Μειώνει τη μόλυνση, τα σκουπίδια στις παραλίες και στη θάλασσα, αποτρέπει τη σπατάλη νερού και μειώνει την ποσότητα απορριμμάτων που καταλήγουν στα ΧΥΤΑ, που είναι σχεδόν πλήρη. Συνεπώς καθίσταται ο προορισμός πιο ελκυστικός για τους τουρίστες.

Οι τουρίστες θέλουν να γνωρίζουν ότι διαμένουν σε ένα ξενοδοχείο που είναι ευαίσθητο σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος: Όπως συμβαίνει με τους τομείς της ασφάλειας και υγείας, οι τουρίστες θέλουν να γνωρίζουν ότι κάποιος φροντίζει γι' αυτό. Το 70% των τουριστών πιστεύουν ότι οι εταιρίες πρέπει να δεσμεύονται για τη διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος (Ερευνα της Kelkoo (2010), TUI Travel 2010,

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Το Paloma Perissia (352 δωματίων, 5 αστέρια, all-inclusive, παραλιακό ξενοδοχείο στο Side της Τουρκίας) εφάρμοσε ένα πρόγραμμα βελτίωσης της αειφορίας για ένα χρόνο, το οποίο:

- Μείωσε τη κατανάλωση νερού κατά 24% ανά βράδυ ανά πελάτη (37,300μ3 το χρόνο – που ισοδυναμεί με την ετήσια ανάγκη νερού 145 υποστατικών στην Τουρκία).
- Μείωσε την κατανάλωση ενέργειας κατά 20% ανά βράδυ ανά πελάτη (741,000 kWh το χρόνο, που ισοδυναμεί με την ετήσια ανάγκη 110 υποστατικών στην Τουρκία).
- Μείωσε τα γενικά κόστη κατά €153,000 ετησίως (πέραν των €400 ανά δωμάτιο).

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}

ΠΩΣ ΤΟ ΠΕΤΥΧΑΙΝΕΤΕ;

Σύμφωνα με τα κριτήρια, οφείλετε να

1. μετρήσετε την κατανάλωση ενέργειας, νερού, χημικών και την παραγωγή απορριμμάτων και εκπομπών αερίων του ξενοδοχείου σας*
2. αναπτύξετε ένα σύστημα μείωσης αυτών των επιδράσεων – διασφαλίζοντας ότι το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί την ελάχιστη απαραίτητη ενέργεια, νερό, χημικά, και παράγει την ελάχιστη δυνατή ποσότητα απορριμμάτων.

* Στο πλαίσιο αυτού του προτύπου, με τον όρο «χημικά» εννοούνται χημικά προϊόντα όπως απορρυπαντικά, καθαριστικά, κλπ, τα οποία μπορούν να μετρηθούν καταγράφοντας τις μηνιαίες ποσότητες που χρησιμοποιούνται. Οι «εκπομπές αερίων» αναφέρονται μόνο στα αέρια από τις εξατμίσεις των γεννητριών του ξενοδοχείου. Αυτές οι ποσότητες μπορούν να υπολογιστούν ελέγχοντας τη χρήση καυσίμων και υγραερίου.

ΒΗΜΑ 1^ο: ΜΕΤΡΗΣΤΕ

Είναι πολύ σημαντικό να υπολογίσετε πόσο νερό, ενέργεια και χημικά καταναλώνει αυτή τη στιγμή η επιχείρησή σας και πόσα απορρίμματα και διοξείδιο του άνθρακα παράγει. Αυτό θα σας βοηθήσει:

- να κατανοήσετε τη θέση στην οποία βρίσκεστε για να μπορέσετε να θέσετε στόχους μείωσης, να καταλάβετε τις τάσεις που υπάρχουν (ενδεχόμενα εποχιακές) και τις ανωμαλίες (όπως μια ξαφνική αύξηση στην κατανάλωση νερού λόγω διαρροής)
- να μετράτε την κατανάλωση σας σε τακτική βάση (ιδανικά κάθε μήνα))
- να παρακολουθείτε την πρόοδο που κάνετε και να αποφασίσετε κατά πόσο επιβάλλεται να κάνετε κάτι διαφορετικά
- να υπολογίσετε την εξοικονόμηση και το μελλοντικό όφελος από την επένδυση που έχετε κάνει.



ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ:

Το **Nissi Beach Hotel**, στην **Αγία Νάπα** έχει εφαρμόσει διάφορες περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες που οδήγησαν σε σημαντική εξοικονόμηση πόρων καθώς και αναγνώριση της προσπάθειας του με το χρυσό μετάλλιο της Travelife. Τοποθετήθηκαν συσκευές εξοικονόμησης νερού σε όλα τα δωμάτια, σε ντους και τουαλέτες. Ζητήθηκε από τους πελάτες εάν το επιθυμούν να ξαναχρησιμοποιούν τις πετσέτες ενώ ενημερώνονται για την πολιτική αλλαγής των κλινωσκεπασμάτων. Για την άρδευση των κήπων χρησιμοποιείται ανακυκλωμένο νερό. Ως αποτέλεσμα, η κατανάλωση νερού μειώθηκε εντυπωσιακά, κατά 20%

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}

ΠΩΣ ΝΑ ΜΕΤΡΗΣΕΤΕ:

Πόρος	Πώς να μετρήσετε	
Κατανάλωση νερού	Στο τέλος κάθε μήνα, ελέγξτε το μετρητή νερού ή το λογαριασμό και καταγράψτε το σύνολο της κατανάλωσης νερού σε λίτρα.	Για κάθε πόρο, διαιρέστε τη μηνιαία συνολική κατανάλωση με τον αριθμό των συνολικών διανυκτερεύσεων του ίδιου μήνα Αυτό θα σας δώσει ένα αριθμό ανά πελάτη ανά βράδυ ως ακολούθως: Νερό: Λίτρα ανά πελάτη ανά βράδυ. Ενέργεια: kWh ανά πελάτη ανά βράδυ. Χημικά προϊόντα: λίτρα ανά πελάτη ανά βράδυ. Εκπομπές αερίων: λίτρα καυσίμων / κιλά υγραερίου ανά πελάτη ανά βράδυ. Απορρίμματα: κιλά ανά πελάτη ανά βράδυ.
Κατανάλωση ενέργειας	Στο τέλος κάθε μήνα, ελέγξτε τους μετρητές ηλεκτρισμού ή τους λογαριασμούς και καταγράψτε τη συνολική κατανάλωση ενέργειας σε κιλοβατώρες (kWh).	
Χρήση χημικών προϊόντων	Καταγράψτε τις μηνιαίες αγορές χημικών προϊόντων (απορρυπαντικών, καθαριστικών προϊόντων, κλπ) σε λίτρα.	
Εκπομπές αερίων	Καταγράψτε τις ποσότητες καυσίμων και υγραερίου που αγοράζετε κάθε μήνα.	
Παραγωγή απορριμμάτων	Στο πρώτο στάδιο της πρωτοβουλίας σας για την αειφορία, καταγράψτε τις κατηγορίες απορριμμάτων που παράγει το ξενοδοχείο σας, π.χ. γυαλί, χαρτί και χαρτόνι, τενεκεδάκια, φαγητά και άλλα απορρίμματα. Για περίοδο επτά ημερών ζυγίζετε όλα τα απορρίμματα σε κιλά, και εάν είναι δυνατό, ζυγίζετε κάθε κατηγορία απορριμμάτων ξεχωριστά. Πολλαπλασιάστε το μέσο όρο ημερήσιας παραγωγής απορριμμάτων με τον αριθμό ημερών του μήνα.	

Γιατί μετρούμε «ανά πελάτη ανά βράδυ»; Το περιβάλλον δεν βλάπτεται από την αποτελεσματική χρήση νερού ή ενέργειας, αλλά από τη συνολική χρήση. Εν τούτοις, ο αριθμός των πελατών αναμφίβολα επηρεάζει την ποσότητα ενέργειας και νερού που χρησιμοποιείτε και την ποσότητα απορριμμάτων που παράγετε. Διαιρώντας την κατανάλωση νερού, ηλεκτρισμού ή την παραγωγή απορριμμάτων, κλπ με τον αριθμό των διανυκτερεύσεων στον ίδιο μήνα, το αποτέλεσμα σας βοηθά να αντιληφθείτε και να συγκρίνετε τις διαφορές ανάμεσα στους μήνες, για να μπορέσετε να θέσετε εφικτούς στόχους. Για παράδειγμα, 100.000 λίτρα νερού δια 200 διανυκτερεύσεις ισοδυναμεί με 500 λίτρα ανά πελάτη ανά βράδυ.

Διαχωρίστε τους διάφορους τομείς κατανάλωσης: Εάν το ξενοδοχείο σας διαθέτει υπο-μετρητές, τόσο το καλύτερο. Χρησιμοποιείτε τους για να μετρήσετε την κατανάλωση νερού και ενέργειας σε διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου για να διαπιστώσετε κατά πόσο κάποιοι τομείς καταναλώνουν μεγαλύτερες ποσότητες. Με παρόμοιο τρόπο, η συλλογή απορριμμάτων σε χρωματιστά σακούλια, διαφορετικά για κάθε τμήμα, όπως μαγειρείο, κήποι, δωμάτια, κλπ, ή ανά κατηγορία απορριμμάτων (πλαστικά, χαρτί, γυαλί, τενεκεδάκια, φαγητά, γενικά απόβλητα, κλπ) θα σας βοηθήσει να παρακολουθείτε τις ποσότητες απορριμμάτων που παράγει το ξενοδοχείο ανά κατηγορία και ανά τμήμα. Με αυτό τον τρόπο θα μπορείτε να αποφασίσετε από πού να αρχίσετε.

Θέστε στόχους για ποσοστά μειώσεων στους πιο πάνω τομείς, μόλις αρχίσετε να μετράτε. Οι στόχοι πρέπει να είναι ρεαλιστικοί αλλά και περιοριστικοί – δεν υπάρχει λόγος να θέτετε στόχους τους οποίους μπορείτε να φτάσετε χωρίς ιδιαίτερη προσπάθεια.

ΒΗΜΑ 2^ο – ΜΕΙΩΣΤΕ:

Υπάρχει πληθώρα μέτρων που μπορούν να ληφθούν στο ξενοδοχείο σας για να μειωθούν οι επιπτώσεις του στο

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Jetwing Vil Uyana, Sigiriya, Sri Lanka

Μια μόνο απλή αλλαγή - το στέγνωμα των σεντονιών στον ήλιο αντί στο στεγνωτήριο – εξοικονόμησε πέραν των €1500 σε 9 μήνες.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}

περιβάλλον. Το πιο σημαντικό είναι να μην αγχωθείτε για τα όσα δεν έχετε κάνει στο παρελθόν ή για τα όσα δεν μπορείτε ακόμα να κάνετε. Αντί αυτού, μπορείτε απλά να κάνετε μια αρχή – είτε βρίσκεστε στην αρχή είτε σε πιο προχωρημένο στάδιο στην πορεία προς την αειφορία. Στις σελίδες 43-46 μπορείτε να δείτε κάποιες εισηγήσεις που απαιτούν χαμηλό ή μηδαμινό κόστος. Ακόμα και απλές πράξεις μπορούν να επιφέρουν μεγάλες εξοικονομήσεις στο σύνολο. Εάν έχετε ήδη προβεί σε κάποιες από αυτές τις πράξεις, στη σελίδα 39 μπορείτε να βρείτε χρήσιμες πηγές για περαιτέρω πληροφορίες για πιο μακροπρόθεσμα μέτρα.

- **Αναπτύξτε ένα σχέδιο** για να αντιμετωπίσετε κάθε μια από τις επιδράσεις της επιχείρησής σας και θέστε συγκεκριμένα μέτρα που θα λάβετε για να μειώσετε την παραγωγή:

- Ενέργειας
- Νερού
- Απορριμμάτων
- Χημικών προϊόντων
- Εκπομπών αερίων

- **Εκπαιδεύστε το προσωπικό σας** ώστε να κατανοήσει τις νέες διαδικασίες και τα ατομικά καθήκοντα: Δείτε το μέρος 3 που ακολουθεί.

- **Οι πελάτες** διαδραματίζουν ένα εξίσου σημαντικό ρόλο. Επικοινωνήστε μαζί τους, ώστε να τους μεταφέρετε τις πρωτοβουλίες και τους στόχους σας, καθώς και κάποιους απλούς αλλά συγκεκριμένους τρόπους με τους οποίους μπορούν να συμβάλουν στην προσπάθειά σας. Περισσότερες πληροφορίες για την επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με την αειφορία θα βρείτε στο μέρος 5.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Στο Aliathon Holiday Village η κατανάλωση ενέργειας ανά πελάτη ανά βράδυ μειώθηκε 9% με τους εξής τρόπους:

- Χρησιμοποιήθηκαν λάμπες ενεργειακής απόδοσης σε περισσότερους από 95% των χώρων κοινής χρήσης, σε δωμάτια, χώρους προσωπικού, δρόμους, κλπ.
- Μειώθηκε ο βαθμός φωταγώγησης κατά τη διάρκεια της νύχτας.
- Χρησιμοποιήθηκαν φυσικοί τρόποι αερισμού σε χώρους της υποδοχής, σε εστιατόρια, καφέ και σε άλλους κοινούς χώρους, αντί για κλιματιστικά, όταν οι κλιματολογικές συνθήκες το επέτρεπαν.
- Εισήχθη το σύστημα της κάρτας δωματίου για να αποφεύγεται η χρήση ενέργειας όταν οι πελάτες απουσιάζουν από το δωμάτιο.
- Εφαρμόστηκαν μαγνητικοί διακόπτες στις μπαλκονόπορτες και στα παράθυρα που διακόπτουν τη λειτουργία του κλιματισμού όταν ανοίγουν, καθώς και αισθητήρες για άναμμα φώτων σε χώρους χαμηλότερης χρήσης όπως δημόσιες τουαλέτες.
- Χρησιμοποιήθηκε η ηλιακή ενέργεια για την παροχή ζεστού νερού (που παρείχε το 70% του απαιτούμενου ζεστού νερού) και γεωθερμική ενέργεια για κλιματισμό και ζεστό νερό.
- Τοποθετήθηκε αποτελεσματική μόνωση και διπλά τζάμια.
- Αγοράστηκαν μονάδες φωτοβολταϊκών για τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Το Ascos Beach Hotel, στην Πάφο συμμετείχε σε ένα παγκύπριο πρόγραμμα για τη μείωση πλαστικών απορριμμάτων το 2010.

- Μερικές απλές αλλαγές: το ξενοδοχείο αγόρασε 3000 πλαστικά ποτήρια αντοχής (συνολικού κόστους €867) και σταμάτησαν να τοποθετούν πλαστικά σακούλια στους καλάθους αχρήστων των δωματίων, παρά μόνο στις τουαλέτες. Το εμφιαλωμένο νερό αντικαταστάθηκε με πόσιμο νερό σε καράφες, ενώ καλαμάκια παρέχονταν μόνο εφόσον το ζητούσε ο πελάτης.
- Έφεραν τεράστια αποτελέσματα: Πετάχτηκαν 100,000 λιγότερα πλαστικά ποτήρια σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο – εξοικονομώντας σχεδόν €2000, που σημαίνει ότι η επένδυση αποσβέθηκε σε λίγους μόνο μήνες. Το ξενοδοχείο αγόρασε 50% λιγότερα σακούλια καλάθων, εξοικονομώντας πάνω από €300. Το ξενοδοχείο μείωσε κατά πολύ τον αριθμό των πλαστικών αντικειμένων που χρησιμοποιούσε (και στη συνέχεια πετούσε) κατά 68% - επιφέροντας σημαντικές εξοικονομήσεις.
- Και οι πελάτες ήταν ευχαριστημένοι: Μια έρευνα άνω των 100 πελατών έδειξε ότι κανείς δεν πίστευε ότι το πρόγραμμα είχε αρνητική επίδραση στην εμπειρία της διαμονής τους.



«Η συμμετοχή μας στο πρόγραμμα για τη μείωση της χρήσης πλαστικού ωφέλησε το Ascos Beach Hotel. Εφαρμόσαμε πολύ απλά και φτηνά μέτρα και εξοικονομήσαμε χρήματα, μειώσαμε τα απορρίμματα και ενδυναμώσαμε την εμπειρία των πελατών μας στο ξενοδοχείο. Το προσωπικό μας απέκτησε κίνητρα και στους πελάτες αρέσει πολύ αυτό που κάνουμε, κάτι που μας ευχαριστεί ιδιαίτερα. Μετά από αυτό το πρόγραμμα αρχίσαμε να σκεφτόμαστε και άλλες πράσινες πρωτοβουλίες που θα μπορούσαν να ακολουθήσουν. Τώρα που αρχίσαμε αυτή τη διαδικασία θέλουμε να συνεχίσουμε αφού βλέπουμε ότι η πράσινη πρωτοβουλία δεν προστατεύει μόνο το περιβάλλον, αλλά ωφελεί και την επιχείρηση»

Χρύσανθος Μονιάτης, Διευθυντής Ξενοδοχείου

ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

- ✓ **Μετράτε την κατανάλωση ενέργειας, νερού και χημικών, την ποσότητα απορριμμάτων και εκπομπών αερίων του ξενοδοχείου σας;**
- ✓ **Είστε σε θέση να δείξετε ότι διαθέτετε σύστημα πρακτικών βημάτων για τη μείωση του καθενός από τα πιο πάνω;**

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος}

ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος} . Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ;

ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΟΦΕΙΛΕΙ:

- Να παρέχει συνεχή εκπαίδευση στο προσωπικό σε θέματα αειφορίας.
- Να διαχωρίζει και να ξεκαθαρίζει τους ρόλους και τις ευθύνες σε κάθε μέλος του προσωπικού.
- Να ενθαρρύνει το προσωπικό να εμπλέκεται ενεργά στη διαχείριση της αειφορίας.

ΓΙΑΤΙ ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- **Η προσφορά δυνατοτήτων απασχόλησης** αποτελεί τεράστια θετικό αντίκτυπο για τον κόσμο που διαμένει στη γύρω περιοχή. Έχει επίσης θετικότερα αποτελέσματα για την επιχείρηση: όσο καλύτερη φήμη έχετε ως εργοδότης, τόσο περισσότεροι και ικανότεροι άνθρωποι θα θέλουν να εργαστούν για σας.
- **Εργοδότηση και διατήρηση των καλύτερων υπαλλήλων.** Τα κόστη μισθοδοσίας ίσως αποτελούν το μεγαλύτερο έξοδο στο ξενοδοχείο σας, ενώ στην ξενοδοχειακή βιομηχανία η προσωρινότητα του προσωπικού είναι ψηλή. Κάντε το προσωπικό σας να νιώσει περήφανο για τις αξίες αειφορίας σας και τα επιτεύγματα σας. Έτσι αυξάνετε τις πιθανότητες να παραμένουν οι υπάλληλοί σας στις θέσεις εργασίας τους. Η μονιμότητα των υπαλλήλων σας επιδρά θετικά στη φήμη της επιχείρησής σας, μειώνει τα κόστη και το χρόνο πρόσληψης και εκπαίδευσης προσωπικού και αυξάνει την παραγωγικότητα.
- **Το προσωπικό σας είναι το κλειδί της επιτυχίας του προγράμματος αειφορίας:** Όπως ακριβώς στηρίζετε στο προσωπικό σας για να τηρούνται τα πρότυπα ποιότητας, υγείας και ασφάλειας, με τον ίδιο τρόπο, δεν μπορείτε να πετύχετε τους στόχους αειφορίας σας χωρίς τη βοήθεια και υποστήριξη από ολόκληρο το προσωπικό σας. Συνεπώς πρέπει να κατανοήσουν το ρόλο τους και να εκπαιδευτούν ώστε να μπορούν να δρουν σωστά και αποτελεσματικά.
- **Βοηθά στο ηθικό του προσωπικού:** Η εκτίμηση της εργασίας, η συνεχής εκπαίδευση και η αίσθηση ότι κάνεις τη διαφορά είναι η συνταγή της ικανοποίησης από τη δουλειά και της υψηλής αποδοτικότητας. Η ουσιαστική εμπλοκή των υπαλλήλων σας στο πρόγραμμα αειφορίας δημιουργεί ένα θετικό κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον και κτίζει φήμη ικανοποιημένων και αφοσιωμένων υπαλλήλων.
- **Η αειφορία προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στον πελάτη:** Το καλά εκπαιδευμένο προσωπικό που εμπλέκεται, ανταμείβεται και έχει κίνητρα για τις δράσεις αειφορίας του ξενοδοχείου αποτελεί τον καλύτερο πρεσβευτή του ξενοδοχείου σας, αφού παρέχει πολύτιμες πληροφορίες στους πελάτες για την τοπική κουλτούρα και τα ήθη, για μέρη που μπορούν να επισκεφτούν, μεταφέρει τον ενθουσιασμό του στους πελάτες δημιουργώντας μια θετική ανεξίτηλη εντύπωση.



Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος}

ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΤΟ ΠΕΤΥΧΕΤΕ;

- **Το να φροντίζετε το προσωπικό σας** είναι μέρος της νομικής και κοινωνικής σας ευθύνης ως εργοδότης. Εν τούτοις, εάν κάνετε ένα βήμα πέρα από τις ελάχιστες νομικές σας υποχρεώσεις, δημιουργείτε ένα περιβάλλον όπου οι άνθρωποι θέλουν πραγματικά να δουλέψουν σε μόνιμη βάση. Για παράδειγμα:
 - Παρέχετε επίσημα γραπτά και υπογεγραμμένα συμβόλαια εργοδότησης για κάθε υπάλληλο.
 - Καταβάλλετε ικανοποιητικούς μισθούς, που να συμφωνούν ή να υπερβαίνουν τους σχετικούς μισθούς της αγοράς, μαζί με ωφελήματα υγείας και πρόνοιας.
 - Εφαρμόζετε λογικές ώρες εργασίας, ανάπαυσης και άδειας, και αποζημιώνετε το προσωπικό σας για τυχόν υπερωρίες, είτε με χρήματα είτε με άδεια.
 - Προσφέρετε συμβατικές παροχές π.χ. ευέλικτο ωράριο, καταμερισμό εργασίας, συνταξιοδοτικά προγράμματα, ασφάλεια υγείας.
 - Προσφέρετε ετήσια συμβόλαια για να ενθαρρύνετε το εποχιακό σας προσωπικό να επιστρέφει κάθε χρόνο.
 - Προσλαμβάνετε και εκπαιδεύετε ντόπιους ανειδίκευτους και ημειδίκευμένους εργάτες, προσφέροντας τους ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης σε πιο εξειδικευμένες θέσεις με υψηλότερες απολαβές.
 - Παρέχετε άλλα πιο ανεπίσημα οφέλη: π.χ. δωρεάν πλυντήριο, γεύματα, μεταφορά, χρήση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου όπου είναι δυνατό, όπως για παράδειγμα διοργάνωση ημερών για το προσωπικό και τις οικογένειες τους στο τέλος της σεζόν, ευκαιρίες να αναπτύξουν νέες δεξιότητες, π.χ. προγράμματα εκμάθησης γλωσσών, προγράμματα επίβλεψης και εκπαίδευσης νέου προσωπικού από παλαιότερους.
 - Μιλήστε με το προσωπικό σας που φεύγει για να αντιμετωπίσετε τυχόν προβλήματα και να κάνετε τις απαιτούμενες αλλαγές.



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος}

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ, ΕΜΠΛΕΞΤΕ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΤΕ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΑΚΟΜΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ

- 1. Επικοινωνήστε μαζί τους.** Ενημερώστε τους για τους στόχους σας σαν επιχείρηση, τη σημασία τους και πώς μπορούν να βοηθήσουν.
- 2. Εμπλέξτε τους** στη λήψη αποφάσεων σε σχέση με την αειφορία από την αρχή, και θέστε μαζί ρεαλιστικούς στόχους – εάν συμμετέχουν στη διαδικασία αυτή είναι πιθανότερο να έχουν τα κίνητρα να προσπαθήσουν να πετύχουν τους στόχους σας. Εντοπίστε τους υπαλλήλους με το μεγαλύτερο ενθουσιασμό για την αειφορία και ανακαλύψτε τα ενδιαφέροντά τους. Μπορείτε να μοιράσετε σύντομα ερωτηματολόγια ή να οργανώσετε μια συνάντηση όπου το προσωπικό μπορεί να μάθει περισσότερα για το πρόγραμμα και να ενδιαφερθεί να συμμετέχει εθελοντικά, π.χ. ως μέλος της πράσινης ομάδας του ξενοδοχείου.
- 3. Εκπαιδεύστε τους** για να εκτιμήσουν και να κατανοήσουν την προσπάθεια που καταβάλλει το ξενοδοχείο για να καταστεί πιο αειφόρο και γιατί αυτό είναι σημαντικό. Ενσωματώστε την αειφορία σε καθημερινούς ρόλους και καθήκοντα, τονίζοντας στο προσωπικό σας ότι δεν τους ζητάτε να κάνουν περισσότερα – αλλά να κάνουν κάποια πράγματα διαφορετικά. Μπορούν να εξοικονομηθούν αρκετά χρήματα χωρίς καμία οικονομική επένδυση, αλλά απλά αλλάζοντας κάποιες διαδικασίες και κάποιες συμπεριφορές. Το προσωπικό πρέπει να εκπαιδευτεί για να αλλάξει κάποιες καθημερινές διαδικασίες ενώ πρέπει να υπενθυμίζεται ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα αναβαθμιστούν και σε καμία περίπτωση δεν θα μειωθεί η ποιότητα τους. Τα πρότυπα υψηλής ποιότητας μπορούν να ικανοποιούνται με μια πιο υπεύθυνη χρήση ενέργειας και νερού.
 - Περιλάβετε θέματα αειφορίας στην εκπαίδευση νέου προσωπικού, στα σεμινάρια του υφιστάμενου προσωπικού και στα εγχειρίδια για το προσωπικό σας
 - Χρησιμοποιείτε εργαλεία όπως το κουίζ του Travel Foundation 'Make Travel Greener' για να κάνετε την εκπαίδευση πιο ενδιαφέρουσα και διαδραστική.
 - Τοποθετήστε πινακίδες και αφίσες στους χώρους του προσωπικού που να τους υπενθυμίζουν καλές πρακτικές και συνήθειες, όπως να σβήνουν τα φώτα και τον ηλεκτρικό εξοπλισμό και να αποφεύγουν τη σπατάλη νερού.
 - Εισάγετε τις αλλαγές σταδιακά για να διευκολύνετε το προσωπικό να προσαρμοστεί και να θυμάται όλα όσα πρέπει να κάνει. Μπορείτε να εισάγετε τις αλλαγές μια-μια. Για παράδειγμα, μπορείτε να επικεντρώνεστε σε ένα νέο τομέα κάθε μήνα, αρχίζοντας με την ενέργεια, έπειτα με το νερό, μετά με τα απορρίμματα. Δώστε χρόνο στο προσωπικό σας να προσαρμοστεί σε κάθε αλλαγή και να νιώσει αυτοπεποίθηση όσον αφορά την εφαρμογή της κάθε διαδικασίας, πριν προχωρήσετε στην επόμενη φάση. Δείτε το πλάνο εκπαίδευσης στη σελίδα 47.
 - Ελέγξτε ότι οι διαδικασίες ακολουθούνται κανονικά και εάν αυτό δεν γίνεται, ερευνήστε τις αιτίες. Ίσως χρειάζεται επιπλέον εκπαίδευση.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ALIATHON HOLIDAY VILLAGE

Το Aliathon έχει μειώσει σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας και νερού χάρη στην προσεκτική εκπαίδευση του προσωπικού σε κάθε τομέα λειτουργιών του ξενοδοχείου σε συγκεκριμένες διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται ως μέρος της ευρύτερης περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας – από πώς να διαχωρίζονται τα ανακυκλώσιμα απορρίμματα, μέχρι συγκεκριμένες πράξεις και καθήκοντα για εξοικονόμηση ενέργειας και νερού. Ο κάθε ένας έχει το δικό του ρόλο και γνωρίζει τι πρέπει να κάνει για να επιτευχθεί ο σκοπός της αειφορίας.



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος}

4. **Εμπλέξετε το προσωπικό στις πρωτοβουλίες** – για παράδειγμα με τη συμμετοχή τους σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες του ξενοδοχείου, όπως εκμάθηση γλωσσών, διηγήσεις και επιδείξεις χειροτεχνίας.
5. **Κρατήστε το προσωπικό σας ενήμερο για την πρόοδο** – δημοσιεύετε τα αποτελέσματα της πορείας σας προς την αειφορία αναρτώντας πληροφορίες σε αφίσες ή στον πίνακα ανακοινώσεων και στις συναντήσεις του προσωπικού.
6. **Ζητήστε και ακούστε την ανατροφοδότηση τους** μέσα από κουτιά εισηγήσεων, διαγωνισμούς και άμεση ανατροφοδότηση στους διευθυντές. Ακούστε τις εισηγήσεις τους και εφαρμόστε τις όπου μπορούν να επιφέρουν περεταίρω βελτίωση.
7. **Μοιραστείτε τα οφέλη** – ανταμείψτε το προσωπικό σας για την εξοικονόμηση την οποία σας βοήθησαν να πετύχετε και δώστε τους κίνητρα για να προσπαθήσουν για μεγαλύτερες εξοικονομήσεις. Για παράδειγμα, μπορείτε να:
 - Προσφέρετε οικονομικά κίνητρα στους υπαλλήλους που έχουν καθοριστικό ρόλο στην αειφορία.
 - Βραβεύστε την «ομάδα του μήνα» ή δώστε το «αστέρι αειφορίας» αναγνωρίζοντας και ανταμείβοντας την προσωπική προσπάθεια, τις καλύτερες ιδέες, τη μεγαλύτερη εξοικονόμηση, κλπ με βραβεία όπως δώρα, σοκολατάκια ή γεύμα στο εστιατόριο του ξενοδοχείου.
 - Δωρίστε ένα μέρος από τις μηνιαίες σας εξοικονομήσεις σε μια τοπική ή μια φιλανθρωπική οργάνωση που θα επιλέξει το προσωπικό σας.
 - Διοργανώστε πάρτι για το προσωπικό σας με τοπικό φαγητό, ποτά και διασκέδαση (δείτε το 4ο μέρος στη σελίδα 21) για να γευτεί και το προσωπικό σας τη διαφορά που προσφέρει η αειφορία.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: : EL DORADO SEASIDE SUITES, ΜΕΞΙΚΟ.

Το El Dorado τοποθετεί το προσωπικό στην καρδιά του προγράμματος αειφορίας, στοχεύοντας στην **«ευημερία και ανάπτυξη των υπαλλήλων και των οικογενειών τους»**

Μέσω του προγράμματος «Ανακύκλωση με σύνεση», τα μέλη του προσωπικού φέρνουν αντικείμενα για ανακύκλωση από σπίτι, τα οποία συλλέγονται και πωλούνται. Με τα χρήματα που μαζεύονται χρηματοδοτείται ένα πρόγραμμα κοινωνικής ανάπτυξης, τις δραστηριότητες του οποίου αποφασίζει το ίδιο το προσωπικό. Οι πρωτοβουλίες κοινωνικής υποστήριξης εστιάζονται στο προσωπικό, στις οικογένειες και στις κοινότητες όπου ζουν.

Το κάθε μέλος του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες φέρει ένα διακριτικό αειφορίας, που σχετίζεται με ένα από τα 12 προγράμματα αειφορίας του ξενοδοχείου. Οι υπάλληλοι είναι εκπαιδευμένοι να εξηγούν τις πρωτοβουλίες αειφορίας του ξενοδοχείου στους πελάτες και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν και αυτοί να συμβάλουν..



ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

- ✓ **Παρέχετε τακτικές εκπαιδεύσεις αειφορίας στο προσωπικό σας;**
- ✓ **Το προσωπικό σας είναι ενήμερο για τους ρόλους και τα καθήκοντα του σε σχέση με την αειφορία;**
- ✓ **Το προσωπικό σας εμπλέκεται ενεργά στη διαχείριση της αειφορίας**

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος}

ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος}. Η ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ;

ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΓΟΡΑΖΕΙ ΤΟΠΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΠΟΥ ΑΥΤΟ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟ, Π.Χ.

- Κρασιά και ποτά
- Φαγητά (και οργανικά φαγητά)
- Έπιπλα και διακοσμητικά είδη (που να αναδεικνύουν τον τοπικό χαρακτήρα)
- Τεχνικές υπηρεσίες από τοπικές επιχειρήσεις

ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΕΜΠΛΕΚΟΥΝ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΟΠΟΥ ΑΥΤΟ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟ, Π.Χ.

- Δραστηριότητες με τοπικό φαγητό και τοπικά προϊόντα
- Τοπικούς μουσικούς

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΞΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΚΑΘΑΡΟΣ ΚΑΙ ΣΕ ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΩΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΤΟΠΙΚΕΣ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΩΦΕΛΕΙΑ ΤΩΝ ΦΡΕΣΚΩΝ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΦΑΓΗΤΩΝ

Στο Μεξικό, στο Sensatori resort της Cancun σερβίρεται «μαρμελάδα της ζούγκλας», την οποία φτιάχνει μια ομάδα από γυναίκες Μάγια. Αυτή η μαρμελάδα χαρίζει στους πελάτες μια πραγματική γεύση του Μεξικού, αλλά και οι μάγειρες μετά χαράς προσθέτουν στο μενού τοπικά προϊόντα αυτού του είδους. Κατ' επέκταση, και η τοπική κοινότητα επωφελείται οικονομικά από τον τουρισμό.

Σύμφωνα με μια έρευνα ανάμεσα στους πελάτες, η πλειοψηφία των πελατών προτιμά να τρώει «μαρμελάδα της ζούγκλας» αντί εισαγόμενα προϊόντα, ενώ ένας πελάτης αναφέρει χαρακτηριστικά: «μια μοναδική πινελιά που προσέθεσε χαρακτήρα στις διακοπές μας, ευχαριστούμε!»



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος}

ΓΙΑΤΙ ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- **Είναι αυτό που θέλουν οι πελάτες:** όλο και περισσότεροι, οι πελάτες αναζητούν μια αυθεντική τοπική εμπειρία. Μια πρόσφατη έρευνα της Thomas Cook έδειξε ότι 93% των πελατών «απολαμβάνουν την εμπειρία της τοπικής κουλτούρας και τοπικά μέρη ενδιαφέροντος» και 83% «αρέσκονται να βρίσκουν τοπικά εστιατόρια και να γεύονται την τοπική κουζίνα». Στην χώρα τους οι πελάτες αγοράζουν τοπικά και εποχιακά προϊόντα, συνεπώς αντιλαμβάνονται τα οφέλη. Οι πελάτες του ξενοδοχείου σας θέλουν να εμπλακούν στα ήθη, στην κουλτούρα και στην κουζίνα της Κύπρου και να αισθανθούν ότι συνεισφέρουν στην οικονομία του τόπου. Εάν προμηθεύσετε τοπικά προϊόντα, τους βοηθάτε να το επιτύχουν, να το απολαύσουν και να έχουν και αξέχαστες θετικές αναμνήσεις και εμπειρίες από την διαμονή τους στο ξενοδοχείο σας.
- **Ποιότητα προϊόντων:** Τα τοπικά προϊόντα μπορούν να είναι πιο φρέσκα και εύγευστα, με χαμηλότερα κόστη μεταφοράς και μειωμένες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα. Η ποιότητα, οι ελκυστικές τοπικές χειροτεχνίες, έργα τέχνης και έπιπλα μπορούν να κάνουν το ξενοδοχείο σας να ξεχωρίζει και να δημιουργεί στους πελάτες σας αξέχαστες θετικές αναμνήσεις. Ο κυπριακός χαρακτήρας αποτελεί σημείο πώλησης για τους τουριστικούς πράκτορες και τους πελάτες που ταξιδεύουν ατομικά και αποτελεί εκέγγυο για κρατήσεις και συμβόλαια.
- **Ωφελεί τον προορισμό:** Είναι μια ευκαιρία να εμπλουτίσετε την αγορά, πέρα από «τον ήλιο, την άμμο και τη θάλασσα» της Κύπρου. Προωθείτε το ζεστό καλωσόρισμα, τη φιλοξενία, τον πολιτισμό, τις παραδοσιακές χειροτεχνίες, το καλό φαγητό και κρασί – όλα τα συστατικά που δημιουργούν ένα αξέχαστο ταξίδι. Η ευκαιρία να συναντήσεις και να κουβεντιάσεις με ντόπιους είναι συχνά αυτό που καθιστά το ταξίδι ξεχωριστό και ιδιαίτερα απολαυστικό για οικογένειες βελτιώνοντας το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Εάν οι τουρίστες κατανοήσουν τον τοπικό πολιτισμό και τις παραδόσεις, είναι πιο πιθανό να τις σεβαστούν - στοιχείο που βελτιώνει τη σχέση ανάμεσα στις τοπικές κοινότητες και τους τουρίστες.
- **Αναπτύσσει την τοπική οικονομία:** Αγοράζοντας από τοπικούς προμηθευτές και ενθαρρύνοντας τους πελάτες σας να αγοράσουν αναμνηστικά που φτιάχνονται στην Κύπρο, να αγοράσουν εκδρομές από τοπικές επιχειρήσεις και να επισκέπτονται τοπικά εστιατόρια, τα χρήματα που ξοδεύουν επιστρέφουν στην τοπική οικονομία, δημιουργώντας ένα πιο υγιές περιβάλλον λειτουργίας της οικονομίας. Επίσης οι ίδιοι οι τουρίστες απολαμβάνουν περισσότερο αυτή την εμπειρία.

ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΤΟ ΠΕΤΥΧΕΤΕ;

1 Εμπλέξτε το προσωπικό σας

Διορίστε ένα πρωταθλητή – ένα υπάλληλο από την τοπική κοινότητα που έχει καλές διασυνδέσεις με την τοπική κοινωνία και μπορεί να προωθήσει τον κυπριακό πολιτισμό στους πελάτες σας με πάθος. Ενημερωθείτε από το προσωπικό σας για τους τοπικούς προμηθευτές που γνωρίζουν: μια εισήγηση από το προσωπικό σας προς τους πελάτες σας θα εκτιμηθεί ιδιαίτερα από αυτούς.

2 Τοπικές προμήθειες

Από φρέσκα φρούτα μέχρι τυριά, κρασί και χειροτεχνίες: υπάρχει μεγάλη ποικιλία τοπικών προϊόντων που μπορεί το ξενοδοχείο σας να χρησιμοποιήσει, να πουλήσει και να προωθήσει, προσθέτοντας έτσι μια ιδιαίτερη τοπική πινελιά την οποία αναζητούν οι πελάτες. Ίσως είναι αδύνατο να αγοράζετε μόνο τοπικά προϊόντα, αλλά με λίγη έρευνα αγοράς μπορείτε να εντοπίσετε ντόπιους παραγωγούς, ομάδες και συνεργατικά με τους οποίους θα θέλατε να συνεργαστείτε. Υιοθετήστε την πολιτική να επιλέγετε πρώτα τοπικά προϊόντα, μετά προϊόντα από άλλα μέρη της Κύπρου, ενώ θα αγοράζετε εισαγόμενα προϊόντα μόνο σε περιπτώσεις στις οποίες το κόστος ή η ποιότητα αποτελούν σημαντικά εμπόδια ή όταν δεν υπάρχουν στην Κύπρο.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος}

Ενημερωθείτε από τον κατάλογο της σελίδας Χ και επιλέξτε κάποια προϊόντα που θα ήταν σχετικά εύκολο και οικονομικό να επιλέξετε τοπικές εναλλακτικές λύσεις. Δοκιμάστε τα και στη συνέχεια προσθέστε κι άλλα προϊόντα.

Σκεφτείτε δημιουργικά: αντί να επαναλαμβάνετε παραγγελίες από παλαιότερους προμηθευτές, εάν χρειάζεστε νέες στολές, θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τοπικά σχέδια και παραγωγή. Εάν προχωρείτε σε κτηριακές επεκτάσεις, μπορούν να χρησιμοποιηθούν τοπικά γλυπτά ή έργα τέχνης για διακόσμηση.

Συνεργαστείτε με ντόπιους παραγωγούς

- Καθοδηγήστε τους ντόπιους παραγωγούς έτσι ώστε να γίνουν γρήγορα μέρος της προμηθευτικής σας αλυσίδας.
- Ενημερώστε τους ντόπιους παραγωγούς για τις απαιτήσεις σας – για τις ποσότητες, τα χρονοδιαγράμματα, τον τρόπο παράδοσης – και εργαστείτε μαζί τους για να τους βοηθήσετε να καταλάβουν τις ανάγκες των πελατών και να αναπτύξουν δικές τους ιδέες. Δώστε συμβουλές σε θέματα ποιότητας, συσκευασίας και προτύπων υγιεινής και ασφάλειας.
- Πληρώστε άμεσα – ιδανικά εντός περιόδου 15 ημερών.

Εμπλουτίστε το μενού σας με εποχιακά, παραδοσιακά προϊόντα

- Χρησιμοποιείτε τοπικά φαγητά και ποτά για να δημιουργήσετε μια μοναδική εμπειρία απόλαυσης στους πελάτες σας.
- Εμπλέξτε τους μάγειρες και τους διευθυντές των εστιατορίων και των μπαρ για να κατανοήσουν τους στόχους σας και να μπορέσουν να είναι δημιουργικοί προς αυτή την κατεύθυνση.
- Υπολογίστε την εποχικότητα κάποιων προϊόντων και προσθέστε εποχικά πιάτα στο μενού σας. Τα εποχικά προϊόντα συνήθως είναι πιο εύγευστα.
- Ενημερώστε τους πελάτες σας για τα φαγητά και ενημερώστε τους ότι στηρίζετε ντόπιους παραγωγούς – είναι πολύ καλό μήνυμα!
- Μια βραδιά τη βδομάδα σερβίρετε μόνο κυπριακό φαγητό στο εστιατόριο σας. Αρχίστε με πιάτα που οι μη Κύπριοι πελάτες σας θα αναγνωρίσουν και θα απολαύσουν, όπως τοπικά τυριά, σπιτάκι, οφτό κλέφτικο, κεφτέδες, λουκάνικα, μαζί με φρέσκα λαχανικά και φρούτα. Ρωτήστε τους πελάτες σας για τις εντυπώσεις τους και προσαρμόστε το μενού σας ανάλογα.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΤΟ SANI RESORT ΣΤΗ ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ ΕΜΠΛΕΚΕΙ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΕΙ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΩΣ ΕΞΗΣ:

- Το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί προϊόντα τοπικής παραγωγής. Το κύριο θέμα είναι «Νέα Ελληνική Κουζίνα: μεταφέροντας την παράδοση στο μέλλον» - πέραν του 60% των φρούτων και λαχανικών προέρχονται από την τοπική αγορά για όλα τα ξενοδοχεία, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.
- Sani Eco Days – μια εκδήλωση αφιερωμένη στη φύση και στα Sani Wetlands, με διαδραστικές και απολαυστικές δραστηριότητες για παιδιά, έφηβους, οικογένειες και ενήλικες.
- Πρόγραμμα διάσωσης ζώων, για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των αδέσποτων της περιοχής.
- Οργανωμένες ξεναγήσεις για τους πελάτες σε τοπικό αγρόκτημα που προμηθεύει τα ξενοδοχεία με φρούτα και λαχανικά.
- Δεντροφύτευση της περιοχής με περισσότερα από 10,000 δέντρα.
- Δωρεά παλαιού εξοπλισμού σε σχολεία της κοινότητας, εκκλησίες, φιλανθρωπίες, χρηματοδότηση προγραμμάτων νεολαίας, πρακτική βοήθεια, όπως βάψιμο του δημοτικού και υποστήριξη τοπικών πολιτιστικών εκδηλώσεων.

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος}

3 Ψυχαγωγία

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορείτε να εισάγετε τους πελάτες σας στον πλούσιο πολιτισμό και τις παραδόσεις της Κύπρου. Συνεργαστείτε με τους τουριστικούς πράκτορες για να εντοπίσετε τι απολαμβάνουν οι πελάτες για να μπορέσετε να προσαρμόσετε το προϊόν σας στις απαιτήσεις τους. Πρέπει όμως να διασφαλίσετε ότι το προϊόν και οι υπηρεσίες που θα προσφέρετε παραμένουν αυθεντικά και υψηλής ποιότητας – για παράδειγμα, μπορείτε να συνεργαστείτε με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Αειφόρου Τουρισμού. Ακολουθούν μερικές εισηγήσεις:

- Παραχωρήστε χώρο σε τοπικούς επιχειρηματίες που έχουν κάτι «διαφορετικό» να προωθήσουν. Μπορείτε για παράδειγμα να διοργανώνετε έκθεση χειροτεχνίας μια φορά τη βδομάδα.
- Εκθέστε χειροποίητα προϊόντα, έργα τέχνης και χειροτεχνίας στο ξενοδοχείο και πωλήστε τα στο κατάστημα του ξενοδοχείου, εάν υπάρχει, ή πληροφορήστε τους πελάτες πού μπορούν να τα αγοράσουν.
- Προωθήστε την κυπριακή κουλτούρα με μια συνηθισμένη «κυπριακή βραδιά» με παραδοσιακή ψυχαγωγία. Στη σελίδα 52 θα βρείτε οδηγό για το πώς να διοργανώσετε μια επιτυχημένη παραδοσιακή βραδιά.
- Διοργανώστε επιδείξεις παραδοσιακού φαγητού και ποτού και μαθήματα μαγειρικής παραδοσιακών φαγητών με κάρτες συνταγών τις οποίες θα μπορούν οι πελάτες να πάρουν μαζί τους.
- Διοργανώστε μαθήματα τοπικών χορών ή γλώσσας, που ίσως να μπορούν να προσφερθούν από κάποιο μέλος του προσωπικού σας.
- Παραχωρήστε χώρο διαφημίσεων για τοπικά ταξί, εκδρομές και ξεναγήσεις από ντόπιους, αδειούχους ξεναγούς.

4 Υποστηρίξτε τοπικές φιλανθρωπικές πρωτοβουλίες

- Εντοπίστε φιλανθρωπικές ομάδες της περιοχής που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τον εξοπλισμό που δεν χρησιμοποιείτε πια.
- Συνεργαστείτε με το προσωπικό σας – ζητήστε τους να εισηγηθούν οργανώσεις που γνωρίζουν και υποστηρίζουν.
- Είναι σημαντικό τα αντικείμενα που δωρίζετε να είναι καλής ποιότητας και σε καλή λειτουργική κατάσταση. Για παράδειγμα κλινοσκεπάσματα, πετσέτες και τραπεζομάντηλα, είδη γραφείου, σερβίτσια, σκεύη κουζίνας, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και άλλα ηλεκτρικά είδη μπορούν να δωριστούν σε γηροκομεία, νοσοκομεία, σχολεία, πολιτιστικές ομάδες, καταφύγια ζώων και άλλες οργανώσεις της περιοχής.



«Θέλουμε οι πελάτες μας να γνωρίζουν ότι δεν βρίσκονται σε οποιοδήποτε μέρος, αλλά στην Κύπρο – είτε δοκιμάζοντας τοπικό φαγητό και ποτό, είτε βλέποντας κυπριακή τέχνη στους τοίχους του δωματίου τους, είτε επισκεπτόμενοι την τοπική αγορά, εξερευνώντας το πανέμορφο τοπίο, είτε απλά ξαπλώνοντας σε μια από τις καθαρές παραλίες της περιοχής. Είμαστε περήφανοι για όσα μοιραζόμαστε μαζί τους!»

Φίλιππος Δρουσιώτης, Διευθυντής Επιχειρηματικής Ανάπτυξης Cyprotels Hotels & Resorts

ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

- ✓ Προμηθεύετε όσο το δυνατόν περισσότερα προϊόντα από την τοπική αγορά;
- ✓ Προωθείτε και προσφέρετε τοπική ψυχαγωγία στους πελάτες σας, εντός και μέσω του ξενοδοχείου σας;
- ✓ Δωρίζετε χρησιμοποιημένο αλλά καλής ποιότητας εξοπλισμό και άλλα υλικά σε τοπικές οργανώσεις;

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}

ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}. Η ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ;

- Το ξενοδοχείο ενημερώνει τους πελάτες για την πολιτική αειφορίας του, τις δράσεις και πρωτοβουλίες του.
- Το ξενοδοχείο ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τοπικά αξιοθέατα (αρχαιολογικά, ιστορικά, φυσικά, κλπ) και προωθεί τις επισκέψεις των πελατών.
- Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών περιλαμβάνουν ερωτήσεις σε σχέση με την αειφόρο λειτουργία του ξενοδοχείου.

ΓΙΑΤΙ ΩΦΕΛΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- Όλο και περισσότεροι πελάτες θέλουν να το ακούνε: Οι σημερινοί καταναλωτές ψάχνουν για ποιοτικότερες, αυθεντικότερες εμπειρίες και αναμένουν ότι η αειφορία θα είναι ενσωματωμένη στο προϊόν των διακοπών τους. Το καλοκαίρι του 2010, η εταιρία TUI Travel ανέλυσε 900,000 ερωτηματολόγια πελατών της και συμπέρανε ότι στο σύνολο, όσοι έδιναν ψηλή βαθμολογία στις πτυχές του περιβάλλοντος και της τοπικής κοινότητας έδιναν ψηλότερη γενική βαθμολογία στις διακοπές τους. Σκεφτείτε πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τους στόχους και τα επιτεύγματα αειφορίας του ξενοδοχείου σας για να δημιουργήσετε ενδιαφέρον και ενθουσιασμό στους πελάτες σας.
- Χρειάζεστε και τη δική τους βοήθεια: οι πελάτες σας διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη μείωση των επιδράσεων του ξενοδοχείου σας στο περιβάλλον. Όσο καλύτερα κατανοήσουν αυτό που προσπαθείτε να πετύχετε και για πιο λόγο, τόσο περισσότερο θα ενισχύσουν την προσπάθειά σας.
- Ωφελεί τον προορισμό: Προβάλλοντας τις φυσικές ομορφιές και τον πλούσιο πολιτισμό της Κύπρου, τη ζεστή φιλοξενία και τη νόστιμη κουζίνα, μαζί με την αυξανόμενη φήμη για δέσμευση προς την αειφορία, δημιουργούνται νέοι λόγοι για να επισκεφτεί κάποιος το νησί, να διεκρινθεί η αγορά και να επεκταθεί η τουριστική περίοδος.

ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΤΟ ΕΠΙΤΥΧΕΤΕ;

- Να είστε ειλικρινείς και ρεαλιστές. Μην αισθάνεστε ότι πρέπει να έχετε επιτύχει όλους τους στόχους αειφορίας προτού τους συζητήσετε με τους πελάτες σας. Αντιθέτως, εξηγήστε τους για ποιους λόγους δεσμεύεστε να προωθήσετε την αειφορία, σε ποιο σημείο της πορείας βρίσκεστε και πώς μπορούν και οι ίδιοι να εμπλακούν. Ρωτήστε τους πελάτες σας για ιδέες και εισηγήσεις. Μια ιστορία που εξελίσσεται μπορεί να είναι όσο ενδιαφέρουσα όσο και μια ιστορία που έχει ολοκληρωθεί.
- Εξηγήστε τους λόγους. Εάν οι πελάτες σας κατανοήσουν και αποδεχτούν τους λόγους για τους οποίους τους ζητάτε να κάνουν οικονομία στην κατανάλωση νερού, ή να μειώσουν τα απορρίμματα πλαστικών, τότε μόνο θα συνεργαστούν πιο αποτελεσματικά και θα υποστηρίξουν την προσπάθειά σας. Επίσης θα εκτιμήσουν περισσότερο την επιχείρησή σας για την προσπάθεια που κάνετε.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Το Nissi Beach Hotel έχει δημιουργήσει ένα ελκυστικό χώρο για τους πελάτες με μια «περιβαλλοντική γωνιά» όπου προβάλλονται οι περιβαλλοντικές του βραβεύσεις και παρέχονται πληροφορίες για το πρόγραμμα αειφορίας του. Οι πελάτες μπορούν να συμμετέχουν σε καθαρισμούς παραλιών, να βοηθήσουν τα κρινάκια της θάλασσας να μεγαλώσουν στο φυσικό τους βίοτοπο, στους αμμόλοφους, να φυτέψουν δέντρα και να συμμετέχουν σε προγράμματα διάσωσης σαυρών και τοπικών πουλιών. Το ξενοδοχείο έχει εκτυπώσει ένα ενημερωτικό φυλλάδιο για τους πελάτες του, που τιτλοφορείται «Ελάτε πιο κοντά στο Nissi Beach» και που περιγράφει τη χλωρίδα που οι πελάτες μπορούν να δουν τις διάφορες εποχές του χρόνου - ενθαρρύνοντας τους να περιπατήσουν και να ανακαλύψουν περισσότερο την παραλία.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Ένα πρόγραμμα μείωσης χρήσης πλαστικών σε 26 ξενοδοχεία της Κύπρου, εξάλειψε σχεδόν 800,000 πλαστικά μπουκάλια και πέραν των 450,000 πλαστικών σακουλιών από την ποσότητα απορριμμάτων, μειώνοντας τον όγκο των αποβλήτων της τουριστικής βιομηχανίας που καταλήγει στα ΧΥΤΑ. Μια έρευνα ανάμεσα σε 641 πελάτες ξενοδοχείων κατά τη διάρκεια του προγράμματος, δείχνει ότι 98% των πελατών κατά τη διάρκεια του προγράμματος βρήκαν το πρόγραμμα καλή ιδέα, ενώ το 93% δήλωσε ότι θα ήθελε να δει το ίδιο πρόγραμμα και σε άλλους προορισμούς.

Συνεπώς, εξηγήστε τι κάνετε και γιατί το κάνετε στους πελάτες σας, και αυτοί με τη σειρά τους θα ενισχύσουν την προσπάθεια σας.

- Κάντε την προσπάθεια σας ενδιαφέρουσα για τους πελάτες σας. Είναι καλό να παρουσιάζετε ξεκάθαρα την αιφόρο σας πολιτική, έτσι ώστε όσοι ενδιαφέρονται για τη λεπτομέρεια, να μπορούν να την ερευνήσουν περισσότερο. Όμως είναι εξίσου σημαντικό να παρουσιάζετε στους πελάτες σας αυτό που κάνετε με απλά λόγια, προκαλώντας το ενδιαφέρον τους και βοηθώντας τους να ταυτιστούν με την πρωτοβουλία σας. Εάν τραβήξει το ενδιαφέρον τους, θα σας ενισχύσουν περισσότερο και θα είναι πιο πρόθυμοι να εμπλακούν στην προσπάθεια σας. Χρησιμοποιήστε απλά, ευχάριστα μηνύματα – όπως κάνετε στη γενικότερη σας επικοινωνία με τον πελάτη. Ενημερώστε τους πελάτες σας πώς τα μέτρα αειφορίας ενισχύουν τη διαμονή τους – ότι το προϊόν και οι υπηρεσίες που τους προσφέρετε είναι ανώτερης ποιότητας επειδή είναι τοπικό, υπεύθυνο και αυθεντικό.



« Δίνουμε στους πελάτες μας την τοπική γεύση που απολαμβάνουν και εκτιμούν πραγματικά. Μπορεί να μη θέλουν να διαβάσουν τις λεπτομέρειες της πολιτικής μας σχετικά με τις προμήθειες μας, αλλά απολαμβάνουν να ακούνε ότι το λεμόνι στο τζιν τόνικ τους, η μέντα στο μοχίτο τους και τα μπαχαρικά στο πιάτο τους καλλιεργούνται λίγο παραπέρα από τους κήπους του ξενοδοχείου».

Νίκος Χατζηκωστέας, Διευθυντής Nissi Beach Resort



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}

ΠΟΤΕ ΚΑΙ ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΤΟΥΣ ΛΕΤΕ;

Ακολουθούν ορισμένοι τρόποι μετάδοσης της αειφορίας στους πελάτες σας και ιδέες για πετύχετε τους στόχους σας:

- Μέσω της ιστοσελίδας σας: Αυτό το μέσο αποδίδει πριν, κατά τη διάρκεια αλλά και μετά τη διαμονή στο ξενοδοχείο σας. Περιλάβετε πληροφορίες για την πολιτική αειφορίας. Είναι καλό τα μηνύματα αειφορίας να είναι διάχυτα σε όλο το φάσμα πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου – όπως για παράδειγμα το τοπικό φαγητό που περήφανα σερβίρετε, ή εισηγήσεις για εξερεύνηση της γύρω περιοχής από τους πελάτες σας.
- Με την άφιξη τους: Η πρώτη εντύπωση μετρά! Διασφαλίστε ότι δεν υπάρχει περιττός φωτισμός στην περιοχή της υποδοχής και ότι τα φώτα και οι ηλεκτρικές συσκευές στα δωμάτια είναι σβηστά όταν μουν οι πελάτες.
- Με ενημερωτικά φυλλάδια / συναντήσεις ενημέρωσης: Συνεργαστείτε με τους αντιπροσώπους τουριστικών πρακτόρων για να προωθήσετε τις πρωτοβουλίες του ξενοδοχείου σας, όπως το θεσπείο τοπικό φαγητό και τα ποτά που σερβίρετε, καθώς επίσης και τις ευκαιρίες που έχουν οι πελάτες σας να εξερευνήσουν και να ανακαλύψουν την «πραγματική Κύπρο» (δείτε τον 4ο τομέα).
- Στους κοινούς χώρους του ξενοδοχείου: με ελκυστικές πινακίδες, ανακοινώσεις και φυλλάδια.
- Μέσω του προσωπικού σας: Εάν έχουν τις γνώσεις και τα κίνητρα, οι υπάλληλοι σας αποτελούν τους σπουδαιότερους πρεσβευτές της αειφορίας σας.

■ Στα δωμάτια:

- Πληροφορίες στο βιβλιαράκι των πελατών με την πολιτική αειφορίας του ξενοδοχείου, τους στόχους σας, τι ελπίζετε να πετύχετε και πώς μπορούν οι πελάτες να ενισχύσουν την προσπάθεια σας. Είναι σημαντικό να τους ενημερώσετε για την κατάσταση στον τόπο μας, όπως για παράδειγμα τη λειψυδρία, για να κατανοήσουν τη σημασία των μέτρων αυτών για το περιβάλλον.
- Κάρτες πληροφοριών και διακριτικές πινακίδες που να υπενθυμίζουν ευγενικά στους πελάτες να μη σπαταλούν αλόγιστα το νερό, αφήνοντας τη βρύση ανοιχτή καθώς βουρτσίζουν τα δόντια τους ή καθώς ξυρίζονται, να σβήνουν τα φώτα, τον κλιματισμό και τις ηλεκτρικές συσκευές και να κλείνουν τις κουρτίνες και τα σκίαστρα των παραθύρων φεύγοντας από το δωμάτιο. Να επεξηγείται η πολιτική αλλαγής των κλινοσκεπασμάτων και πετσετών του ξενοδοχείου και να δίνονται εισηγήσεις για το πώς οι πελάτες μπορούν να συνεισφέρουν στην προσπάθεια.
- Ανταποδώστε τη στήριξη των πελατών σας για να μην αισθάνονται ότι τους ζητάτε «να μην» κάνουν το ένα ή το άλλο. Για παράδειγμα, χαρίστε τους βαμβακερές ή τσάντες από καμβά (εάν είναι δυνατό φτιαγμένες στην περιοχή) στην αρχή της διαμονής τους, με το όνομα του ξενοδοχείου σας και ένα μήνυμα όπως «Σας παρακαλώ χρησιμοποιήστε με για τα ψώνια σας κατά τη διάρκεια της διαμονής μας και βοηθήστε μας να μειώσουμε τη χρήση πλαστικού». Αυτό ωφελεί το περιβάλλον αφού μειώνει τα πλαστικά απορρίμματα, στέλνει θετικά μηνύματα στους πελάτες σας και αποτελεί διαφημιστικό αντικείμενο που μπορούν να πάρουν μαζί τους.
- Μπορείτε να ανταμείψετε τους πελάτες σας με κάποιο δώρο, όπως ένα κουτί με τοπικά γλυκά για να τους ευχαριστήσετε για την συνεισφορά τους στις περιβαλλοντικές σας πρωτοβουλίες.

- Ανατροφοδότηση πελατών: Μιλήστε με τους πελάτες σας, ενθαρρύνετε την ανατροφοδότηση με ερωτηματολόγια (δείτε πιο κάτω), μέσω της ιστοσελίδας σας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμόστε τις εισηγήσεις που πιστεύετε θα αποδώσουν.
- Χρησιμοποιήστε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να κρατήσετε επαφή με τους παλαιούς σας πελάτες και να προσελκύσετε καινούργιους. Κρατήστε τους ενήμερους για την πορεία σας προς την αειφορία και υπενθυμίστε τους τους λόγους να επιστρέψουν.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}

ΕΝΘΑΡΡΥΝΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ ΝΑ ΒΓΟΥΝ ΕΚΤΟΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ, ΝΑ ΕΞΕΡΕΥΝΗΣΟΥΝ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ, ΝΑ ΔΟΚΙΜΑΣΟΥΝ ΤΟΠΙΚΕΣ ΝΟΣΤΙΜΙΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΑΓΟΡΑΣΟΥΝ ΤΟΠΙΚΑ ΕΝΘΥΜΙΑ. ΓΙΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:

- Ενημερωθείτε για τοπικές ευκαιρίες στην περιοχή σας και προωθήστε τες. Δώστε στους πελάτες σας την πραγματική γεύση του προορισμού. Συνεργαστείτε με ταξιδιωτικούς πράκτορες και ξεναγούς για να συμπεριλάβουν στην ξενάγηση τους πληροφορίες για την αγορά τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως εκδρομές στην περιοχή, βαρκάδες στη θάλασσα. Προωθήστε αυτές τις δραστηριότητες στο πακέτο καλωσορίσματος, σε φυλλάδια στην υποδοχή και στα δωμάτια.
- Προτείνετε μια τοπική αγορά της περιοχής από την οποία μπορούν να ψωνίσουν.
- Ενημερώστε τους πελάτες για τα τοπικά έθιμα και δανείστε τους ένα βιβλιάρaki με ελληνικές φράσεις, ή τυπώστε ένα φυλλάδιο με χρήσιμες φράσεις στα Ελληνικά (δείτε την εισήγηση στη σελίδα 51).
- Ενθαρρύνετε τους πελάτες σας να δοκιμάσουν το τοπικό φαγητό και προτείνετε κάποια τοπικά εστιατόρια, καφέ και μπαρ όπου μπορούν να δοκιμάσουν κυπριακές σπεσιαλιτέ. Δώστε στους πελάτες σας το βιβλιάρaki του ΚΟΤ «Γεύσεις της Κύπρου».
- Παρέχετε χάρτες και πληροφορίες για περιπάτους στην περιοχή, έτσι που οι πελάτες να αισθάνονται ασφάλεια να εξερευνήσουν την περιοχή. Είναι καλό να διαθέτετε ποδήλατα για διάθεση ή ενοικίαση. Ενημερώστε για τα ωράρια των λεωφορείων και προσφέρετε υπηρεσία μεταφοράς σε κοντινά χωριά, πόλεις και κέντρα χειροτεχνίας. Εναλλακτικά μπορείτε να συνεργαστείτε με μια τοπική υπηρεσία ταξί.
- Προωθήστε τις έξι διαδρομές στα χωριά της Κύπρου, με τις οποίες οι πελάτες σας μπορούν να ανακαλύψουν την «πραγματική Κύπρο», στην καρδιά του νησιού.
- Τα ξενοδοχεία all-inclusive μπορούν να προσφέρουν «πρόγραμμα πληρωμένων κουπονιών» στους πελάτες για γεύματα σε γειτονικά εστιατόρια μια φορά τη βδομάδα. Αυτό θα μειώσει τα λειτουργικά κόστη του εστιατορίου του ξενοδοχείου, θα αυξήσει τα έσοδα των γειτονικών επιχειρήσεων και θα προσφέρει κάτι διαφορετικό στους πελάτες.
- Εξασφαλίστε κοινή προώθηση με τοπικές ατραξιόν όπως μειωμένο εισιτήριο εισόδου στους πελάτες σας.
- Ενισχύστε πρωτοβουλίες της περιοχής, όπως τοπικά φεστιβάλ, που μπορούν να προσελκύσουν τουρίστες κατά τη χαμηλή τουριστική περίοδο και ενθαρρύνουν τους τουρίστες να βιώσουν τον τοπικό χαρακτήρα της περιοχής.



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΣ - ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΠΩΣ ΝΑ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΣΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΤΑ ΔΕΛΤΙΑ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

Υπάρχουν τρεις τρόποι με τους οποίους μπορείτε να το κάνετε:

1. Συμπεριλάβετε μια ερώτηση στην οποία να επεξηγείτε τις πρωτοβουλίες αειφορίας, ζητώντας την άποψη των πελατών σας για το πρόγραμμα, και πώς συνεισέφεραν σε αυτό κατά τη διαμονή τους. Για να δείξετε ότι η αειφορία αποτελεί σημαντικό κομμάτι των λειτουργιών του ξενοδοχείου, αυτό το μέρος του ερωτηματολογίου θα πρέπει να έχει την ίδια έκταση και σημασία με τα άλλα μέρη.
2. Αναλύστε τα ερωτηματολόγια των πελατών, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν πρόσφατα μέτρα αειφορίας που εφαρμόσατε. Αξιολογήστε κατά πόσο οι αλλαγές επέφεραν θετικό, αρνητικό ή κανένα αποτέλεσμα, σύμφωνα με τις απαντήσεις των πελατών, π.χ. στην ποιότητα των υπηρεσιών του προσωπικού και τις γνώσεις του, στις υπηρεσίες δωματίου, στην καθαριότητα και στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Εάν για παράδειγμα μειώσατε την πίεση του νερού στα δωμάτια και δεν δεχθήκατε παράπονο ή αρνητικό σχόλιο για τα δωμάτια, σημαίνει το μέτρο επιφέρει μόνο θετικά αποτελέσματα.
3. Είναι καλό στα ερωτηματολόγια των πελατών να περιλαμβάνεται μια ερώτηση στο τέλος, η οποία να αλλάζει περιστασιακά (π.χ. κάθε μήνα) και που να ζητά την άποψη των πελατών για κάποιο νέο μέτρο (σχετικό με την αειφορία ή με κάποια άλλη πτυχή της λειτουργίας του ξενοδοχείου). Για παράδειγμα θα μπορούσατε να ζητήσετε από τους πελάτες την άποψη τους σχετικά με τη νέα περιβαλλοντική πολιτική του ξενοδοχείου ή για την πρωτοβουλία μείωσης πλαστικών απορριμμάτων.

Το κάθε τμήμα πρέπει να επεξεργάζεται τις έρευνες ικανοποίησης πελατών για να εντοπίζει πτυχές που άπτονται του τομέα του – ιδιαίτερα όπου προκύπτουν θέματα και πρακτικές αειφορίας. Από τη θεωρία στην πράξη: γίνει αλλαγές πρόσφατα. Τα σχόλια των πελατών πρέπει να φτάνουν στο προσωπικό, για παράδειγμα μέσω των πινακίδων προσωπικού.

ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Palm Beach Hotel & Bungalows: Μέσα από την ιστοσελίδα του, οι τουρίστες αποκτούν μια γεύση της Κύπρου πριν την άφιξη τους, με πληροφορίες για τα τοπικά ήθη, το φαγητό, τα κρασιά, τη μουσική και το χορό.

ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

- ✓ Ενημερώνετε τους πελάτες σας για την αειφόρο πολιτική σας, τις δράσεις σας και τη σημασία τους;
- ✓ Ενθαρρύνετε τους πελάτες σας να ανακαλύψουν την Κύπρο, δίδοντας τους αρκετές πληροφορίες για τα αξιοθέατα της γύρω περιοχής;
- ✓ Ζητάτε τη γνώμη των πελατών σας για το πρόγραμμα αειφορίας σας, μέσω ερωτηματολογίων και ανατροφοδότησης;

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση.

ΜΕΡΟΣ 2°

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ
/ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ/ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα προηγούμενα κεφάλαια έδιδαν λεπτομερείς οδηγίες στα ξενοδοχεία, για να τα βοηθήσουν να ικανοποιήσουν τα πέντε ελάχιστα πρότυπα. Αυτές οι πληροφορίες θα είναι χρήσιμες και για σας στη διαδικασία επιθεώρησης των ξενοδοχείων. Αυτό το μέρος παρέχει πληροφορίες σε σχέση με την επιθεώρηση των ξενοδοχείων και την αξιολόγηση κατά πόσο πληρούνται τα κριτήρια για κάθε τομέα των ελάχιστων προτύπων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για πρώτη φορά σε τουριστικό προορισμό ελάχιστα πρότυπα αειφορίας, ενσωματώνονται σε πρότυπα ποιότητας ξενοδοχείων. Το πρώτο μέρος αυτής της έκδοσης περιγράφει με λεπτομέρεια τις οδηγίες προς τα ξενοδοχεία για να ικανοποιήσουν αυτές τις προδιαγραφές. Το μέρος που ακολουθεί, εκτός της χρησιμότητας του για τα ξενοδοχεία, παρέχει σημαντικές, λεπτομερείς πληροφορίες για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των κριτηρίων από τα ξενοδοχεία, για τους λειτουργούς επιθεώρησης του ΚΟΤ.

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων». Μπορείτε να δείτε τον πλήρη κατάλογο κριτηρίων στην ιστοσελίδα <http://www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstccriteria/gstc-recognized-standards.html>

ΤΟΜΕΑΣ 1^{ος} – ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Ποιοί οι στόχοι αυτού του κριτηρίου;

- Να ενθαρρύνει τα ξενοδοχεία να καταλάβουν την επιχειρηματική σημασία της αειφορίας.
- Να απαιτηθεί από τα ξενοδοχεία η συγγραφή γραπτής πολιτικής και σχεδίου δράσης που να δείχνει τη δέσμευση τους να εφαρμόσουν αειφόρες πρωτοβουλίες, να φανερώνει ότι έχουν αναλογιστεί την επίδραση του ξενοδοχείου τους στο περιβάλλον και έχουν αποφασίσει τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν για να μετριάσουν αυτές τις συνέπειες.
- Να απαιτεί από τα ξενοδοχεία να συμμετέχουν σε τοπικές ή εθνικές ομάδες που επικεντρώνονται στον αειφόρο τουρισμό, έτσι που να ωφεληθούν από την ανταλλαγή εμπειριών και γνώσεων άλλων φορέων.
- Να διασφαλίσει ότι υπάρχει στρατηγική προσέγγιση στην εφαρμογή αειφόρων πρωτοβουλιών, με τη σύσταση επιτροπής προσωπικού με ευθύνη την εφαρμογή του προγράμματος.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κριτήρια αυτού του τομέα	Λίστα ελέγχου
Το ξενοδοχείο διαθέτει πολιτική που εκφράζει τη δέσμευση του προς τη μείωση των περιβαλλοντικών του επιπτώσεων και την κοινωνική του συνεισφορά.	■ Μια γραπτή και ανανεωμένη πολιτική αειφορίας, που περιλαμβάνει: ■ Το όραμα, ή την αποστολή του ξενοδοχείου που να δηλώνει τη δέσμευση του ξενοδοχείου στην αειφορία και στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών του ευθυνών κατά τη λειτουργία του ■ Μια ανασκόπηση των τρεχόντων δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου, εάν υπάρχουν ■ Ποσοτικά και ποιοτικά μετρήσιμοι στόχοι για τη μείωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων ■ Μεταφορά της πολιτικής στο ευρύ κοινό και στους πελάτες με διάφορους τρόπους όπως: ■ Δημοσίευση στην ιστοσελίδα ■ Αναφορά στην αλληλογραφία με τουριστικούς πράκτορες και αντιπροσώπους ■ Γραπτές πληροφορίες στα δωμάτια
Το ξενοδοχείο έχει αναπτύξει αειφόρο σχέδιο δράσης για να θέσει σε εφαρμογή την πολιτική του. Αυτό το σχέδιο περιλαμβάνει στόχους και σκοπούς που αξιολογούν την πρόοδο της δράσης του στο χρόνο.	■ Ένα καταγεγραμμένο σχέδιο δράσης που θέτει μετρήσιμους στόχους και σκοπούς για κάθε τμήμα του ξενοδοχείου ■ Ενημέρωση ολόκληρου του προσωπικού για το σχέδιο δράσης, μέσα από: ■ Σχέδια εκπαίδευσης ■ Αρχεία εκπαίδευσης ■ Συνεντεύξεις προσωπικού ■ Καθορισμό συγκεκριμένων ατόμων ως υπεύθυνα για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης και ορισμός συγκεκριμένων καθηκόντων σε άτομα ή ομάδες ■ Καθορισμός χρονοδιαγράμματος για κάθε ενέργεια και στόχο στο σχέδιο δράσης
Το ξενοδοχείο συμμετέχει σε τοπικές και εθνικές οργανωμένες ομάδες αειφόρου ανάπτυξης.	■ Στοιχεία συμμετοχής σε σχετικές ομάδες: ■ Επικοινωνία – ηλεκτρονική ή γραπτή ■ Συμμετοχή σε συναντήσεις: σημειώσεις, πρακτικά, ενημερωτικά έντυπα ■ Συμμετοχή σε δραστηριότητες: αλληλογραφία, φωτογραφίες ■ Συνεντεύξεις προσωπικού
Το ξενοδοχείο διαθέτει ενεργή επιτροπή που διεκπεραιώνει το πλάνο αειφορίας.	■ Η πράσινη ομάδα, η κάποια άλλη σχετική επιτροπή, ασχολείται με την αειφορία ως μέρος της αποστολής της σε κάθε της συνάντηση και παρουσιάζει:: ■ Ξεκάθαρη ορολογία – την οποία αντιλαμβάνεται πλήρως το προσωπικό (ελέγχεται μέσα από συνομιλία με μέλη της ομάδας) ■ Σημειώσεις από τις συναντήσεις της ■ Σχέδια Δράσης ■ Στοιχεία των αποτελεσμάτων που έχουν επιτευχθεί
Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού) , τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων».	

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΟΜΕΑΣ 2^{ος}: ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ;

- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να υπολογίσουν την τρέχουσα χρήση νερού, ενέργειας και χημικών, εκπομπών αερίων και την ποσότητα απορριμμάτων και να συνεχίσουν την τακτική μέτρηση.
- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να αντιληφθούν την εξοικονόμηση κόστους που μπορεί να επιτευχθεί μέσα από απλές δράσεις αλλά και πιο μακροπρόθεσμες επενδύσεις.
- Να βοηθήσει με συγκεκριμένα βήματα σε κάθε τομέα για τη μείωση χρήσης πόρων και εξόδων.

Κριτήρια αυτού του τομέα	Λίστα ελέγχου
Το ξενοδοχείο διαθέτει σύστημα που υπολογίζει και μειώνει: ■ Την κατανάλωση νερού, ενέργειας και χημικών ■ Τις εκπομπές αερίων ■ Την ποσότητα απορριμμάτων	■ Μέτρηση: ■ Νερό: λογαριασμοί, έλεγχος μετρητών, μηνιαίες γραπτές καταστάσεις κατανάλωσης ■ Ενέργεια: λογαριασμοί, έλεγχος μετρητών, μηνιαίες γραπτές καταστάσεις κατανάλωσης ■ Χημικά: Καταστάσεις αγορών, μηνιαίες γραπτές καταστάσεις ποσοτήτων που καταναλώνονται ■ Εκπομπές αερίων ■ Απορρίμματα: λογαριασμοί, στοιχεία συγκομιδής σκουβάλων (π.χ. βάρος), μηνιαίες γραπτές καταστάσεις ποσοτήτων απορριμμάτων που παράγονται, που στέλνονται στα ΧΥΤΑ και που ανακυκλώνονται. ■ Μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων μέσω ενός συστήματος με συγκεκριμένα μέτρα που αντιμετωπίζουν το καθένα από τα πιο κάτω: ■ Νερό ■ Ενέργεια ■ Χημικά ■ Εκπομπές αερίων ■ Απορρίμματα ■ Στοιχεία: ■ Σχέδιο δράσης ■ Λογαριασμοί και τιμολόγια, στοιχεία ποσοτήτων απορριμμάτων ■ Στοιχεία από την εκπαίδευση του προσωπικού ■ Στοιχεία από τη συντήρηση ■ Στοιχεία υπηρεσίας δωματίων (Housekeeping) ■ Συνεντεύξεις με το προσωπικό ■ Πληροφορίες που παρέχονται στους πελάτες (π.χ. σε δωμάτια και σε δημόσιους χώρους) ■ Στοιχεία κατανάλωσης για κάθε ένα από τους πέντε πόρους

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων».

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΟΜΕΑΣ 3^{ος}: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ;

- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να καταλάβουν τα επιχειρηματικά πλεονεκτήματα της προστασίας της επένδυσής τους, που είναι το προσωπικό τους.
- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να προσφέρουν στο προσωπικό τους ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο να χαίρουν εκτίμηση για την εργασία τους και να αισθάνονται ότι συνεισφέρουν στην αύξηση των πελατών, στο ήθος του προσωπικού και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους για τις αρχές και τις διαδικασίες αειφορίας.
- Να βοηθήσει το ξενοδοχείο να κατανοήσει τη σημασία της αειφόρου προσέγγισης και το ρόλο τον οποίο καλούνται να διαδραματίσουν.
- Να ενθαρρύνει το προσωπικό να εμπλακεί στη λήψη αποφάσεων και διαχείριση θεμάτων αειφορίας ως μέρος της επαγγελματικής του ανέλιξης.

Κριτήρια αυτού του τομέα	Λίστα ελέγχου
Τα ξενοδοχεία παρέχουν διαρκή εκπαίδευση στο προσωπικό τους σε θέματα αειφορίας.	■ Πλήρες πλάνο εκπαίδευσης ■ Αρχεία και καταστάσεις εκπαίδευσεων ■ Πρακτικά συναντήσεων ■ Πινακίδες και πληροφορίες στους χώρους προσωπικού ■ Εγχειρίδια εκπαίδευσης προσωπικού ■ Συνεντεύξεις με το προσωπικό
Οι ευθύνες και οι ρόλοι είναι ξεκάθαροι και κατανοητοί από όλο το προσωπικό.	■ Καταστάσεις εκπαίδευσης και ευθυνών ■ Συνεντεύξεις με το προσωπικό
Το προσωπικό ενθαρρύνεται να συμμετέχει ενεργά στη διαχείριση της αειφορίας.	■ Στοιχεία για την εκπαίδευση και την πολιτική προσωπικού ■ Καταστάσεις από τα μέλη της Πράσινης ομάδας σε σχέση με συναντήσεις και δραστηριότητες ■ Καταστάσεις από άλλες συναντήσεις όπου το προσωπικό συμμετείχε στη λήψη αποφάσεων σε θέματα αειφορίας, στόχους, κλπ ■ Αρχείο βραβείσεων και κινήτρων προσωπικού για αειφόρο επίδοση, π.χ.: ■ Έντυπα ανατροφοδότησης προσωπικού ■ Διαγωνισμοί προσωπικού ■ Κουτιά εισηγήσεων

Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού), τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων».

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΟΜΕΑΣ 4^{ος} : Η ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ;

- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να κατανοήσουν τα πλεονεκτήματα της προτίμησης τοπικών προμηθειών για την επιχείρηση, τη φήμη και την ποιότητα του προϊόντος.
- Να βοηθήσει τις τοπικές επιχειρήσεις και την τοπική οικονομία να ωφεληθούν όσο το δυνατό περισσότερο από τον τουρισμό.
- Να βοηθήσει τους τουρίστες να απολαύσουν περισσότερα αγαθά της Κύπρου.
- Να διαφυλάξει ότι η τοπική κοινότητα ωφελείται στον ανώτερο δυνατό βαθμό από την τουριστική δραστηριότητα.

Κριτήρια αυτού του τομέα	Λίστα ελέγχου
Το ξενοδοχείο προμηθεύεται με τοπικά προϊόντα και υπηρεσίες όπου αυτό είναι δυνατό, π.χ.: ■ Κρασιά και ποτά ■ Τρόφιμα (και οργανικά προϊόντα) ■ Έπιπλα και διακοσμητικά είδη (που αναδεικνύουν τον τοπικό χαρακτήρα) ■ Τεχνικές υπηρεσίες από τοπικές επιχειρήσεις	■ Λεπτομερής καταγραφή αποθεμάτων που να φανερώνει προτίμηση σε τοπικά προϊόντα ■ Πληροφορίες προμηθευτών ■ Επικοινωνία με προμηθευτές τωρινούς και πιθανόν μελλοντικούς (π.χ. αλληλογραφία) ■ Ημερολογιακές αναφορές αγορών ■ Τιμολόγια και αποδείξεις ■ Περίληψη τοπικών φαγητών και ποτών στους καταλόγους ■ Σχετικό φωτογραφικό υλικό
Οι ψυχαγωγικές δραστηριότητες που προσφέρονται στο ξενοδοχείο εμπλέκουν ανθρώπους και επιχειρήσεις της περιοχής όπου δύναται, π.χ.: ■ Διοργάνωση αγοράς τοπικών προϊόντων ■ Τοπικοί μουσικοί	■ Καταστάσεις προγράμματος ψυχαγωγίας ■ Επικοινωνία με τοπικούς προμηθευτές ■ Διαφημιστικό υλικό εκδηλώσεων ■ Φωτογραφικό υλικό εκδηλώσεων ■ Έντυπα ανατροφοδότησης πελατών
Δωρεά χρησιμοποιημένου εξοπλισμού που βρίσκεται σε καλή κατάσταση υγιεινής και λειτουργίας σε τοπικές φιλανθρωπικές ομάδες	■ Επικοινωνία με τοπικές φιλανθρωπικές ομάδες (αλληλογραφία, κλπ) ■ Καταστάσεις δωρηθέντων αντικειμένων ■ Φωτογραφικό υλικό
Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού) , τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων».	

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ / ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΟΜΕΑΣ 5^{ος}: Η ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ;

- Να βοηθήσει τα ξενοδοχεία να έχουν την υψηλότερη δυνατή απόδοση του προγράμματος αειφορίας τους, χρησιμοποιώντας το ως μέσο επικοινωνίας και εμπλοκής των πελατών τους.
- Να διασφαλίσει ότι οι πελάτες είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις πρωτοβουλίες αειφορίας και ότι εκτιμούν τη θετική επίδραση τους στην ποιότητα των διακοπών τους.
- Να δημιουργηθεί δίαυλος επικοινωνίας ανάμεσα στην τουριστική βιομηχανία και στους πελάτες της σε σχέση με τα οφέλη της αειφόρου προσέγγισης, με ανατροφοδότηση για βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν.

Κριτήρια αυτού του μέρους	Λίστα ελέγχου
Το ξενοδοχείο μεταφέρει την αειφόρο του πολιτική, επίδοση και πρωτοβουλίες στους πελάτες	■ Τρόποι παροχής πληροφοριών, π.χ.: ■ Ιστοσελίδα ξενοδοχείου ■ Σελίδες κοινωνικής δικτύωσης ■ Συναντήσεις καλωσορίσματος ■ Ενημερωτικό υλικό για τους πελάτες ■ Πινακίδες στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους ■ Αναφορές από εκπαιδευείς προσωπικού
Το ξενοδοχείο παρέχει πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με αξιοθέατα της περιοχής (αρχαιολογικά, ιστορικά, φυσικά, κλπ) και προωθεί τις επισκέψεις τουριστών	■ Στοιχεία για τις παρεχόμενες πληροφορίες από: ■ Την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου ■ Πληροφορίες στην υποδοχή και άλλους κοινόχρηστους χώρους ■ Συναντήσεις καλωσορίσματος ■ Πληροφορίες κατά την άφιξη ■ Πληροφορίες στα δωμάτια (π.χ. βιβλιαράκια, φυλλάδια) ■ Στην εκπαίδευση του προσωπικού περιλαμβάνεται η επικοινωνία με τους πελάτες για τα τοπικά αξιοθέατα ■ Συνεντεύξεις πελατών
Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών περιλαμβάνουν την επίδοση αειφορίας του ξενοδοχείου	■ Αναφορές και στοιχεία ερευνών ■ Ερωτηματολόγια συμπληρωμένα από πελάτες ■ Στοιχεία από μέτρα και δράσεις που εφαρμόζουν εισηγήσεις για βελτίωση προερχόμενες από πελάτες
Σε περίπτωση που κάποιο ξενοδοχείο έχει ήδη πετύχει πιστοποίηση από οργανισμό αναγνωρισμένο από το GSTC (Διεθνή Κριτήρια Αειφόρου Τουρισμού) , τότε θεωρείται ότι ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια και δεν θα υπόκειται σε ξεχωριστή αξιολόγηση. Παρακαλώ σημειώστε «Ικανοποίηση όλων των προτύπων».	

ΜΕΡΟΣ 3^ο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

Αυτό το τελευταίο μέρος περιλαμβάνει πηγές για περεταίρω πληροφορίες, καθώς και δειγματικούς πίνακες για βοήθεια των ξενοδοχείων να ικανοποιήσουν τα ελάχιστα κριτήρια:

ΣΕΛΙΔΑ

39	Πηγές, περεταίρω πληροφορίες και χρήσιμοι σύνδεσμοι
41	Δειγματική αειφόρος πολιτική
42	Δειγματικό σχέδιο δράσης για αειφορία
43	Ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων: μερικές ιδέες για αρχή
47 - 49	Σχέδιο εκπαίδευσης προσωπικού
50	Κατάλογος τοπικών αγορών
51	Επιλογή ελληνικών φράσεων για τους ξένους πελάτες
52	Οδηγός διοργάνωσης κυπριακής βραδιάς κουζίνας και κουλτούρας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΗΓΕΣ, ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ:

The Travel Foundation: www.thetravelfoundation.org.uk με πολύ υλικό για εργαλεία επιχειρήσεων, οδηγίες και εκπαίδευση:

- Η σελίδα εργαλείων του Travel Foundation Greener Accommodations με χρήσιμους πίνακες εργασίας, οδηγίες, αφίσες, συμβουλές και πληροφοριακά βίντεο σε Αγγλικά, Ελληνικά και σε άλλες γλώσσες: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/
- Το βιβλιαράκι του Travel Foundation 'Sustainable tourism is good for business' περιέχει χρήσιμες εισηγήσεις: http://www.thetravelfoundation.org.uk/images/media/A4_MANAGERS_LEAFLET_2011_ENGLISH_AW.pdf
- Διαβάστε περισσότερα για το έργο του Travel Foundation στην Κύπρο: <http://www.thetravelfoundation.org.uk/projects/destinations/cyprus/>

Τομέας 1ος – Η ενσωμάτωση της αειφορίας στο επιχειρηματικό σχέδιο

- Το εργαλείο πράσινης επιχείρησης του Travel Foundation 'How to write a sustainable tourism policy' http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/sustainable_tourism_policy/
- Travel Foundation 'Monitoring water, waste and energy': http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/monitoring/

Τομέας 2ος – Το σύστημα υπολογισμού και περιορισμού των περιβαλλοντικών επιδράσεων

- Travel Foundation 'Monitoring water, waste and energy': http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/monitoring/
- Travel Foundation 'Water' οδηγίες και εφαρμογή: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/water/
- Travel Foundation 'Energy' οδηγίες και εφαρμογή: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/energy/
- Travel Foundation 'Waste' οδηγίες και εφαρμογή: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/waste/
- Η Ανακύκλωση στην Κύπρο <http://greendot.com.cy/en/greendot-home>

Τομέας 3ος – Η προστασία του ανθρώπινου κεφαλαίου

- Travel Foundation 'Fair employment': http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/fair_employment/
- Travel Foundation 'Staff training and development' tool: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/staff_training_development/
- Γραφείο Εργασίας Κύπρου: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/dl/dl.nsf/dmlindex_en/dmlindex_en?OpenDocument

Τομέας 4ος – Η υποστήριξη της τοπικής κοινότητας

- Travel Foundation 'Buying local': http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/buying_local/
- Flavours of Cyprus: A food guide for visitors (KOT, 2012) – http://www.visitcyprus.com/media/eBrochures/ipod/Flavours_of_Cyprus_eng_cnt.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

Τομέας 5ος – Η μετάδοση της αειφορίας στους πελάτες

- Travel Foundation – επικοινωνία με τους πελάτες: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/greener_accommodations/communications/
- Travel Foundation – εργαλεία επικοινωνίας: http://www.thetravelfoundation.org.uk/green_business_tools/communications_tool/

Για κάποια βήματα παραπέρα: οι ακόλουθες πηγές περιέχουν μεγάλη ποικιλία πρακτικών πληροφοριών και συμβουλών για περεταίρω βήματα και μακροπρόθεσμες επενδύσεις που επιφέρουν ακόμα μεγαλύτερες εξοικονομήσεις και απόδοση:

- **Survival of the Fittest: Sustainable tourism means business** (Travel Foundation and Forum for the Future, 2012): http://www.thetravelfoundation.org.uk/images/media/Whitepaper_Survival_of_the_Fittest_2012.pdf
- **Guidelines for Environmental Sustainability in Hotels** (TUI Travel PLC) – available in English and Greek from <http://www.tuitravelpkc.com/sustainability/reporting> (click on 2011)
- **Going Green: Minimum standards towards a sustainable hotel** (International Tourism Partnership) - http://www.tourismpartnership.org/images/content/downloads/pdf/going_green_english_final.pdf?phpMyAdmin=Zd1KntrlWrp5naH36prpqkf%2Cai0&phpMyAdmin=cpubnqEvF6EtPsurLpUs99ncVv3
- **Travelife Supplier Sustainability Handbook** - http://www.travelife.org/Hotels/documents/Supplier_Sustainability_Handbook_English.pdf
- **Green Hotelier:** www.greenhotelier.org παρουσιάζει καλές πρακτικές και πρακτικά παραδείγματα και παρέχει πρακτικές και τεχνικές πληροφορίες σε σχέση με περιβαλλοντικά θέματα στον τομέα της τουριστικής βιομηχανίας.
- **Διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων στον τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας** (Πρωτοβουλία του Κέντρου Περιβαλλοντικής Ηγεσίας στις Επιχειρήσεις και στους Τουριστικούς Πράκτορες) - <http://www.toinitiative.org/fileadmin/docs/publications/HotelGuideEnglish.pdf>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΔΕΙΓΜΑ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Στο [όνομα ξενοδοχείου] φροντίζουμε τους πελάτες μας, το προσωπικό μας, το περιβάλλον και την τοπική κοινωνία. Αυτές είναι οι θεμελιακές μας αξίες και όλοι όσοι εργάζονται στο ξενοδοχείο διαδραματίζουν το δικό τους ρόλο για την εκπλήρωση τους. Επισκεφτείτε μας για να συναντήσετε μια ομάδα η οποία απολαμβάνει να κάνει κάτι στο οποίο πιστεύει. Θα δείτε με ποιο τρόπο μαζί, μετατρέπουμε τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα σε καθημερινές πράξεις.

Ο στόχος μας είναι να σας προσφέρουμε μια ξεχωριστή εμπειρία, προκαλώντας θετική επίδραση στην κοινωνία και στο περιβάλλον στα οποία λειτουργούμε – μέσα από υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, οικονομικά οφέλη, προστασία του περιβάλλοντος, εμπλοκή της κοινότητας και εργοδότηση.

Παραμένοντας πιστοί στις αρχές μας, προσπαθούμε να:

- Θέτουμε ξεκάθαρους και μετρήσιμους περιβαλλοντικούς στόχους, και υιοθετούμε διαδικασία ελέγχου και αναφοράς.
- Τηρούμε όλες τις νομοθεσίες και κανονισμούς.
- Αναβαθμίζουμε διαρκώς την απόδοση μας και μειώνουμε τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές συνέπειες των δραστηριοτήτων μας.
- Δημιουργούμε αειφόρο συνείδηση και εμπλέκουμε το προσωπικό, τους πελάτες, τους προμηθευτές και την τοπική κοινότητα.
- Ενθαρρύνουμε τον ενθουσιασμό και τη δημιουργικότητα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΔΕΙΓΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΔΡΑΣΗΣ

Υπενθύμιση αποστολής από την αειφόρο πολιτική				
Γενικοί Στόχοι				
Σχέδιο Δράσης:				
	Τομέας Λειτουργίας του Ξενοδοχείου			
	Υποδοχή και χώροι γραφείων	Housekeeping / Υπηρεσία δωματίου	Συντήρηση και λειτουργία	Φαγητά και ποτά
1. Βασικές Επιδράσεις:				
■ Περιβαλλοντικές :				
■ Ενέργεια				
■ Απορρίμματα				
■ Νερό				
■ Χημικά				
■ Τοπική κοινότητα και αγορές				
■ Πελάτες				
2. Βήματα για αντιμετώπιση των επιδράσεων				
3. Υπεύθυνο προσωπικό				
4. Εκπαίδευση προσωπικού				
5. Στόχοι				
6. Χρονοδιάγραμμα πλήρωσης των στόχων				
7. Αναθεώρηση και θέσπιση νέων στόχων				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ: ΜΕΡΙΚΕΣ ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ ΑΡΧΗ

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

- **Προμηθευτείτε με λαμπτήρες ενεργειακής απόδοσης:** Η φωταγωγήση ενός ξενοδοχείου μπορεί να καταλαμβάνει μέχρι το 25% του συνολικού κόστους του ηλεκτρισμού. Οι λαμπτήρες ενεργειακής απόδοσης CFL καταναλώνουν 75% χαμηλότερη ενέργεια από τους λαμπτήρες βολφραμίου, έχουν 8-10 φορές περισσότερη διάρκεια και παράγουν λιγότερη θερμότητα, μειώνοντας την ανάγκη κλιματισμού. Συνεπώς αποτελούν ένα αποτελεσματικό μέσο εξοικονόμησης κόστους καθώς και χρόνου συντήρησης.
- **Σβήστε το! Όταν δεν χρησιμοποιείτε μια συσκευή, σιγουρευτείτε ότι είναι σβηστή:**
 - Σε άδεια δωμάτια / όταν οι πελάτες έχουν βγει: φώτα, τηλεόραση, κλιματισμός / θέρμανση
 - Σε γραφεία, χώρους προσωπικού και χώρους αποθήκης και συντήρησης: φώτα, κλιματισμός, ανεμιστήρες, εκτυπωτές και υπολογιστές (και οθόνες)
 - Στην υποδοχή και άλλους κοινόχρηστους χώρους: φώτα όταν υπάρχει επαρκές φυσικό φως
 - Σε εξωτερικούς χώρους: διακοσμητικός φωτισμός στον κήπο, στην παραλία, σε διακοσμητικά σιντριβάνια, στην είσοδο, όταν οι περισσότεροι πελάτες κοιμούνται (π.χ. μετά τις 1π.μ.)
 - Στις εγκαταστάσεις χαλάρωσης: θερμαινόμενες πισίνες, τζακούζι, σάουνα, αντλίες πισινών
 - Στο πλυντήριο: σίδερο και πρέσες
 - Στα μαγειρεία και στα εστιατόρια: εξαεριστήρες, θερμαντήρες πιάτων, εστίες κουζίνας, σχάρες και φριτέζες, χώροι σερβιρίσματος, θερμαντικοί λαμπτήρες, πλυντήρια πιάτων, καφετιέρες, φρυγανιέρες, φώτα εστιατορίου ανάμεσα στα γεύματα.
- **Συντηρείτε και καθαρίζετε τον εξοπλισμό τακτικά,** π.χ. συσσωρευτές για χνούδι σε στεγνωτήρια, ελατήρια συμπυκνωτή ψύξης.
- **Γεμάτες πλύσεις και χαμηλές θερμοκρασίες** στα πλυντήρια ρούχων, πιάτων και ποτηριών για εξοικονόμηση ενέργειας και νερού. Αποφεύγετε τη χρήση στεγνωτηρίων: τα κλινοσκεπάσματα μπορούν να στεγνώσουν έξω στον ήλιο!
- **Υπηρεσίες δωματίου / Housekeeping:** Αφού καθαριστούν τα δωμάτια, κλείστε τις λεπτές κουρτίνες εντελώς και τις χοντρές κατά $\frac{3}{4}$ για να περιορίσετε τη θερμότητα στο δωμάτιο από τον ήλιο. Αναφέρετε στο τμήμα συντήρησης τυχόν προβλήματα στο κλείσιμο πορτών, παραθύρων, ρεύμα αέρα.

ΝΕΡΟ

- **Ελέγξτε τις σωλήνες και τους αναμικτήρες στα λουτρά των δωματίων.**

Τα μπάνια στα δωμάτια έχουν πολύ ψηλή κατανάλωση νερού κατά τη διαμονή τουριστών, γι' αυτό δώστε τη δυνατότητα μεγάλης εξοικονόμησης. Για παράδειγμα, η ανώτατη ροή νερού στα μπάνια των δωματίων πρέπει να είναι 10 λίτρα το λεπτό για τις ντουζιέρες και 6 λίτρα το λεπτό για τον αναμικτήρα του νιπτήρα. Αντί αυτού, η ροή νερού είναι συνήθως πολύ υψηλότερη, σπαταλώντας μεγάλες ποσότητες νερού – κατά συνέπεια χρημάτων και κερδών. Ευτυχώς οι λύσεις είναι οικονομικές και απλές στην εφαρμογή τους. Για παράδειγμα:

Συσκευή	Κόστος	Περίοδος Απώσβεσης
Καταιοντήρες ντους χαμηλής ροής (ξεβιδώστε τον καταιοντήρα του ντους και αντικαταστήστε το με καταιοντήρα χαμηλής ροής)	€10-30	Μέχρι 5 μήνες
Συσκευή ελέγχου ροής του ντους	€5	1 μήνας
Εξαερωτές βρύσης (αναμιγνύουν τη ροή νερού με αέρα, περιορίζοντας την κατανάλωση νερού)	€3-5	2 μήνες

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

1 Υπολογίστε την ανώτατη ροή νερού σε αναμικτήρες νιπτήρων και ντουζιέρες. Για τις ντουζιέρες ακολουθήστε τις πιο κάτω οδηγίες:

- Ανοίξτε πλήρως τη ροή νερού στο ντους (και το ζεστό και το κρύο νερό να έχουν πλήρη ροή).
- Μαζέψτε το νερό σε ένα δοχείο του οποίου γνωρίζετε τον όγκο (5 λίτρα είναι ιδανικό), χρονομετρώντας το χρόνο που χρειάζεται για να γεμίσει νερό.
- Για να υπολογίσετε τη ροή του νερού, διαιρέστε την ποσότητα του νερού στο δοχείο (λίτρα) με το χρόνο που χρειάστηκε για να γεμίσει (λεπτά). Για παράδειγμα εάν σε 15 δευτερόλεπτα γέμισε το 5λιτρο δοχείο, τότε η ροή είναι 20 λίτρα το λεπτό, που είναι υπερβολική και πρέπει να μειωθεί.
- Η ίδια διαδικασία μπορεί να ακολουθηθεί για τη μέτρηση ροής στις βρύσες, τους ελαστικούς σωλήνες και τις μάνικες και για κάθε συσκευή ροής νερού.

2 Τοποθετήστε μερικά τηλέφωνα χαμηλής ροής και εξαιρωτές βρυσών και ελέγξτε εάν η ροή νερού είναι ικανοποιητική.

3 Κάντε τη διαφορά! Αλλάξτε τις βρύσες και τα τηλέφωνα στις ντουζιέρες στα μπάνια των δωματίων

Σε ένα «τυπικό» ξενοδοχείο 100 δωματίων, μόλις οι συσκευές αρχίσουν να αποδίδουν, η μείωση της ροής νερού σε ντουζιέρες και νιπτήρες επιφέρει εξοικονόμηση μέχρι και €10000 το χρόνο σε νερό και υγραέριο .

- **Ελέγξτε τις τουαλέτες.** Οι διαρροές στις τουαλέτες μπορούν να καταναλώσουν 25-50% της συνολικής κατανάλωσης νερού σε εσωτερικούς χώρους. Συνεπώς, οι διαρροές πρέπει να αναφέρονται αμέσως από τις καμαριέρες και να επιδιορθώνονται άμεσα από το προσωπικό συντήρησης. Να έχετε πάντα διαθέσιμα εξαρτήματα και να ελέγχετε όλες τις τουαλέτες τουλάχιστο κάθε τρίμηνο. Εάν οι τουαλέτες δεν διαθέτουν διπλό, οικονομικό καζανάκι, τοποθετήστε όγκους μετατόπισης νερού για να μειώσετε την ποσότητα νερού που χρησιμοποιείται από το καζανάκι.

■ Υπηρεσία δωματίου / Housekeeping:

Δημιουργήστε – ή επαναφέρετε – την πολιτική επαναχρησιμοποίησης πετσετών και κλινοσκεπασμάτων.

Η πολιτική επαναχρησιμοποίησης πετσετών και κλινοσκεπασμάτων, είναι πλέον διαδεδομένη, και εξοικονομεί όχι μόνο νερό αλλά και ενέργεια και απορρυπαντικά. Η πολιτική εξηγείται στους πελάτες με μια απλή καρτούλα. Οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να αποφασίσουν εάν θέλουν να αλλάξθούν οι πετσέτες τους, αντί να αλλάζονται αυτόματα σύμφωνα με τους κανονισμούς του ΚΟΤ.

Σε ένα «τυπικό» ξενοδοχείο των 100 δωματίων, η εφαρμογή αυτών των δύο πολιτικών μειώνει η χρήση απορρυπαντικών πλυντηρίου κατά 22% και μειώνει τα κόστη νερού και ηλεκτρισμού κατά €5300 το χρόνο. Επίσης μειώνονται τα κόστη συντήρησης και εργασίας, ενώ ο εξοπλισμός των πλυντηρίων καθώς και τα σεντόνια διατηρούνται περισσότερο.

Τα προγράμματα αυτά θα λειτουργήσουν αποδοτικά μόνο εάν το προσωπικό δωματίων κατανοήσει τους λόγους ανάγκης τους, και εάν εκπαιδευτεί να ικανοποιεί τις επιθυμίες των πελατών και εάν πιστέψει ότι το εν λόγω πρόγραμμα δεν μειώνει την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρονται. Για να μετρήσετε την απόδοση του προγράμματος, καταγράφετε τον αριθμό των πετσετών και κλινοσκεπασμάτων που χρησιμοποιούνται κάθε μήνα.

- **Αποφύγετε τη σπατάλη νερού:** μην αφήνετε βρύσες ανοιχτές χωρίς λόγο (π.χ. κατά τη διάρκεια καθαρισμού των δωματίων, στην κουζίνα). Το προσωπικό κουζίνας πρέπει να ξεπαγώνει κατεψυγμένα φαγητά στο ψυγείο και όχι κάτω από τη βρύση. Το προσωπικό δωματίων πρέπει να τραβά το καζανάκι μόνο μια ή δυο φορές κατά τον καθαρισμό της τουαλέτας και να χρησιμοποιεί κουβά και σφουγγαρίστρα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

για τον καθαρισμό των δαπέδων.

■ Στους εξωτερικούς χώρους:

- Ποτίζετε τους κήπους αργά το απόγευμα για να αποφεύγεται σπατάλη νερού από την ηλιακή εξάτμιση.
- Χρησιμοποιείτε σφουγγαρίστρα και κουβά αντί για μάνικα για τον καθαρισμό των εξωτερικών χώρων και των οχημάτων.

■ **Μειώστε τον καθαρισμό της κολυμβητικής δεξαμενής (backwashing):** χρειάζεται να γίνεται κάθε 2-3 μέρες.

■ Απορρίμματα

Επικεντρωθείτε κυρίως στη μείωση της ποσότητας απορριμμάτων που παράγετε, καθώς αυτός είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος να μειώσετε τα κόστη σας σε αυτό τον τομέα, αγοράζοντας και πληρώνοντας λιγότερα γι' αυτό τον τομέα. Μπορείτε να επικεντρώνεστε σε ένα είδος απορριμμάτων κάθε φορά (π.χ. στα πλαστικά απορρίμματα κατ' αρχή και έπειτα στα υπόλοιπα). Παραθέτουμε κάποιες ιδέες:

■ Μειώστε:

- Αντικαταστήστε τα πλαστικά ποτήρια μιας χρήσης με ποτήρια μεγαλύτερης διάρκειας και σερβίρετε νερό από μηχανές νερού ή σε καράφες αντί σε πλαστικά μπουκάλια.
- Χρησιμοποιείτε δοχεία φύλαξης φαγητού αντί περιτυλίγματα με πλαστικό ή αλουμινόχαρτο.
- Χρησιμοποιείτε σακούλια σωστών διαστάσεων για τα καλάθια ακρήστων μόνο στο μπάνιο των δωματίων και αντικαταστήστε μόνο όταν φθαρούν.
- Μην χρησιμοποιείτε πλαστικό περιτύλιγμα για εφημερίδες, ρούχα πλυντηρίου, ποτήρια στα δωμάτια ή στα καλάθια φρούτων.
- Τοποθετείτε καλαμάκια μόνο στα ποτά των παιδιών ή μόνο όταν ζητηθεί από τον πελάτη.
- Εκτυπώνετε και στις δυο μεριές της σελίδας ή καθόλου εάν δεν είναι απαραίτητο και χρησιμοποιείτε φακέλους για έγγραφα πελατών μόνο όταν οι πληροφορίες είναι εμπιστευτικές.
- Προσφέρετε εφημερίδες μόνο όταν το ζητήσουν οι πελάτες.
- Αντικαταστήστε προϊόντα σε συσκευασίες μιας χρήσης όπως βούτυρο, μαρμελάδα, ζάχαρη, καρυκεύματα, κλπ, με επαναγεμιζόμενες συσκευασίες.
- Προτιμάτε να αγοράζετε προϊόντα χύμα, με την ελάχιστη δυνατή συσκευασία, και συνεργαστείτε με τοπικούς προμηθευτές, επιστρέφοντας τις άδειες συσκευασίες για να ξαναχρησιμοποιηθούν.
- Στα δωμάτια παραθέστε τα καλλυντικά σε επαναγεμιζόμενα δοχεία (π.χ. από κεραμικό ή τερακότα που παράγονται τοπικά) αντί για ατομικά φακελάκια και σαπούνια. Ενημερώστε τους πελάτες σας ότι μπορούν να προμηθευτούν άλλα καλλυντικά είδη από την υποδοχή, παρά να προμηθεύετε κάθε δωμάτιο.

■ Ξαναχρησιμοποιήστε

- Χρησιμοποιείτε επαναχρησιμοποιούμενα πιατικά για τους πελάτες και το προσωπικό σας. Εκτός από τη μείωση της ποσότητας απορριμμάτων, μειώνεται το κόστος, ακόμα και αν υπολογιστεί ο χρόνος του προσωπικού να τα μαζέψει και να τα τοποθετήσει στο πλυντήριο πιάτων. Επίσης προσθέτει στην αίσθηση ποιότητας για τους πελάτες.
- Χρησιμοποιείτε επαναχρησιμοποιούμενα πατάκια για πιάτα, ποτήρια και δίσκους, και υφασμάτινες πετσέτες (εγχώριας παραγωγής εάν δύναται), αντί για αντίστοιχα προϊόντα μιας χρήσης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

- Μεταφέρετε τις πετσέτες, τα σεντόνια και τα πλυμένα ρούχα στα δωμάτια μέσα σε καλάθια ή τσάντες από ύφασμα.
- Δωρίστε χρησιμοποιημένα κλινოსκεπάσματα και πετσέτες σε καλή κατάσταση σε φιλανθρωπικές οργανώσεις (δείτε τη σελ. 24) ή εάν δεν βρίσκονται σε αρκετά καλή κατάσταση για επαναχρησιμοποίηση, τεμαχίστε τα σε ξεσκονόπανα.
- Επαναχρησιμοποιήστε χαρτί (που δεν περιέχει εμπιστευτικές ή προσωπικές πληροφορίες) για σημειώσεις και τηλεφωνικά μηνύματα.

■ Ανακυκλώστε

- Διαχωρίστε τα ανακυκλώσιμα και βοηθήστε τους πελάτες σας να κάνουν το ίδιο. Τα πιο κάτω αντικείμενα μπορούν και πρέπει να ανακυκλώνονται:
 - Χαρτί και χαρτόνι
 - Υφάσματα
 - Πλαστικά μπουκάλια και άλλα δοχεία
 - Γυάλινα δοχεία
 - Αλουμινένια και μεταλλικά δοχεία
- Τοποθετείστε ένα ελκυστικό καλάθι (εγχώριο προϊόν εάν είναι δυνατόν) στα δωμάτια των πελατών για χαρτί, γυαλί, κλπ. Για το προσωπικό, τοποθετήστε σημάτσες σε καλάθους αχρήστων για το διαχωρισμό των ανακυκλώσιμων σκουπιδιών.

■ Χημικά

- Προμηθευτείτε και χρησιμοποιείτε φυσικά, βιοδιασπώμενα εναλλακτικά προϊόντα αντί προϊόντων με χλώριο για:
 - Καθάρισμα: κουζίνα, δωμάτια, εσωτερικοί και εξωτερικοί κοινόχρηστοι χώροι
 - Καθαριστικά πλυντηρίου
 - Καθαριστικά πισίνας
 - Σαμπούνια και καλλυντικά προϊόντα για τους πελάτες
 - Συντήρηση και κηπουρική: διαλυτικά προϊόντα, μπογιές, λιπάσματα και παρασιτοκτόνα
- Χρησιμοποιείτε επαναφορτιζόμενες μπαταρίες.
- Πετάξτε με προσοχή εξοπλισμό από παλιά ψυγεία με CFC.

■ Εκπομπές αερίων

- Ελέγξτε κατά πόσο εφαρμόζετε τις τοπικές και διεθνείς νομοθεσίες σχετικά με τους ρίπους αερίων.
 - Μειώστε τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα:
 - Προμηθεύστε προϊόντα από τη γύρω περιοχή (βλέπε μέρος 4).
 - Μειώστε τις εκπομπές αερίων από τις μεταφορές – χρησιμοποιείτε τα μέσα δημόσιας συγκοινωνίας, το ποδήλατο, ή τα πόδια όπου είναι δυνατό.
 - Υπολογίστε και μειώστε τη χρήση καυσίμων και υγραερίου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΒΗΜΑ 1 ^ο	Εκπαίδευση προσωπικού με βασικό ρόλο και ευθύνη στη διακράτηση του προγράμματος αεριοφίας.
ΒΗΜΑ 2 ^ο	Αρχική εκπαίδευση για όλο το προσωπικό με εισαγωγική εκπαίδευση για το νέο προσωπικό και χειρeιρίδια Πολιτική αεριοφίας του ξενοδοχείου – τι περιέχει και γιατί: ■ Οι πελάτες μας αναζητούν ξενοδοχεία που εργάζονται για τη βελτίωση της αεριοφίας και τη μείωση των περιβαλλοντικών τους επιπτώσεων. ■ Το ξενοδοχείο κάνει προσπάθειες να μειώσει την κατανάλωση νερού, ενέργειας, καυσίμων, χημικών και να μειώσει την παραγωγή απορριμμάτων. ■ Όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου μπορούν να συμβάλουν σε αυτή την προσπάθεια.
ΒΗΜΑ 3 ^ο	Έρευνα και / ή διαβούλευση ■ Εντοπίστε τα άτομα που θέλουν να εμπλακούν ενεργά . ■ Εμπλέξτε μέλη του προσωπικού στη λήψη αποφάσεων και στην απόφαση των στόχων.
ΒΗΜΑ 4 ^ο	Δημιουργήστε την «πράσινη ομάδα» ■ Λειτουργία: να επιβλέπει την καθημερινή εφαρμογή του σχεδίου και να ελέγχει την πρόοδο των περιβαλλοντικών στόχων. ■ Η ομάδα πρέπει να περιλαμβάνει άτομα από κάθε τμήμα λειτουργίας του ξενοδοχείου για να έχει την ευθύνη εφαρμογής των πρωτοβουλιών αεριοφίας στο δικό τους τμήμα εργασίας.
ΒΗΜΑ 5 ^ο	Εκπαιδεύσεις ξεχωριστών τμημάτων ■ Ιδανικά, αυτές πρέπει να αποτελούν μέρος της ευρύτερης τακτικής εκπαίδευσης. ■ Ενσωματώστε την αεριοφία στους καθημερινούς ρόλους και ευθύνες του προσωπικού σας, ξεκαθαρίζοντας τις απαιτήσεις (όχι να κάνουν περισσότερα πράγματα αλλά διαφορετικά). ■ Χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως το κομμάτι 'Make Travel Greener' του Travel Foundation για να κάνετε την εκπαίδευση πιο ευχάριστη, ενδιαφέρουσα και διαδραστική. ■ Εισάγετε τις αλλαγές σταδιακά π.χ. μείωση ενέργειας τον πρώτο μήνα και αφού εφαρμοστούν σωστά οι αλλαγές, προχωρήστε στην μείωση του νερού (δείτε τα ακόλουθα μέρη για κάθε τμήμα). ■ Όλο το προσωπικό πρέπει να εκπαιδευτεί στην επικοινωνία με τους πελάτες σε σχέση με τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες, την εμπλοκή της τοπικής κοινότητας και για να βοηθή τους επισκέπτες να ανακαλύψουν τη γύρω περιοχή και τα αξιοθέατα της.
ΤΜΗΜΑ	Απορρίμματα ■ Εκτυπώνετε μόνο ότι είναι απαραίτητο, και χρησιμοποιείτε πάντα και τις δύο όψεις του χαρτί. ■ Προτιμήστε την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αντί εκτυπωμένων ή χειρόγραφα μηνύματα. ■ Ξαναχρησιμοποιήστε το χαρτί για σημειώσεις και ανεπισημες εκτυπώσεις στο πίσω μέρος του. ■ Αποφύγετε τη χρήση πλαστικών σακουλιών στους καλέδους οφίτητων των γραφείων ■ Αποφύγετε την αγορά προϊόντων μιας χρήσης ■ Αποφύγετε τη χρήση φακέλων για σημειώσεις προς του πελάτες, εκτός εάν πρόκειται για προσωπικές, εμπιστευτικές πληροφορίες.
ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΩΝ	Νερό ■ Μην αφήνετε τις βρύσες ανοιχτές χωρίς λόγο. ■ Αναφέρετε αμέσως στο τμήμα συντήρησης τυχόν προβλήματα σε τουαλέτες, αυξημένη ροή νερού, διαρροές σωλήνων, κλπ για άμεση επιδιόρθωση. Ενέργεια ■ Εφαρμόζετε τρόπους εξοικονόμησης ενέργειας σε όλους τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό. ■ Σβήστε τα φώτα και τους ανεμιστήρες όταν δεν χρησιμοποιούνται τα γραφεία και σβήστε τους υπολογιστές, τις φωτοτυπικές μηχανές, τους ακουστικούς κλπ το βράδυ. ■ Χρησιμοποιήστε λαμπτήρες ενεργειακής απόδοσης – CFLS και LED – αντί λαμπτήρες βολφραμίου. ■ Ανάβετε τα φώτα μόνο όταν το φως της μέρας δεν είναι επαρκές.
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ / HOUSEKEEPING	Ενέργεια ■ Σβήστε αμέσως τους αεραγωγούς στα δωμάτια πχ: -Φύλα -Τηλεόραση (μην τρελαίνετε σε αμαμνή) -Κλιματιστικά θερμοσυσσωρευτές (εάν πρέπει να μείνουν αναμμένα, καθαρίστε με μαλακό πανό) -Θερμοκρασία: 26° C όταν ψύχεται το δωμάτιο και 18° C για θέρμανση ■ Ελέγξτε για πόρτες, παράθυρα που δεν κλείνουν καλά και για ρεύματα αέρα, και ενημερώστε τη συντήρηση. ■ Κλείστε εντελώς τις λεπτές κουρτίνες και κατά ¾ τις χοντρές κουρτίνες όταν τελειώσετε το καθαριότητα του δωματίου. Νερό ■ Μην αφήνετε τις βρύσες ανοιχτές και τραβήξτε το καζανάκι της τουαλέτας μια ή δύο φορές καθώς καθαρίζετε. ■ Ελέγξτε για τουαλέτες που δεν δουλεύουν σωστά, για υπερβολική ροή νερού, για διαρροή από σωλήνες. ■ Αναφέρετε τυχόν προβλήματα άμεσα για συντήρηση. ■ Εάν εφαρμόζετε το πρόγραμμα επαναχρησιμοποίησης σεντονιών και πετσετών, εφαρμόστε το σωστά, και βεβαιωθείτε ότι οι κάρτες που εγείνουν την πολιτική στους πελάτες είναι εμφανείς, ώστε αυτοί να αποφασίζουν τότε να γίνεται η αντικατάσταση των λινών αντί της αυτόματης αντικατάστασης σύμφωνα με τους κανονισμούς του ΚΟΤ. - Αντικαταστήστε τις πετσέτες μόνο όταν βρίσκονται στην μπανιέρα ή στο πάτωμα. - Αλλάξτε τα σεντόνια κάθε 3 μέρες ή αν αλλάξετε το κάτω με το πάνω. Απορρίμματα ■ Μεταφέρετε τις πετσέτες και τα σεντόνια σε πάνινες τσάντες ή σε καλάθια, όχι σε πλαστικά σακουλάκια. ■ Μην τυλίγετε εφημερίδες με πλαστικά. ■ Μην τυλίγετε τα πατήρια στα δωμάτια σε πλαστικό σακούλι. ■ Χρησιμοποιήστε καλάθια αχρήστων που δεν χρειάζονται πλαστικά σακουλάκια. Εάν χρειάζεται κάπου (π.χ. στο μπάνιο), αντικαταστήστε το μόνο όταν φθάσει. ■ Μαζέψτε τα ανακυκλώσιμα από τα δωμάτια (χαρτί, τεχνικά δάκια, γυαλί και πλαστικό) ξεχωριστά από τα άλλα σκουπίδια. ■ Χρησιμοποιήστε επαναχρησιμοποιήσιμα δοχεία καλλυντικών. ■ Εάν υπάρχουν μικρά δοχεία καλλυντικών, αντικαταστήστε τα μισογεμάτα στο τέλος της διαμονής των πελατών. Με τον ίδιο τρόπο, αντικαταστήστε το ρολό τουαλέτας με καινούργιο μόνο μετά το τέλος της διαμονής πελατών, ενώ αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις τουαλέτες προσωπικού Χημικά ■ Χρησιμοποιείτε βιοδιασπώμενα καθαριστικά προϊόντα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	Ενέργεια (πολλές από αυτές τις δράσεις εξοικονομούν και νερό) ■ Στεγνώστε πετσέτες και κλιννοσκεπάσματα στον ήλιο όταν είναι δυνατό. ■ Κάντε γεμάτες πλύσεις σε χαμηλές θερμοκρασίες. ■ Χωρίζετε τις πετσέτες από τα σεντόνια σε διαφορετικές πλύσεις, καθώς απαιτούν διαφορετικά προγράμματα πλύσης και χρόνο στεγνώματος. ■ Εάν πρέπει να χρησιμοποιηθεί το στεγνωτήριο, καθαρίζετε το φίλτρο τουλάχιστο μια φορά τη μέρα. ■ Καθαρίστε το χρόνο στεγνώματος σύμφωνα με τον τύπο πλύσης ■ Χρησιμοποιείτε πρέσες σιδερώματος και σβήνετε τες όταν δεν χρησιμοποιούνται.	Νερό ■ Χωρίστε και περιποιηθείτε έντονους λεκέδες πριν την πλύση, για να αποφύγετε την ανάγκη επανάληψης της πλύσης.	Απορρίμματα ■ Επιστρέψετε τα πλυμένα ρούχα των πελατών σε πάνω σακούλια αντί σε πλαστικά. ■ Αγοράζετε τα απορρυπαντικά χοντρικά και χύμα σε συμπτυκνυμένη μορφή και διαλύετε τα αργότερα.	Χημικά ■ Χρησιμοποιείτε φυσικά, βιοδιασπώμενα καθαριστικά προϊόντα πλυντηρίου.
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	Γενικά: - Αναποφρεβείτε τάχιστα σε θέματα που αναφέρονται από άλλα τμήματα, π.χ. αναφορές για φθαμένους παροχές ή παροχές με διαρροή. - Να έχετε στο ξενοδοχείο εξαρτήματα για να μπορείτε να επιδιορθώσετε αντί να αντικαθιστάτε φθαρμένο εξοπλισμό όπου γίνεται. - Διεξάγετε τακτικούς προληπτικούς ελέγχους εξοπλισμού για να αυξήσετε το χρόνο ζωής του.	Ενέργεια ■ Χρησιμοποιείτε λαμπτήρες υψηλής ενεργειακής απόδοσης σε όλους τους χώρους. ■ Τοποθετήστε σημάσεις σε διακόπτες ελέγχου. ■ Παρέχετε οδηγίες χρήσης των κλιματιστικών και της θέρμανσης. ■ Διεξάγετε συχνούς ελέγχους για ελαττωματικό εξοπλισμό, πόρτες και παράθυρα που δεν εφαρμόζουν σωστά, ρεύματα αέρα, κλπ. ■ Σβήνετε τις θερμαινόμενες πισίνες, τζακούζι, σάουνα, αντλίες πισίνας όταν δεν χρησιμοποιούνται τη νύχτα.	Νερό ■ Ελέγξτε τη ροή νερού στις βρύσες και ντουζιέρες δωματίων. ■ Εάν η ροή είναι υπερβολική, εφαρμόστε ντουζιέρες χαμηλής ροής και εξερωτές ή περιοριστικά ροής στις βρύσες. ■ Τοποθετήστε συσκευές εκτόπισης νερού σε τουαλέτες που δεν διαθέτουν διπλό καζάνaki. ■ Καθαρίζετε την πισίνα (Backwash) κάθε 2-3 μέρες.	Χημικά ■ Χρησιμοποιείτε φυσικά βιοδιασπώμενα καθαριστικά και άλλα προϊόντα.
ΚΗΠΟΙ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ	Ενέργεια ■ Χρησιμοποιείτε λαμπτήρες υψηλής απόδοσης για τον εξωτερικό φωτισμό. ■ Σβήστε το διακοσμητικό φωτισμό και τα συντριβάνια μετά τις 1ημ.	Νερό ■ Φυτεύετε ενδημικά φυτά, κατάλληλα για τις τοπικές θερμοκρασίες. ■ Ποτίζετε τους κήπους το βράδυ ή νωρίς το πρωί για να αποφεύγεται η εξάτμιση του νερού. ■ Χρησιμοποιείτε κουβά και σφουγγαρίστρα, αντί μάνικα, για το πότισμο οχημάτων και εξωτερικών χώρων.	Χημικά ■ Αποφύγετε τη χρήση παρασποκτόνων αν είναι εφικτό. ■ Τα λάδια από τον εξοπλισμό να μαζεύονται από ειδικό μηχανήμα.	Χημικά

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ / ΜΠΑΡ	Ενέργεια	Νερό	Χημικά	Χημικά
ΕΝΕΡΓΕΙΑ	■ Σβήνετε τα φώτα στο εστιατόριο και προσαρμόζετε τη θερμοκρασία ανάμεσα στα γεύματα. ■ Σβήνετε τον εξοπλισμό της κουζίνας και του εστιατορίου όταν δεν χρησιμοποιείται (ανεμιστήρες φούρνων, φριτέζες, μπάνιους κουζίνας, καφετιέρες φρυγανιέρας κλπ). ■ Χρησιμοποιείτε ηλεκτρικά πατάκια όταν είναι γεμάτα. ■ Διατηρείτε τον εξοπλισμό του μύγελου καθαρό.	■ Μην αφήνετε τις βρύσες ανοιχτές χωρίς λόγο. ■ Εφαρμόστε εξοικονομικές / περιοριστικές ροές στις βρύσες όπου δεν χρειάζεται ψηλή ροή νερού. ■ Χρησιμοποιείτε σφουγγαριστήρα και κουβά αντί μάνικα για το καθαρίσιμα των πλατφόρμας. ■ Ξεπλύνετε κατευθυνόμενα φαγητά στην απόφυξη του ψυγείου (όχι κάτω από τη βρύση).	■ Απορύνετε τα αντικείμενα μιας χρήσης, πιάτα, ποτήρια, μαχαιροπίρουνα, καλαμάρια, παλιές, καπέλα, κάλκες θέρμανσης καυσίμων, κλπ. ■ Χρησιμοποιείτε επαναχρησιμοποιούμενα καλύμματα δίσκων, βάσεις για πιάτα και ποτήρια, και πετοέτες από ύφασμα. ■ Παρέχετε καλωμάνικα μόνο για παιδιά ή όταν ζητηθούν. ■ Θυλάγετε το φαγητό σε δοχεία αντί σε πλαστικά ή μεταλλικά περιτυλίγματα, κλπ. ■ Διαχωρίζετε τα απορρίμματα σε επαναχρησιμοποιούμενα, επιστρέψιμα και ανακυκλώσιμα (χαρτόνι, χαρτί, πλαστικό, γυαλί, μέταλλο, χρησιμοποιημένο λάδι μαγειρέματος, απορρίμματα φρούτων και λαχανικών). ■ Αγοράζετε χοντρικά και χύμα για να περιορίσετε τη συσκευασία και να επαναχρησιμοποιήσετε τη συσκευασία για να επαναχρησιμοποιηθεί.	■ Χρησιμοποιείτε φυσικά βιοδιασπώμενα προϊόντα καθαρισμού.
ΑΤΟΡΕΣ	■ Αγοράζετε λαμπτήρες υψηλής ενεργειακής απόδοσης - CFL και LED αντί λαμπτήρες βολφραμίου.	■ Αγοράζετε καταιονητήρες ντουζιέρών χαμηλής ροής, εξοικονομικές βρύσες, και περιοριστική ροή για να περιορίσετε την κατανάλωση νερού στα δωμάτια.	■ Αγοράστε φυσικά βιοδιασπώμενα καθαριστικά προϊόντα για το μπλάντο, τον καθαρισμό της πισίνας, τη συντήρηση και τον κήπο. ■ Αγοράστε φυσικά βιοδιασπώμενα προϊόντα για καλλυντικά στα δωμάτια.	■ Χρησιμοποιήστε τον κατάλογο που σας δίνεται και προτιμήστε πρώτα τοπικά προϊόντα και έπειτα εγχώρια. ■ Αγοράστε εισαγόμενα προϊόντα μόνο για προϊόντα τα οποία δεν υπάρχουν στην Κύπρο ή που για τα οποία το κόστος ή η ποιότητα αποτελούν απαγορευτικούς παράγοντες. ■ Χρησιμοποιήστε τοπικά έπιπλα, έργα τέχνης και χειροτεχνίας. ■ Αγοράζετε τραπεζομάντηλα, κλινοσκεπάσματα και καλάθια τοπικής παραγωγής. ■ Δωρίστε εξοπλισμό που δεν χρειάζεστε και που βρίσκεται σε καλή κατάσταση σε τοπικές φιλανθρωπικές οργανώσεις.
ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΠΟΛΗΣΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	■ Κατανόηση πώς τα μηνύματα αειφορίας επηρεάζουν τους πελάτες. ■ Οι πελάτες απαιτούν την αειφορία – ειδικά σε σχέση με την αυθεντική, τοπική εμπειρία. ■ Εκπαίδευση για ενσωμάτωση δημιουργικών και ενδιαφερόντων μηνυμάτων αειφορίας στην επικοινωνία με τους πελάτες μέσω των κατάλληλων καναλιών.			
ΒΗΜΑ 6 ^ο	Ανατροφοδότηση ■ Προσκαλέστε			
ΒΗΜΑ 7 ^ο	Επαναλάβετε την εκπαίδευση ■ Τουλάχιστο μια φορά κάθε τρίμηνο ■ Ελέγξτε ότι ακολουθούνται οι διαδικασίες και εάν όχι, για ποιους λόγους, ώστε να προσφερθεί περαιτέρω εκπαίδευση			
ΒΗΜΑ 8 ^ο	Μοιραστείτε τα σφέλη ■ Κίνητρα, διαγωνισμοί, φιλανθρωπίες ή προσφορά στην κοινότητα, πάρτι προσωπικού			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΓΟΡΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

	Παρούσα πηγή τροφοδοσίας	Πιθανές τοπικές πηγές
Τρόφιμα		
Κρέας		
Ψάρι και θαλασσινά		
Λαχανικά		
Φρούτα και ξηροί καρποί		
Βότανα και μπαχαρικά		
Ελαιόλαδο		
Αλεύρι		
Γαλακτοκομικά προϊόντα: τυριά, βούτυρο, γιαούρτι		
Αβγά		
Ψωμί		
Χυμοί		
Μέλι		
Μαρμελάδα		
Κρασί		
Μπύρα		
Άλλα αλκοολούχα ποτά		
Αναψυκτικά		
Έπιπλα και είδη διακόσμησης		
Έπιπλα εσωτερικού χώρου – κρεβάτια, τραπεζα, καρένες, κλπ.		
Έπιπλα εξωτερικού χώρου		
Διακοσμητικά κήπου και γλάστρες π.χ. πήλινες γλάστρες τοπικής παραγωγής		
Πίνακες τοπικών καλλιτεχνών		
Χειροτεχνίες		
Πατάκια τραπεζιών		
Τραπεζομάντηλα		
Κερί		
Καλύμματα για μαξιλαράκια		
Χαλιά		
Προϊόντα για τους πελάτες		
Ανακυκλώσιμο χαρτί		
Σαπούνι τοπικής παραγωγής		
Λειτουργικές προμήθειες		
Στολές προσωπικού		
Κλινοσκεπάσματα		
Πετσέτες		
Υπηρεσίες		
Περιποίηση κήπων		
Ψυχαγωγία		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΦΡΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΞΕΝΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Good morning – ka-lee- me -ra / Καλημέρα
Good afternoon – ka-lee- spe -ra / Καλησπέρα
Good night – ka-lee- neekh -ta / Καληνύχτα
Goodbye – khe -re-te / Χαίρετε
Yes – ne / Ναι
No – okh -ee / Όχι
Please – pa-ra-ka- lo / Παρακαλώ
Yes please – ne pa-ra-ka- lo / Ναι παρακαλώ
Thank you – ef-kha-rees- to / ευχαριστώ
No thank you – okh -ee ef-kha-rees- to / όχι ευχαριστώ
Excuse me – me seen-kho- ree -te / με συγχωρείται
Sorry – lee- pa -me / Λυπάμαι
Where is ... - rou ee -ne ... / που είναι
My name is ... - to o-no-ma μου ee-ne ... το όνομα μου είναι
What is your name? pos se lene ? / Πώς σε λένε
I am from ... - ee-me ap-o teen ... / είμαι από την...
I'd like ... - tha ee-the-la / θα ήθελα
How much is? – po-so stee-khee-ze / πόσο στοιχίζει
Please write down the price – se pa-ra-ka-lo gra-pse μου tin ti-mi / σε παρακαλώ γράψε μου την τιμή
Delicious! / no-sti-mo / Νόστιμο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΒΡΑΔΙΑΣ ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΦΑΓΗΤΟΥ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

Σε μια εκδήλωση κυπριακού φαγητού μπορεί να στηθεί ένας χώρος όπου τοπικοί παραγωγοί και χειροτέχνες θα μπορούν να εκθέτουν τα προϊόντα τους, μαζί με κυπριακά φαγητά που βρίσκονται στο μενού, συνταγές για τους πελάτες, κλπ. Μπορούν επίσης να προωθούνται διαδρομές σε χωριά που μπορούν να ακολουθήσουν μόνοι τους οι πελάτες. Η κυπριακή μουσική καθώς και η ενδυμασία του προσωπικού με κυπριακές στολές σίγουρα συμβάλλουν στην απόλαυση της βραδιάς από τους τουρίστες.

Ακολουθεί οδηγός για τα σημαντικά βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε διοργανώνοντας την εκδήλωση:

Διοργάνωση: Συναντηθείτε με τους τουριστικούς αντιπροσώπους και ορισμένα μέλη του προσωπικού σας για να αποφασίσετε τα ακόλουθα:

- Ποια μέρα και ώρα είναι πιο βολική για το ξενοδοχείο και την ταξιδιωτική εταιρία; Αποφύγετε να συμπίπτει η μέρα με μια δημοφιλή βραδινή εκδρομή.
- Πόσο συχνά να γίνεται η εκδήλωση; Ιδανικά, θα μπορούσε να αποτελούσε μέρος του προγράμματος ψυχαγωγίας του ξενοδοχείου κάθε 15ήμερο.
- Πού να διοργανώνεται η εκδήλωση; Στο μπουφέ, στο κυριώς εστιατόριο, σε εξωτερικό χώρο;
- Πού θα εκτίθενται τα προϊόντα και οι χειροτεχνίες των παραγωγών και των χειροτεχνών; Θα πρέπει να βρίσκονται σε εμφανή χώρο για τους πελάτες που θα κατεβαίνουν για δείπνο.
- Ποιος είναι υπεύθυνος για τι; Αναθέστε ευθύνες στους διευθυντές επικοινωνίας, εστιατορίων, κλπ.

Αναθέστε ευθύνες – Λίστα ελέγχου

- ✓ Διαφήμιση στους πελάτες και σε έντυπο διαφημιστικό υλικό: στις συναντήσεις με τους πελάτες, σε γράμματα, αφίσες, κάρτες.
- ✓ Μενού: κυπριακό φαγητό, με τη χρήση όσο το δυνατόν περισσότερων τοπικών προϊόντων. Τυπώστε κάρτες συνταγών για ορισμένα φαγητά για να πάρουν μαζί τους οι πελάτες.
- ✓ Οργάνωση των παραγωγών και των χειροτεχνών της περιοχής: Αφιερώστε αρκετό χρόνο για την προετοιμασία. Φροντίστε να βρίσκονται στο χώρο τουλάχιστο μια ώρα πιο νωρίς για να ετοιμάσουν τα προϊόντα τους.
- ✓ Ψυχαγωγία: ζωντανή ή ηχογραφημένη κυπριακή μουσική.
- ✓ Κυπριακές παραδοσιακές στολές για το προσωπικό (εάν είναι δυνατό).
- ✓ Ενημέρωση όλου του προσωπικού για την εκδήλωση.
- ✓ Ερωτηματολόγια για τους πελάτες, με βαθμολογίες και σχόλια για τη βραδιά.

Τη μέρα της εκδήλωσης

- ✓ Μέλη του προσωπικού υποδεικνύουν στους παραγωγούς και χειροτέχνες τους χώρους όπου θα εκθέσουν τα προϊόντα και χειροτεχνίες τους.
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν επαρκείς επεξηγηματικές σημάνσεις και πινακίδες για κάθε προϊόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

- ✓ Τοποθέτηση ερωτηματολογίων στα τραπέζια.
- ✓ Τοποθέτηση συνταγών δίπλα από τα φαγητά.
- ✓ Τοποθέτηση σημάνσεων για κάθε φαγητό σε εμφανές μέρος στο μπουφέ.
- ✓ Όταν καταφθάνουν οι πελάτες, πρέπει να καλωσορίζονται από ένα ελληνόφωνο μέλος του προσωπικού ή του τουριστικού γραφείου, που θα τους δείχνει τα εκθέματα. Έχετε υπόψη ότι οι χειροτέχνες και παραγωγοί μπορεί να μη μιλούν Αγγλικά.
- ✓ Είναι καλό να προσφερθεί ποτό και σνακ στους εκθέτες. Συμφωνήστε για την ώρα που τερματισμού της έκθεσης και συλλογής των εκθεμάτων.
- ✓ Καθώς μαζεύονται τα εκθέματα, καταγράψετε τις πωλήσεις της βραδιάς, για να μπορείτε να υπολογίσετε πόσο αποδοτική ήταν η εκδήλωση για τους εκθέτες.
- ✓ Να υπάρχουν βιβλιαράκια με διαδρομές σε χωριά της Κύπρου.
- ✓ Μαζέψτε τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια για να δείτε πόσο επιτυχής ήταν η βραδιά και για να τη βελτιώσετε στο μέλλον.



theTravel
Foundation 
caring for places we love to visit

