

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЭКО-ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело*

Исполнитель:
Аввакумова Яна
Дмитриевна,
студент ГГ – 41-z

«__» декабря 2016 г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма и
гостеприимства
А.И. Фишелева

«__» декабря 2016 г.

Научный руководитель:
Л.Д. Назарова,
канд. пед. наук, доцент

«__» декабря 2016 г.

Екатеринбург 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКО-ОРИЕНТИРОВАННОГО СЕРВИСА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ	6
1.1. Характеристика и сущность понятия эко-сервиса в гостиничном предприятии.....	6
1.2. Особенности технологий обслуживания, ориентированных на экологичный сервис	16
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЭКО- ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЦЕ	26
2.1. Анализ производственно-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия	Error! Bookmark not defined.
2.2. Характеристика содержания и экономическое обоснование программы	Error! Bookmark not defined.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	28
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	31
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Фотографии	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Анкета гостя отеля.....	37
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа внедрения эко-технологий.....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Информационный буклет.....	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Глоссарий.....	41

ВВЕДЕНИЕ

За последние десять лет состояние экологии окружающей среды значительно ухудшилось, что вызывает большие опасения. Никто не может точно сказать, как будут жить люди на Земле в будущем, ведь основным источником загрязнения является возвращение в природу большой массы отходов, которые образуются в ходе производства и потребления людьми. В настоящее время загрязнение окружающей среды достигло такого масштаба, что необходимо принимать срочные меры. И ни для кого не секрет, что загрязнение воздуха, воды, почвы приводит к исчезновению редких видов животных и растений, а также вызывает различные заболевания, связанные с органами дыхания, заболевания сердца и даже онкологические заболевания. Сегодня вопросами экологии занимаются, не только ученые, но уже и политики, бизнесмены, занятые в различных сферах деятельности, в частности, сфере гостеприимства

В результате исследования международной природоохранной организации «Green Seal» выяснилось, что один отель на 150 номеров потребляет за неделю работы такое количество энергии, как 100 частных домов с проживающими в них 4 людьми за целый год, а отходов создает еще больше, именно поэтому всё чаще отельеры задумываются о внедрении экологических технологий в свою гостиницу.

Современные программы по защите экологии в отелях включают в себя: утилизацию и переработку отходов, экономию электроэнергии и воды, использование экологически чистых упаковок средств личной гигиены, бытовые принадлежности с возможностью повторного использования и т.п.

В настоящее время экологические технологии способствуют продвижению отеля, ведь экологическое направление в гостиницах, ресторанах стало очень модным, люди готовы платить больше за то, чтобы проживать в отеле, который поддерживает это веяние. Также для улучшения

имиджа, отели заказывают создание и продвижение сайта в Интернете, а в нем формируют раздел для экологически требовательных гостей, со своими достижениями в области заботы об окружающей среде и о здоровье человека. И немало важным является то, что внедрение экологических технологий на гостиничное предприятие содействует экономии ресурсов отеля, а также денежных средств.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что существующая экологическая ситуация и тенденции её изменений во многом определяются влиянием промышленного производства и хозяйственной деятельности в целом. Несмотря на отдельные успехи и достижения, общая картина продолжает ухудшаться, что ведет к дальнейшему развитию экологического кризиса в мире.

Противоречие состоит в том, что для внедрения эко-технологий требуется использование инновационных технологий в сфере экологии с одной стороны, но с другой стороны устойчиво повторяющийся кризисы поставили гостиничные предприятия в ситуацию выживания.

Проблема заключается в том, что в гостиницах недостаточно используются экологические технологии. Отели практически не предлагают решения по улучшению экологической ситуации, в неполной мере экономится вода, электроэнергия и другие ресурсы. Лишь крупные сети гостиниц могут смело заявить о своем бережном отношении к экологии.

Объект выпускной квалификационной работы: эко-ориентированный сервис в гостиничном предприятии

Предмет выпускной квалификационной работы: эко-технологии в гостиничном предприятии

Цель выпускной квалификационной работы: разработать программу использования эко-технологий в гостиничном предприятии

Исходя из поставленной цели, можно выделить следующие задачи:

- изучить теоретические основы эко-технологий;
- рассмотреть особенности технологий обслуживания;
- проанализировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия «Рингс»;
- дать характеристику содержания и экономическое обоснование программы.

Интерес к проблеме внедрения эко-технологий на гостиничное предприятие заставляет обратиться к изучению и анализу существующего по этой теме теоретического материала. Были изучены работы таких авторов как: А.С. Кусков, Э.А. Лихачева, Б.Б. Прохоров

Методы исследования: анализ источников по проблеме исследования, сравнительный анализ, наблюдение.

Структура работы: введение, две главы, заключение, список источников и литературы, приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКО-ОРИЕНТИРОВАННОГО СЕРВИСА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

1.1. Характеристика и сущность понятия эко-сервиса в гостиничном предприятии

С первых шагов своего развития человек неразрывно связан с природой. Он всегда находился в тесной зависимости от растительного и животного мира, от их ресурсов и был вынужден повседневно считаться с особенностями распределения и образа жизни зверей, рыб, птиц. Представления древнего человека об окружающей среде не носили научного характера и были не всегда осознанными, но с течением времени они послужили источником накопления экологических знаний. Повсеместно растёт понимание того, что человечество разрушает окружающую среду и подрывает собственное будущее. Современная цивилизация осуществляет невиданное давление на природу. Что же такое экология? В последнее время слово экология стало очень популярным, наиболее часто его употребляют, говоря о неблагоприятном состоянии окружающей природы.

Термин экология (греч. Oikos – дом и logos – учение), был предложен немецким биологом Э.Геккелем в 1866 г. и в дословном переводе с греческого обозначает науку о доме. Лихачева Э.А. и Тимофеев Д.А. [5, С. 16] в своей работе дают следующее определение данного термина: экология – это наука о совместном развитии человека, сообществ людей в целом и окружающей среды (включающей все остальные организмы), изучающая биотические механизмы регуляции и стабилизации окружающей среды, механизмы, обеспечивающие устойчивость жизни. В толковом словаре «Охрана ландшафтов» [8, С.258] трактуется следующее определение: экология – совокупность научных и практических проблем взаимодействия человека и природы (экологические проблемы). В данный момент можно

заметить, что человек относится потребительски к природе, получая от нее прибыль, а взамен ничего не отдает. А ведь все эти богатства не вечны. Подсчеты специалистов показывают, что залежей угля хватит еще на 430 лет, нефти – на 35 лет, природного газа – на 50 лет. Срок, особенно по запасам нефти, не такой уж и большой. Поэтому необходимы изменения в энергобалансе мира, поиск безопасных и эффективных решений данной проблемы. И, естественно, разумное использование природных ресурсов.

На сегодняшний день существует целый ряд экологических проблем, наиболее важные, из них могут привести к глобальному экологическому кризису; такому как исчезновение или уничтожение естественного леса, в большинстве случаев, результат человеческой деятельности, связанной с вырубкой леса. Древесину применяют в качестве топлива, сырья для целлюлозно-бумажных фабрик, строительного материала и пр. Ученые подсчитали, что 80% всех видов флоры и фауны обитают в тропических лесах. Вырубка лесов губит экосистемы и приводит к исчезновению многих видов животных и растений, некоторые растения относятся к незаменимым видам, из которых получают лекарственные препараты. В 2008 году Конвенция о биологическом разнообразии в Бонне, Германия, установила, что обезлесение и ущерб, приносимый экосистемам, может сократить уровень жизни для бедных людей в два раза.

Исходя из вышесказанного, уничтожение растений и животных – это тоже экологическая проблема, с которой следует бороться и не допускать её развитие. Каковы причины? Вследствие роста городов, развития сельского хозяйства, с лица Земли исчезают многие виды растений и животных. Необходимо выделить, что животный мир важный компонент естественной экологической системы, а также все виды животных образуют генетический фонд планеты, все они нужны и полезны. Касательно растений, то они составляют основание всех пищевых пирамид, а их разнообразие – базу фармацевтики. Американские биологи из Стэнфордского университета

заявили о том, что на Земле вновь может начаться волна массового вымирания. Они провели исследование, о котором рассказали на страницах научного журнала «Science». Ученые предупреждают, что на первом этапе начнут вымирать представители морских экосистем, что объясняется резким ростом уровня загрязнения Мирового океана. Ранее сообщалось, что к 2050 году пластик начнет вытеснять обитателей морских глубин.

Также под угрозой вымирания небольшие животные. Как отметили ученые, человек уже начал истреблять эти виды. Касательно «неправильного» сельского хозяйства, то оно вредит не только животным и растениям, но также превращает плодородные земли в пустыни. Ежегодные мировые потери плодородных почв на обрабатываемых землях на сегодняшний день составляют, по некоторым данным, 24 млн. тонн. Для сравнения: такая же площадь засеивается зерновыми во всей Австралии. Одной из основных причин разрушения плодородного слоя является почвенная эрозия. Происходит она главным образом из-за так называемого «агропромышленного» земледелия. Отсюда, вследствие земледелия, вытекает следующая экологическая проблема – отравление почвы. Бесконтрольное и неправильное применение различных удобрений и ядохимикатов приводит в первую очередь к истощению почвы, а в худшем случае к отравлению грунта, таким образом, почва становится не плодородной. Из-за применения пестицидов (ядохимикаты, используемые в сельском хозяйстве) гибнет большое количество лосей, кабанов и зайцев, а также применение пестицидов вредит здоровью человека.

Выше были рассмотрены экологические проблемы, связанные с почвой, но это не единственное, на чем делают акцент экологи. В список глобальных проблем также входит загрязнение воздуха, воды и т.д. Непрерывно происходит загрязнение рек, водоемов, озер стоками промышленных предприятий, а также в результате применения разных химических веществ. Наличие пресной чистой воды – необходимое условие

существования всех живых организмов на планете. На долю пресной воды, пригодной к употреблению, приходится всего 3% от ее общего количества. Несмотря на это, человек в процессе своей деятельности безжалостно загрязняет ее. Из-за безвозвратного потребления воды, с учетом прироста населения и объемов производства к 2100 году человечество может исчерпать все запасы пресной воды.

Следует отметить, что вода так же, как и человеку важна птицам и зверям. Но из-за нефтяного загрязнения на поверхности воды гибнет множество видов животных. Что опять же приводит к проблеме исчезновения некоторых видов. Птицы, которые большую часть жизни проводят на воде, более уязвимы к разливам нефти на поверхности водоемов. Внешнее загрязнение нефтью разрушает оперение, спутывает перья, вызывает раздражение глаз. Разливы нефти от средних до крупных вызывают обычно гибель 5 тысяч птиц. Нефтяное загрязнение приводит к гибели морских млекопитающих. Полярные медведи, морские выдры, тюлени, новорожденные морские котики (которые выделяются наличием меха) погибают наиболее часто. Загрязненный нефтью мех начинает спутываться и теряет способность удерживать тепло и воду. Нефть, влияя на жировой слой тюлений и китообразных, увеличивает расход тепла. Кроме того, нефть может вызвать раздражение кожи, глаз и препятствовать нормальной способности к плаванию, наглядный пример представлен в приложении 1.

В мае 2016 г. в Черном море рядом с Севастополем произошел разлив нефтепродуктов. Сразу после случившегося на место выехали госинспекторы Росприроднадзора. Стоит сказать, что авария, в результате которой произошла утечка нефти в Черное море повлекла за собой гибель не одного десятка дельфинов. Мазут, который попал в море, оказался слишком вредным для нормального жизнеобеспечения млекопитающих. На данный момент – это экологическая катастрофа. [16]

В свою очередь необходимо добавить, что воздух – это еще одно важное условие существования жизни на Земле. Динамичное развитие промышленности – проблема не только больших городов, но и регионов. Сегодня часто можно увидеть смог, который закрывает плотным покровом все небо. Огромным вкладом также является сжигание бытовых отходов и выхлопы автотранспорта. Загрязнение воздуха приводит к увеличению заболеваний, как органов дыхания, так и сердечно-сосудистой системы. Почти 20% всех болезней органов дыхания и 10% болезней системы кровообращения связаны с загрязнением атмосферы, пример представлен в приложении 1.

Во Владивостоке, в районе Байкало-Амурской магистрали, в мае 2016 г. местные жители заметили в воздухе задымление. Прямо с балконов своих домов они наблюдали следующую картину: клубы густого черного дыма вырываются вверх и растворяются в воздухе, достигая участков спальных районов. По заверениям местных жителей, они буквально задохнулись от этого. У них не было возможности даже спокойно гулять на улице, как они делали это раньше. Журналисты узнали, что мусоросжигательный завод «Спецзавод №1», с территории которого и расходуется в разные стороны злосчастный дым, пытался решить проблему как можно скорее. Ранее в их работе подобного не наблюдалось. Экологи бьют тревогу и говорят о том, что в городе в воздухе находится большое количество вредных веществ, существенно превышающих дозвленную норму. [16]

Из вышеизложенного можно выделить проблему бытовых отходов. Проблема мусора несет в себе потенциальную угрозу для здоровья человека, а также для окружающей природной среды. После возникновения искусственных материалов, человеческие отходы будут сохраняться на свалках десятки и сотни лет, отравляя землю, воду и воздух. От одного только пластика каждый год в мире умирает сто тысяч морских животных и

миллион птиц. Наглядный пример влияния мусора на животный мир представлен в приложении 1.

Каждый год в России территория под свалки увеличивается на площадь, равную Москве и Санкт-Петербургу взятым вместе. Стоит учесть, что мусорные свалки в России уже занимают территорию, вдвое большее, чем Швейцария. Стоки с этих свалок попадают в подземные воды, а люди, живущие рядом с ними, чувствуют удушливый запах. К тому же отходы периодически горят и отравляют воздух. Сжигание мусора на специальных заводах приводит к росту числа онкологических заболеваний. Как решают вопрос утилизации в других странах? В Швеции из мусора выделяют более 50% вторичных материалов, помимо металла и стекла. Через мусоросортировочные заводы, построенный по шведской технологии в городе Вийстерс (Голландия), проходит пятая часть бытовых отходов этой страны – 125 тысяч тонн = 600 тысяч куб.м. ежегодно. Германия практикует сортировку отходов потребления. В немецких домах и дворах можно увидеть по пять или шесть контейнеров для разных видов мусора. Все контейнеры имеют определенный цвет, что помогает упростить процесс сортировки. Пример загрязнения мусором представлен в приложении 1.

Но не только бытовые отходы приводят к экологическому кризису, но и загрязнение радиоактивными отходами. Важнейшей глобальной экологической проблемой географической оболочки является ее радиоактивность, связанная с разработкой радиоактивных руд, ядерными взрывами в мирных целях, испытаниями ядерного оружия, авариями на АЭС. Авария на Чернобыльской АЭС в 1986 году является крупнейшей экологической катастрофой. Около 70% выброса радиоактивных веществ пришлось на территорию Белоруссии. Пострадали, также, Россия, Украина, Польша, Румыния, Швеция, Венгрия, Австрия, Турция. Поэтому во многих странах, после аварии в Чернобыле, запрещено строительство АЭС. Последствия после излучения для человека самые губительные – это лучевая

болезнь, снижение иммунитета, рак щитовидной железы, помутнение хрусталика глаза и полная потеря зрения, злокачественные опухоли и т.д.

Последняя наиболее важная и обсуждаемая на сегодня проблема – это глобальное изменение климата, в результате «парникового эффекта». Чем опасен парниковый эффект? По прогнозам ученых, усиление парникового эффекта приведет к увеличению рисков для здоровья человечества, прежде всего – представителей малообеспеченных слоев населения. Уменьшение производства продуктов питания, вызванное гибелью посевов и уничтожением пастбищ из-за засух или затоплений, неминуемо приведет к недоеданию и голоду. Аномально высокие температуры содействуют обострению заболеваний сердца, сосудов и органов дыхания. Притом, рост температуры способен привести к расширению ареала обитания видов животных, которые являются переносчиками опасных заболеваний.

На сегодняшний день актуальность темы экологических проблем не вызывает никаких сомнений не только в среде ученых, но уже и бизнесменов, политиков, населения в целом. Экологические проблемы самого разного уровня регулярно освещаются в СМИ, в Интернете им посвящены тысячи блогов, форумов, сайтов. Человеческая деятельность затрагивает все земные сферы: атмосферу, гидросферу и литосферу. При этом, человек, являясь главным виновником сложившейся экологической ситуации, становится и главной ее жертвой, по статистике от загрязнения водных ресурсов, атмосферного воздуха и почвенного покрова в мире гибнет порядка 40% людей.

В последнее время наблюдается тенденция роста на рынке спроса на продукты экологической направленности: эко-продукты, эко-технологии, эко-сервис и т.п. Всё чаще на улицах, в магазинах, отелях, кафе/ресторанах встречается маркировка «Эко». Забота об окружающей среде входит в кодекс правил хорошего тона для всех отраслей бизнеса. Это особенно актуально для сферы услуг и гостеприимства, как наиболее тесно взаимодействующей с

людьми. Многие гости отелей стали обращать внимание на то, как в гостинице подходят к вопросу экологии. Если гости узнают, что выбрасываемые бутылки, банки и бумага отправляются на переработку, а не на свалку, если они будут знать, что в ресторане подается еда из органических продуктов, а для трансфера использовался автобус с экологичным двигателем, это безусловно выделит гостиницу на фоне конкурентов и существенно добавит «баллов» в личном рейтинге отелей.

В связи с этим, перед менеджером гостиницы возникает вопрос о внедрении эко-сервиса и эко-технологий в качестве нового конкурентного преимущества. Что же такое эко-сервис и эко-технологии? Для обозначения данных определений рассмотрим несколько терминов: «сервис» происходит от латинского «servus» – т.е. раб, слуга, приближенный, зависимый. В переводе с английского «service» переводится как обслуживание населения или еще более узко – бытовое обслуживание населения, а также как обслуживание, услуга.

Обращаясь к работам нескольких авторов, было выделено несколько определений понятия «сервис»: в толковом словаре Ожегова [7, С.633] сервис характеризуется как то же, что обслуживание, например, гостиничный сервис, автомобильный сервис. Романович Ж.А. [11, С.243] в своей работе дает следующее определение данного термина: «Сервис – это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг». В учебном пособии авторов Карнауховой В.К., Краковской Т.А. [14, С.198] термин «сервис» определяется: сервис – это обслуживание населения или предоставление ему услуг. Реализация сервиса осуществляется через сферу услуг с ее наиболее развитым компонентом – сферой обслуживания.

Изучив термин «экология» и «сервис», можно четко дать определение, что эко-сервис – это оказание услуг, направленных на удовлетворение

потребностей клиента, при исполнении которых, сводится к минимуму воздействие на окружающую среду.

Технология – совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата; в широком смысле – применение научного знания для решения практических задач. [6, С.222]

Эко-технологии – это технологии, при которых обеспечивается защита окружающей среды, меньший уровень загрязнения, обоснованное использование ресурсов, вторичной переработке поддается большая часть отходов и продуктов, а все остаточные загрязняющие вещества перерабатываются более приемлемым для экологии образом по сравнению с заменяемыми технологиями.

Изучив понятие эко-технологии, далее следует рассмотреть основные направления в гостеприимстве, в которых можно применить эко-технологии:

1. электроэнергия. В большинстве российских гостиницах просматривается тенденция экономии энергии при помощи установки энергосберегающих ламп, датчиков движения, использования ключей доступа для подачи электроэнергии в номер.

2. вода. Вода является основой жизни человека и полноценного функционирования всей экосистемы планеты. Поэтому все чаще приходится находить водосберегающие решения для ее дальнейшей защиты и сохранения. С этой целью был создан ряд решений для сбережения воды: регуляторы расхода воды, самозакрывающиеся механизмы, смесители с электронным управлением, а также системы управления водой, автоматически берут на себя функцию экономии. Экономия горячей воды сопровождается экономией энергии, а значит, и снижением выбросов CO₂, и является целесообразной с точки зрения экологии.

3. тепло. В отеле гость может открыть окно или включить кондиционер на максимальное охлаждение. Горничная, несмотря на инструкции, часто забывает вернуть регулятор температуры в исходное положение. Внедрение

систем автоматизации позволяет решить многие из этих проблем и свести к минимуму непредвиденные расходы.

4. почва. Экологическая обстановка в том или ином регионе в значительной степени зависит от того, что происходит с твердыми бытовыми отходами (ТБО). В свою очередь ТБО можно разделить на отходы биологического происхождения и бытовой мусор, который имеет искусственное происхождение. Ежегодный объем мусора в мире постоянно увеличивается, причем на Россию приходится почти четвертая часть всего объема ТБО. Важно, чтобы гостиница старалась минимизировать количество своих отходов и заботилась о переработке того мусора, который производит. Эта цель достигается с помощью раздельного сбора вторсырья и компостирования пищевых отходов.

Таким образом, в настоящее время существует целый ряд экологических проблем, таких как уничтожение естественного леса, растений и животных, ведение неправильного сельского хозяйства, в том числе использование ядохимикатов и пестицидов, загрязнение водоемов стоками промышленных предприятий, загрязнение мирового океана нефтепродуктами, загрязнение воздуха, проблема бытовых и радиоактивных отходов, глобальное изменение климата в результате парникового эффекта. Все вышеперечисленные проблемы способствует формированию и развитию респираторных, сердечнососудистых заболеваний, психических расстройств, а также серьезных болезней как рак. Тенденции в современном мире таковы, что забота об экологии не только жизненно необходима, но и является модным веянием, приверженцем которого стремятся стать не только люди, но и целые бизнес-организации. Это особенно актуально для сферы услуг и гостеприимства, как наиболее тесно взаимодействующей с людьми, именно поэтому гостиницы начали внедрять эко-технологии по основным четырем направлениям: электроэнергия, вода, тепло, почва. Применение

экологических технологий – это охрана окружающей среды, рациональное использование ресурсов, привлечение эко-ориентированных клиентов.

1.2. Особенности технологий обслуживания, ориентированных на экологичный сервис

Человечество слишком медленно подходит к пониманию масштабов опасности, которую создает легкомысленное отношение к окружающей среде. Между тем решение таких грозных глобальных проблем, как экологические, требует неотложных энергичных совместных усилий международных организаций, государств, регионов, общественности. За всё время своего существования и особенно в 20 веке человечество ухитрилось уничтожить около 70% всех естественных экологических систем на планете, которые способны перерабатывать отходы человеческой жизнедеятельности. Объем допустимого воздействия на биосферу в целом превышен сейчас в несколько раз. Более того, человек выбрасывает в окружающую среду тысячи тонн веществ, которые в ней никогда не содержались и которые зачастую не поддаются или слабо поддаются переработке. Все это приводит к тому, что биологические микроорганизмы, которые выступают в качестве регулятора окружающей среды, уже не способны выполнять эту функцию. Как утверждают специалисты, через 30-50 лет начнется необратимый процесс, который на рубеже 21-22 веков приведет к глобальной экологической катастрофе.

Во избежание глобальной экологической катастрофы глобального потепления, в декабре 2015 года в Париже прошла экологическая конференция, на которую съехались лидеры 150 государств. Целью конференции было принятие нового климатического соглашения, которое после 2020 года должно заменить уже устаревший и во многом неэффективный Киотский протокол. На конференции президент РФ,

Владимир Путин заявил: «Россия продолжит вносить вклад в совместные усилия по предотвращению глобального потепления. К 2030 году рассчитываем уменьшить выбросы парникового газа до 70% от базового уровня 1990-го года. Будем добиваться этого за счет прорывных решений в сфере энергосбережения, в том числе за счет новых нанотехнологий. Так, например, в России разработана технология использования добавок на основе углеродных нанотрубок. По оценкам экспертов, применение этой технологии только в России снизит эмиссию углекислого газа к 2030-му году на 160-180 млн. тонн». [20]

Почти 195 стран подписали договор по борьбе с глобальным потеплением. Основными результатами нового мирового договора стали:

1. страны-участницы не допустят повышения глобальной температуры больше чем на полтора градуса Цельсия;
2. в шесть раз больше возобновляемой энергии к 2020 году;
3. за 15 лет Китай снизит потребление ископаемого топлива до 20%;
4. ввод пятилетних отчётов. Все страны-участницы будут вести отчёт о проделанных экологических улучшениях каждые пять лет – начнут с 2023 года.

Следует заметить, что на сегодняшний день не только ученые и политики озадачены проблемами экологии, но бизнесмены. Применение экологических программ в гостиничном бизнесе сегодня особенно актуально. Оно позволяет не только привлечь дополнительных посетителей, которые ратуют за экологию, но и сэкономить деньги владельца. Неразумное потребление природных ресурсов, безусловно, влияет на окружающую среду – воздух, вода и весь остальной окружающий мир. Люди думают только о «сегодняшнем дне» и не задумываются о будущем. Однако в сфере гостиничного бизнеса эта проблема постепенно обретает пути решения.

Каковы проблемы российских гостиниц на сегодняшний день? В отелях абсолютно не экономят электроэнергию и воду, часто можно

заметить, что используются обычные лампочки, хотя уже давно распространена практика применения энергосберегающих. Номера закрываются на обыкновенный ключ, хотя карточка-ключ, которая управляет электричеством, экономит электроэнергию в несколько раз. Некоторые владельцы гостиниц пренебрегают этим способом по причине дорогой установки, но если подробнее изучить этот вопрос, то такая технология очень быстро окупится.

Экономия воды также очень важна в гостиничном предприятии. В ванных комнатах наблюдается отсутствие регуляторов воды в кранах, и технология двойного слива в унитазах. Каждодневную стирку полотенец, которые бывают чистые, тоже нельзя отнести к бережному отношению к экологии, в первую очередь это использование большого количества воды, а во вторую это частое использование химических средств.

Относительно курения в отелях, то обстоятельства складываются не лучшим образом. В результате очередного мониторинга исполнения антитабачного закона в гостиницах было выявлено: факты курения отмечены в 33,9% процентов случаев, в 32,1% гостиниц были найдены пепельницы. Более чем в четверти обследованных гостиниц (28,6%) собственники, в нарушение действующего законодательства, предлагают номера для курящих или специальные курительные комнаты. Администрация гостиниц охотно шла навстречу желаниям курильщиков в 25% обращений, указывая, где можно покурить внутри помещения. [18]

Рассмотрим, какой эко-сервис предлагают сетевые отели своим гостям в зарубежных странах. Для поддержания чистоты гостиницы используют различные химические средства. Безусловно, ни одно чистящее средство нельзя назвать полностью безвредным по отношению к окружающей среде, однако, эко-ориентированные отели используют средства с пометкой «environmental friendly», то есть «безвредный для окружающей среды». Еще одной инициативой по бережному отношению к природе является

предложение позаботиться об окружающей среде путем повторного использования полотенец в номерах. Отель может призывать гостей внести свой вклад в сохранение природных ресурсов, ведь если гость примет решение оставить полотенце на вешалке для повторного использования, то на стирку будет затрачено меньше химических средств.

В целях экономии электроэнергии отели в своих номерах устанавливают специальное устройство, о котором говорилось выше, требующее закодированной карточки для того, чтобы включить свет. Когда гость покидает номер, забирая с собой карточку-ключ от номера, все электричество в номере автоматически отключается. В коридорах и офисах отеля установлена система автоматического выключения освещения, а в номерах используются только энергосберегающие лампы. Важную роль также играет высокий уровень теплоизоляции окон, который сохраняет большую часть энергии.

Что касается бережного использования воды, то в кранах установлены аэраторы подачи воды, что позволяет снизить потребление данного ресурса в несколько раз. Также в ванных комнатах представлены фирменные косметические наборы компании Eсо-Boutique (Чехия), созданные на основе натуральных ингредиентов для чувствительной кожи. Флаконы для косметики состоят из 97% переработанного пластика, а упаковка – из 100% переработанного картона. Продукция не содержит парабенов, парафинового масла, искусственных красителей и силикона.

В некоторых гостиницах имеются особые таблички, которые, вешаются на дверную ручку номера. С помощью них, гость может продемонстрировать, что он не разрешает убирать номер, так как хочет принять участие в программе по заботе об окружающей среде. Вдобавок многие отели принимают ежегодное участие в программе «Earth Hour» («Час Земли»). В гостинице выключается свет на целый час, и гости наслаждаются тихой обстановкой при свечах.

По отношению к мусору, отели отказываются от полиэтиленовых мусорных пакетов. Мусор выбрасывается в ведро, которое находится в номере и в ванной комнате. Также выполняется сортировка мусора: пластик, стекло и пищевые отходы. Гости тоже могут участвовать в сортировке отходов, в номере могут стоять разноцветные контейнеры, на которых написано какой мусор в какой контейнер нужно выбрасывать.

Кроме этого, есть гостиницы, в которых абсолютно во всех подушках в номерах, включая специальное «Меню подушек», содержится гипоаллергенный эко-наполнитель, а в матрасах – натуральный кокосовый наполнитель. Также во всех номерах в комплекте письменных принадлежностей гостям предлагаются эко-ручки. Активно используются эко-пакеты и эко-стикеры.

Что касается ресторанов и баров отеля, то гостиницы, которые равнодушны к окружающей среде и поддерживают «зеленое» направление, в основном закупают продукты питания в экологически чистых вакуумных упаковках, не требующие длительной транспортировки, а свежие сезонные овощи и фрукты поставляют ежедневно. Например, отель «Савой» (г. Москва) приглашает своих гостей присесть за «Фермерский стол» и начать день с экологически чистых продуктов. Мясные изделия, творог, свежий хлеб – это лучший вариант для завтрака. Кроме того, отель предлагает попробовать блюда, приготовленные в настоящей русской печи по старинным рецептам.

Сейчас, все чаще люди просят забронировать номера для некурящих, именно поэтому отели начали расширять зоны свободные от сигаретного дыма и уменьшать количество номеров для курящих.

Отель «Hilton Moscow Leningradskaya» (г. Москва) на регулярной основе проводит мероприятия, которые направлены на защиту окружающей среды и экономию ресурсов: рекомендуется держать краны закрытыми во время уборки номеров. Воду для уборки набирать в раковину или ведро, если

это допускается санитарными правилами и нормами. Если уборка ванной комнаты предусматривает очистку зеркал паром, время обработки ограничить до 2 минут. При уборке номера необходимо следить за тем, чтобы телевизор был выключен, терморегулятор выставлен на самую рациональную температуру и были включены только необходимые осветительные приборы. Также желательно выключение всех не являющихся необходимыми на данный момент электроприборов. Участие в программе по экономии водных ресурсов, что подразумевает замену полотенец и постельного белья по просьбе гостя, при замене туалетных принадлежностей в номерах гостей, которые проживают более суток, оставляют наполовину использованные флаконы. Экономия количества используемых в отеле химических средств и там, где возможно, применение автоматических дозаторов. [17]

Использование всех этих технологий и методов в отеле, позволяет улучшить имидж гостиницы в глазах общественности, расширить рынок сбыта, привлечь экологически ориентированных клиентов и завоевать их лояльность. Вдобавок это экономия ресурсов гостиницы, например, поиск возможностей применения современной техники, помогающей эффективно экономить расход воды и электричества. Эко-технологии на гостиничном предприятии – это регулятор деятельности предприятия и стимулятор привлечения новых клиентов;

Нужно обратить внимание, что, внедрив на гостиничное предприятие экологические технологии, перед менеджерами отеля стоит не менее важный вопрос как убедить гостя поддержать экологическую политику отеля. Ведь люди, приехавшие в гостиницу, ожидают комфорт и относительную свободу действия. Ведь не всем гостям могут прийти по вкусу экологические «рамки». Чтобы справиться с этой задачей, прежде всего, нужно искренне заинтересовать людей в важности такого подхода и важности заботы об окружающей среде. В номерах отеля можно разложить информационные

буклеты, в которых рассказывается, как важно вносить вклад в поддержание экологии, и как плохая экология влияет на животных, растения, людей и планету в целом. В буклете также отмечается, как отель заботится об окружающей среде и призывает своих гостей тоже принять в этом участие. Вдобавок можно внедрить систему скидок группам, ориентированным на защиту окружающей среды. Предложить льготные тарифы для проживания и проведения конференций организаций, пропагандирующих принципы экологически чистого взаимодействия человека с окружающей средой.

В последние годы в Российской Федерации программы экологической сертификации стали привлекать все больше клиентов. Экологически сертифицированные отели стали набирать популярность среди предприятий гостиничного бизнеса, причем как среди гостиниц, принадлежащим международным сетям, так и среди российских.

В 1991 г. Международная ассоциация по стандартизации (ISO) создала стандарт управления природопользованием ISO 14001 (EMS). Для того чтобы соответствовать ему, организация обязана подтвердить, что проводит специальную политику по охране окружающей среды. Стандарт ISO 14001 – это тот минимум, которого должно придерживаться каждое предприятие, чтобы свести на нет вред, наносимый окружающей среде. Для получения статуса эко-отеля надо подтвердить соответствие стандарту. В ряде стран в дополнение к ISO 14001 были созданы собственные стандарты, например, в Великобритании – BS 7750 Specification for Environmental Management Systems, в Канаде – CAN/CSA Z750-94: Guidelines for an Environmental Management System, в Европейском союзе – EMAS. [21]

В последние годы признание получила система добровольной экологической сертификации «Листок жизни». Эта система разработана на основе требований международных стандартов ISO 14024. Сертификация по программе «Листок жизни» является единственной в России маркировкой, которая признана международным экологическим сообществом. Система

зарегистрирована в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (Росстандарте РОСС RU. И1082.04ЧГ01).

Эко-маркировка «Листок жизни» присваивается гостиничному предприятию в результате прохождения оценки соответствия стандарту СТО-2.0.101.062-1.01 «Оценка соответствия услуг гостиниц и других средств размещения критериям экологической безопасности». Стандарт включает 24 обязательных и 50 дополнительных требования для выполнения, которые касаются:

- соблюдения природоохранного законодательства;
- элементы экологического менеджмента и экологической политики в гостинице;
- экономия ресурсов: воды, энергии, предметов потребления;
- сокращение отходов, отдельный сбор, передача отходов на переработку;
- применение экологически безопасной бытовой химии;
- использование в меню ресторана эко-продуктов местного производства во избежание длительной транспортировки;
- информирование и вовлечение персонала и гостей в принципы - экологической политики гостиничного предприятия. [19]

При разработке программы сертификации гостиниц и иных средств размещения так же учтены критерии международных стандартов недвижимости LEED, BREEAM и требования стандартов других стран – членов GEN. Экологические нормы стандарта программы «Листок жизни» пересматриваются, как правило, раз в три года. Соблюдение этих стандартов способствует снижению эко-рисков на стадии строительства новых гостиниц.

Исходя из требований стандарта программы «Листок жизни» рассмотрим примеры того, что могут предложить современные магазины: интернет-магазин «Hygiene Nature» предлагает огромное множество бытовой химии предназначенной специально для гостиниц, а именно для уборки

ковровых покрытий, протирки мебели, мытья окон, уборки твердых полов, а также средства для санузла и унитазов. Все средства представлены в нескольких вариантах, ценовой диапазон варьируется от 700 рублей до 2500 рублей. Вдобавок на сайте описано назначение средств, меры предосторожности и способ применения.

Касательно эко-продуктов, то для этого отлично подойдет интернет-магазин «Green Food», который занимается посредничеством между фермерами и покупателями. На сайте представлен широчайший ассортимент свежих и экологически чистых продуктов. На сайте можно найти: овощи, фрукты, ягоды, орехи, мясо, рыбу, грибы, сухофрукты, каши, молочную продукцию. При оформлении заказа на сайте, заказ уходит сразу к фермеру, и деревенские продукты доставляются на следующий день в удобное время. Заказ продуктов очень удобен для гостиниц, так как это экономия времени, что немаловажно для предприятия.

В магазинах «М-Видео», «TechnoPoint» можно с легкостью приобрести воздухоочиститель (ионизатор) или воздухоувлажнитель. Магазины предлагают широкий ассортимент данных приборов, большой выбор разных брендов. Ценовой диапазон позволяет подобрать воздухоочиститель или воздухоувлажнитель более дешевый, как эконом вариант, либо более дорогой, цена которых начинается от 20000 рублей. Воздухоувлажнители можно поставить в каждом номере и создать благоприятный микроклимат для гостя. Ионизатор способен максимально восстановить качество воздуха. Его следует установить в фойе, спортзале отеля или туда, где завтракают гости.

Как можно заметить, сейчас на рынке большое количество продуктов, приборов, средств и т.д. для успешного выполнения всех требований эко-маркировки «Листок жизни». Ведь в результате, маркировка позволяет привлекать и увеличивать число иностранных гостей и россиян (путешественников и бизнесменов), ведущих здоровый образ жизни,

придерживающихся экологических принципов в своей повседневной жизни. Число экологически ориентированных гостей растет. Подтверждение соответствия требованиям международных эко-стандартов позволит гостинице позиционировать себя как социально и экологически ответственный бизнес и повысить интерес гостей, партнеров и СМИ к своей деятельности.

Таким образом, на сегодняшний день к проблемам российских гостиниц можно отнести иррациональное использование ресурсов, сухость, загрязненность воздуха, проблема переработки отходов, недостаточно зон для курения. В зарубежных странах эко-сервис в гостиницах уже давно практикуется. Используются безвредные для окружающей среды чистящие средства и косметические наборы на основе натуральных ингредиентов. Разными методами экономится электроэнергия и вода, в ресторанах используются экологически чистые продукты, сортируются и перерабатываются отходы, а самое главное во всё это вовлечены гости отеля, которые с радостью принимают участие в различных экологических акциях. И благодаря использованию эко-технологий улучшается имидж гостиницы, привлекаются экологически ориентированные клиенты, и завоевывается их лояльность. В добавок ко всему этому, экономятся ресурсы, а следовательно и денежные средства предприятия. Также для привлечения гостей отели стали принимать участие в экологической сертификации, которая в последние годы стала набирать популярность среди гостиничного бизнеса.

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЭКО-ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЦЕ

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Взаимодействие человека и природы – важная тема, которую невозможно переоценить. Качество жизни человека и его существование зависит от состояния окружающей среды. К сожалению, на протяжении тысячелетий, человек пользуется всеми видами ресурсов, забывая о том, что многие из них невозполнимы и нуждаются в охране и заботе.

Исследовав теоретическую часть, было выявлено, что на сегодняшний день существует целый ряд экологических проблем, не решив которые перерастут в экологическую катастрофу. Наиболее важные, на которые следует обратить внимание, это уничтожение естественного леса, растений и животных, ведение неправильного сельского хозяйства, в том числе использование ядохимикатов и пестицидов, загрязнение водоемов стоками промышленных предприятий, загрязнение мирового океана нефтепродуктами, загрязнение воздуха, проблема бытовых и радиоактивных отходов, глобальное изменение климата в результате парникового эффекта.

Изучив литературу по экологии, было установлено, что все вышеперечисленные проблемы приводят к сердечнососудистым, респираторным и психическим заболеваниям, а также плохая экология способствует развитию раковых клеток и подавлению иммунитета. Но уже сегодня люди начинают задумываться об окружающей среде. Это особенно актуально для сферы услуг и гостеприимства, как наиболее тесно взаимодействующей с людьми, именно поэтому зарубежные гостиницы начали внедрять эко-технологии по основным четырем направлениям: электроэнергия, вода, тепло, почва.

Проанализировав деятельность российских гостиниц, выяснилось, что они имеют немалое количество проблем, таких как иррациональное использование ресурсов, микроклимат в номерах, бытовые отходы, курение внутри гостиницы, в то время как зарубежные гостиницы уже практикуют эко-технологии, используют безвредную для окружающей среды бытовую

химию и косметические наборы на основе натуральных ингредиентов. Разными методами экономят электроэнергию и воду, в ресторанах используют экологически чистые продукты питания, сортируют и перерабатывают отходы, а самое главное во всё это вовлечены гости отеля, которые с радостью принимают участие в различных экологических акциях. При использовании эко-технологий, улучшается имидж гостиницы, привлекаются клиенты, которые берегут свое здоровье. Также для привлечения гостей, отели начали принимать участие в экологической сертификации.

Отель «Рингс» расположен в спокойном месте, в спорткомплексе «Арена». Рядом с гостиницей располагаются удобные транспортные развязки, торговые центры, кафе. Гостям предлагается 22 номера категорий эконом-стандарт, стандарт, стандарт-плюс и люкс, а также различные дополнительные услуги, такие как услуги СК «Арена», завтрак, прачечная, заказ такси, охраняемая парковка, камера хранения и т.д. Все услуги предоставляет квалифицированный персонал, который обладает профессиональными компетенциями. В гостинице существует программа лояльности клиентов, когда им предоставляют скидки на проживание. Также в отеле проводятся акции, такие как: номер для новобранцев, ранее бронирование, тариф короткий день и т.д. Стоит отметить, что главным преимуществом гостиницы является месторасположение, недостатком – доставка завтраков из кафе. Главная возможность гостиницы – создание собственного кафе, главная угроза – высокая конкуренция среди отелей «Визит» и «AVS».

Благодаря анкетированию, проведенному в отеле «Рингс», было выявлено, что эко-сервис привлекателен для потенциального потребителя. Людей волнует загрязнение окружающей среды и если перед потребителем встанет выбор между обычным отелем и отелем с эко-ориентированным сервисом, то клиент безоговорочно выберет второй вариант.

Для отеля «Рингс» разработана программа по внедрению эко-технологий, в которую входит: электронные замки с энергосбережением, регуляторы расхода воды, экологически-безопасная бытовая химия, постельное белье из 100% бамбукового волокна, отсутствие коврового покрытия, сортировка отходов и экологически-чистые продукты питания. Исходя из экономических расчетов, расход на внедрение данной программы составит 389 583, 96 руб., внедрение данных технологий окупится примерно через 3,5 месяца.

Подводя итог проделанной работы, можно сказать, что цель выпускной квалификационной работы выполнена. Практическая значимость заключается в предложениях по внедрению эко-ориентированного сервиса в гостиничное предприятие.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М. : Изд – во Аспект Пресс, 2004. – 318с.
2. Волков, Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес [Текст] : учеб. пособие / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Изд – во Феникс, 2009. – 637с.
3. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А.С. Кусков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 328с.
4. Лазуткина, Ю.С. Общая экология [Текст] : учебное пособие / Ю.С. Лазуткина – Барнаул : АлтГУ, 2007. – 134с.
5. Лихачева, Э.А. Экологическая геоморфология [Текст] : словарь-справочник / Э.А. Лихачева. – М. : Медиа–ПРЕСС, 2004. – 240с.
6. Некрасов, С.И. Философия науки и техники [Текст] : тематический словарь-справочник / С.И. Некрасов, Н.А. Некрасова. Орёл : ОГУ, 2010. – 289с.б
7. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] : толковый словарь / С.И. Ожегов. М. : Аз; Издание 3-е, 1996. – 928с.
8. Преображенский, В.С. Охрана ландшафтов [Текст] : толковый словарь / В.С. Преображенский. М. : Прогресс, 1982. – 272с.
9. Прохоров, Б.Б. Социальная экология [Текст] : учебник / Б.Б. Прохоров. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 432с.
10. Родзевич, Н.Н. Геоэкология и природопользование [Текст] : учеб. для вузов / Н.Н. Родзевич Н.Н. – М. : Дрофа, 2003. – 256с.
11. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Ж.А. Романович. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. – 284с.
12. Степановских, А.С. Экология [Текст] : учебник / А.С. Степановских. – М. : Юнити-Дана, 2001. – 703с.

13. Тетиор, А.Н. Городская экология [Текст] : учебник / А.Н. Тетиор – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 352с.
14. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. М. : ИКЦ МарТ; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2006. – 256с.
15. Бурко, Р.А., Терёшина, Т.В. Экологические проблемы современного общества и их пути решения [Текст] / Р.А. Бурко, Т.В. Терёшина // Молодой учёный. – 2013. №11. – С. 237-238.
16. 2016 год. Экологические катастрофы 2016 года в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://2016-god.com/ekologicheskie-katastrofy-2016-goda-v-rossii/>. – Загл. с экрана
17. АБТ – Ассоциация Бизнес Туризма. Топ-7: жизнь в «зеленом» цвете [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.businesstravelrussia.ru/news/news-abt/top-7-zhizn-v-zelenom-tsvete/>. – Загл. с экрана
18. Московский комсомолец. В каждой третьей гостинице закон о запрете курения не соблюдается [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mk.ru/social/2014/09/23/v-kazhdoy-tretey-gostinice-zakon-o-zaprete-kureniya-ne-soblyudaetsya.html>. – Загл. с экрана
19. Экологический союз. Эко-сертификация «Листок жизни» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecounion.ru/листок-жизни/о-программе/программа-листок-жизни/>. – Загл. с экрана
20. Art-assorty. Выступление В.В. Путина на саммите по климату в Париже [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://art-assorty.ru/9990-vystuplenie-putina-na-sammite-po-klimatu.html>. – Загл. с экрана
21. ProHotelia. Экологическая сертификация отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2009/07/экологическая-сертификация-отелей/>. – Загл. с экрана



Рис. 1. Влияние нефтяного загрязнения на животный мир



Рис. 2. Загрязнение воздуха



Рис. 3. Морской котик



Рис. 4. Морская черепаха



Рис. 5. Влияние бытовых отходов на животный мир



Рис. 6. Загрязнение мусором



Рис. 7. Загрязнение мусором

Пример анкеты проведенной в отеле «Рингс»

Приглашаем Вас принять участие в анкетировании, которое проводится с целью выявления уровня привлекательности эко-ориентированного сервиса в отеле. Заполните, пожалуйста, анкету, это не займет у Вас много времени.

Вашему вниманию будет представлено 7 вопросов. Выберите один вариант ответа.

1. Ваш возраст _____
2. Пол: Ж М
3. Как Вы относитесь к заботе об окружающей среде?
 - А) беспокоит состояние экологии
 - Б) отношусь нейтрально
 - В) отношусь негативно
 - Г) затрудняюсь ответить
4. Заботитесь ли Вы об экологии в повседневной жизни?
 - А) да, это важно для меня
 - Б) да, но редко
 - В) нет, но хотел (-а) бы
 - Г) нет, я не задумывался (-лась) об этом
5. Если бы у Вас была возможность выбора, Вы предпочли бы отель, ориентирующийся на экологичный сервис?
 - А) да
 - Б) нет
 - В) затрудняюсь ответить

6. Отметьте, в чем, по Вашему мнению, выражается эко-сервис? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

А) не оставлять мусор в неположенных местах

Б) экономия воды, электроэнергии

В) сортировка и отдельный сбор мусора

Г) использование бытовой химии с эко-маркировкой

Д) использование и употребление экологически чистых продуктов

Е) всё выше перечисленное

Ж) затрудняюсь ответить

З) другое

7. Ваши предложения по улучшению эко-ориентированности отеля?

Спасибо за Ваше внимание!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа внедрения эко-технологий

Цель программы: разработка эко-технологий для гостиничного предприятия

Направление	Мероприятия	Ответственный
1. Экономия электроэнергии и воды	- установка электронных ресурсосберегающих замков; - установка водосберегающих регуляторов в краны	Электрик, сантехник, руководитель предприятия
2. Экологически-чистые продукты питания	- заказ продуктов с ферм и эко-кафе «Рада»	Служба приема и размещения
3. Сервис для людей с аллергией	- демонтаж ковролина; - применение бамбукового постельного белья	Руководитель предприятия и старшая горничная
4. Экологически-безопасная бытовая химия	- внедрение на предприятие безопасной бытовой химии специальной для гостиницы	Руководитель предприятия
5. Раздельный сбор мусора	- установка цветных контейнеров в гостинице; - сортировка отходов по трем фракциям (органические отходы, пластик, стекло)	Руководитель предприятия, администраторы, горничные



Рис. 20. Информационный буклет

Глоссарий

Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Сервис – это обслуживание населения или предоставление ему услуг. Реализация сервиса осуществляется через сферу услуг с ее наиболее развитым компонентом – сферой обслуживания.

Услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо.

Технология – совокупность методов и инструментов для достижения желаемого результата; в широком смысле – применение научного знания для решения практических задач.

Экология – это наука о совместном развитии человека, сообществ людей в целом и окружающей среды (включающей все остальные организмы), изучающая биотические механизмы регуляции и стабилизации окружающей среды, механизмы, обеспечивающие устойчивость жизни.

Эко-технологии – это технологии, при которых обеспечивается защита окружающей среды, меньший уровень загрязнения, обоснованное использование ресурсов, вторичной переработке поддается большая часть отходов и продуктов, а все остаточные загрязняющие вещества перерабатываются более приемлемым для экологии образом по сравнению с заменяемыми технологиями.

Эко-сервис – это оказание услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиента, при исполнении которых, сводится к минимуму воздействие на окружающую среду.

Экологическая сертификация – новое направление природоохранительной деятельности в России. Обязательная экологическая сертификация товаров (работ и услуг), на которые законом установлены требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды.

Ресурсосберегающие технологии – технологии, обеспечивающие производство продукции с минимально возможным потреблением топлива и других источников энергии, а также сырья, материалов, воздуха, воды и прочих ресурсов для технологических целей.

Анкета – это объединенная одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Анкетирование – наиболее распространенный вид опроса, в котором общение исследователя и респондента опосредовано текстом анкеты.

Программа – это заранее намеченная система мероприятий, которая последовательно описывает развитие явления, решая какую – либо задачу в определенном порядке и в определенные сроки.

Модель – упрощенное представление о реальном объекте, процессе или явлении.

Таргетированная реклама – это текстовые, медийные или мультимедийные объявления, которые демонстрируются только тем пользователям Сети, которые удовлетворяют определенному набору требований, заданному рекламодателем.

Целевая аудитория — группа людей, объединенная товаром и(или) услугой — покупатели, потребители, потенциальные потребители и лица, способные оказать влияние на решение о покупке.