

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC TẾ VỀ QUẢN LÝ TỐT CÁC VẤN ĐỀ MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

**TRUNG TÂM QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG TRONG KINH DOANH
&
DỰ ÁN ĐIỀU HÀNH TOUR PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG**

MỤC LỤC

2. Quản lý việc sử dụng năng lượng	5
4. Quản lý việc sử dụng nước	8
6. Quản lý nước thải	11
8. Quản lý rác thải	14
10. Dùng hoá chất	17
12. Mua sắm	20
14. Đóng góp vào đa dạng sinh thái và bảo tồn thiên nhiên.....	22
16. Đóng góp vào phát triển cộng đồng.....	24
18. Các vấn đề nơi làm việc.....	27
20. Cơ chế quản lý môi trường.....	30
22. Các thông tin thêm.....	33

CÁC THÀNH VIÊN CỦA DỰ ÁN ĐIỀU HÀNH TOUR PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG GỒM CÓ:

Accor (France) LTU-Touristik GmbH (Germany)
Atlas Voyages (Morocco) MyTravel Northern Europe (Sweden)
Aurinkomatkat-Suntours (Finland) NS Travel (The Netherlands)
British Airways Holidays (UK) Orizzonti (Italy)
DiscoveryInitiatives (UK) Premier Tours (USA)
Dynamic Tours (Morocco) Settemari (Italy)
Exodus (UK) Studiosus (Germany)
First Choice (UK and Ireland) Travel Walji's PVT (Pakistan)
FreeWay Adventures (Brazil) TUI Group (Germany)
G.A.P. Adventures (Canada) TUI Northern Europe (UK & Nordic Countries)
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten (Germany) VASCO Travel (Turkey)
Hotelplan (Switzerland) Viaggi del Ventaglio (Italy)
KEL 12 (Italy)

LỜI CẢM Ạ

Cảm nang được James E.N và Amy Rosenfeld Sweeting viết. Tác giả xin cảm ơn các Thành Viên của Tổ Chức Supply Chain Working Group ở Dự Án Điều Hành Tour Cho Du Lịch Bến Vững đã góp ý cho các bản thảo. Chúng tôi cũng xin cảm ơn Jacqueline Aloisi de Larderel and Giulia Carbone ở Chương Trình Môi Trường Liên Hiệp Quốc; Glenn Prickett, Sarah Raposa, Laury Saligman, Amy Skoczlas, Frank Stewart, and Christopher Woods của Trung Tâm Quản Lý Môi Trường Trong Kinh Doanh thuộc Viện Bảo Tồn Quốc Tế ; Christian Heltne and Clare Nielsen Viện Bảo Tồn Quốc Tế; Karen Fletcher ở Cơ Quan Sáng Kiến Môi Trường Khách Sạn Quốc Tế ; Lucy Amis of the International Business Leaders Forum; Dirk Belau of the International Labour Organization; Nico Visser of TUI Netherlands; Bill Meade of PA Consulting; Kelly Robinson of Punta Cana Resort & Club and Ilene Rosenfeld đã có những góp ý hay.

TẠI SAO CHÚNG TÔI VIẾT CẨM NANG NÀY?

Các nhà quản lý khách sạn trên thế giới nhận ra rằng thực hiện tốt các vấn đề môi trường và xã hội sẽ đem lại lợi ích cho kinh doanh, cho môi trường và cho cộng đồng, từ việc tiết kiệm phí tổn, đến việc nâng cao uy tín bảo đảm lâu dài sự lôi cuốn của điểm du lịch. Vì vậy quan tâm đến các giải pháp môi trường và xã hội là những điều quan trọng trọng kinh doanh.

Cẩm nang này đề cập đến 10 vấn đề môi trường và xã hội rất quan trọng cho thành công lâu dài của ngành khách sạn. Trong mỗi vấn đề chúng tôi giới thiệu ngắn gọn lý do cơ bản của các việc làm tốt, và các ví dụ điển hình mà nhiều khách sạn trên thế giới đang thực hiện. Vì các giải pháp không chỉ giới hạn ở đây, chúng tôi giới thiệu thêm các nguồn thông tin trong mỗi phần ở cuối tài liệu.

LỢI ÍCH CỦA CÁC VIỆC LÀM TỐT MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI

Các việc làm tốt có thể trực tiếp đem lại tiết kiệm chi phí bằng cách hạn chế sử dụng năng lượng, nước, sử lý rác thải và nước thải. Các nỗ lực như sử lý chất thải nguy hiểm và nước sẽ đem lại một môi trường làm việc an toàn hơn và những không gian lành mạnh hơn, từ đó có thể giảm chi phí về nhân sự, giảm thiểu thời gian làm việc bị hao hụt do tai nạn, bệnh tật, hay những nguy cơ khác.

Thực hiện không tốt chính sách môi trường, xã hội có thể gây thiệt hại cho khách sạn và dẫn đến phá sản. Trong khi đó, việc làm tốt có thể là công cụ tiếp thị hiệu quả trong thị trường quốc tế, thu hút du khách tìm đến những nơi có trách nhiệm về môi trường và xã hội.

Hơn nữa, theo đuổi các chính sách hay về môi trường và xã hội có thể tạo cơ hội để duy trì các khu vực xung quanh khách sạn, làm cho du khách cảm thấy thoải mái, và chiếm được sự đồng tình ủng hộ của các viên chức chính phủ và cộng đồng. Những khách sạn không bảo vệ tốt môi trường và văn hoá quanh khu vực sẽ làm mất đi sự lôi cuốn mà khách sạn thường phải dựa vào để có thể kinh doanh thành công, như là không khí trong lành, nguồn nước an toàn và cảnh quan chung quanh đẹp, sạch, sẽ

QUẢN LÝ VIỆC SỬ DỤNG NĂNG LƯỢNG

Đặt vấn đề

Khách sạn dùng rất nhiều năng lượng cho các động hàng ngày và giải trí. Ở nhiều nơi, chi phí năng lượng cao thứ hai sau chi phí tiền lương. Nhu cầu năng lượng cao là do việc sử dụng các thiết bị kỹ thuật hiện đại như máy điều hoà nhằm tạo sự thoải mái cho một số lượng lớn du khách. Một số lớn các khách sạn đáp ứng nhu cầu năng lượng của mình bằng cách mua năng lượng sản sinh từ việc đốt năng lượng hoá thạch, như than, dầu và ga. Điều này gây nên ô nhiễm không khí, và thay đổi nhiệt độ. Việc chế tạo, lọc năng lượng, và vận chuyển cũng có thể gây thiệt hại môi trường. Phát triển năng lượng tại chỗ và áp dụng các biện pháp sử dụng tích cực có thể khiến chúng ta ít lệ thuộc hơn vào năng lượng hoá thạch.

Tại Sao Tôi Cần Quan Tâm?

- Đầu tư vào việc sử dụng năng lượng hiệu quả và phát triển năng lượng tại chỗ có thể giảm thiểu chi phí và các hoá đơn năng lượng, trong thời gian ngắn. Trung bình một khách sạn có 300 phòng tốn khoảng \$1,2 triệu mỗi năm.
- Dùng các nguồn năng lượng mới tự sản sinh có thể giảm ô nhiễm không khí, duy trì chất lượng và nâng cao uy tín của điểm đến đối với du khách.
- Dùng năng lượng hiệu quả và có những phương cách bảo tồn năng lượng có thể làm tăng uy tín của khách sạn đối với khách và những ai quan tâm đến việc giảm thiểu tiêu thụ năng lượng toàn cầu và ảnh hưởng việc thay đổi khí hậu.

Tôi Có Thể làm Gì?

- Bắt đầu bằng việc đánh giá mức độ tiêu thụ năng lượng hiện tại để biết nơi nào tiêu phí năng lượng lớn nhất trong cơ sở bạn.
- Tiếp tục giám sát thường xuyên việc tiêu thụ năng lượng. Việc giám sát hàng ngày hoặc hàng tuần giúp xác định được những chỗ tiêu thụ bất thường và định mức tiết kiệm nhờ lắp đặt các thiết bị hiệu quả và thực hiện các biện pháp tiết kiệm cần thiết.
- Khuyến khích du khách thực hiện việc tiết kiệm như, tắt đèn và máy điều hoà khi ra khỏi phòng, đóng cửa sổ và dùng khăn tắm dài hơn một ngày.
- Phối hợp với các nhân viên để định ra các biện pháp tiết kiệm như hạ thấp máy sưởi và máy điều hoà đến một nhiệt độ nào đó khi dọn phòng, hay cho máy giặt, máy rửa chén bát hoạt động chỉ khi máy đầy. Nếu có hồ bơi thì nên tắt máy bơm vào ban đêm.

- Thường xuyên giám sát các thiết bị , đảm bảo nó hoạt động một cách có hiệu quả nhất. Nâng cấp, thay mới thiết bị cũ.
- Dùng các sản phẩm mà duy trì ít tổn năng lượng như khăn trải giường màu hay sản phẩm bông tự nhiên có thể giặt ở nhiệt độ thấp nhất.
- Dùng đèn cảm quan và đèn hoạt động theo giờ để có thể tự tắt khi không cần thiết ở phòng họp, khu nhà kho, phòng tắm công cộng, khu vực của nhân viên.
- Giảm hoạt động của thang máy, thang cuốn vào thời điểm ít sử dụng.
- Khi có thể, sử dụng năng lượng như nguồn năng lượng tái tạo, ga sinh học, năng lượng gió và mặt trời.
- Liên lạc với các tổ chức bảo vệ môi trường trong nước để phát huy năng lượng tái tạo, và biết các cách tiết kiệm năng lượng, nhằm triển khai một kế hoạch quản lý năng lượng hợp lý. Chương Trình Năng Lượng UNEP phổ biến thông tin về kỹ thuật, các nguồn năng lượng tái tạo. (www.uneptie.org/energy)

Tôi có thể tìm thêm thông tin ở đâu?

- Benchmark Hotel program. <http://www.benchmarkhotel.com>
- Case studies: Water, Energy and Solid Waste Management in the Hotel Industry. Carebean Alliance for Sustainable Tourism . <http://www.cha-cast.com>
- Enviromemtal Action Pack for Hotels. International Hotel & Restaurant Association, International Hotel s Environment Initiative, United Nations Environment Programma, Industry and Environment , 1995
- Green Hotel magazine. International Hotels Environment Initiative. <http://www.ihei.org>
- Renewable Energies for the Tourism Industry. United Nations Environment Progromme- <http://www.uneptie.org>.

Xin xem trang 33-37 nếu muốn biết thêm thông tin về chủ đề tài này hoặc các chủ đề liên quan.

Ví Dụ Điển Hình

Tập đoàn Accor đã lắp đặt 1.600m² thiết bị năng lượng mặt trời ở 13 khách sạn và ở Viện Accor ở Pháp. Tương tự, năng lượng mặt trời bây giờ dùng cho 60% nhu cầu nước nóng. Trung bình, kỹ thuật này mất 10 năm thì lấy lại được tiền.

Một nghiên cứu ở khách sạn Nikko 17 tầng ở Hồng Kông cho thấy một phần ba khách không tắt điện khi ra khỏi phòng, khách sạn lắp ráp thẻ công tắc điện dùng làm chìa khoá. Khách sạn ước tính thẻ này tiết kiệm được \$ 0.3 cho mỗi phòng mỗi ngày. Với chi phí \$21 đô cho mỗi thẻ, mất 70 ngày thì lấy lại được tiền đầu tư.

Khách sạn Westin Seattle tiết kiệm được 66% điện năng trong các phòng và tiết kiệm được \$400.000 hằng năm nhờ thay loại bóng đèn cháy bằng tim bằng bóng đèn huỳnh quang và nhờ cơ chế kiểm soát năng lượng tiêu thụ.

Tập đoàn khách sạn Taj dùng năng lượng mặt trời cho 50 –100% nhu cầu nước nóng trong tất cả khách sạn của mình, và thu hồi được vốn đầu tư chỉ trong 2 năm.

QUẢN LÝ VIỆC SỬ DỤNG NƯỚC

Đặt vấn đề

Tại nhiều nơi trên thế giới, nhu cầu về nước đang vượt quá khả năng cung cấp và đang tạo ra một áp lực nghiêm trọng lên các nguồn nước có sẵn. Một vài khu vực gặp nhiều trở ngại về nước nhất trên thế giới như vùng Địa Trung Hải cũng là những nơi có các điểm du lịch quốc tế lớn nhất. Nhu cầu về nước của khách du lịch thường vượt xa so với nhu cầu của dân địa phương. Ngoài lượng nước cần cho mỗi phòng khách sạn và các hoạt động thông thường ở khách sạn như bếp núc và giặt ủi, một số nhu cầu về nước khác như các hồ bơi, các bãi cỏ, các sân gôn có thể cần đến một lượng nước rất đáng kể. Việc sử dụng nước quá mức có thể làm suy thoái hay hủy hoại các nguồn nước địa phương, đe dọa việc cung cấp nước thường xuyên cho nhu cầu ở địa phương. Những vấn nạn này có thể trở nên tồi tệ hơn ở những khu vực có mùa cao điểm của du lịch trùng với các thời kỳ khô hạn.

Tại sao tôi phải quan tâm?

- Việc giảm bớt sử dụng nước trong tất cả các hoạt động có thể giúp tiết kiệm được chi phí, đặc biệt là trong các thời kỳ hạn hán, đưa ra các giới hạn hoặc các quy định nghiêm ngặt hơn của chính phủ về sử dụng nước.
- Việc giảm sử dụng nước có thể bảo tồn và bảo vệ các nguồn nước địa phương cho khách sạn và cộng đồng địa phương.
- Việc duy trì chất lượng tốt ở các nguồn nước địa phương có thể giảm bớt các quá trình xử lý nước uống tốn kém.
- Việc bảo vệ nguồn nước có thể nâng cao uy tín đối với khách hàng và những người quan tâm đến việc giảm bớt sự tiêu thụ nước và bảo vệ các nguồn tài nguyên địa phương.

Doanh nghiệp có thể làm gì?

- Xác định các khu vực tiêu thụ nhiều nước trong khách sạn của bạn, đây là những nơi có thể tiết kiệm được nhiều nước.
- Thường xuyên theo dõi việc tiêu thụ nước ở mỗi khu vực của khách sạn (bếp, giặt ủi, các phòng khách, v.v...). Việc theo dõi hàng ngày hoặc hàng tuần sẽ giúp xác định các chỗ rò rỉ. Khi lắp đặt thiết bị tiết kiệm nước hay khi thực hiện các thói quen tiết kiệm tốt có thể giúp định lượng được các tiết kiệm về nước.

- Khuyến khích khách lưu trú sử dụng khăn tắm và ra trải giường của họ nhiều hơn một ngày. Cho họ những lời khuyên về các biện pháp tiết kiệm nước như khoá các vòi nước khi cạo râu hay đánh răng.
- Làm việc với các nhân viên nhằm xác định những thói quen tiết kiệm nước như tránh để nước chảy không có mục đích, hay chỉ vận hành máy giặt và máy rửa chén bát khi chúng đã chứa đầy.
- Yêu cầu các ban kỹ thuật và quản lý nội vi tham gia phát hiện và sửa chữa các toa lét, vòi nước và vòi tắm bị rò rỉ.
- Lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước như toa lét có mức xả nước thấp và vòi nước và vòi tắm có áp lực thấp. Thiết bị giảm áp lực trong các vòi tắm có thể giảm lưu lượng nước xuống còn 50% mà không ảnh hưởng đến sự bất tiện của người sử dụng.
- Bảo trì các thiết bị của bạn thường xuyên. Việc không thực hiện bảo trì sẽ tạo ra các chỗ rò rỉ nhỏ nhưng thường xuyên và như vậy sẽ làm thất thoát nhiều nước.
- Sử dụng các công nghệ để giảm thiểu sử dụng nước thông qua việc tái chế nước.
- Tránh các thói quen sử dụng nước phung phí cho cây cảnh như tưới nước trên bề mặt ở ngoài trời và tưới vườn trong ngày.
- Sử dụng hệ thống tưới nhỏ giọt và chọn những loài cây bản địa chịu hạn tốt cho việc tạo phong cảnh.

Tôi có thể lấy thêm thông tin ở đâu?

- *Chương trình mô hình khách sạn chuẩn.* <http://www.benchmarkhotel.com>
- *Các ví dụ điển hình: Quản lý nước, năng lượng và rác thải trong ngành công nghiệp khách sạn.* Khối liên minh vùng Caribê về du lịch bền vững.
Thông tin có sẵn ở trang web: <http://www.cha-cast.com>.
- *Tập tài liệu về hành động môi trường cho các khách sạn.* Hiệp hội khách sạn và nhà hàng quốc tế, sáng kiến môi trường của các khách sạn quốc tế, chương trình môi trường của Liên Hợp Quốc, Công nghiệp và Môi trường, 1995.
Thông tin có sẵn tại trang web: <http://www.ihei.org> và <http://www.uneptie.org>
- *Tạp chí chủ nhân khách sạn xanh.* Sáng kiến môi trường của các khách sạn quốc tế.
Thông tin có sẵn tại trang web: <http://www.ihei.org>.

Nếu cần thêm thông tin về lĩnh vực này và các vấn đề khác, xin xem các nguồn thông tin bổ sung ở trang 33-37.

Các điển hình trong thực tiễn

Suối nước khoáng và khu nghỉ mát bãi biển Sandals Nigril ở Jamaica sử dụng các toa lét và bể đi tiểu có mức xả thấp với lượng nước chỉ khoảng 5,7 lít (tương đương với 1,5 gallon) nước mỗi lần xả, lắp các thiết bị thông khí và các thiết bị giảm lưu lượng ở các vòi nước, sử dụng các vòi tắm tiết kiệm nước với lưu lượng tối đa khoảng 9,5 lít nước (tương đương với 2,5 gallon) trong một phút, và kỹ thuật tiết kiệm nước trên mặt đất nhằm làm giảm sự mất nước do bay hơi. Trong vòng ba năm từ 1998 đến 2000, tổng lượng nước sử dụng trong một đêm được giảm xuống chỉ còn 28,6%.

Nhà hàng và chỗ trọ Apple Farm, một khách sạn hạng sang ở California, Hoa Kỳ, chỉ với 7 phòng nhưng sử dụng nước thải từ các máy giặt để dùng cho toalet, tiết kiệm được 15.900 lít (khoảng 4,200 gallon) nước hàng ngày, ước tính dành dụm được khoảng 5.000 đôla Mỹ trong một năm.