

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Σπουδών Και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Διοίκηση Επιχειρήσεων*

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Ευρωπαϊκό Ξενοδοχειακό Τομέα
Η Περίπτωση της Κύπρου και της Κρήτης**

Μαρία Γιαννίσαρου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Κωνσταντίνος Λεωνίδου**

Μάιος 2021

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Ευρωπαϊκό Ξενοδοχειακό Τομέα
Η Περίπτωση της Κύπρου και της Κρήτης**

Μαρία Γιαννίσαρου

**Επιβλέπων καθηγητής
Κωνσταντίνος Λεωνίδου**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2021

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η μελέτη της εφαρμογής πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και ειδικότερα η διερεύνηση της εφαρμογής τέτοιων πρακτικών σε δύο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς της Μεσογείου, την Κύπρο και την Κρήτη. Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα τέτοιων πρακτικών στην αιεφόρο ανάπτυξη των εταιρειών έχει μελετηθεί και αποδειχθεί εκτενέστερα στην βιβλιογραφία. Ειδικότερα, πολλοί μελετητές έχουν επικεντρωθεί στις πρακτικές αυτές που εφαρμόζονται ή θα έπρεπε να εφαρμόζονται από ξενοδοχειακές μονάδες, τον αντίκτυπο και τη σημασία εφαρμογής αυτών, σε αυτό το ζωτικής σημασίας τομέα για την οικονομία μιας χώρας.

Η παρούσα έρευνα μελετά τις πρακτικές ΕΚΕ στις οποίες επικεντρώνονται οι ξενοδοχειακές μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων στην Κύπρο και στην Κρήτη όπως αυτές γνωστοποιούνται στις επίσημες ιστοσελίδες των ξενοδοχείων. Με την βοήθεια της μεθόδου ανάλυσης περιεχομένου (content analysis) έγινε έρευνα στις επίσημες ιστοσελίδες 40 συνολικά ξενοδοχειακών μονάδων (20 στην Κύπρο και 20 στην Κρήτη) μέσω της οποίας διερευνήθηκαν οι πρακτικές που εφαρμόζονται σε σχέση με το περιβάλλον, την τοπική κοινωνία και τους εργαζομένους των ξενοδοχείων. Στη συνέχεια έγινε ανάλυση των αποτελεσμάτων μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS .

Μέσω της ανάλυσης συσχετίσεων αναφορικά με την κατηγορία της ξενοδοχειακής μονάδας και της τοποθεσίας αυτής μπόρεσαν να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τις δημοφιλέστερες πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται στις υπό μελέτη ξενοδοχειακές μονάδες αλλά και να γίνει σύγκριση αυτών των αποτελεσμάτων. Η ερευνά κλείνει εξάγοντας συμπεράσματα όπου φαίνεται ότι οι ξενοδοχειακές μονάδες στην πλειονότητά τους και κυρίως της κατηγορίας 5 αστέρων είναι ευαισθητοποιημένες στην εφαρμογή ενεργειών προστασίας του περιβάλλοντος αλλά και στήριξης της τοπικής κοινωνίας ενώ οι λιγότερο εφαρμοζόμενες πρακτικές ΕΚΕ αφορούν τους εργαζομένους. Τέλος καταγράφονται μελλοντικές προτάσεις ΕΚΕ που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν από τις ξενοδοχειακές μονάδες για ένα πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα λειτουργίας των επιχειρήσεων αλλά και κίνητρα εφαρμογής τέτοιων πρακτικών κυρίως στις ξενοδοχειακές μονάδες 4 αστέρων.

Λέξεις Κλειδιά: Ανάλυση Περιεχομένου, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ξενοδοχειακές Μονάδες

Summary

The purpose of this dissertation is to study the implementation of Corporate Social Responsibility policy in the Hotel Industry and in particular to investigate the application of such practices in two popular tourist destinations in the Mediterranean, Cyprus and Crete. The application and effectiveness of such practices in the sustainable development of companies has been studied and proven more extensively in the literature. In particular, many scholars have focused on these practices that are or should be applied by hotel units, the impact and importance of their application in the vital tourism industry.

The present study examines the CSR practices on which four- and five-star hotel units in Cyprus and Crete are focused as they are published on the official hotel websites. With the help of research tool of content analysis, a survey was conducted on the official websites of 40 hotels in total ,20 in Cyprus and 20 in Crete, through which these practices applied in relation to the environment, the local community and hotel employees were investigated. The results were then analyzed using the SPSS statistical package.

Over the analysis of the correlations regarding the category of the hotel unit and its location, conclusions could be drawn regarding the most popular CSR practices applied in the hotel units under study but also to compare these results. The research concludes that, as it appears, the hotel units in their majority and mainly the ones belonging in the 5 star category are aware of the implementation of environmental protection actions but also support the local community. The less applied CSR practices are the ones regarding the employees of the hotels. Finally, potential CSR proposals are mentioned that could be implemented by the hotel units for a more integrated business operation program, and also incentives for their implementation, mainly in the 4-star hotel units.

Key Words: Content Analysis, Corporate Social Responsibility, Hotels

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Κωνσταντίνο Λεωνίδου , διδάσκων στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Διοίκησης Επιχειρήσεων» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες συμβουλές του για την υλοποίηση της παρούσας διατριβής.

Ακόμη θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγο μου, τον γιο μου αλλά και τους γονείς μου για την αμέριστη συμπαράσταση και ώθηση που μου έδωσαν για ολοκλήρωση του συγγράμματος.

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	1
1.1	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο Ξενοδοχειακό Κλάδο.....	1
1.2	Σκοπός της Έρευνας.....	2
1.2.1	Ερευνητικό πρόβλημα.....	2
1.2.2	Στόχοι Έρευνας.....	2
1.3	Δομή της Μεταπτυχιακής Διατριβής.....	3
2	Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	5
2.1	Εισαγωγή στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη(ΕΚΕ).....	5
2.1.1	Ορισμός της Έννοιας της ΕΚΕ	5
2.1.2	Ιστορική αναδρομή ΕΚΕ.....	6
2.1.3	Περιεχόμενο ΕΚΕ.....	8
2.1.4	Διαστάσεις ΕΚΕ και θεωρία Triple Bottom Line.....	11
2.1.4.1	Η Κοινωνική Διάσταση.....	12
2.1.4.2	Η περιβαλλοντική Διάσταση.....	13
2.1.4.3	Η οικονομική Διάσταση.....	13
2.2	Εισαγωγή στον Τουρισμό-Ξενοδοχειακό κλάδο	14
2.2.1	Δομική Προσέγγιση τουρισμού-Τουριστική Ανάπτυξη.....	14
2.2.2	Ξενοδοχειακός Κλάδος	15
2.2.3	Επιδράσεις Τουρισμού και Ξενοδοχείων στην οικονομία, κοινωνία, και φυσικό περιβάλλον.....	16
2.3	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Ξενοδοχειακό κλάδο.....	19
2.4	Επίλογος	28
3	Μεθοδολογία Έρευνας	29
3.1	Δευτερογενής Ανάλυση Δεδομένων (content analysis).....	29
3.2	Ερευνητικά Εργαλεία.....	30
3.3	Επιλογή και Συλλογή Δείγματος.....	30
3.4	Στατιστικά Προγράμματα και μέθοδοι ανάλυσης.....	31
3.5	Εισαγωγή Δεδομένων.....	31
3.6	Αποτελέσματα Έρευνας.....	32
3.6.1	Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	32
3.6.1.1	Έδρα Ξενοδοχείου.....	32
3.6.1.2	Τοποθεσία Ξενοδοχείου.....	33
3.6.1.3	Ξενοδοχειακά Κατηγορία.....	34
3.6.1.4	Αριθμός Κλινών.....	35
3.6.1.5	Κατανομή Ξενοδοχείου.....	36
4	Παρουσίαση Αποτελεσμάτων	37
4.1	Δείγμα έρευνας.....	37
4.2	Αποτελέσματα έρευνας.....	37
4.2.1	Σχετικά με διακρίσεις , όραμα της ξενοδοχειακής μονάδας & εφαρμογής περιβαλλοντικών πρακτικών.....	37

4.2.2	Σχετικά με τις πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται & αφορούν το περιβάλλον.....	39
4.2.3	Σχετικά με τις πρακτικές στήριξης της τοπικής κοινωνίας.....	44
4.2.4	Σχετικά με τις πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους	47
4.3	Πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούνται από τις Ξενοδοχειακές μονάδες.....	51
5	Συμπεράσματα.....	58
5.1	Συμπεράσματα Έρευνας	58
5.2	Προτεινόμενες πρακτικές για ένα ολοκληρωμένο πλάνο εφαρμογής ΕΚΕ.....	62
5.2.1	Πρακτικές ως προς τους εργαζομένους.....	62
5.2.2	Περιβαλλοντικές πρακτικές.....	63
5.2.3	Πρακτικές Στήριξης Τοπικής Κοινωνίας.....	64
5.3	Περιορισμοί στην Έρευνα.....	65
Παραρτήματα		
A	Ερωτηματολόγιο	66
B	Δείγμα Ξενοδοχείων.....	73
.		
	Βιβλιογραφικές αναφορές	77

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 ΕΚΕ στον Ξενοδοχειακό κλάδο

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως μέρος της ηθικής συμπεριφοράς κάθε επιχείρησης προς την κοινωνία αποτελεί βασική έννοια στην ξενοδοχειακή βιομηχανία αφού θεωρείται πλέον ένας από τους βασικούς παράγοντες βιωσιμότητας αλλά και ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης. Η εφαρμογή της φιλοσοφίας ΕΚΕ στο τουριστικό κλάδο γενικότερα, έχει την δυνατότητα σήμερα να εξασφαλίσει την αειφόρο ανάπτυξη αυτού του τομέα σε μια χώρα, μιας βιομηχανίας που αποτελεί κινητήριο δύναμη στην οικονομική ενίσχυση ενός τόπου.

Ο επιχειρηματικός κλάδος της φιλοξενίας έχει επενδύσει ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια σε δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ). Πολλές ξενοδοχειακές μονάδες έχουν λάβει πρωτοβουλίες προς εφαρμογή προγραμμάτων ΕΚΕ σε μια προσπάθεια στήριξης της τοπικής κοινωνίας στην οποία εδρεύουν, ικανοποίησης και ευημερίας των εργαζομένων τους αλλά και προστασίας του περιβάλλοντος (Gao and Mattila,2014). Αυτή η διεθνής τάση που εδραιώνεται και στο επιχειρηματικό κλάδο των ξενοδοχείων αποτελεί ως ένα σημείο και απαίτηση των ίδιων των καταναλωτών αφού φαίνεται ότι οι προτιμήσεις των καταναλωτών έχουν στραφεί προς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που είναι φιλικά προς το περιβάλλον με ιδιαίτερη ευαισθητοποίηση του κοινού για τα περιβαλλοντικά θέματα (Leonidou et al.,2015). Περαιτέρω σύμφωνα και με μελέτες φαίνεται η εφαρμογή μιας τέτοιας πολιτικής ότι βελτιώνει την εικόνα του ξενοδοχείου αυξάνει την δέσμευση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων και τέλος μπορεί να ικανοποιήσει τις προσδοκίες και απαιτήσεις των καταναλωτών(Kucukusta and Mak,2013, ; Mohammed and Rashid,2018)

Παρατηρείται ότι, τόσο στην Κύπρο αλλά και στην Κρήτη 2 πολύ δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς οι ξενοδοχειακές μονάδες έχουν επενδύσει όλο και περισσότερο σε δράσεις ΕΚΕ, δείχνοντας έτσι την ωριμότητα και τον υπεύθυνου ρόλο τους απέναντι στην κοινωνία που δραστηριοποιούνται. Στη βάση αυτού του προσανατολισμού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και της νέας τάσης που παρατηρείται επιχειρείται μέσω αυτής της έρευνας να διερευνηθεί η έκταση της εφαρμογής τέτοιων δράσεων στους 3 προορισμούς από ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας τεσσάρων και πέντε αστέρων.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία θα γίνει ανάλυση της ΕΚΕ καθώς και η διερεύνηση εφαρμογής της τόσο αναφορικά σε πρακτικές οι οποίες αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος , πρακτικές οι οποίες αφορούν την στήριξη της τοπικής κοινωνίας αλλά πρακτικές ΕΚΕ που αφορούν τους εργαζομένους σε ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο και στην Κρήτη.

1.2 Σκοπός της έρευνας

1.2.1.Ερευνητικό πρόβλημα

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει γίνει από τις διαδεδομένες φιλοσοφίες τα τελευταία χρόνια τόσο στον ερευνητικό τομέα αλλά και ως πρακτική στον στρατηγικό σχεδιασμό του μάρκετινγκ των επιχειρήσεων. Η πιο πάνω πρακτική ενσωματώνεται όλο και περισσότερο στις επιλεγθείσες στρατηγικές που εφαρμόζουν και οι ξενοδοχειακές μονάδες. Επιπρόσθετα , το όφελος της εφαρμογής μιας τέτοιας πρακτικής τόσο για την βιωσιμότητα της επιχείρησης ως οντότητα αλλά για το εξωτερικό περιβάλλον αυτής έχει αναγνωρισθεί στην Ευρώπη αφού επιχειρείται η θεσμική νομοθέτηση της εν λόγω πρακτικής από κυβερνήσεις ,κράτη , ΜΚΟ. Εντούτοις, η πρακτική εφαρμογή τέτοιων δράσεων ΕΚΕ υπολείπεται από σαφείς και ευρέως αποδέκτες κατευθυντήριες γραμμές ως προς τις ενέργειες αυτές οι οποίες ενδείκνυται να εφαρμόζονται από ξενοδοχειακές μονάδες.

1.2.2. Στόχοι έρευνας

Ο κύριος προσανατολισμός της μελέτης αφορούσε την διερεύνηση των πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων στην Κύπρο και Κρήτη.

Και τα 2 νησιά αποτελούν δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στην Μεσόγειο με παράδοση στον τουριστικό κλάδο αλλά και με ένα ευρύτερο στόχο για αειφόρο ανάπτυξη στον τουριστικό τομέα. Δεδομένου του ανωτέρω κεντρικού άξονα εξετάστηκαν και τα πιο κάτω επιμέρους ερωτήματα.

- ✚ Μελετήθηκε η έκταση την οποία δίνουν οι ξενοδοχειακές μονάδες σε θέματα ΕΚΕ όταν δηλώνουν το όραμα-αποστολή της επιχείρησης
- ✚ Εξετάστηκαν οι αναφορές από τις ξενοδοχειακές μονάδες σε διακρίσεις που έχουν λάβει σχετικές με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

- ✚ Εξετάζονται οι πτυχές αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις οποίες επικεντρώνονται οι ξενοδοχειακές μονάδες *περιβαλλοντικές πρακτικές, πρακτικές για την στήριξη της τοπικής κοινωνίας και πρακτικές ως προς τους εργαζομένους*
- ✚ Διερευνώνται οι τρόποι με τους οποίους επιλέγουν οι ξενοδοχειακές μονάδες να συμβάλλουν σε θέματα πράσινης ανάπτυξης όπως για παράδειγμα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας , προγράμματα ανακύκλωσης , χρήση υλικών και χημικών φιλικών προς το περιβάλλον
- ✚ Εξετάστηκε ο βαθμός στον οποίο το ξενοδοχείο προάγει την πράσινη πολιτική τόσο στους στρατηγικούς του συνεργάτες ,προμηθευτές αλλά και στους εργαζομένους .
- ✚ Ερευνήθηκαν οι πρακτικές αυτές που πιθανόν να ακολουθεί η επιχείρηση στην προσπάθεια στήριξης της τοπικής κοινωνίας.
- ✚ Εξετάστηκε ο βαθμός στον οποίο η επιχείρηση στηρίζει τους εργαζομένους τόσο στις παροχές που προσφέρει εκπαίδευση προσωπικού, στο περιβάλλον εργασίας το οποίο προσφέρει αλλά και στην προσπάθεια της επιχείρησης για επικοινωνία και ανατροφοδότηση από μέρους των εργαζομένων.
- ✚ Μελετήθηκε η συνολική δέσμευση των ξενοδοχειακών μονάδων στις παραπάνω πτυχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έτσι ώστε να διαφανεί ο τομέας ή οι τομείς στους οποίους αξίζει να δοθεί περισσότερη προσοχή από τις επιχειρήσεις .
- ✚ Διερευνήθηκε η σχέση μεταξύ της κατηγορία μιας ξενοδοχειακής μονάδας ως προς τα αστέρια που φέρει και της εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ.
- ✚ Να γίνει μια σύγκριση μεταξύ των εξεταζόμενων ξενοδοχειακών μονάδων στην Κύπρο και Κρήτη αναφορικά με τα θέματα ΕΚΕ σε μια προσπάθεια ανάδειξης σωστής πολιτικής από μέρους των φορέων των ξενοδοχείων.

1.3 Δομή της Μεταπτυχιακής Διατριβής

Αρχικά παρουσιάζεται ένα εισαγωγικό σημείωμα για την ΕΚΕ τους ορισμούς που έχουν δοθεί σε αυτή την σύνθετη έννοια ,με την ιστορική αναδρομή και την εξέλιξη της. Στην συνέχεια επιχειρείται μέσω της παρουσίασης των αρχών που την διέπουν να αναδειχθούν τα σημαντικά οφέλη και η αναγκαιότητα εφαρμογής της στις επιχειρήσεις. Έπειτα γίνεται μια σύντομη ανάλυση της τουριστικής βιομηχανίας και ειδικότερα του τομέα της φιλοξενίας όπου στην συνέχεια μέσω της διερεύνησης της διαθέσιμης βιβλιογραφίας αναλύεται η σημαντικότητα εφαρμογής της ΕΚΕ στον ξενοδοχειακό κλάδο τόσο για τις

ίδιες τις επιχειρήσεις , το περιβάλλον , τους καταναλωτές ,τους εργαζομένους και την τοπική κοινωνία. Ακολουθεί η παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας η οποία διεκπεραιώθηκε μέσω της ανασκόπησης των ιστοσελίδων των 40 ξενοδοχειακών μονάδων σε Κύπρο και Κρήτη και τα αποτελέσματα αυτής αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS.

Τέλος η μελέτη κλείνει εξάγοντας συμπεράσματα πάνω στους τομείς της ΕΚΕ που εφαρμόζονται από τις εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες συνδέοντας και συγκρίνοντας της έκταση εφαρμογής αυτών των πρακτικών στις 2 κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων (4 και 5 αστέρων) και 2 τουριστικούς προορισμούς. Επιπρόσθετα , παρουσιάζονται και κάποιες μελλοντικές προτάσεις σχετικά με πρακτικές ΕΚΕ που δυνητικά θα μπορούσαν να ενταχθούν στις υπηρεσίες ή στα προϊόντα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για περαιτέρω ολοκλήρωση της πολιτικής ΕΚΕ που ενδεχομένως να ακολουθούν.

Κεφάλαιο 2

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1.Εισαγωγή στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ)

2.1.1 Ορισμός της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Θα μπορούσε να ειπωθεί ότι υπάρχουν τόσοι πολλοί ορισμοί για την έννοια της εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όσος και ο αριθμός μελετών για αυτή. Πρόκειται για μια τόσο πολυσύνθετη έννοια που ανάλογα με την φιλοσοφία ,την κουλτούρα τις προτεραιότητες που θέτει μια χώρα το βαθμό ανάπτυξης της, προσδίδονται διαφορετικοί ορισμοί για την έννοια της ΕΚΕ.(WBCSD, 1998 – 2001; EUR-Lex, 2006)

Αναφέρεται παραδειγματικά ότι σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο σύμφωνα με την Πράσινη Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ορίζεται ως μια εθελοντική δραστηριότητα από μέρους των επιχειρήσεων και όλων των εμπλεκόμενων φορέων για την διαμόρφωση μιας καλύτερης κοινωνίας και ενός καθαρότερου περιβάλλοντος έτσι ώστε να επιτευχθεί μια αειφόρος επιχειρηματική επιτυχία. Επιπλέον αναφέρεται ότι «το να είναι κάποιος κοινωνικά υπεύθυνος δεν σημαίνει μόνο ότι εκπληρώνει πλήρως τις νομικές του υποχρεώσεις αλλά ότι υπερβαίνει τα όρια τήρησης του νομού επενδύοντας περισσότερο στο ανθρώπινο δυναμικό στο περιβάλλον και στις σχέσεις του με τα ενδιαφερόμενα μέρη».

Το Διεθνές Επιχειρηματικό Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (WBCSD-World Business Council for Sustainable Development) απέδωσε στην ΕΚΕ την έννοια της «Της δέσμευση των επιχειρήσεων να συμβάλλουν στην βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και συνεργαζόμενοι με τους υπαλλήλους, τις οικογένειές τους, τις τοπικές κοινότητες και την κοινωνία εν γένει να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής» .

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) είναι ένας διεθνής οργανισμός καθορισμού προτύπων που ορίζει την ΕΚΕ ως: «Η ευθύνη ενός οργανισμού για τον αντίκτυπο των αποφάσεων και των δραστηριοτήτων του στην κοινωνία και το περιβάλλον, με αποτέλεσμα ηθική συμπεριφορά και διαφάνεια που συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένης της υγείας και της ευημερίας της κοινωνίας λαμβάνει υπόψη τις

προσδοκίες των ενδιαφερομένων συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους και συμβαδίζει με τα διεθνή πρότυπα συμπεριφοράς και ενσωματώνεται σε ολόκληρο τον οργανισμό και εφαρμόζεται στις σχέσεις του ».

Συνοψίζοντας θα μπορούσε κάποιος να αναφέρει ότι υπάρχουν τρεις διαστάσεις κάτω από τον όρο της Εταιρικής Κοινωνική Ευθύνης. Αρχικά οι επιχειρήσεις ,οργανισμοί στόχο έχουν την επίτευξη κέρδους αυτό όμως σε δεύτερη φάση είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την κοινωνική τους υπόσταση λόγω της αλληλεπίδρασης τους με αυτή τόσο στο εσωτερικό τους περιβάλλον αλλά και στο εξωτερικό. Για επίτευξη μια βιώσιμης ανάπτυξης σε μια επιχείρηση ή οργανισμό θα πρέπει να συμπεριληφθούν στον στρατηγικό σχεδιασμό αυτής και οι ευθύνες που φέρουν ως προς την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται , έτσι που θα επωφεληθούν και οι δυο.

2.1.2 Ιστορική Αναδρομή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να θεωρείται σύγχρονη αλλά ιστορικά οι ρίζες της ξεκινούν από τα αρχαία κιόλας χρόνια όπου αναγνωρίστηκε η ανάγκη προστασίας των ασθενέστερων ομάδων και εργαζομένων. Στην αρχαία Μεσοποταμία, οι εργοδότες καταδικάζονταν σε θάνατο αν κατά την διάρκεια των εργασιών τους συνέβαινε κάποιο θανατηφόρο ατύχημά στους εργαζομένους τους σύμφωνα με το νόμο που θέσπισε ο Χαμουραμί. Στην Αρχαία Ελλάδα επίσης, τον 5ο αιώνα π.Χ. οι πλούσιοι επαγγελματίες έκαναν χορηγίες στους οικονομικά ασθενέστερους έτσι ώστε όλες οι κοινωνικές τάξεις να επωφελούνταν από τις πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις των Δήμων.(Νάτσης,2013)

Οι επιχειρήσεις άρχισαν να αναλαμβάνουν κάποιες υποτυπώδεις κοινωνικές πρωτοβουλίες στα τέλη του 19^{ου} αιώνα όπου με την βιομηχανική επανάσταση και την εμφάνιση του εργατικού κινήματος οι επιχειρήσεις άρχισαν να ενδιαφέρονται για τις συνθήκες των εργαζομένων τους και να επιδιώκουν αναβάθμιση της κοινωνικής ευημερίας όπως για παράδειγμα με παροχή κατοικιών και κουπονιών τροφίμων στους εργαζομένους τους συμπεριλαμβανομένης και της δημιουργίας νοσοκομείων (Carroll,2008).

Εντούτοις, ήταν κατά την διάρκεια της δεκαετίας του 50 όπου με την δημοσίευση του βιβλίου του Bowen «Social Responsibilities Of The Businessman» , σηματοδοτήθηκε η αρχή για τον προβληματισμό και την περαιτέρω ανάλυση των ευθυνών που φέρουν οι εταιρείες και κατ' επέκταση της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης τους. Ο συγγραφέας υποστήριξε ότι όσο οι εταιρείες αναπτύσσονται θα πρέπει να υπάρχει η δέσμευση από μέρους τους για λήψη αποφάσεων κάτω από μια ευρεία πολιτική που στόχο θα έχει την διαφύλαξη των αξιών της

ευρύτερης κοινωνίας (Δερβίση,2019). Την δεκαετία του 1970-80 ήταν κυρίως μια περίοδος ανάλυσης της ΕΚΕ και των ωφελειών που θα προσέδιδε σε μια επιχείρηση με τον Johnson του 1971 να εισαγάγει τον ορισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο βιβλίο του «Business in Contemporary Society: Framework and Issues» δίνοντας τέσσερα χαρακτηριστικά της κοινωνικής ευθύνης στην προσπάθεια περιγραφής της έννοιας. Όροι όπως 'conventional wisdom'-συμβατική σοφία, 'long run profit maximization-μεγιστοποίηση μακροπρόθεσμων κερδών,'utility maximization'-μεγιστοποίηση της ωφελιμότητας και 'lexicographic view of social responsibility'-εννοιολογική σημασία της κοινωνικής ευθύνης.(Masoud,2017) Κατά την δεκαετία του 1990 αρχίζει πλέον να εφαρμόζεται και να εδραιώνεται ως πρακτική στις επιχειρηματικές δραστηριότητες ενώ προχωρώντας το 2000 θέτονται πλέον τα θεμέλια για την βιώσιμη ανάπτυξη και τις βέλτιστες πρακτικές της ΕΚΕ. (Βαξεβανίδου, 2011)

Το 2000 δημιουργήθηκε μετά από πρωτοβουλία του τότε Γ.Γ. του ΟΗΕ ένα Οικουμενικό Σύμφωνο με σκοπό να προωθήσει την ΕΚΕ προτρέποντας τις επιχειρήσεις να προβάλλουν το κοινωνικό χαρακτήρα της παγκόσμιας οικονομία υιοθετώντας αρχές και αξίες οι οποίες βασίζονται στα ανθρώπινα δικαιώματα, την προφύλαξη του περιβάλλοντος, τις συνθήκες εργασίας και την καταπολέμηση της διαφθοράς. (Βαξεβανίδου, 2011; Δερβίση,2019). Επιπρόσθετα τον Μάρτιο 2000, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας θεμελιώνει την αξίωση ότι «ο εργαζόμενος πρέπει να νιώθει ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεται σέβεται τα δικαιώματά του, ενθαρρύνει και ανταμείβει τις προσπάθειές του, φροντίζει για την ατομική και την οικογενειακή του ευημερία. Αυτός ο εργαζόμενος είναι όχι απλά πιο παραγωγικός, αλλά πολύτιμος συνεργάτης, κεφάλαιο για την επιχείρηση. Δεύτερον : Η εταιρεία που εμφανίζεται ότι μεριμνά για το περιβάλλον, για τα ανθρώπινα δικαιώματα, για τη βελτίωση της ζωής στην περιοχή που δραστηριοποιείται, που εμφανίζεται ευαίσθητη και ανθρώπινη, εξασφαλίζει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σταθερότητα, κοινωνική καταξίωση και αύξηση της κερδοφορίας της». (Ασπρίδης ,Γ., 2015 σελ.118-119) Προχωρώντας το 2001,με την προώθηση Ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μέσω της Ευρωπαϊκή Επιτροπής και την δημοσίευση της Πράσινη Βίβλου.(Δερβίση,2019)

Φτάνοντας πλέον σήμερα όπου η εφαρμογή της ΕΚΕ στις επιχειρήσεις αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι για την περαιτέρω βιώσιμη ανάπτυξή τους. Είναι ενδεικτικό ότι πλέον τόσο για μικρομεσαίες αλλά και πολυεθνικές εταιρείες υπάρχουν διαγνωστικά εργαλεία που αξιολογούν τις επιδόσεις των επιχειρήσεων σε 4 βασικούς πυλώνες : την κοινωνία, το περιβάλλον, τους εργαζόμενους και την αγορά όπως για παράδειγμα το CRI Pass Ελλαδικό

χώρο που προσφέρεται από το Ινστιτούτο Εταιρικής Υπευθυνότητας (CRI) σε συνεργασία με ανεξάρτητους ειδικούς .

2.1.3 Περιεχόμενο ΕΚΕ

-Θεωρία Ενδιαφερόμενων Μερών

Οι επιχειρήσεις αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας ασκώντας καταλυτικό ρόλο σε αυτή ,αυτό επιφέρει και μεγάλο μέρος ευθύνης ως προς αυτή. Έτσι, επιχειρήσεις επιβάλλεται να υιοθετήσουν ένα στρατηγικό σχεδιασμό εφαρμογής εταιρικής κοινωνικής τους ευθύνης τόσο στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον τους. Σύμφωνα με την θεωρία των ενδιαφερόντων μερών οι διεργασίες και δραστηριότητες μια επιχείρησης έχουν αντίκτυπο στα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησής (stakeholders) , όλοι αυτοί οι οποίοι επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από την πολιτική της επιχείρησης. Σε αυτούς συγκαταλέγονται οι εργαζόμενοι ,οι δανειστές , επενδυτές, πελάτες, οι τοπικές κοινωνίες , το κράτος , περιβαλλοντικές οργανώσεις κ.λ.π. Η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών τονίζει την σχέση ανταλλαγής μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών και της επιχείρησης ,έτσι που οι αποφάσεις και χειρισμοί από τη διοίκηση έχουν αντίκτυπο στα συμφέροντα των συμμετεχόντων (stakeholders) συμφέροντα προς του μετόχους αλλά και στο περιβάλλον έτσι για παράδειγμα δραστηριότητες της επιχείρησης που επιδεικνύουν τον απαιτούμενο σεβασμό προς το περιβάλλον μακροπρόθεσμα θα επηρεάσουν τόσο την βιωσιμότητα της επιχείρησης αλλά και τους μετόχους του ιδιού.(Stanaland, and Lwin, 2011). Τα σύγχρονα επιχειρησιακά πρότυπα δημιουργούνται με γνώμονα την ισορροπημένη αντιμετώπιση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης της λειτουργίας μιας επιχείρησης. Οι επιχειρήσεις καλούνται να ικανοποιήσουν τις επιδιώξεις του συνόλου των ενδιαφερομένων μελών πληρώνοντας τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Δερβίση,2019)

-Μοντέλα ΕΚΕ

Ο Carroll το 1991 παρέχει ένα μοντέλο της ΕΚΕ που διακρίνει τις τέσσερις διαστάσεις της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, τις οικονομικές, νομικές, ηθικές και φιλανθρωπικές επιθυμίες που έχει η κοινωνία από τις επιχειρήσεις σε ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο. Το μοντέλο αυτό παρουσιάζεται με την μορφή πυραμίδας στο Σχήμα1



Σχήμα 1: Αναπαράσταση της ΕΚΕ με την πυραμίδα του Carroll,

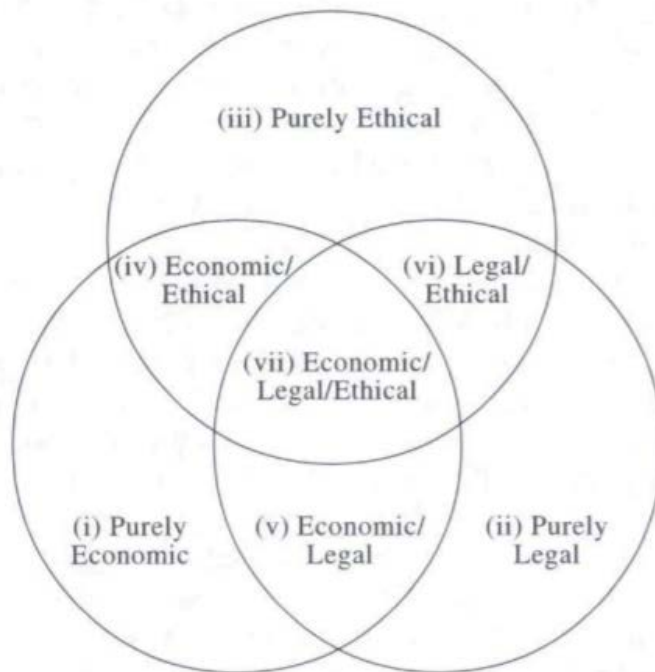
Πηγή, Fig. 3. Carroll's pyramid of CSR. Source (Carroll, 1979, 1991 σελ.42).

Η οικονομική ευθύνη αποτελώντας και την βασική προϋπόθεση της ύπαρξης μιας επιχείρησης βρίσκεται στην βάση αφού αν δεν είναι κερδοφόρα μια επιχείρηση δεν θα μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών και της κοινωνίας. Θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζεται σωστά του πόρους της έτσι ώστε να μπορεί να συνεχίσει να λειτουργεί. Στη συνέχεια οι επιχειρήσεις φέρουν νομικές ευθύνες λειτουργώντας σε ένα νομικό πλαίσιο στο οποίο αναμένεται από την κοινωνία η πλήρης συμμόρφωση από μέρους της επιχείρησης, έτσι που τελικά η επιχείρηση θα μπορέσει να λειτουργήσει και να επιβιώσει σε αυτή. Προχωρώντας συναντάμε τις ηθικές ή δεοντολογικές ευθύνες μια επιχείρησης αφού αναμένεται πέρα από τους κανονισμούς τους οποίους θα τηρούν οι δραστηριότητες και πρακτικές του θα τηρούν και τον κώδικα ηθικής. Υποχρέωση τους είναι να λειτουργούν με σωστό και δίκαιο τρόπο ελαχιστοποιώντας αρνητικές επιδράσεις στους φορείς που αλληλοεπιδρούν. Τέλος, η επιχείρηση αναμένεται να είναι ένας καλό 'εταιρικός πολίτης' με φιλανθρωπικές ευθύνες οι οποίες χαρακτηρίζονται για παράδειγμα με τις εθελοντικές δραστηριότητες αυτής, στη συμβολή της οικονομικά στην κοινότητα κ.α. (Carroll, 2016; Δερβίση,2019) Εδώ θα πρέπει να αναφερθεί ότι μεταγενέστερα στηριζόμενοι στο μοντέλο του Carroll και άλλοι ερευνητικές πρότειναν μοντέλα αρχών και διαδικασιών της ΕΚΕ.

Λόγω της αποδοχής και του αντίκτυπου του Μοντέλου ΕΚΕ του Carroll, κρίθηκε σκόπιμο να επανεξεταστεί το πιο πάνω μοντέλο του και να τροποποιηθεί / να βελτιωθεί με την πρόταση μιας εναλλακτικής προσέγγισης για τη σύλληψη της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR) όπως αυτή προτάθηκε το 2003 από τους Schwartz και Carroll . Έτσι παρουσιάζεται μια προσέγγιση τριών τομέων στην οποία οι τρεις βασικοί τομείς των οικονομικών, νομικών και ηθικών ευθυνών απεικονίζονται σε ένα πρότυπο μοντέλο Venn (Σχήμα 2) .Σε γενικές γραμμές αυτό είναι σύμφωνο με το μοντέλο τεσσάρων μερών του Carroll με εξαίρεση ότι η φιλανθρωπική κατηγορία εντάσσεται στους ηθικούς και / ή οικονομικούς τομείς, αντικατοπτρίζοντας τα πιθανά διαφορετικά κίνητρα για φιλανθρωπικές δραστηριότητες.

Έτσι συναντάμε νέες κατηγορίες ΕΚΕ οι οποίες και προκύπτουν από την επικάλυψη των τριών τομέων αποδίδοντας εν τέλει 7 νέες κατηγορίες . Η φιλανθρωπική δράση της εταιρείας εντάσσεται όπως βλέπουμε στους ηθικούς και/ή οικονομικούς τομείς. Οι 7 νέες κατηγορίες που δημιουργούνται είναι οι ακόλουθες 1)Οικονομικός τομέας 2)Ηθικός τομέας 3)Νομικός τομέας 4)Οικονομικός -νομικός 5) Οικονομικός -Ηθικός 6) Ηθικός-Νομικός 7) Οικονομικός - Ηθικός-Νομικός.(Schwartz, and Carroll,2003).

The Three-Domain Model of Corporate Social Responsibility



Σχήμα 2 Παρουσιάζεται το μοντέλο 3 τομέων ΕΚΕ

Πηγή, Fig. 2. The Three-Domain Model of Corporate Social Responsibility (2003) (Schwartz, M. S., Carroll, A. B., σελ. 509)

2.1.4. Διαστάσεις εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και θεωρία Triple Bottom Line

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη συνδέεται στενά με την αιεφόρο ανάπτυξη μιας επιχείρησης η οποία ανταποκρίνεται στην επίτευξη τωρινών στόχων μιας επιχείρησης χωρίς όμως να διακυβεύεται η δυνατότητα ανταπόκρισης των μελλοντικών γενιών στα δικές τους ανάγκες.

Σύμφωνα με μια προσέγγιση του όρου για να μπορέσει να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα μιας επιχείρησης αυτό επιτυγχάνεται ανάλογα με την δυνατότητα της επιχείρησης να εξασφαλίσει στον στρατηγικό σχεδιασμό της λειτουργίας της ,ισορροπημένη ενσωμάτωση των οικονομικών ,κοινωνικών και περιβαλλοντικών αρχών στο στρατηγικό σχεδιασμό της λειτουργίας της. Αυτές οι διαστάσεις χαρακτηρίζονται από τον όρο Triple Bottom Line, ο οποίος συμβολίζεται και ως TBL. Βάσει του Triple Bottom Line μια επιτυχημένη στρατηγική θα πρέπει να έχει ως βάση τους 3 πυλώνες με παράλληλη ανάπτυξη ως και προς τις 3 διαστάσεις κάτω από ένα κοινό όραμα το οποίο θα διέπει την ταυτότητα της επιχείρησης. Αναφέρεται ότι ο όρος αυτός προτάθηκε από τον οικονομολόγο John Elkington το 1994 και επεκτάθηκε από τον ίδιο το 1998 στο βιβλίο του «Cannibals with Forks: the Triple Bottom Line of 21st Century Business» .Έτσι ο Elkington υποστήριξε ότι οι εταιρείες για να

μπορέσουν να έχουν μια βιώσιμη ανάπτυξη θα πρέπει οι δραστηριότητες τους να στηρίζονται σε μια τριπλή βάση και όχι να επικεντρώνονται αποκλειστικά στα οικονομικά τους στοιχεία.(Καρβούνη,2017 ; Ζερβούδη ,2017)

2.1.4.1 Η Κοινωνική Διάσταση

Η επιχείρηση , παρέχοντας υπηρεσίες ή αγαθά ,δημιουργώντας απασχόληση συμβάλλοντας στην οικονομία μιας κοινωνίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το κοινωνικό σύνολο. Η κοινωνική διάσταση αφορά τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης ως προς το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί, αλλά και προς το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Βάσει του περιβάλλοντος της επιχείρησης εσωτερικό και εξωτερικό διακρίνεται σε 2 μέρη η κοινωνική διάσταση και συμβολή της επιχείρησης .

Οι δράσεις που σχετίζονται με το **εσωτερικό περιβάλλον** της επιχείρησης και την διαχείριση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού περιλαμβάνουν τη δέσμευση των ανώτατων στελεχών για εφαρμογή της ΕΚΕ και τη μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή των εργαζομένων ή εκπροσώπων τους στην λήψη αποφάσεων για την επιχείρηση, περαιτέρω παροτρύνεται η παροχή δια βίου εκπαίδευσης για όλους τους εργαζομένους, η διαμόρφωση κατάλληλων και ασφαλών συνθηκών εργασίας , η εργοδότηση ατόμων από ομάδες μειονεκτικής θέσης όπως για παράδειγμα άτομα διαφορετικής φυλής, άτομα με ειδικές ανάγκες κ.α. σε ένα διάλογο διπλής κατεύθυνσης και ενεργούς συμμετοχής για παροχή πληροφοριών σχετικά με την

Οι δράσεις που σχετίζονται με το **εξωτερικό περιβάλλον** της επιχείρησης αφορούν την ευρύτερη κοινωνική πολιτική της επιχείρησης με τις επιπτώσεις που προκύπτουν στους διάφορους εμπλεκόμενους φορείς. Μια κοινωνική πολιτική περιλαμβάνει την εμπλοκή της επιχείρησης στην μείωση της ανεργίας σε τοπικό επίπεδο με δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης, συνεργασία με τοπικούς φορείς έτσι ώστε να δημιουργούνται προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης δημιουργία θέσεων μαθητείας. Προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αφορούν την *Προώθηση Κοινωνικού Σκοπού (Cause Promotions)* αυτό αφορά την διάθεση μέρους των κερδών της επιχείρησης σε ένα κοινωφελή σκοπό κατά αυτό τον τρόπο αφενός ωφελεί την επιχείρηση αφού προσφέρει κέρδος λόγω αύξησης των πωλήσεων και αφετέρου ικανοποιεί το αίσθημα των καταναλωτών για φιλανθρωπία. *Εταιρικό Κοινωνικό Μάρκετινγκ (Corporate Social Marketing)*. Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση συμβάλλει στην αλλαγή της συμπεριφοράς του κοινού όσον αφορά κάποιο θέμα σχετικό με δημόσιο αγαθό όπως είναι η δημόσια υγεία, η οδική ασφάλεια, το περιβάλλον και ούτω

καθεξής. Η αλλαγή στη συμπεριφορά του κοινού είναι αυτό που διαφοροποιεί εταιρικό κοινωνικό μάρκετινγκ από την προώθηση κοινωνικού σκοπού. *Εταιρική Φιλανθρωπία (Corporate Philanthropy)*. Συνίσταται στην άμεση προσφορά χρημάτων σε κάποιο φιλανθρωπικό οργανισμό ή κοινωνικό σκοπό, όπως η προσφορά χρημάτων σε ένα ίδρυμα παιδιών με ειδικές ανάγκες. Πρόκειται για την πιο παραδοσιακή μορφή εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. (Κοτροπούλου ,2018 ; Ζερβούδη ,2017)

2.1.4.2 Η Περιβαλλοντική Διάσταση

Η σωστή περιβαλλοντική πολιτική από μέρους των επιχειρήσεων ανεξαρτήτου μεγέθους της επιχείρησης αποτελεί μια από τις σημαντικότερες ευθύνες από μέρους των επιχειρήσεων για τον τομέα των επιχειρήσεων. Ο κάθε επιχειρησιακός οργανισμός αντλεί πόρους από το περιβάλλον για να λειτουργήσει και να παράγει και την ίδια στιγμή βαραίνει το περιβάλλον εκπέμποντας ρύπους .Η σωστή διαχείριση των φυσικών πόρων και η τήρηση των κανονισμών για διαφύλαξη τους αποτελεί υποχρέωση από μέρους των επιχειρήσεων τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης αλλά και στο εξωτερικό. Πολιτικές όπως η χρήση τεχνολογίας και συστημάτων παραγωγής φιλικά προς το περιβάλλον , η προσπάθεια για μείωση εκπομπής ρύπων ή και ακόμη η χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στην επιχείρηση σίγουρα αποτελούν μέτρα που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την περιβαλλοντική πολιτική από μέρους της επιχείρησης. Επιπρόσθετα με γνώμονα την εφαρμογή της εταιρικής Κοινωνική Ευθύνης η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακινεί τις επιχειρήσεις να εφαρμόζουν τους κανόνες περιβαλλοντική προστασίας με τη εφαρμογή πιστοποιημένων συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου στον τομέα του περιβάλλοντος (πρότυπο ISO, EMAS). Προχωρώντας στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης στην ίδια βάση για μια βιώσιμη ανάπτυξη η Ευρωπαϊκή επιτροπή προτρέπει τον στρατηγικό σχεδιασμό βελτίωσης των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται ώστε να καταστούν περιβαλλοντικά ορθά και με αυτό εννοείτε ότι θα μειωθούν οι περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις κατά την παραγωγή και διάθεση τους. Επιπλέον, προωθείτε σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς η ανάπτυξη της «πράσινης αγοράς» από τους προμηθευτές , λιανέμπορους και τέλος στους καταναλωτές. (Κοτροπούλου ,2018 ; Ζερβούδη ,2017)

2.1.4.3 Η Οικονομική Διάσταση

Συνδυάζοντας τα πιο πάνω με μια ορθή οικονομική πολιτική από μέρους της επιχείρησης θα την καταστήσει ανταγωνιστική και βιώσιμη. Έτσι, στο εξωτερικό περιβάλλον της, ενέργειες που αφορούν την υποστήριξη της τοπικής ανάπτυξης όπως η απασχόληση προσωπικού από την τοπική κοινωνία η περαιτέρω στήριξη προϊόντων από την τοπική και εγχωρία ανάπτυξη

δύναται να μειώσει τα αρνητικά φαινόμενα που έπονται της παγκοσμιοποίησης. Επιπρόσθετα η χρηματική συνεισφορά σε έργα υποδομής στην τοπική περιφέρεια οδηγώντας και στην ευρύτερη κοινωνική ανάπτυξη της κοινωνίας αναμφισβήτητα βοηθούν την στήριξη της τοπικής κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και η επιχείρηση. Στο εσωτερικό περιβάλλον η λήψη μέτρων για την καταπολέμηση της διαφθοράς, η διαφάνεια και η διευκόλυνση στη εξαγωγή ελέγχου αλλά και συγκριτικής αξιολόγησης της επιχείρησης αποτελούν ορισμένες από συνιστώσες για οικονομική ευημερία της επιχείρησης. (Κοτροπούλου, 2018 ; Ζερβούδη, 2017)

2.2 Εισαγωγή στον Τουρισμό-Ξενοδοχειακό κλάδο

2.2.1. Δομική προσέγγιση τουρισμού -Τουριστική ανάπτυξη

Ο τουρισμός αποτελεί ένα δημοφιλή τρόπο ψυχαγωγίας των ανθρώπων και αναμφισβήτητα ένα από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς στον κόσμο. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (World Tourism Organisation-WTO) ο τουρισμός αποτελεί ένα κοινωνικό, πολιτιστικό, οικονομικό φαινόμενο όπου οι άνθρωποι από όλο τον πλανήτη μετακινούνται σε διαφορά μέρη και χώρες έξω από το σύνηθες περιβάλλον τους για περιορισμένο χρονικό διάστημα είτε για λόγους ξεκούρασης ψυχαγωγίας, για επαγγελματικούς λόγους ή για οποιοδήποτε άλλο λόγο.

Η δομική οργάνωση του τουρισμού περιλαμβάνει το *περιβάλλον* στο οποίο οι τουριστικές δραστηριότητες εκτυλίσσονται, τον τομέα της *παραγωγής* η οποία αφορά τις τουριστικές υπηρεσίες και υποδομές που παρέχονται από τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα εδώ συγκαταλέγονται οι χώροι εστίασης, τα τουριστικά καταλύματα, οι υπηρεσίες μεταφοράς κ.α. Έπειτα στη δομική αλυσίδα συναντάμε τον τομέα της *κατανάλωσης* και πιο συγκεκριμένα τις μορφές τουρισμού ατομικά ή ομαδικά ταξίδια, οργανωμένα ή ανεξάρτητα τους τρόπους δηλαδή που διαλέγουν οι τουρίστες για να πραγματοποιήσουν το ταξίδι τους και τέλος έχουμε τους διάφορους διοργανωτές ταξιδιών, τους οργανισμούς τουρισμού οι οποίοι συγκαταλέγονται στους *ενδιάμεσους φορείς*.

Όπως φαίνεται από τα παραπάνω ο τουρισμός αποτελεί ένα πλέγμα από αλληλένδετους κλάδους όπως της *μετακίνησης* με τον τρόπο πρόσβασης στο τόπο διαμονής και περαιτέρω μετακίνησης του κατά την διάρκεια του ταξιδιού του, *στέγαση* με τις υπηρεσίες και

δραστηριότητες φιλοξενίας, *ψυχαγωγίας* όλες αυτές οι δραστηριότητες που θα μπορούσε να κάνει ο τουρίστας κατά την διάρκεια της διαμονής του. (Γεωργόπουλος ,2009)

Στην προσπάθεια αντίληψης της έννοιας του τουρισμού σημαντικό θα ήταν να αναφερθούν και τα χαρακτηριστικά τα οποία θα πρέπει να πληροί το τουριστικό προϊόν σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Glossary, UN World Tourism Organisation) :

α) Οι τουριστικές δαπάνες για το προϊόν πρέπει να αντιπροσωπεύουν σημαντικό μερίδιο των συνολικών τουριστικών δαπανών (μερίδιο δαπανών / κατάσταση ζήτησης) ·

β) Οι τουριστικές δαπάνες για το προϊόν θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν σημαντικό μερίδιο της προσφοράς του προϊόντος στην οικονομία (κατάσταση μεριδίου της προσφοράς). Αυτό το κριτήριο υπονοεί ότι η προσφορά ενός χαρακτηριστικού προϊόντος του τουρισμού θα παύσει να υπάρχει σε σημαντική ποσότητα απουσία επισκεπτών.

2.2.2 Ξενοδοχειακός κλάδος

Σύμφωνα με την κυπριακή νομοθεσία στο περί Ξενοδοχείων και τουριστικών καταλυμάτων νόμο μια ξενοδοχειακή μονάδα ορίζεται ως ένα κατάστημα στο οποίο παρέχεται στους προσερχομένους στέγαση προσωρινής διάρκειας με την παροχή ή όχι διατροφής, ή και ψυχαγωγίας έναντι αμοιβής. Διακρίνονται σε ξενοδοχεία , συγκροτήματα οικισμών, παραδοσιακοί οικισμοί . Επιπλέον στο τομέα της στέγασης διατίθενται και τα τουριστικά καταλύματα τα οποία διακρίνονται σε κέντρα διακοπών (holiday camps) ,τα οργανωμένα διαμερίσματα (hotel apartments και service flats), τα συγκροτήματα τουριστικών επαύλεων κ.α. Τα ξενοδοχεία σύμφωνα με την κυπριακή νομοθεσία κατατάσσονται σε άνευ αστέρος και 1,2,3,4,5 αστέρων σύμφωνα με τα κριτήρια τα οποία πληρούν.

Η συνεχής άνοδος του τουριστικού κλάδου με τις αυξημένες απαιτήσεις των επισκεπτών από τα καταλύματα διαμονής και τις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτά έχει δημιουργήσει την ανάγκη για καθορισμό ενός ενιαίου αξιόπιστου συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων. Σε αυτή την προσπάθεια εναρμόνισης των απαιτήσεων ενδεικτικά κάποιοι οργανισμοί όπως η HOTREC Hospitality Europe, που αποτελεί ομπρέλα-σύνδεσμο ξενοδοχείων, εστιατορίων και καφέ στην προσπάθεια για υιοθέτηση ενός συστήματος βασικών αρχών εξέδωσε το 2009 κριτήρια για την κατάταξη των ξενοδοχείων τους και δημιούργησαν το Unionstars Union υπό την αιγίδα του HOTREC. Σήμερα χώρες όπως η Αυστρία, το Βέλγιο, η Τσεχική Δημοκρατία, η Δανία, η Εσθονία, η Γερμανία, η Ελλάδα, η Ουγγαρία, η Λετονία, η Μάλτα, η Ολλανδία, η Σλοβενία, η Σουηδία είναι μέλη της οργάνωσης και έχουν ενσωματώσει αυτές τις αρχές στα

εθνικά συστήματα αξιολόγησης τους . Ορισμένες από αυτές τις αρχές περιλαμβάνουν (HOTREC, 2009;Καρβουνάκης,2019):

- Την προσφορά αξιόπιστων πληροφοριών στους επισκέπτες
- Τα συστήματα αξιολόγησης θα πρέπει να παρουσιάζουν τα κριτήριά τους on-line τόσο στην εθνική γλώσσα αλλά και στην Αγγλική
- Θα πρέπει να υπάρχει διαφάνεια των πληροφοριών προς τον καταναλωτή
- Διασφάλιση καθαριότητας και σωστής συντήρησης των εγκαταστάσεων
- Οι tour operators δύναται να χρησιμοποιούν την επίσημη κατάταξη και τα συστήματα κατάταξης πρέπει να διασφαλίζουν ότι ακριβή και επικαιροποιημένα δεδομένα παρέχονται στους tour operators και τα τουριστικά πρακτορεία
- Ο αριθμός των αστεριών θα είναι 1-5 και η κατάταξη θα γίνεται μετά από έλεγχο ο οποίος πραγματοποιείται on-site.

Μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι μια επιχείρηση που στόχο έχει να είναι επικερδής συνάμα θα πρέπει να παρέχει στους πελάτες της υπηρεσίες αντάξιες αυτών που έχει προκαθορίσει στην καλύτερη ποιότητα και συνέπεια. Επιπλέον όπως και όλες οι επιχειρήσεις οφείλει όπως τηρεί τις ευθύνες ως το ευρύτερη κοινωνία και το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται.

2.2.3 Επιδράσεις τουρισμού και ξενοδοχείων στην οικονομία ,κοινωνία και φυσικό περιβάλλον

Οικονομία

Ο τουριστικός τομέας όπως αναφέρθηκε και παραπάνω αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους τομείς οικονομικής ανάπτυξης παγκοσμίως. Σε πολλές χώρες μάλιστα αποτελεί και την βασική πηγή για οικονομικές δραστηριότητες. Με την δημιουργία επιχειρήσεων μικρής ή και μεγάλης κλίμακας δίνεται η ευκαιρία για εργοδότηση και περαιτέρω ανάπτυξη σε τομείς που συνδέονται με την λειτουργία αυτών όπως για παράδειγμα την βιομηχανία, την γεωργία, την κτηνοτροφία, οι υπηρεσίες μεταφορών κ.λ.π. Έτσι για παράδειγμα, μέσω της αυξημένης ζήτησης για δημιουργία τουριστικών καταλυμάτων επηρεάζεται άμεσα και ο κατασκευαστικός κλάδος μαζί και με την βιομηχανία οικοδομικών υλικών , η ανάγκη για εσωτερική μετακίνηση των επισκεπτών στον τόπο διαμονής τους δημιουργεί την ανάγκη για υπηρεσίες μεταφορών είτε με λεωφορεία ή ταξί . Τέλος η τουριστική ανάπτυξη σε μια χώρα αποτελεί και πόλο έλξης για δημιουργία επενδύσεων σε αυτή και από ξένα κεφάλαια.

Τα ξενοδοχεία αποτελούν βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και ύπαρξη τουρισμού σε μια χώρα. Τα ξενοδοχεία διαδραματίζουν αποφασιστικό ρόλο στην διάφορες πτυχές της εθνικής οικονομίας μιας χώρας (Λαλούμης, 2015). Οι ξενοδοχειακές μονάδες έχουν ως βασικό συντελεστή τους το εργατικό τους δυναμικό. Το προσωπικό είναι από τις βασικότερες κινητήριες δυνάμεις των ξενοδοχείων, οι αυξημένες ανάγκες για προσωπικό που δημιουργούνται, έχουν σαν αποτέλεσμα της δημιουργία πολλών θέσεων εργασίας σε διάφορες βαθμίδες και με διαφορετικά απαιτούμενα προσόντα και υπόβαθρο με την συνεπακόλουθη μείωση της ανεργίας. Τα ξενοδοχεία, είναι μεγάλοι πελάτες και συχνά οι κύριοι πελάτες σε πολλές βιοτεχνικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις, με ανάγκες για προμήθεια επίπλων, είδη ιματισμού, υλικά καθαρισμού, αναλώσιμων ειδών, γραφική ύλη, τρόφιμα, ποτά κ.λπ. Επιπρόσθετα, οι αυξημένες απαιτήσεις για κατανάλωση γεωργικών και κτηνοτροφικών προϊόντων στις ξενοδοχειακές μονάδες έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της γεωργικής παραγωγής και συνεπώς την αύξηση του αγροτικού εισοδήματος. Επιπλέον συχνά τα ξενοδοχεία βρίσκονται σκορπισμένα σε διάφορες περιοχές και αυτό έχει ως συνέπεια την δημιουργία θέσεων εργασίας σε τοπικό επίπεδο έτσι που προσφέρουν το πλεονέκτημα της αποκέντρωσης, μείωση του φαινομένου της αστυφιλίας και συνεπακόλουθα την περιφερειακή ανάπτυξη στην τοπική κοινωνία όπου και εδρεύουν. (Γεωργόπουλος, 2009)

Κοινωνία

Σύμφωνα με Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού η οικονομική ανάπτυξη σε μια περιοχή έχει θετική επίδραση και στην κοινωνική ανάπτυξη της περιοχής αφού δημιουργούνται έργα υποδομής όπως δρόμοι, αεροδρόμια, μαρίνες αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες και αυξάνεται το βιοτικό επίπεδο των κατοίκων (Γεωργόπουλος, 2009 ;WTO, 1980). Επιπρόσθετα μέσω της τουριστικής ανάπτυξης σε ένα τόπο, δημιουργούνται ανάγκες για ανάπτυξη εγκαταστάσεων για την υγεία, χώρων αναψυχής αλλά και αναβάθμισης της αισθητικής των κτηριακών εγκαταστάσεων. Επιπλέον έκτος από τα έργα ευημερίας αναδεικνύεται και ο πολιτιστικό πλούτος της περιοχής και τα πολιτιστικά μνημεία στην περιοχή (Γεωργόπουλος, 2009).

Τα Ξενοδοχεία όπως και οι υπόλοιπες επιχειρήσεις αποτελούν μέρος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου έτσι η ευημερία της κοινωνίας είναι άμεσα εξαρτώμενη με την ευημερία των επιχειρήσεων σε αυτή. Συχνά τα ξενοδοχεία διαφημίζουν τοπικές υπηρεσίες,

αρχαιολογικούς χώρους ,στηρίζουν τοπικές εκδηλώσεις , προάγουν την πολιτιστική κληρονομία της χώρας. Επιπλέον, αξιέπαινο είναι και το φιλανθρωπικό έργο των ξενοδοχείων και οι δωρεές που πραγματοποιούν στην τοπική κοινωνία. Περαιτέρω πρακτικές που ακολουθούνται προς αυτή την κατεύθυνση είναι η προσφορά των αθλητικών τους εγκαταστάσεων για εκδηλώσεις αλλά και των αιθουσών τους για πολιτιστικούς σκοπούς, όπως καλλιτεχνικές εκθέσεις. Οι δήμοι στους οποίους δραστηριοποιούνται ωφελούνται σε μεγάλο βαθμό από τις ξενοδοχειακές μονάδες αφού μεγάλο μέρος των εσόδων τους στηρίζεται σε αυτές. (Λαλούμης,2015;Γεωργόπουλος ,2009).

Φυσικό Περιβάλλον

Δεν είναι λίγες οι φορές που η ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου ενός τόπου οφείλεται στην προσέλκυση τουριστών λόγω του φυσικού περιβάλλοντος που εντοπίζεται σε αυτόν. Οι δραστηριότητες που αναπτύσσονται για τον τουρισμό αλληλοεπιδρούν με το φυσικό περιβάλλον σε πολύ μεγάλο βαθμό. Δεν είναι λίγες οι φορές που έχει προκληθεί απώλεια φυσικών περιοχών, ρύπανση, και καταστροφή στη χλωρίδα και πανίδα των τουριστικών περιοχών (Γεωργόπουλος ,2009).Φυσικά αυτή η αλλοίωση του φυσικού περιβάλλοντος έχει άμεσες και έμμεσες συνέπειες στο ίδιο το τουριστικό προϊόν ενός τόπου

Έτσι όπως αναφέρουν και οι Κοκκώσης και Τσάρτας (2001: 148) οι αρνητικές επιπτώσεις από τον τουρισμό και την ανεξέλεγκτη χρήση του φυσικού περιβάλλοντος εστιάζονται τόσο σε στο τοπικό φυσικό περιβάλλον όπως με την ρύπανση του νερού ,ακτών και θαλασσών , σε περιφερειακό επίπεδο με την υποβάθμιση ή καταστροφή των βιοτόπων ,μείωση της βιοποικιλότητας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω των μεταφορών και της ενεργειακής ζήτησης, συμβάλλει στη ρύπανση της ατμόσφαιρας και στην κλιματική αλλαγή.

Τα ξενοδοχεία αποτελούν κεντρικό άξονα του τουριστικού συστήματος με άμεσες επιπτώσεις στους φυσικούς πόρους. Δεν είναι σπάνια που συναντάμε ξενοδοχειακές μονάδες να ανεγείρονται σε άλλοτε άθικτες φυσικές περιοχές αλλοιώνοντας την φυσική δομή και αισθητική του τόπου. Επιπλέον ένα συχνό φαινόμενο το οποίο συναντάμε, και το οποίο αφορά και την Κύπρο είναι η ανάπτυξη τουριστικών υποδομών κοντά στις ακτές, με συνεπακόλουθες συνέπειες στον αιγιαλό όπως τη διάβρωση των ακτών, την αισθητική αλλοίωση και τη ρύπανση της θάλασσας .Οι ανάγκες στις τουριστικές περιοχές για νερό είναι ιδιαίτερα

αυξημένες, τα μεγάλα ξενοδοχεία με μεγάλες πισίνες, κήπους, γήπεδα γκολφ χρησιμοποιούν πολύ μεγάλες ποσότητες νερού. (Γεωργόπουλος ,2009)

2.3 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Ξενοδοχειακό Κλάδο

Η ανάγκη εφαρμογής πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει μελετηθεί εκτεταμένα τόσο αναφορικά με την εφαρμογή της τόσο στον ευρύτερο τομέα της βιομηχανίας αλλά και ειδικότερα στο τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Η εφαρμογή μιας πράσινης φιλικής προς το περιβάλλον στρατηγικής στον ξενοδοχειακό κλάδο έχει ιδιαίτερη σημασία αναλογιστεί κανείς αρχικά το μέγεθος των πρώτων υλών που απαιτείται για την λειτουργία τους όπως για παράδειγμα ο ηλεκτρισμός, το νερό που καταναλώνεται με τις συνεπακόλουθες επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Σήμερα οι νομοθεσίες που θεσπίζονται αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος είναι ολοένα και πιο επιτακτικές ως προς την αειφόρο στρατηγική πορεία των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των ξενοδοχείων. Επιπρόσθετα , δεν είναι λίγες φορές που ξενοδοχειακές μονάδες βασίζονται στην οικολογική πλευρά των προϊόντων των οποίων προσφέρουν για την επίτευξη ικανοποίηση από τους επισκέπτες τους.(Leonidou, et al., 2015).

Σύμφωνα με την διαθέσιμη βιβλιογραφία θα μπορούσε να διαχωριστεί η μελέτη της ΕΚΕ στον ξενοδοχειακό κλάδο στα ακόλουθα:

Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τα οφέλη στον ξενοδοχειακό τομέα

Μια μεγάλη μερίδα της διαθέσιμης βιβλιογραφίας συγκλίνει στην άποψη ότι η σχέση μεταξύ της εφαρμογής σχεδίων ΕΚΕ στον ξενοδοχειακό κλάδο είναι μονόδρομος για την επίτευξη οικονομικής ανάπτυξης και αύξησης των κερδών. (Ubeda-Garcia, et al. ,2020; Graci and Dodds 2008; Rodriguez and Armas-Cruz, 2007). Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τόσο σε μελέτες οι οποίες είχαν εστιάσει σε ξενοδοχειακές μονάδες που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη σε χώρες με τουριστική παράδοση όπως Ισπανία (Rodriguez and Armas-Cruz 2007; Ubeda-Garcia,et.al,2020) , Ελλάδα (Leonidou et al.,2011) αλλά και σε χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου όπως το Ιράν (Gharedi,et al., 2018) διαφαίνεται η άρρηκτη σχέση

μεταξύ της οικονομικής απόδοσης των ξενοδοχείων και της εφαρμογής πολιτικών ΕΚΕ με την εν συνεχεία επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από αυτές.

Επιπλέον, έχει διαφανεί ότι τα πλεονεκτήματα με την εφαρμογή μιας πράσινης πολιτικής από τις ξενοδοχειακές μονάδες δεν περιορίζονται μόνο στον οικονομικό τομέα αλλά παρουσιάζουν και κοινωνικά και περιβαλλοντικά οφέλη τόσο άμεσα αλλά και μακροπρόθεσμα. Η αφοσίωση των εργαζομένων, η συμμόρφωση με τους κανονισμούς, αυξάνει την παραγωγικότητα τους, η κοινωνική ευθύνη είναι επωφελής για ένα ξενοδοχείο βελτιώνοντας την εικόνα ενός ξενοδοχείου διευκολύνοντας την μελλοντική εδραίωση του στον ανταγωνιστικό τομέα της φιλοξενίας. (Graci and Dodds, 2008; Gharedi, et al., 2018). Επιπρόσθετα σε μελέτη των (Levy and Park, 2011) οι δημοφιλέστερες πρωτοβουλίες προς αυτήν την κατεύθυνση εστιάζονται στη διαχείριση ενέργειας με την εγκατάσταση ενεργειακά αποδοτικών συσκευών, διαχείριση αποβλήτων με τα σωστά προγράμματα ανακύκλωσης και στη διαχείριση του νερού έτσι που επιτυγχάνεται η καλύτερη διαχείριση των πόρων της επιχείρησης.

Παράγοντες και Πρακτικές για μια πετυχημένη στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Σύμφωνα και με τα παραπάνω η αύξηση των οικονομικών επιδόσεων της ξενοδοχειακής επιχείρησης μέσω της εφαρμογής πολιτικών ΕΚΕ έχει μελετηθεί και αποδειχθεί. Αυτό το πλεονέκτημα μιας ξενοδοχειακής μονάδας θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω της εφαρμογής μιας στρατηγικής μάρκετινγκ με επίκεντρο το περιβάλλον. Οι φυσικοί και οικονομικοί πόροι μιας επιχείρησης, σε συνδυασμό με το κοινό όραμα επιχείρησης -υπαλλήλων αλλά και η ικανότητα της επιχείρησης να ανταποκρίνεται και να εφαρμόζει γρήγορα νέες τεχνολογίες αποτελούν μερικούς από τους παράγοντες που της δίνουν την δυνατότητα να αναπτύξει ένα πετυχημένο πρόγραμμα μάρκετινγκ το οποίο θα εστιάζει στο περιβάλλον. Αντίθετα, είναι αξιοσημείωτο ότι η ικανότητα της επιχείρησης να δημιουργεί στενές σχέσεις με τους προμηθευτές, τους πελάτες τους ή άλλους ενδιαφερόμενους κατανοώντας τις επιθυμίες τους δεν αποτελεί σύμφωνα με την μελέτη των (Leonidou et al., 2011) θετικό συντελεστή για την δημιουργία μιας στρατηγικής μάρκετινγκ φιλικής προς το περιβάλλον.

Ένα βήμα παραπέρα εστιάζοντας στις οργανωσιακές αυτές ικανότητες μιας επιχείρησης οι (Leonidou et al., 2015) επιχειρούν να αναλύσουν και να εμβαθύνουν στις πρακτικές αυτές που μπορούν να προσδώσουν σε μια διεθνή ξενοδοχειακή μονάδα ένα οικολογικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Έτσι ο συντονισμός των υπαλλήλων από διαφορετικούς τομείς, η κοινή γραμμή

και πορεία εργαζομένων και επιχείρησης προς επίτευξη του οράματος , η ικανότητα της επιχείρησης για επεξεργασία και χρήση πληροφοριών σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα αλλά και η υιοθέτηση μια αποκεντρωμένης προσέγγισης στη λήψη αποφάσεων ευνοούν την δημιουργία μιας οικολογικής αλυσίδας ξενοδοχείων.

Στο ζωτικής σημασίας ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης επικεντρώνονται οι Úbeda-García et al., στην μελέτη τους το 2020. Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες με την μεγαλύτερη εμπλοκή στις αρχές της Υιοθέτησης Πολιτικής ΕΚΕ αποτελούν οι υπάλληλοι της επιχείρησης, οι επιχειρήσεις δεν θα μπορούσαν να επιτύχουν στους στόχους τους χωρίς την αποδοχή και υποστήριξη από αυτούς. Ένας σωστός προσανατολισμός του Human resources management προς την κατεύθυνση μιας πράσινης αειφόρου πολιτικής της ξενοδοχειακής επιχείρησής θα επηρέαζε θετικά την απόδοση των ξενοδοχείων αλλά και την όλη ιδιοσυγκρασία των εργαζομένων τους .

Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται προς της εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ σε μεγάλες διεθνείς ξενοδοχειακές μονάδες όπως αυτές δημοσιεύονται στις επίσημες ιστοσελίδες τους, στις ετήσιες καταστάσεις ή και στις εκθέσεις ΕΚΕ από τις 10 καλύτερες πολυεθνικές ξενοδοχειακές μονάδες αποτέλεσε αντικείμενο ερευνάς από τους (Holcomb et al., 2007) όπου φάνηκε ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία είχαν επικεντρωθεί στην κοινοποίηση των φιλανθρωπικών δραστηριοτήτων τους ,στο πρόγραμμα εθελοντισμού των εργαζομένων τους ,στην πολυδιάστατη πολιτική τους σε σχέση με τους προμηθευτές ή τα άλλα ενδιαφερόμενα μέλη stakeholders. Μια πιο πραγματιστική προσέγγιση του θέματος εξετάζεται από την ερευνά (Font et al., 2012) όπου διερευνάται η αξιοπιστία και διαφάνεια αυτών των πρακτικών που αξιώνουν οι διεθνής ξενοδοχειακές μονάδες. Στα αποτελέσματα φάνηκε μεγάλο κενό μεταξύ της προτιθέμενης πολιτικής της επιχείρησης ειδικότερα σε θέματα που αφορούσαν το περιβάλλον και την δέσμευση προς τους επισκέπτες με την πραγματική απόδοση της. Αξιοσημείωτο είναι ότι οι μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες φάνηκαν πιο αξιόπιστες στις δεσμεύσεις τους σε περιβαλλοντικά θέματα.

Δημοσίευση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και πως αυτές εκλαμβάνονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη : καταναλωτές , εργαζόμενοι.

Όπως προαναφέρθηκε τα ξενοδοχεία μέσω των ιστοσελίδων τους αλλά και μέσω των ετήσιων εκθέσεων επιλέγουν να αναφερθούν στις ενέργειες που λαμβάνουν αναφορικά με την σωστή εφαρμογή της πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τόσο μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα αλλά και πολύ μικρότερα , μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις επιλέγουν αυτό

τον τρόπο να γνωστοποιήσουν τις ενέργειες τους προς αυτή την κατεύθυνση. (Ettinger, et al., 2017 ; Hsieh,2012; Holcomb et al.,2007; Font, et al. 2012) Εντούτοις δεν φαίνεται να αποτελεί πρακτική από μέρους των ξενοδοχείων η προτροπή των επισκεπτών ή των υπαλλήλων τους για ανατροφοδότηση των σχετικά με την επιτυχία ή όχι των πρακτικών ΕΚΕ τις οποίες εφαρμόζουν. (Ettinger et.al.,2017)

Ενδιαφέρον αποτελεί η σκιαγράφηση της αντίληψης από μέρους των επισκεπτών των Πρακτικών που ακολουθούνται από τα ξενοδοχεία για μια βιώσιμη αειφόρο ανάπτυξη. Έτσι , σύμφωνα με τους (D'Acunto et.al.,2020) παρόλο που το επίπεδο αντίληψης των καταναλωτών στις δραστηριότητες που αφορούν τις ΕΚΕ είναι λιγιστό αν αναλογιστεί κανείς την δέσμευση που πρέπει να λαμβάνουν τα ξενοδοχεία προς αυτή την κατεύθυνση ωστόσο φαίνεται ότι ολοένα και αυξάνεται. Σε θέματα τα οποία αφορούν το περιβάλλον και τις ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση είναι και πιο ευαισθητοποιημένοι οι επισκέπτες και σε αυτά εν τέλει θα δώσουν έμφαση και στην κριτική τους ή θα επηρεαστεί η κρίση τους ως προς την πρόθεση τους για διαμονή σε ένα ξενοδοχείο. (Kucukusta and Mak, 2013; D'Acunto, et.al.,2020; Ettinger et al, .2017) .

Γενικότερα , η εφαρμογή πολιτικών ΕΚΕ σε όλες τις διαστάσεις αποτελεί σημαντικό συντελεστή για την ικανοποίηση των επισκεπτών και στην περεταίρω ενίσχυση της εικόνας του ξενοδοχείου(Mohammed and Rashid,2018) . Κρίνεται απαραίτητο όπως ιδιαίτερα στα περιβαλλοντικά θέματα οι δεσμεύσεις οι οποίες προβάλλονται από τα ξενοδοχεία τηρούνται αφού αυτές λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τους επισκέπτες έτσι που η όλη αξιοπιστία του ξενοδοχείου στην εφαρμογή πολιτικής ΕΚΕ κρίνεται από αυτό. (Ettinger, et. al.,2017)

Η ανάγκη για επικοινωνίας μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών είναι υψίστης σημασίας για επίτευξη και βελτίωση των πρακτικών που ακολουθούνται παρόλα αυτά φαίνεται ότι τα μέλη του ξενοδοχείου δεν επιλέγουν συχνά να απαντούν σε κριτικές των επισκεπτών και στις περισσότερες περιπτώσεις ο διάλογος αφορά κυρίως αξιολογήσεις σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών .(Ettinger, et. al. ,2017). Ικανοποίηση επιφέρει και στους υπαλλήλους των ξενοδοχείων μια τέτοια πολιτική ιδιαίτερα σε μεγάλα διεθνή ξενοδοχεία η ιθαγενείς υπάλληλοι ενστερνίζονται και ακολουθούν καλύτερα το όραμα της επιχείρησης εφόσον αυτή προσβέει της αξίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Chaohui et.al.,2020)

Συνοπτικά παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα 1 μελέτες που εξετάστηκαν και οι οποίες είχαν σαν στόχο την έρευνα διαφόρων πτυχών της εφαρμογής πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ξενοδοχειακές μονάδες του εξωτερικού.

A/A	Συγγραφείς	Τίτλος	Θέμα	Συμπεράσματα
1.	Ettinger A. & Grabner-Krauter S. (2017)	Online CSR communication in the hotel industry: Evidence from small hotels	<p>Στόχος της μελέτης ήταν η διερεύνηση</p> <ul style="list-style-type: none"> α) του βαθμού στον οποίο τα ξενοδοχεία τα οποία φέρουν πιστοποίηση EKE (CSR) προβάλλουν και γνωστοποιούν τις πρακτικές τους στα ενδιαφερόμενα μέλη (stakeholders) μέσω των ιστοσελίδων τους β) του βαθμού εκτίμησης από πλευράς επισκεπτών ενεργειών EKE τις οποίες ακολουθούσε το ξενοδοχείο. γ) των υπηρεσιών EKE που επιλέγουν να εστιάσουν στις απαντήσεις τους τα μέλη του ξενοδοχείου στα πλαίσια της επικοινωνίας τους με τους επισκέπτες. <p>Εξετάζεται η πραγματική επικοινωνία του ξενοδοχείου με τους stakeholders(επισκέπτες) .</p>	<p>Μεγάλος αριθμός επισκεπτών ενδιαφέρεται να δώσει την κριτική του αναφορικά με την προσπάθεια των ξενοδοχείων για εφαρμογή πρακτικών EKE .</p> <p>Τα περισσότερα ξενοδοχεία παρουσίασαν στις ιστοσελίδες τους προγράμματα EKE που ακολουθούσαν. Πολύ μικρό μέρος από αυτά όμως προέτρεπε τους επισκέπτες ή υπαλλήλους να δώσουν την ανατροφοδότηση ως προς αυτές. Μόνο το 1/3 των ξενοδοχείων ήταν πρόθυμο να προβεί σε διάλογο με επισκέπτες για θέματα EKE και απαντούσε στις κριτικές τους.</p> <p>Η <u>ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών</u> ήταν αυτή που προβλήθηκε αξιολογήθηκε και δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση από μέρους των ξενοδοχείων ενώ αντίθετα είχαν εστιάσει <u>λιγότερο στις σχέσεις των εργαζομένων</u> .</p> <p><u>Περιβαλλοντικά θέματα</u> και δεσμεύσεις οι οποίες προβάλλονται λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τους επισκέπτες και θα πρέπει να τηρούνται αλλιώς αμφισβητείται η αξιοπιστία του ξενοδοχείου αναφορικά με την πρακτική EKE που ακολουθεί.</p>
2.	Kucukusta D. & Mak A. (2013)	Corporate social responsibility practices in four and five star hotels: Perspectives From Hong Kong Visitors	<p>Στόχος της μελέτης ήταν να διερευνηθεί η αντίληψη των επισκεπτών στο Hong Kong ως προς τις πρακτικές EKE που εφαρμόζαν ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων.</p>	<p>Πέντε παράγοντες EKE τους οποίους λαμβάνουν υπόψη οι επισκέπτες.. Μεταξύ αυτών των παραγόντων, <u>το περιβάλλον και η αποστολή /το όραμα της ξενοδοχειακής μονάδας</u> είχαν την ισχυρότερη προγνωστική δύναμη αναφορικά με την προτίμηση τη διαμονής, της προθυμίας τους να πληρώσουν , της αντίληψης τους αναφορικά με την προσφερόμενη ποιότητα των υπηρεσιών και της εικόνας της επωνυμίας του ξενοδοχείου. Σε αυτούς τους 2 παράγοντες θα πρέπει να εστιάσουν την πολιτική EKE τα ξενοδοχεία.</p>
3.	D'Acunto D. & Tuan A. (2020)	Do consumers care about CSR in their online reviews? An n empirical analysis	<p>Στόχο της μελέτης είναι η διερεύνηση του πως οι καταναλωτές αξιολογούν τις πρακτικές EKE μέσω των Online κριτικών τους σε περίοδο 10 ετών από το 2006 έως 2016 για 6 από τους δημοφιλέστερους προορισμούς της Ευρώπης (Αμστερνταμ, Βαρκελώνη, Λονδίνο, Ρώμη, Παρίσι, Κωνσταντινούπολη).</p>	<p>Το επίπεδο αντίληψης των καταναλωτών στις δραστηριότητες που αφορούν θέματα EKE εξακολουθεί να είναι λιγιστό, αν και φαίνεται αύξηση κατά την διάρκεια της υπό εξέταση περιόδου. Επιπλέον, οι αξιολογήσεις των καταναλωτών τείνουν να είναι πιο θετικές όταν κατά την διαμονή τους είναι ικανοποιημένοι με την διαχείριση περιβαλλοντικών διαστάσεων της EKE ..Από την άλλη η κοινωνική διάσταση της EKE όταν κρίνεται από τους καταναλωτές είναι συνδεδεμένη με αρνητικές αξιολογήσεις και συναισθήματα.</p>
4.	Leonidou L.C. et al. (2011)	Resources and capabilities as drivers of hotel environmental	<p>Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση των παραγόντων εκείνων που διαμορφώνουν μια επιτυχημένη φιλική προς το περιβάλλον</p>	<p>Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αποκαλύπτουν ότι <u>επαρκείς φυσικοί και οικονομικοί πόροι είναι καθοριστικής σημασίας</u> για την επίτευξη αποτελεσματικού πράσινου μάρκετινγκ.</p>

		marketing strategy: Implications for competitive advantage and performance	στρατηγική μάρκετινγκ σε 152 ξενοδοχειακές μονάδες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Μελετήθηκαν ερωτήματα που αφορούσαν παράγοντες όπως φυσικούς πόρους ,οικονομικούς πόρους ,επιχειρησιακή εμπειρία και πώς αυτά συνδέονται με την ανάπτυξη μιας φιλικής προς το περιβάλλον στρατηγικής μάρκετινγκ, κατά πόσο η ανάπτυξη μιας ανταγωνιστικής περιβαλλοντικής στρατηγικής οδηγεί εντέλει και σε αύξηση των οικονομικών επιδόσεων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κ.α.	Επιπλέον, και οι κοινές δυνατότητες ανίχνευσης / απόκρισης οράματος και τεχνολογίας συμβάλλουν στην ανάπτυξη μιας φιλικής το περιβάλλον στρατηγική μάρκετινγκ. Η υιοθέτηση μιας τέτοιας στρατηγικής ευνοεί την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, το οποίο στη συνέχεια αυξάνει τη δυνατότητα επίτευξης ανώτερης αγοραστικής και οικονομικής απόδοσης.
5.	Leonidou L.C. et.al. (2015)	Dynamic Capabilities driving an eco-based advantage and performance in global hotel chains: The moderating effect of international strategy	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση των οργανωσιακών ικανοτήτων σε διεθνείς αλυσίδες ξενοδοχείων που και πως αυτές μπορούν να τους δώσουν ένα οικολογικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Τα ερωτήματα διαχωρίστηκαν σε 3 κατηγορίες με επιμέρους υποκατηγορίες. 1. <i>Οργανωσιακές ικανότητες που σχετίζονται το περιβάλλον</i> 2. <i>Πως επηρεάζει το οικολογικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μια παγκόσμια ξενοδοχειακή αλυσίδα στις οικονομικές της επιδόσεις.</i> 3. <i>Πως συσχετίζεται η καλύτερη οικονομική επίδοση και το οικολογικό πλεονέκτημα μιας παγκόσμιας ξενοδοχειακής αλυσίδας ανάλογα με την πολιτική αντιμετώπισης της αγοράς που υιοθετεί</i>	Σύμφωνα με την μελέτη έχει διαφανεί ότι 1) Οι οργανωσιακές ικανότητες σχετικά τα περιβαλλοντικά θέματα όπως το κοινό όραμα στους εργαζομένους της επιχείρησης , η ικανότητα της επιχείρησης για απόκτηση, επεξεργασία και χρήση πληροφοριών σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα αλλά και η αλληλεπίδραση συντονισμός των υπαλλήλων από διαφορετικούς τομείς στην επιχείρησης αποτελούν ουσιώδη στοιχεία για την επίτευξη και δημιουργία οικολογική αλυσίδα ξενοδοχείων. 2) Μια διεθνής αλυσίδα ξενοδοχείων που διατηρεί ένα πλεονέκτημα αναφορικά με τα προγράμματα περιβαλλοντικής προστασίας ταυτόχρονα αυτό της δίνει πλεονέκτημα και στην οικονομική της δραστηριότητα. 3) Οι ξενοδοχειακές μονάδες που εισέρχονται σε ξένες αγορές με την δημιουργία κοινών επιχειρήσεων και υιοθετούν μια αποκεντρωμένη προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων αποκτούν οικονομικά οφέλη από τις φιλικές προς το περιβάλλον δραστηριότητες. Αντίθετα αναφορικά με τις οργανωσιακές ικανότητες της επιχείρησης οι οποίες αφορούν την τεχνολογική απόκριση της επιχείρησης σχετικά με τις αναπτυσσόμενες τεχνολογίες που σχετίζονται με το περιβάλλον αλλά οι σχέσεις μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών της επιχείρησης (stakeholders) εμφανίστηκαν υποβαθμισμένες αναφορικά με την επίδραση τους στο οικολογικό πλεονέκτημα της επιχείρησης.
6.	Chaohui W. & Runhong H. (2020)	Corporate social responsibility in international hotel chains and its effects on local	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση των επιπτώσεων των πρακτικών της ΕΚΕ που ακολουθείται από διεθνή ξενοδοχειακές μονάδες στους ιθαγενείς κινέζους υπαλλήλους τους	Πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται από διεθνή Ξενοδοχειακές μονάδες έχουν θετική επίδραση στους ιθαγενείς υπαλλήλους τους με αποτέλεσμα να αυξάνεται το αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία η αφοσίωση και

		employees: Scale development and empirical testing China	ως προς την ικανοποίηση των υπαλλήλων προς την εργασία τους, την δέσμευση και αφοσίωση προς αυτή και το organizational citizenship behaviour.	δέσμευση τους σε αυτή και organizational citizenship behaviour.
7.	Ubeda-Garcia M. & Claver-Cortes E. (2020)	Corporate social responsibility and firm performance in the hotel Industry. The mediating role of green human resource management and environmental outcomes.	Στόχος της μελέτης είναι να διερευνηθεί η απευθείας σχέση μεταξύ της ΕΚΕ και της απόδοσης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ισπανία αλλά και η σχέση τους μέσω μεταβλητών όπως "Πράσινης Διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού" GHRM αλλά και των περιβαλλοντικών συνεπειών.	Υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της απόδοσης (αξίας και κέρδους) των ξενοδοχείων και της εφαρμογής πρακτικών κοινωνικής ευθύνης επιπλέον επηρεάζουν θετικά την απόδοση των ξενοδοχείων και τα περιβαλλοντικά αποτελεσμάτων ου επιτευχθήκαν από αυτά αλλά και της εφαρμογής ενός green Human Resources Management.
8.	Ghareedi Z. & Mirzapour M. (2019)	Corporate social responsibility and Hotel performance: A view from Tehran	Στόχος της μελέτης ήταν η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των κύριων κατευθύνσεων (οικονομικής ,νομικής ,ηθικής και περιβαλλοντικής) της ΕΚΕ και της απόδοσης σε 15 ξενοδοχειακές μονάδες στην Τεχεράνη στο Ιράν.	Έχει διαφανεί ότι η οικονομική απόδοση ,η παραγωγικότητα ,η φήμη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι άμεση συνδεδεμένη με την εφαρμογή πολιτικών ΕΚΕ και σε χώρες εκτός του αναπτυσσόμενου κόσμου.
9.	Mohammed A. & Rashid B. (2018)	A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry.	Στόχος της μελέτης είναι η επεξήγηση της σχέσης μεταξύ των κύριων διαστάσεων της ΕΚΕ(νομικής, περιβαλλοντικής ,οικονομικής ,ηθικής) της εικόνας της ξενοδοχειακής επιχείρησης με την ικανοποίηση των καταναλωτών-επισκεπτών.	Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της εφαρμογής των πρακτικών της ΕΚΕ και της ικανοποίησης των καταναλωτών με την εικόνα της επιχείρησης να διαμεσολαβεί σε αυτή την σχέση.
10.	Levy, S.E. & Park,S.Y. (2011)	An analysis of CSR activities in Lodging Industry	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση των ενεργειών από μέρους των ξενοδοχειακών μονάδων στις Ηνωμένες Πολιτείες προς την εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ και πως ωφελούν την επιχείρηση.	Τα μεγαλύτερα οφέλη από την εφαρμογή τέτοιων πρακτικών ήταν οικονομικά με την εφαρμογή ενεργειών διαχείρισης αποβλήτων έτσι που γίνεται καλύτερη διαχείριση πόρων αλλά και καλύτερης διαχείρισης υδάτων με την τοποθέτηση εξαρτημάτων χαμηλής ροής νερού.
11.	Hsieh,Y.C ., (2012)	Hotel companies environmental policies and practices a content analysis of their web pages	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση των πληροφοριών που παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες των 50 ξενοδοχείων σχετικά με τις περιβαλλοντικές πρακτικές τις οποίες ακολουθούν.	Μόνο 23 από τα 50 ξενοδοχεία ανέφεραν στις ιστοσελίδες τους πρακτικές που ακολουθούν με κάποια από αυτά να καθορίζουν σε μεγαλύτερο βαθμό τη αφοσίωση και την δέσμευση τους αναφορικά με περιβαλλοντικά θέματα,.
12.	Holcomb,J., Upchurch, R., & Okumus F. (2007)	Corporate Social Responsibility what are top hotels reporting?	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση του σχεδίου πολιτικής της ΕΚΕ που ακολουθείται από τις 10 καλύτερες πολυεθνικές ξενοδοχειακές μονάδες (περιοδικό hotel management 2005) με τις	Το 80% των ξενοδοχειακών εταιρειών που αναλύθηκαν ανέφεραν κοινωνικά υπεύθυνες δραστηριότητες που σχετίζονται με κάποια μορφή φιλανθρωπικών δωρεών. Το 60% αναφέρθηκε σε μια ποικιλία μορφών

			ενέργειες που πραγματοποιούνται προς αυτή την κατεύθυνση όπως αυτές δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα τους , στις ετήσιες καταστάσεις τους ή σε εκθέσεις ΕΚΕ.	πολιτική ΕΚΕ ως προς τους προμηθευτές τους και stakeholders , το 50 % από αυτά υποστηρίζει ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων, ενώ το 40% των εταιρειών παρείχαν αναφορές για την αιψφόρο ανάπτυξη στο όραμα ,την αποστολής τους.
13.	Font, X., et al.(2012)	Corporation social responsibility : The disclosure performance gap	Στόχος της μελέτης είναι να διερευνηθεί η αξιοπιστία και διαφάνεια των πρακτικών ΕΚΕ που ορίζουν και αξιώνουν την ύπαρξη σε 10 διεθνής ξενοδοχειακές μονάδες στην Ευρώπη. Η μελέτη εστιάζει στην <i>εταιρική πολιτική των ξενοδοχείων, εργατικά ζητήματα, κοινωνικοοικονομικά ζητήματα, περιβαλλοντικά, διαφάνεια και την επαφή με τον πελάτη.</i>	Οι μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες έχουν μια καλύτερη προσέγγιση της πολιτικής ΕΚΕ που προτίθενται να εφαρμόσουν χωρίς όμως αυτό να αντανακλά αυτά που πραγματικά εφαρμόζονται αντίθετα οι μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες επικεντρώνονται κυρίως σε περιβαλλοντικά θέματα και εν τέλει είναι πιο υπεύθυνες/αξιόπιστες ως προς αυτά που εφαρμόζονται. Οι πολιτικές και οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης φάνηκες ότι τελικά διαφέρουν. Στα θέματα που αφορούσαν το περιβάλλον και τη επαφή/ διαδραστικότητα με τους πελάτες φάνηκαν τα μεγαλύτερα κενά μεταξύ της προστιθέμενης πολιτικής της επιχείρησης και της πραγματικής απόδοσης.
14.	Rodriguez, F. J. G., & Armas-Cruz, Y., (2007).	Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. Hospitality Management	Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών εφαρμογή ΕΚΕ και της απόδοσης της επιχείρησης λαμβάνοντας στοιχεία από ξενοδοχεία στην Ισπανία	Υπάρχει άμεση και θετική συσχέτιση μεταξύ των 2 μεταβλητών αποδεικνύοντας την εξάρτηση της ξενοδοχειακής βιομηχανία από το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται.

Πίνακας 1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών οι οποίες αφορούν την εφαρμογή της ΕΚΕ σε ξενοδοχειακές μονάδες

2.4.Επίλογος

Σε αυτή την ενότητα έγινε μια προσπάθεια αντίληψης αρχικά της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσω της μελέτης ορισμών που έχουν προταθεί κατά καιρούς. Στη συνέχεια, κρίθηκε χρήσιμο να παρουσιαστεί μια σύντομη ιστορική αναδρομή της εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ σε διάφορους τομείς ώστε να διαφανεί η εξελικτική πορεία αυτής της πολυσύνθετης έννοιας και να γίνει εφικτή η κατανόηση των παραγόντων και διαστάσεων που την αποτελούν. Μέσω της παρουσίασης του μοντέλου ΕΚΕ που προτάθηκε από τον Carroll με την μετέπειτα εξέλιξη αυτού αλλά και μέσω της ανάλυσης της θεωρίας των ενδιαφερομένων μερών έγινε δυνατή η αρχική διερεύνηση των παραγόντων αυτών που διέπουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τη βιώσιμη λειτουργία μιας επιχείρησής. Ακολούθως, παρουσιάστηκε το τρίπτυχο των διαστάσεων της εφαρμογής ΕΚΕ οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών και η συμβολή τους στην αειφόρο ανάπτυξη της επιχείρησης.

Αφού μελετήθηκε η σημαντικότητα εφαρμογής της ΕΚΕ στην βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, έγινε προσπάθεια εξέτασης της δομικής λειτουργίας της τουριστικής βιομηχανίας έτσι που να αναδειχθούν τα πεδία αυτά στα οποία έχει άμεσο αντίκτυπο ο τουρισμός και οι ξενοδοχειακές μονάδες. Όπως φαίνεται από την πιο πάνω διερεύνηση τα ξενοδοχεία σαν επιχειρήσεις έχουν σημαντική επίδραση στην οικονομία, κοινωνία και φυσικό περιβάλλον ενός τόπου έτσι που η ενσωμάτωση ενεργειών ΕΚΕ στο στρατηγικό σχεδιασμό και αυτού του κλάδου επιχειρήσεων θεωρείται επιβεβλημένη για την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

Τέλος, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης σε μελέτες αναφορικά με την εφαρμογή των πρακτικών της ΕΚΕ στις Ξενοδοχειακές μονάδες μπόρεσαν να διαφανούν οι τομείς αυτοί που απασχόλησαν και άλλους ερευνητές αναφορικά με την εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ και οι πρακτικές αυτές που θα ήταν χρήσιμες να εφαρμόζονται από ξενοδοχειακές μονάδες που επιθυμούν να έχουν ένα πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμά ΕΚΕ. Είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι σε πολλές από αυτές απεδείχθη η ωφέλεια εφαρμογής τέτοιων προγραμμάτων για επίτευξη ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχειακών μονάδων.

Συνεπώς, στηριζόμενη στα ευρήματα των πιο πάνω μελετών επιλέχθηκε όπως η δομή του προτεινόμενου ερωτηματολογίου χωρίζεται στους 3 κύριους τομείς εφαρμογής πρακτικών, ΕΚΕ, περιβάλλον, εργαζομένους και τοπική κοινωνία. Επιπρόσθετα, εξετάστηκε η εφαρμογή συγκεκριμένων ενεργειών από τις ξενοδοχειακές μονάδες όπως αυτές κρίθηκαν σημαντικές σύμφωνα με την βιβλιογραφία σε κάθε τομέα

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία Έρευνας

3.1. Δευτερογενής Ανάλυση Δεδομένων (Content analysis)

Η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και συγκεκριμένα η δευτερογενής ανάλυση δεδομένων (content analysis) πραγματοποιήθηκε μέσω της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων/checklist από τις ιστοσελίδες 40 ξενοδοχειακών μονάδων από Κύπρο και Κρήτη.

Η ανάλυση περιεχομένου (content analysis) είναι μια ποσοτική ερευνητική μέθοδος η οποία ξεκίνησε να χρησιμοποιείται ευρέως την δεκαετία του 50 μέσω της οποίας συλλέγονται και αναλύονται περιεχόμενα του κειμένου το περιεχόμενο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει σύμβολα, έννοιες, ιδέες, εικόνες (Macnamara, 2005). Σύμφωνα με τον Krippendorff, K. (2004) η ανάλυση περιεχομένου θα μπορούσε να οριστεί « ως μια τεχνική εξαγωγής συμπερασμάτων έτσι που με αντικειμενικό και συστηματικό τρόπο αναγνωρίζονται τα προσδιοριστικά στοιχεία των μηνυμάτων». Ως ερευνητικό εργαλείο στηρίζεται στην αναγνώριση συγκεκριμένων λέξεων ή δομών ή εκφράσεων σε ένα κείμενο ή ένα σύνολο κειμένων. (Πορφυριάδης, 2009) Τα συμπεράσματα και οι απαραίτητες συσχετίσεις μπορούν να εξαχθούν έπειτα από μια διαδικασία ποσοτικοποίησης και ανάλυσης της παρουσίας νοημάτων και αναφορών μεταξύ των λέξεων και του δομών των υπό εξέταση κειμένων. Η επιλογή της συλλογής δεδομένων επηρεάζει το επίπεδο ερμηνείας. Ο ερευνητής μπορεί να χρησιμοποιήσει μια πρόδηλη ανάλυση περιεχομένου που περιγράφει το ορατό περιεχόμενο του κειμένου. (Vespestad & Clancy, 2021)

Η ανάλυση περιεχομένου θα μπορούσε εφαρμοστεί και να εξετάσει σε οποιοδήποτε είδος γραπτού κειμένου. Έτσι και το διαδίκτυο αποτελεί ένα πολύπλοκο και πλούσιο μείγμα παλαιάς και νέας τεχνολογίας παρέχοντας στους ερευνητές που επιλέγουν την μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου δυνατότητες για επεξεργασία μηνυμάτων μέσω μικτών πολλαπλών μέσων όπως (κείμενο, γραφικά, κινούμενα σχέδια, βίντεο και ήχος κ.λπ.). Επιπλέον η διαδραστικότητα, οι αποκεντρωμένες και υπερσυνδεδεμένες δομές και η συνεχώς εξελισσόμενη φύση των ιστοσελίδων δημιουργούν προκλήσεις για την ανάπτυξη έγκυρων περιγραφικών κατηγοριών, στα πλαίσια δειγματοληψίας για τη ανάλυση περιεχομένου. (Inhwa K. & Jasna K., 2010)

Η διαδικτυακή ιστοσελίδα των ξενοδοχείων ,η δομή και οι πληροφορίες τις οποίες παρέχουν μας δίνουν πληροφορίες για την φιλοσοφία της επιχείρησης την δομή αλλά και τους τομείς στους οποίους επικεντρώνεται η στρατηγική μάρκετινγκ έτσι ώστε η επιχείρηση να μπορεί να καταστεί κερδοφόρα. Σε αυτή την διατριβή επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μεθοδολογική προσέγγιση δεδομένης της δυσκολίας πρόσβασης σε αυτές τις πληροφορίες λόγω και της πανδημίας COVID-19 κατά την διάρκεια της οποίας οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες παραμένουν κλειστές.

3.2. Ερευνητικά εργαλεία

Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε με την βοήθεια ερωτηματολογίου το οποίο συντάχθηκε στην βάση μελέτης βιβλιογραφίας στην οποία εξετάζονταν θέματα ΕΚΕ από μέρους των ξενοδοχειακών μονάδων . Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 5 ενότητες. Η δομή επιλέχθηκε δεδομένης της ευρείας διάστασης που περιλαμβάνεται στην έννοια της Εταιρική Κοινωνική Ευθύνης σε μία προσπάθεια κατανόησης του ρόλου της επιχείρησής στις διάφορες πτυχές της ξεχωριστά στηριζόμενη και στην βιβλιογραφική ανασκόπηση η οποία προηγήθηκε.

Στην πρώτη εξετάζονται δημογραφικά στοιχεία αναφορικά με την επιχείρηση όπως είναι η έδρα οι κλίνες η κατηγορία του ξενοδοχείου. Στην δεύτερη ενότητα περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν γενικές πληροφορίες αναφορικά με το όραμα και τις διακρίσεις που τυχόν να έχει λάβει η επιχείρηση σε θέματα εφαρμογής πολιτικής ΕΚΕ. Στην τρίτη διερευνώνται οι περιβαλλοντικές πρακτικές τις οποίες πιθανόν να εφαρμόζει το ξενοδοχείο, στην τέταρτη εξετάζονται οι πρακτικές που γνωστοποιεί η επιχείρηση ως προς την στήριξη της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και τέλος εξετάζεται η δέσμευση και οι ενέργειες της ξενοδοχειακής μονάδας προς τους εργαζόμενους της.

3.3. Επιλογή και συλλογή του δείγματος

Για την πραγματοποίηση της εν λόγω έρευνας χρησιμοποιήθηκε δείγμα από 40 ξενοδοχειακές μονάδες 20 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο και 20 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη. Η επιλογή του δείγματος ήταν τυχαία με βασική προϋπόθεση η ξενοδοχειακή μονάδα να διαθέτει μια καλά δομημένη και προσβάσιμη εταιρική ιστοσελίδα. Επιπλέον έγινε προσπάθεια να επιλεγθούν οι ξενοδοχειακές μονάδες με την περισσότερη προτίμηση μέσω των ιστοσελίδων

κρατήσεων booking.com και trip advisor κατά την χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας τον Φεβρουάριο 2021.

3.4. Συλλογή δείγματος

Οι πληροφορίες συλλέχθηκαν μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ξενοδοχείου ή με παραπομπή στη ιστοσελίδα του ξενοδοχειακού brand ή διεθνούς αλυσίδας στην οποία ανήκει. Περαιτέρω χρησιμοποιήθηκαν και οι ετήσιες εκθέσεις αναφορικά με την εταιρική πολιτική κοινωνικής ευθύνης από μέρους των ξενοδοχείων όπου αυτές παρατίθονταν.

Τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση του περιεχομένου των ιστοσελίδων βασίστηκαν σε επιστημονικά άρθρα στα οποία εξετάζεται η εφαρμογή της πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από μέρους των ξενοδοχειακών μονάδων είτε μεμονωμένα σε ένα τομέα όπως η περιβαλλοντική πολιτική είτε και συνολικά.

3.5 Στατιστικά προγράμματα και μέθοδοι ανάλυσης

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος IBM SPSS Statistics και τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν με την χρήση πινάκων συχνοτήτων και γραφικών παραστάσεων.

3.6 Εισαγωγή δεδομένων

Τα δεδομένα εισήχθησαν στην excel σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο το οποίο είχε διαμορφωθεί. Οι ερωτήσεις οι οποίες αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία ήταν 5 και οι υπόλοιπες 45 αφορούσαν ερωτήσεις οι οποίες χρησίμευαν για την σκιαγράφηση της πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που θα ακολουθούσε το ξενοδοχείο.

Οι απαντήσεις λήφθηκαν από τις ιστοσελίδες 20 ξενοδοχείων από Κύπρο με 12 εξ αυτών να είναι κατηγορίας 5 αστέρων και τα υπόλοιπα 4 αστέρων και 20 ξενοδοχειακές μονάδες από Κρήτη με 14 εξ αυτών να είναι κατηγορίας 5 αστέρων και τα υπόλοιπα 4 αστέρων.

Σε κάθε ιστοσελίδα έγινε προσπάθεια άντλησης πληροφοριών αναφορικά με την πολιτική εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που πραγματοποιεί το ξενοδοχείο με αναφορές

- ✚ στις πρακτικές για προστασία του περιβάλλοντος με έλεγχο για προγράμματα ανακύκλωσης μείωσης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ,νερού που πιθανόν να εφαρμόζονται αλλά και της όλης πολιτικής της επιχείρησης τόσο στους συνεργάτες,

προσωπικό αλλά και επισκέπτες προς την κατεύθυνση της προστασίας του περιβάλλοντος. Σε αυτή την ενότητα περιλαμβάνονταν 16 ερωτήσεις.

- ✚ στις πρακτικές EKE για στήριξη της τοπικής κοινωνίας με ενέργειες που αφορούν την προστασία και διατήρηση του τοπικού πολιτισμού ,κουλτούρας ή και περαιτέρω διαφήμιση των τοπικών επιχειρήσεων είτε ακόμα μέσω της συμμετοχής των εργαζομένων της επιχείρησης Σε αυτή την ενότητα περιλαμβάνονταν 8 ερωτήσεις.
- ✚ Στις πρακτικές EKE προς τους εργαζομένους με ενέργειες απαγόρευσης διακρίσεων μεταξύ των εργαζομένων ,εκπαιδευτικά προγράμματα που πιθανόν να προσφέρονται προς όφελος των εργαζομένων αλλά και με ευέλικτα προγράμματα εργασίας έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ισορροπία εργασία και ζωής των υπαλλήλων. επιχείρησης Σε αυτή την ενότητα περιλαμβάνονταν 8 ερωτήσεις.
- ✚ Η τελευταία ερώτηση αφορά την εξέταση του συνολικού βαθμού εφαρμογής της πολιτικής Εταιρικής Ευθύνης σε όλους τους εξεταζόμενους τομείς από την ξενοδοχειακή μονάδα με τον όρο breadth.

Στην συνέχεια με την βοήθεια του του στατιστικού προγράμματος SPSS έγινε κωδικοποίηση των δεδομένων και ανάλυση τους. Οι περισσότερες ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου ,απλή επιλογής κλίμακα και με απαντήσεις 0=OXI 1=NAI.Υπήρξαν και μερικές ερωτήσεις ανοικτού τύπου οι οποίες με βάση τις απαντήσεις κατηγοριοποιήθηκαν και μετασχηματίστηκαν σε κλειστού τύπου.

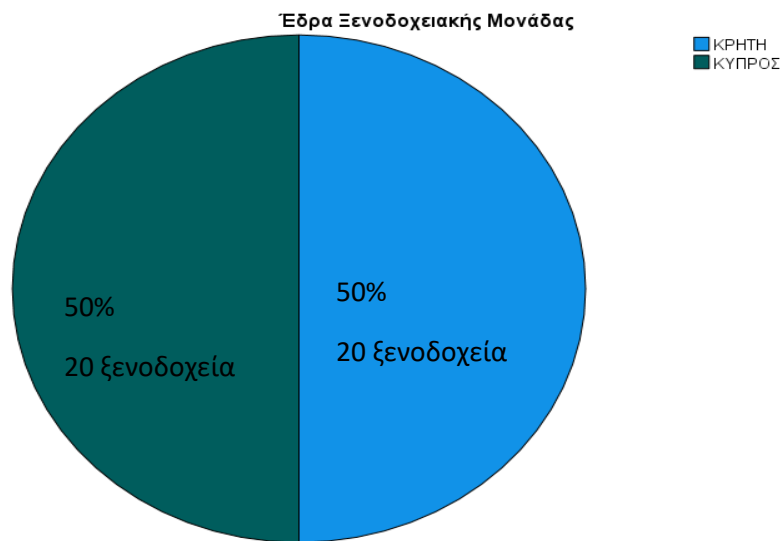
3.7 Αποτελέσματα έρευνας

3.7.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων στο δείγμα μας 5 ερωτήσεις έδιναν πληροφορίες αναφορικά με την έδρα του ξενοδοχείου , την τοποθεσία ,την ξενοδοχειακή κατηγορία των αριθμό των κλινών και την κατανομή του ξενοδοχείου.

Τα αποτελέσματα του δημογραφικού προφίλ των ξενοδοχείων που μελετήθηκαν αποτυπώνονται ως ακολούθως:

3.7.1.1. Έδρα ξενοδοχείου

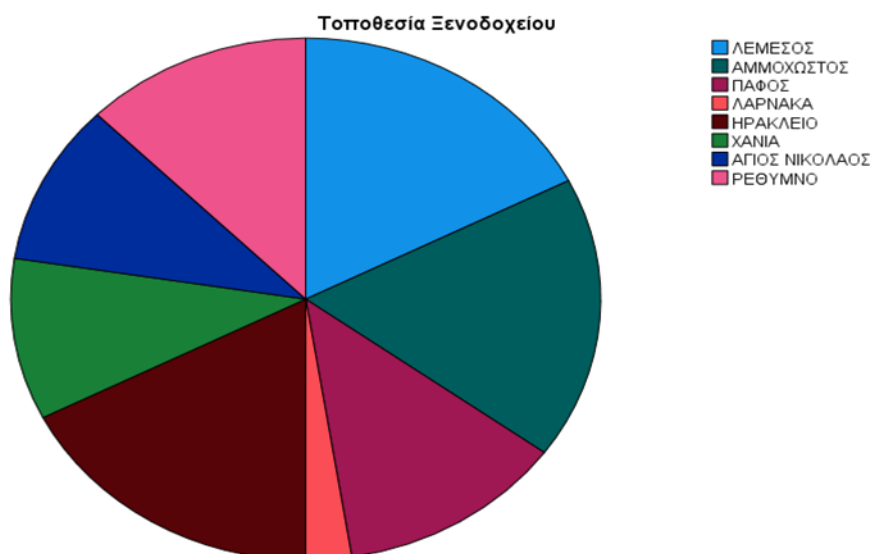


Διάγραμμα 1 Έδρα Ξενοδοχείου

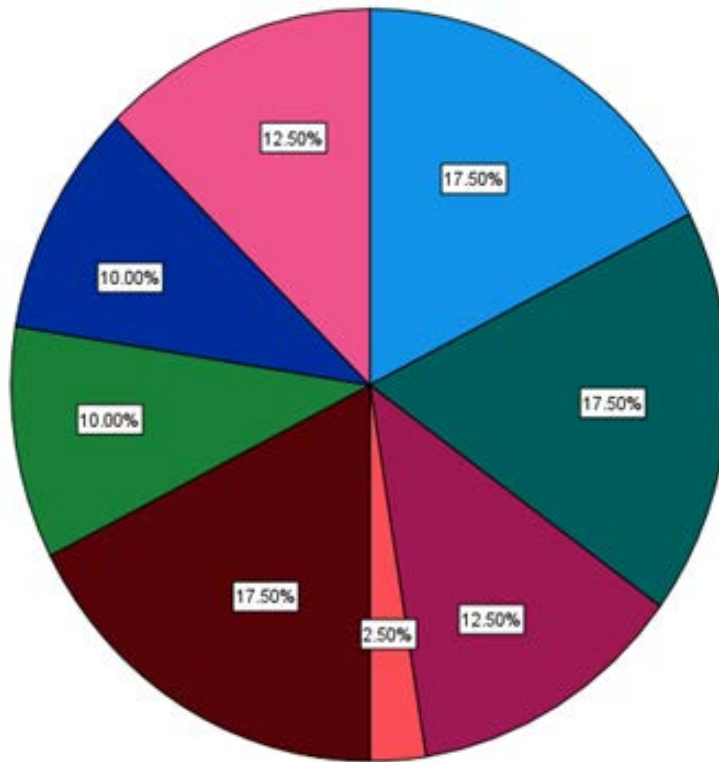
Από το σύνολο 40 ξενοδοχειακών μονάδων του δείγματος μας οι 20 ήταν από την Κύπρο και άλλες 20 από την Κρήτη (βλ. διάγραμμα 1)

3.7.1.2 Τοποθεσία ξενοδοχείου

Αναφορικά με την τοποθεσία του ξενοδοχείου 7 ξενοδοχεία από αυτά που εξετάστηκαν ήταν από την επαρχία Αμμοχώστου, Λεμεσού και Ηρακλείου αντίστοιχα, 5 από την Πάφο και το Ρέθυμνο και 4 από Χανιά και Άγιο Νικόλαο και 1 ξενοδοχείο από Λάρνακα (βλ. διάγραμμα 2).



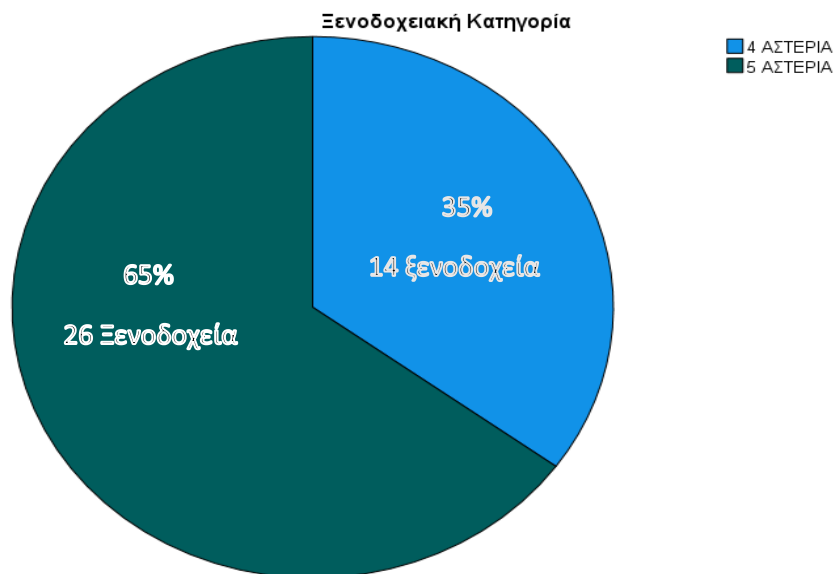
Τοποθεσία Ξενοδοχείου



Διάγραμμα 2 Τοποθεσία Ξενοδοχείου

3.7.1.3 Ξενοδοχειακή κατηγορία

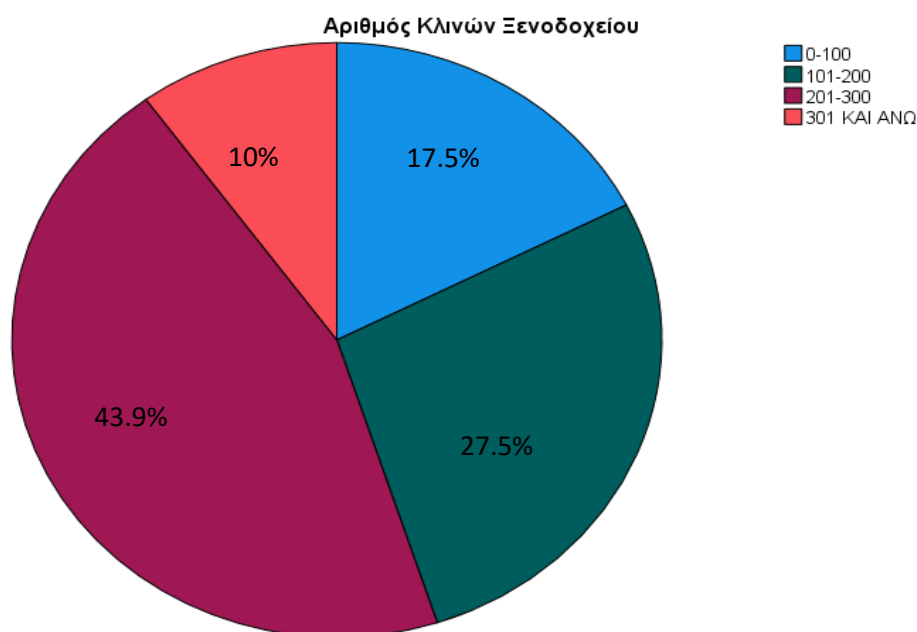
Σύμφωνα και με το Διάγραμμα 3 από τα 40 ξενοδοχεία που μελετήθηκαν, το μεγαλύτερο ποσοστό 65% αφορούσε σε ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας 5 αστερών (12 για την Κύπρο και 14 για την Κρήτη) και 35% σε ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας 4 αστερών (8 για την Κύπρο και 6 για την Κρήτη).



Διάγραμμα 3 Ξενοδοχειακή κατηγορία

3.7.4 Αριθμός Κλινών Ξενοδοχείου

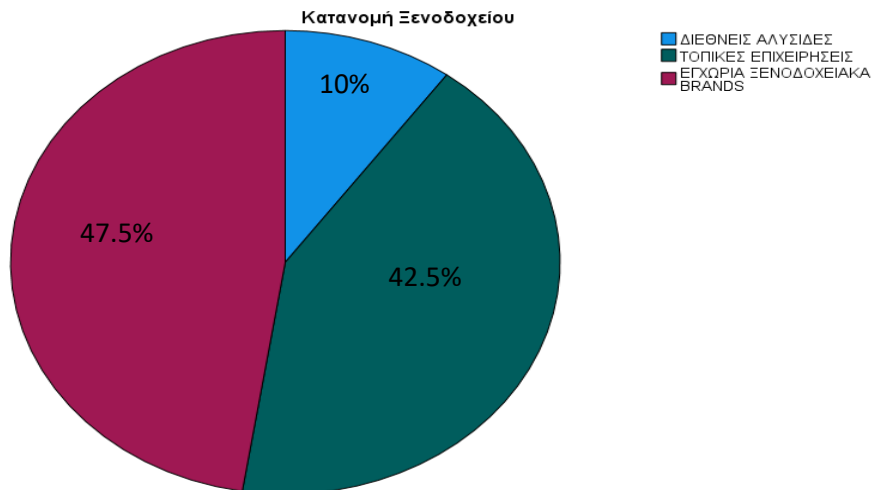
Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες σύμφωνα και με το διάγραμμα 4 είχαν αριθμό κλινών από 201-300 ,43.9% που αντιστοιχεί σε 18 ξενοδοχεία ,11 ξενοδοχειακές μονάδες διέθεταν 101-200 κλίνες ποσοστό 27.5% , 7 διέθεταν 0-100 κλίνες ποσοστό 17.5% και 4 ξενοδοχεία είχαν άνω των 301 κλινών ποσοστό 10%.



Διάγραμμα 4 Αριθμός Κλινών Ξενοδοχείου

3.7.5 Κατανομή ξενοδοχείου

Τέλος αναφέρεται ότι 19 από τα εξεταζόμενα ξενοδοχεία αποτελούν εγχώρια ξενοδοχειακά brands ποσοστό 47.5%, 17 αποτελούν τοπικές επιχειρήσεις ποσοστό 17% και τέλος 4 εξ αυτών είναι μέρος διεθνούς αλυσίδας ξενοδοχείων ποσοστό 10% (βλ. Διάγραμμα 5)



Διάγραμμα 5 Κατανομή ξενοδοχείου

Κεφάλαιο 4

Παρουσίαση αποτελεσμάτων

4.1 Το δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 40 ξενοδοχεία 20 από την Κύπρο και 20 από την Κρήτη. Οι ξενοδοχειακές μονάδες που συμπεριελήφθησαν, η τοποθεσία και κατηγορία στην οποία ανήκουν παρουσιάζονται αναλυτικά στους 2 πιο κάτω πίνακες (βλ. Πίνακας 2&3) :

Ξενοδοχειακή μονάδα	Τοποθεσία	Κατηγορία
FOUR SEASONS CYPRUS HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
MEDITERRANEAN BEACH HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
AMARA HOTEL	ΠΑΦΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
ELYSIUM HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
AMATHUS LIMASSOL BEACH HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
CROWNE PLAZA LIMASSOL HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
ATLANTICA MIRAMARE BEACH HOTEL	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
HOTEL INDIGO LARNACA	ΛΑΡΝΑΚΑ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
GRECIAN PARK HOTEL	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
NESTOR HOTEL IN AYIA NAPA	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
ALION BEACH HOTEL	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
NISSI BEACH HOTEL RESORT	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
SUNRISE PEARL HOTEL&SPA	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
CONSTANTINOS-THE-GREAT-BEACH-HOTEL	ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
LOUIS STELIAS RESORT & WATERPARK	ΠΑΦΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
ΑΥΓΙΟΙ ANARGYROI NATURAL HEALING SPA RESORT	ΠΑΦΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
ALIATHON RESORT PAPHOS	ΠΑΦΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
ANNABELLE HOTEL	ΠΑΦΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
APHRODITE HILLS RESORT	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
COLUMBIA BEACH RESORT	ΛΕΜΕΣΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ

Πίνακας 2 Ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο

Ξενοδοχειακή μονάδα	Τοποθεσία	Κατηγορία
MEGARON HISTORICAL MONUMENT HOTEL	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
EUPHORIA RESORT	ΧΑΝΙΑ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
DAIOS COVE LAXURY RESORT	ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
ELOUNTA BLU	ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
DOMES ZEEN CHANIA	ΧΑΝΙΑ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
AQUILA ATLANTIS	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
AEGEAN PEARL	ΡΕΘΥΜΝΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
THE ROYAL SENSES RESORT	ΡΕΘΥΜΝΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
CRETAN MALIA PARK	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
AQUILA PORTO RETHYMNO	ΡΕΘΥΜΝΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
IONIAN SUITES	ΡΕΘΥΜΝΟ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
ΕΡΑΥΛΙ HOTEL	ΧΑΝΙΑ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
AELIOS DESIGN HOTEL	ΧΑΝΙΑ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
DOM BOUTIQUE HOTEL	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
CANDIA PARK VILLAGE	ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
LAGUNA RESORT AND SPA	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
MINOS BEACH ART HOTEL	ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
CRETA MARIS	ΡΕΘΥΜΝΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ
ALBATROS SPA RESORT HOTEL	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	4 ΑΣΤΕΡΙΑ
STELLA PALACE RESORT AND SPA	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	5 ΑΣΤΕΡΙΑ

Πίνακας 3 Ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη

4.2 Αποτελέσματα έρευνας

4.2.1 Σχετικά με διακρίσεις, όραμα της ξενοδοχειακής μονάδας και την εφαρμογή περιβαλλοντικών πρακτικών

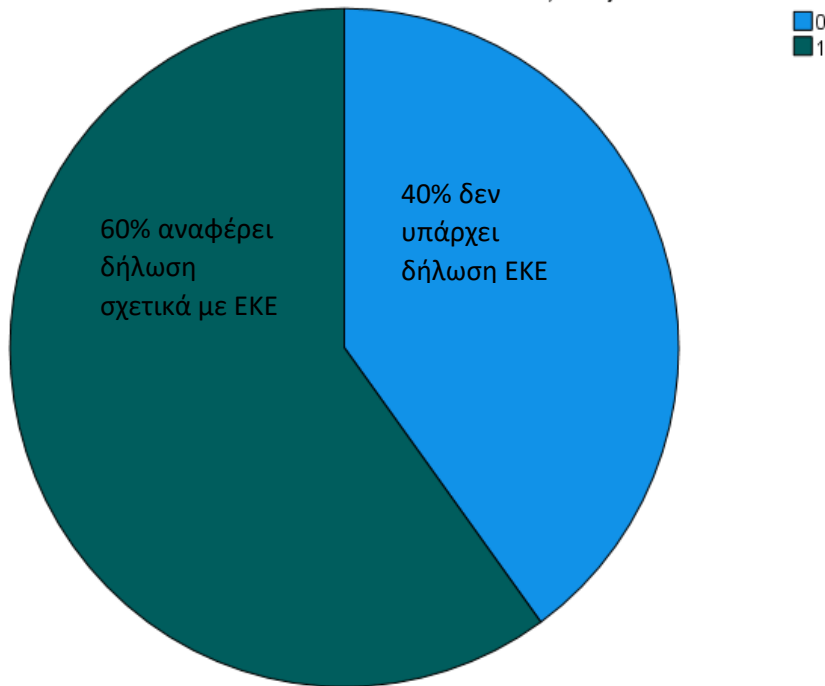
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας μας το 60% των εξεταζόμενων ξενοδοχείων ανέφερε στην ιστοσελίδα του πληροφορίες σχετικές με τις διακρίσεις εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης τις οποίες είχε λάβει. Φαίνεται ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία συγκεκριμένα το 35% αναφέρουν την πιστοποίηση EKE Travel life sustainability in tourism , 12.5% την πιστοποίηση Green Key , 7.5% την ευρωπαϊκή πιστοποίηση Eco-management and Audit Scheme (EMAS) και το υπόλοιπο 7,5% πιστοποίηση ISO η οποία σχετίζεται με την περιβαλλοντική διαχείριση, ενεργειακή απόδοση (ISO 14001 ή ISO 50001). Είναι ενδιαφέρον να αναφερθεί ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία που αναφέρουν διακρίσεις στις ιστοσελίδες τους είναι τα ξενοδοχεία κατηγορίας 5 αστερών σε ένα ποσοστό 70%.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα σχετικά με την αναφορά στην επίσημη ιστοσελίδα των ξενοδοχείων της προσπάθειας τους για εφαρμογή πρακτικών προστασίας του περιβάλλοντος (βλέπε διάγραμμα 6) μια μεγάλη μερίδα των υπό εξέταση ξενοδοχειακών μονάδων συγκεκριμένα στο 77.5 το δηλώνει. Αντίθετα, ένα μικρότερο ποσοστό 60% αναφέρει στο όραμα /αποστολή του μια ξεκάθαρη δέσμευση εφαρμογής συνολικού προγράμματος πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (βλ. διάγραμμα 7).



Διάγραμμα 6 Ποσοστό ξενοδοχειακών μονάδων που γνωστοποιεί στην ιστοσελίδα την προσπάθεια για περιβαλλοντικές πρακτικές

Στην ιστοσελίδα υπάρχει δήλωση οράματος /αποστολής σχετικά με την ΕΚΕ (adapted from D. Kucukusta et al.,2013)



Διάγραμμα 7 Ποσοστό ξενοδοχειακών μονάδων που αναφέρει στη δήλωση οράματος του τη δέσμευση εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ

Επιπρόσθετα, σε μια σύγκριση των αποτελεσμάτων μεταξύ της Κύπρου και Κρήτης δεν φαίνεται να υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των 2 προορισμών τόσο στην αναφορά τους σε περιβαλλοντικές πρακτικές (Κύπρος:80% , Κρήτη:75%) αλλά και στο ποσοστό των ξενοδοχειακών μονάδων που αναφέρει στη δήλωση οράματος του τη δέσμευση εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ (Κύπρος: 55% ,Κρήτη:65%).

4.2.2 Σχετικά με τις πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται και αφορούν το περιβάλλον

Τα επόμενα 16 ερωτήματα επικεντρώνονται σε πρακτικές που εφαρμόζονται από τις ξενοδοχειακές μονάδες αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

Έτσι γενικότερα σε αυτό τον τομέα εφαρμογής πολιτικής ΕΚΕ ένα ποσοστό 17.5% των ξενοδοχειακών μονάδων δεν ανέφεραν στην στρατηγική τους καμία πρακτική ως προς την προστασία του περιβάλλοντος ενώ αντίθετα ποσοστό 10% των εξεταζόμενων ξενοδοχειακών μονάδων είχαν εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης πολιτικής προστασίας ως προς το περιβάλλον αφού αναφέρθηκαν και στις 16 υπό εξέταση πρακτικές.

Αναλυτικότερα οι πρακτικές στις οποίες το ποσοστό των αναφορών στις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων ανήλθε άνω του 70% αφορούσαν:

- ✚ Αναφορές από μέρους της εταιρείας σε προγράμματα ελαχιστοποίησης των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον, πρόγραμμα ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων ,προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας είτε με την χρήση ηλιακής ενέργειας ,αποδοτικού φωτισμού κ.α. με ποσοστό θετικών απαντήσεων 80%.
- ✚ Αναφορές από μέρους των ξενοδοχειακών μονάδων σε πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους, στην χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και χρήσης υλικών φιλικών προς το περιβάλλον με ποσοστό 70%

Οι πρακτικές τις οποίες εφαρμόζουν οι ξενοδοχειακές μονάδες σε ποσοστό άνω του 60% αφορούσαν

- ✚ Αναφορές της εταιρείας σχετικά με την προώθηση κατάρτισης των εργαζομένων στη μείωσή κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ,κατανάλωσης νερού και της παραγωγής στερεών αποβλήτων και στην πιστοποίηση από τρίτους φορείς σχετικά με την διενέργεια ενεργειακών ελέγχων με ποσοστό θετικών απαντήσεων 67,5%
- ✚ Αναφορές των ξενοδοχειακών μονάδων σχετικά με πρακτικές που αφορούν την επεξεργασία λυμάτων ,χρήσης φιλικών προ το περιβάλλον αναλώσιμων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και αγοράς προμηθειών χύμα μειώνοντας κατά αυτό τον τρόπο τις συσκευασίες όπου είναι δυνατόν με ποσοστό θετικών απαντήσεων 60%.

Και τέλος οι πρακτικές που αναφέρθηκαν σε ποσοστό άνω του 50% αφορούσαν:

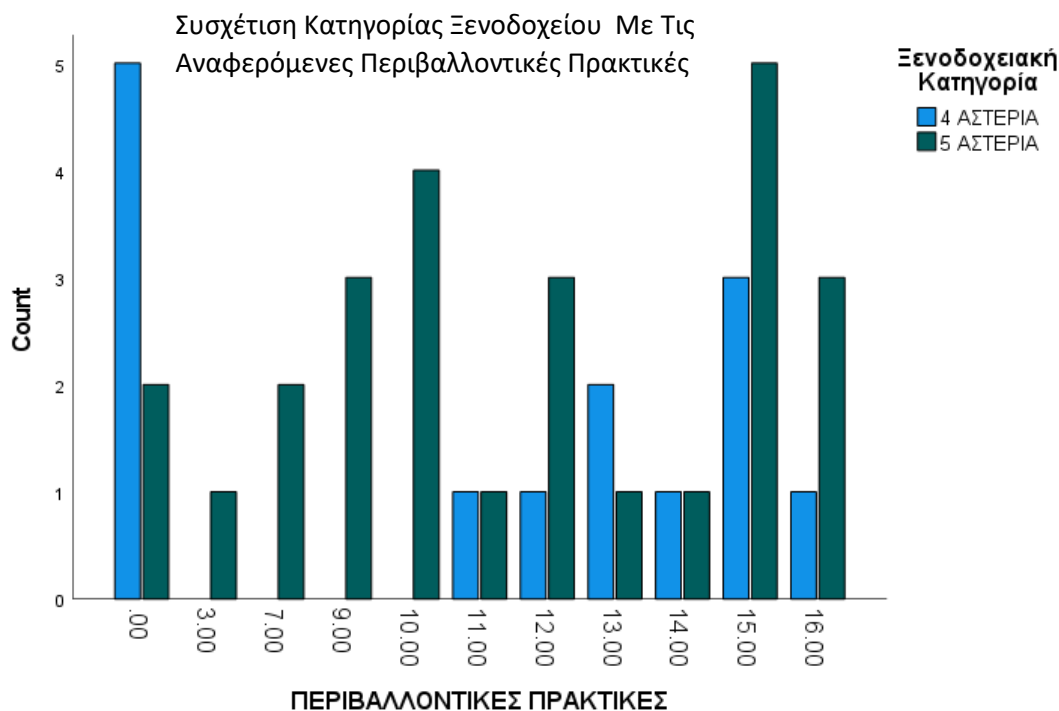
- ✚ Την αναφορά σχετικά με την συμμετοχή του ξενοδοχείου σε διάφορα προγράμματα και δραστηριότητες που εφαρμόζονται από περιβαλλοντικές οργανώσεις όπως είναι ο καθαρισμός της παραλίας, η αναφορά του ξενοδοχείου σε ενέργειες οι οποίες διευκολύνουν την συνεργασία των πελατών στην προστασία του περιβάλλοντος με ποσοστό 55%
- ✚ Στα ίδια επίπεδα με ποσοστό 52.5% φαίνεται να είναι και η πρωτοβουλία εκ μέρους του ξενοδοχείου προώθησης και ευαισθητοποίησης των πελατών προς την προστασία του περιβάλλοντος αλλά και στην αναφορά προτίμησης προμηθευτών και συνεργατών που αγκαλιάζουν την περιβαλλοντική πρακτική
- ✚ Τέλος, επισφραγίζοντας και την γενική πολιτική που φαίνεται να εφαρμόζεται από τα ξενοδοχεία σχετικά με την ευαισθητοποίηση των επισκεπτών σχετικά με τις βλαβερές

περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ανθρωπίνων ενεργειών μόνο 50% των ξενοδοχείων αναφέρει ότι χρησιμοποιεί κάποιου είδους λεκτικών ή γραπτών μέσων προς αυτή την κατεύθυνση.

Συμπερασματικά οι πιο διαδεδομένες πρακτικές για προστασία του περιβάλλοντος από τα ξενοδοχεία αποτελούν τα προγράμματα ανακύκλωσης ,διαχείρισης αποβλήτων, εξοικονόμησης ενέργειας είτε με το σχεδιασμό πράσινων κτιρίων, χρήσης ηλιακής ενέργειας όπως επίσης και με την χρήση υλικών και χημικών φιλικών προς το περιβάλλον. Αντίθετα, με βάση τα όσα αναφέρουν στην ιστοσελίδα τους δεν φαίνεται να γίνεται προώθηση ευαισθητοποίησης της προσπάθειας για εφαρμογή πράσινης πολιτικής από τους επισκέπτες των ξενοδοχείων αλλά και τους προμηθευτές / στρατηγικούς συνεργάτες των ξενοδοχείων.

Σε συγκριτικά αποτελέσματα ανάμεσα στις ξενοδοχειακές μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων φαίνεται ότι, το ποσοστό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων κατηγορίας 5 αστέρων σε όλες τις υπό αξιολόγηση πρακτικές που αφορούσαν την προστασία του περιβάλλοντος υπερτερούσαν κατά πολύ αυτών κατηγορίας 4 αστέρων, έτσι που θα μπορούσε να ειπωθεί ότι όσο αυξάνονται τα αστέρια τόσο αυξάνονται και οι εφαρμοζόμενες περιβαλλοντικές πρακτικές ΕΚΕ από αυτά. Εντούτοις , αξίζει να αναφερθεί ότι τα ξενοδοχεία 4 αστέρων που εφαρμόζουν πρακτικές προστασίας του περιβάλλοντος , φαίνεται να έχουν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση επί του θέματος αφού είχαν αναφερθεί σε σχεδόν 70 % των υπό διερεύνηση πρακτικών .

Περαιτέρω σε μια προσπάθεια συσχέτισης εφαρμογής περιβαλλοντικών πρακτικών και της κατηγορίας του ξενοδοχείου σύμφωνα με το διάγραμμα 8 φαίνεται ότι από τις 14 ξενοδοχειακές μονάδες 4 αστέρων, οι 5 δεν ανέφεραν καμία πρακτική ΕΚΕ για προστασία του περιβάλλοντος ενώ από τις 26 ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας πέντε αστέρων μόνο 2 δεν αναφέρθηκαν καθόλου σε τέτοιες πρακτικές ενώ πέρα των μισών ξενοδοχείων, 15 είχαν εφαρμόσει μεγάλο μέρος των αναφερόμενων ενεργειών σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος. Επιπλέον, αν θεωρηθεί ότι ο μέσος όρος των αναφερόμενων πρακτικών για το περιβάλλον ήταν περίπου 11 στα υπό εξέταση ξενοδοχεία, τότε είναι αξιοσημείωτο από τα 23 ξενοδοχεία με εφαρμογή πρακτικών πέρα του μέσου όρου τα 9 ανήκουν στην κατηγορία 4 αστέρων. Αυτό δείχνει όπως προαναφέρθηκε, την ευαισθητοποίηση των ξενοδοχείων και αυτής της κατηγορίας στην προστασία του περιβάλλοντος.



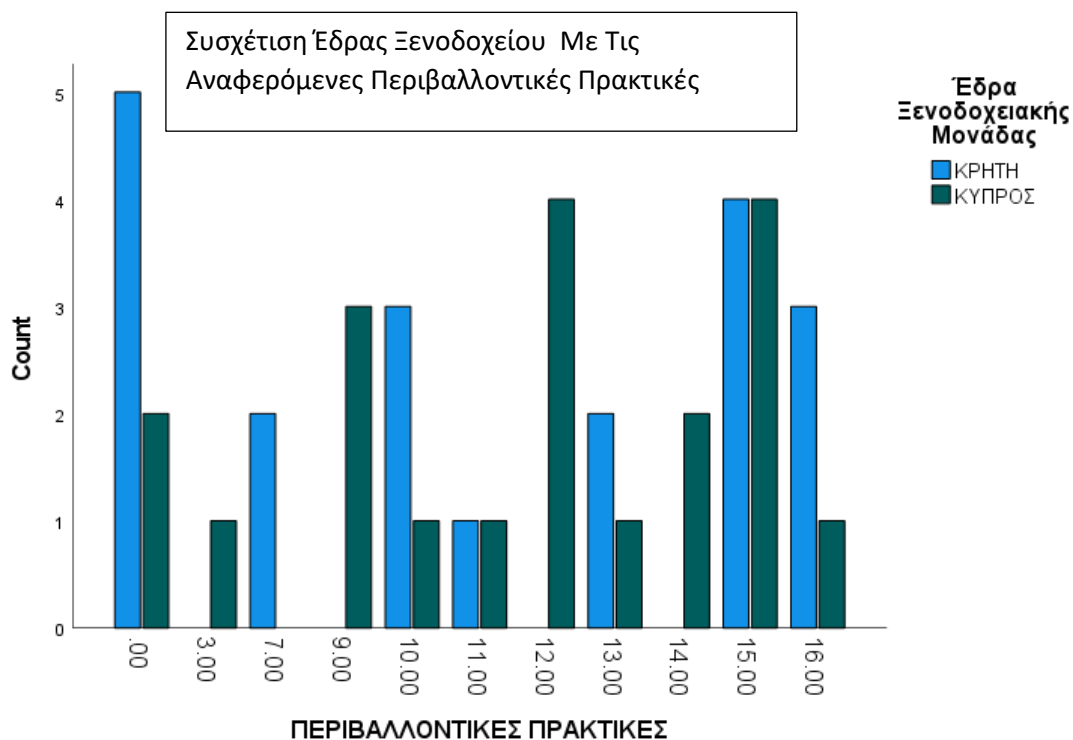
Διάγραμμα 8 Συσχέτιση Κατηγορίας Ξενοδοχείου Με Τις Αναφερόμενες Περιβαλλοντικές Πρακτικές

Αναφορικά με την έδρα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων και τις πρακτικές προστασίας του περιβάλλοντος που ακολουθούσαν στην βάση των 16 προτεινόμενων πρακτικών στο ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερη διαφορά στον αριθμό των ξενοδοχείων μεταξύ των 2 προορισμών που εφαρμόζει τέτοιες ενέργειες. Η μεγαλύτερη απόκλιση αφορά την επεξεργασία λυμάτων όπου το ποσοστό εφαρμογής τέτοιων πρακτικών στα ξενοδοχειακά καταλύματα στην Κύπρο ήταν 71% και 29% στην Κρήτη όπως επίσης και στις εφαρμοζόμενες πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας στα δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους όπου 64% των ξενοδοχείων στην Κύπρο αναφέρουν τέτοιες πρακτικές ενώ 36% στην Κρήτη.

Στο διάγραμμα 9 μπορούμε να δούμε την συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των αναφερομένων πρακτικών ΕΚΕ σε σχέση με την τοποθεσία των ξενοδοχειακών μονάδων. Έτσι στην Κρήτη, 3 από τα 20 εξεταζόμενα ξενοδοχεία εφαρμόζουν και τις 16 πρακτικές ΕΚΕ ενώ 5 από αυτά δεν εφαρμόζουν καμία. Στην Κύπρο 1 από τα 20 εξεταζόμενα ξενοδοχεία ανέφερε στην ιστοσελίδα του και τις 16 πρακτικές του ερωτηματολογίου ενώ 3 ήταν αυτά που δεν ανέφεραν καμία πρακτική. Αν θεωρηθεί ότι ο μέσος όρος των αναφερόμενων πρακτικών στα 40 υπό

εξέταση ξενοδοχεία ήταν 11 πρακτικές 13 από τις 20 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο (65%) αναφέρθηκαν σε περισσότερες από τις μισές πρακτικές και 10 από τις 20 στην Κρήτη(50%).

Συμπερασματικά υπάρχουν ενδείξεις ότι η Κρήτη εφαρμόζει πιο αναπτυγμένες περιβαλλοντικές πρακτικές (7 ξενοδοχεία εφαρμόζουν σχεδόν όλες τις προτεινόμενες πρακτικές σε σχέση με 5 στην Κύπρο) ενώ η Κύπρος έχει περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες που έχουν στοιχειώδη αναφορά σε περιβαλλοντικές πρακτικές.



Διάγραμμα 9 Συσχέτιση Έδρας Ξενοδοχείου Με Τις Αναφερόμενες Περιβαλλοντικές Πρακτικές

4.2.3 Σχετικά με τις πρακτικές στήριξης της τοπικής κοινωνίας

Οι επόμενες 8 ερωτήσεις στόχο είχαν να επικεντρωθούν στην δράση των ξενοδοχειακών μονάδων σε σχέση με την ευρύτερη κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούνται. Από τις εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες 15% δεν αναφέρονται σε καμία από τις διερευνώμενες ενέργειες ενώ 28 % φαίνεται να εφαρμόζουν και τις 8 υπό εξέταση πρακτικές.

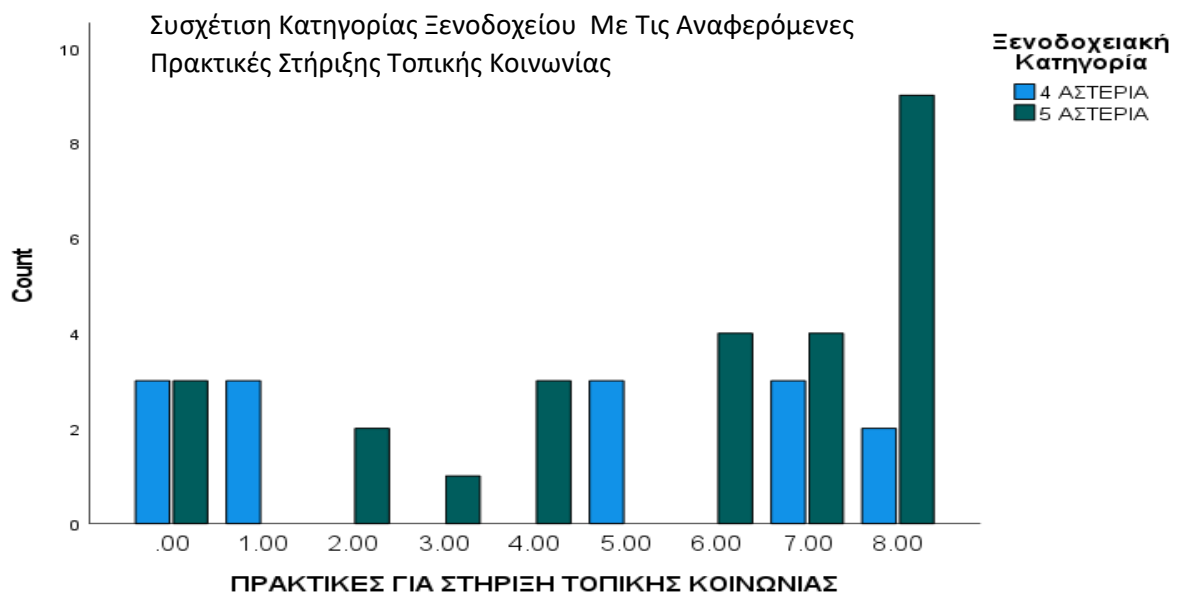
Αναλυτικότερα στις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων αναφέρονται

- ✚ Σε μεγαλύτερο ποσοστό 77.5% ενέργειες που σχετίζονται με διαφημίσεις τοπικών επιχειρήσεων , αρχαιολογικοί χώροι , η πρόσβαση στην ευρύτερη περιοχή. Αξίζει να αναφερθεί εδώ ότι στην συγκεκριμένη ερώτηση καταγράφηκε θετική προσέγγιση ακόμη και από ξενοδοχειακές μονάδες που δεν είχαν καμία θετική απάντηση σε κανένα από τα ερωτήματα σε όλες της ενότητες.
- ✚ Σε ένα ποσοστό 65% ενέργειες τις οποίες λαμβάνει η ξενοδοχειακή μονάδα ως προς την προστασία και διατήρηση της κληρονομιάς αλλά και στην προσπάθεια της εταιρείας για αειφόρο ανάπτυξη έχοντας κατά νού την καλύτερη διαβίωση των μελλοντικών γενεών.
- ✚ Ένα ποσοστό 60% σε ενέργειες οι οποίες αφορούν την πραγματοποίηση δωρεών και άλλων φιλανθρωπικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Επιπλέον στο ίδιο ποσοστό αναφέρονται ενέργειες που αφορούν την συμμετοχή της επιχείρησης σε πολιτισμικές εκδηλώσεις της περιοχής αλλά και ο σαφής στόχος της εταιρείας να καλλιεργήσει στενή σχέση με την τοπική κοινωνία.
- ✚ Τέλος σε ένα μικρότερο ποσοστό 55% στην προσπάθεια για προμήθεια προϊόντων από μικρούς τοπικούς παραγωγούς και ένα ποσοστό 52,5% αναφέρει ότι ενθαρρύνει τους εργαζομένους του ξενοδοχείου να συμμετέχουν σε διάφορα είδη κοινωνικών εκδηλώσεων.

Η δημοφιλέστερη πρακτική για στήριξη της τοπικής κοινωνίας εκ μέρους των ξενοδοχείων περιλαμβάνει ενέργειες όπως η διαφήμιση τοπικών επιχειρήσεων, ευκολίας πρόσβασης στην ευρύτερη περιοχή ή στο τοπικό εμπορικό κέντρο ή σε αρχαιολογικούς χώρους κ.α. Σημειώνεται ότι ακόμη και οι ξενοδοχειακές μονάδες οι οποίες δεν ανέφεραν καμία άλλη πρακτική από τις υπό διερεύνηση(και στους τρεις τομείς) εντούτοις στην επίσημη ιστοσελίδα τους υπήρχε ξεχωριστή διαφήμιση/ανάρτηση σχετικά με την ευρύτερη περιοχή στην οποία δραστηριοποιείται το ξενοδοχείο. Η λιγότερο δημοφιλής πρακτική από μέρους των ξενοδοχείων αφορούσε την ενθάρρυνση του προσωπικού τους για συμμετοχή στις διάφορες είδη κοινωνικών εκδηλώσεων.

Συγκριτικά φαίνεται ότι και σε αυτή την ενότητα τα ξενοδοχεία 5 αστέρων υπερτερούσαν αυτών της κατηγορίας 4 αστέρων με ποσοστό κατά μέσο όρο 46% να αναφέρονται στις πρακτικές που εξετάζονται στην συγκεκριμένη ενότητα. Έτσι σύμφωνα και με το πιο κάτω διάγραμμα (βλ. Διάγραμμα 10) οι ξενοδοχειακές μονάδες που αναφέρθηκαν και στις 8 υπό εξέταση πρακτικές στήριξης της τοπικής κοινωνίας ήταν 11 με τις 2 να ανήκουν στην κατηγορία 4 αστέρων και τα υπόλοιπα 9 στην κατηγορία 5 αστέρων. Ο μέσος όρος πρακτικών

που αναφέρονταν στις ιστοσελίδες ήταν 5. Συνολικά 25 καταλύματα σε αυτή την κατηγορία ανέφεραν 5 και πάνω πρακτικές όπως αυτές αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο με 8 εξ αυτών να είναι 4 αστέρων και 17 κατηγορίας 5 αστέρων. Αναφέρεται ότι 3 ξενοδοχεία 4 αστέρων και 3 ξενοδοχεία 5 αστέρων δεν αναφέρουν καμία πρακτική στήριξης προς την τοπική κοινωνία στην ιστοσελίδα τους.



Διάγραμμα 10 Συσχέτιση Κατηγορίας Ξενοδοχείου Με Τις Αναφερόμενες Πρακτικές Στήριξης Τοπικής Κοινωνίας

Το ποσοστό των ξενοδοχείων στην Κύπρο αλλά και στην Κρήτη που αναφέρουν πρακτικές για στήριξη της τοπικής κοινωνίας είναι παρόμοιο περίπου 65% στις περισσότερες ερωτήσεις. Η μεγαλύτερη διαφορά εντοπίζεται στην ερώτηση αναφορικά με την προσπάθεια στήριξης της τοπικής κοινωνίας μέσω αναφοράς και διαφήμισης της ευρύτερης κοινωνίας όπου το 90% των ξενοδοχειακών καταλυμάτων στην Κρήτη περιλαμβάνει τέτοιες πληροφορίες στην ιστοσελίδα τους έναντι 65% αυτών στην Κύπρο.

Στο πιο κάτω διάγραμμα (βλ. διάγραμμα 11) μπορούμε να δούμε την συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των αναφερομένων πρακτικών ΕΚΕ σε σχέση με την τοποθεσία των ξενοδοχειακών μονάδων. Έτσι στην Κρήτη 10 από τις 20 ξενοδοχειακές μονάδες είχαν αναφερθεί και στις 8 διερευνώμενες πρακτικές για στήριξη της τοπικής κοινωνίας ενώ στην Κύπρο μόλις 1 ξενοδοχείο.

Αν θεωρηθεί ότι ο μέσος όρος των αναφερόμενων πρακτικών είναι 5 για το σύνολο των εξεταζόμενων ξενοδοχείων τότε 8 από τις 20 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη και 7 από τις 20 στην Κύπρο αναφέρθηκαν σε λιγότερο από 5 από τις διερευνώμενες πρακτικές. Αντίθετα 13 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο είχαν αναφερθεί σε περισσότερες από 5 πρακτικές ενώ για την Κρήτη ο αριθμός των ξενοδοχείων ήταν 12.



Διάγραμμα 11 Συσχέτιση Έδρας Ξενοδοχείου Με Τις Αναφερόμενες Πρακτικές Στήριξης Τοπικής Κοινωνίας

4.2.4 Σχετικά με τις πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων αφορά την διερεύνηση των ενεργειών εκείνων από μέρους των ξενοδοχείων ως προς τους εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ προς τους εργαζομένους. Στα 11 ερωτήματα έγινε προσπάθεια να διερευνηθεί ο βαθμός και οι τομείς στους οποίους δίνει περισσότερη σημασία η εταιρεία. Σε αυτή την ενότητα ερωτήσεων καταμετρήθηκε το χαμηλότερο ποσοστό θετικό απαντήσεων με μόλις 7.5 % του συνόλου των ξενοδοχειακών μονάδων να έχει θετική απάντηση και στα 11 ερωτήματα αυτής της ενότητας ενώ αντίθετα το 35% των εξεταζόμενων ξενοδοχείων δεν αναφέρθηκε σε πρακτικές που πιθανόν να ακολουθεί ως προς τους εργαζομένους στην προσπάθεια εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης πολιτικής ΕΚΕ. Επιπρόσθετα μόλις το 50% απάντησε θετικά σε 6 και άνω ερωτήματα.

Αναλυτικά οι αναφορές στα ερωτήματα αυτής της ενότητας είναι οι εξής:

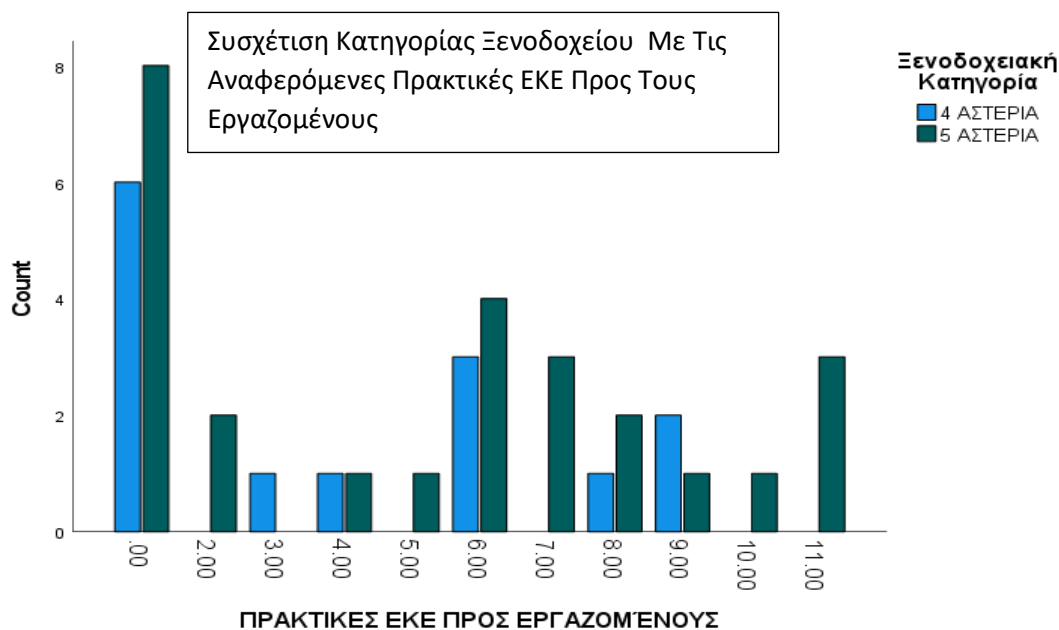
- ✚ Ένα ποσοστό 65% αναφέρει σαφώς ότι προωθείται η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού μέσω : ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος ,τακτικής φυσικής εξέτασης, ιατρικής ασφάλισης κ.α. Επίσης ένα ποσοστό 57.5% αναφέρει ότι η εταιρεία υιοθετεί πολιτικές απαγόρευσης διακρίσεων στους υπαλλήλους και το 52.5% αναφέρει ότι η εταιρεία επιδιώκει να συμμορφωθεί με όλους τους νόμους που ρυθμίζουν τις παροχές σε εργαζομένους.
- ✚ Ένα ποσοστό 45% αναφέρει ότι προσφέρει στους εργαζομένους εκπαίδευση σε περιβαλλοντικά θέματα όπως επίσης και εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία αυξάνουν το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων στο να κάνουν τις δουλειές τους. Περαιτέρω το 40% ενδιαφέρεται για ένα σύστημα αμοιβαίας επικοινωνίας με το προσωπικό εφαρμόζοντας online πλατφόρμα ανατροφοδότησης προτάσεων, πραγματοποιώντας τακτικές συναντήσεις ,ετήσιες έρευνες αλλά και μέσω εσωτερικών δημοσιεύσεων.
- ✚ Αναφορές σχετικά με προγράμματα καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας εντοπίστηκε στις ιστοσελίδες ποσοστού 35% από τα διερευνώμενα ξενοδοχεία. Επιπλέον, το 35% ανέφερε ότι υποστηρίζει υπαλλήλους που επιθυμούν να αποκτήσουν επιπλέον εκπαίδευση.
- ✚ Τέλος τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφηκαν σε αναφορές των ξενοδοχείων σχετικά με ευέλικτες πολιτικές που πιθανόν να εφαρμόζουν έτσι ώστε να παρέχεται στους υπαλλήλους τους μια καλή ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής με το ποσοστό να είναι 17.5% αλλά και στην ερώτηση αναφορικά με επιβραβεύσεις που ενδεχομένως να εφαρμόζει και οι οποίες βασίζονται στην αναγνώριση της διαχείρισης περιβάλλοντος από το προσωπικό με ποσοστό 15%.

Όπως προαναφέρθηκε αυτή η ενότητα είχε τις λιγότερες θετικές απαντήσεις κατά την μελέτη των εξεταζόμενων ξενοδοχειακών μονάδων. Οι εργαζόμενοι αποτελούν την κινητήρια δύναμη μιας επιχείρησης εντούτοις στην επίσημη ιστοσελίδα / ετήσιες εκθέσεις δεν γινόταν ιδιαίτερη αναφορά ως προς την πολιτική που ακολουθείται για το προσωπικό. Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό των ξενοδοχείων στην αναφορά τους προς τους εργαζομένους επεσήμανε ότι λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα για την υγεία και ασφάλεια του προσωπικού όπως επίσης και για την αποφυγή διακρίσεων στους υπαλλήλους. Στο ίδιο πλαίσιο τα μισά από τα εξεταζόμενα ξενοδοχεία ανέφεραν ότι τηρείται το νομικό πλαίσιο στο οποίο ρυθμίζονται οι παροχές των εργαζομένων. Εντούτοις, σε ερωτήσεις με ιδιαίτερη αναφορά σε ενέργειες για

την πρακτική στήριξη των ξενοδοχείων όπως η εφαρμογή ενός προγράμματος έτσι ώστε να παρέχεται μια καλή ισορροπία εργασίας και ζωής του υπαλλήλου το ποσοστό ήταν πολύ μικρό. Όπως επίσης και στην ερώτηση σχετικά με τις επιβραβεύσεις του προσωπικού στα πλαίσια αναγνώρισης της διαχείρισης του περιβάλλοντος το ποσοστό ήταν το μικρότερο που μετρήθηκε στα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας. Η εν λόγω ερώτηση αποσκοπούσε κυρίως στη διερεύνηση της αντιμετώπισης των ξενοδοχείων ως προς το προσωπικό το οποίο αποτελεί και τον κύριο φορέα εκτέλεσης του οράματος / αποστολής τους. Έτσι ενώ μεγάλο ποσοστό των ξενοδοχειακών μονάδων δίνει έμφαση στην πράσινη πολιτική ωστόσο δεν φαίνεται να επιδιώκει τον περαιτέρω προσανατολισμό του προσωπικού προς αυτή την κατεύθυνση.

Συγκριτικά και σε αυτή την κατηγορία ερωτήσεων οι ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας 5 αστέρων είχαν το μεγαλύτερο ποσοστό θετικών απαντήσεων με το υψηλότερο ποσοστό που μετρήθηκε σε ερώτηση ήταν το 69.2% και το χαμηλότερο 19.2% αντίστοιχα για την κατηγορία 4 αστέρων 57% και το χαμηλότερο 7.14%. Ο μέσος όρος θετικών απαντήσεων για την κατηγορία των 5 αστέρων σε αυτή την κατηγορία ήταν 40% ενώ για τα 4 αστέρων ο μέσος όρος θετικών απαντήσεων ήταν 32.5%.

Σύμφωνα με το πιο κάτω Διάγραμμα 12 , μόνο 3 ξενοδοχεία 5 αστέρων είχαν εφαρμόσει και τις 11 πρακτικές που αναφέρονταν σε αυτή την ενότητα ενώ δεν υπήρξε ούτε και ένα ξενοδοχείο κατηγορίας 4 αστέρων. Επιπλέον σημειώνεται ότι 14 από τις 40 εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες δεν αναφέρον στην ιστοσελίδα τους καμία πρακτική στήριξης προς τους εργαζομένους οι 6 από αυτές ανήκαν στην ξενοδοχειακή κατηγορία των 4 αστέρων ενώ οι 5 στην ξενοδοχειακή κατηγορία των 5. Περαιτέρω φαίνεται ότι σύμφωνα με τον μέσο όρο πρακτικών που εφαρμόζονται σε αυτό τον τομέα 5 στο σύνολο, οι 21 από τις εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες εφαρμόζει ένα πιο ολοκληρωμένο σύστημα πρακτικών ως προς τους εργαζόμενους της με 15 από αυτές να ανήκουν στην κατηγορία των 5 αστέρων και 6 στην κατηγορία των 4 αστέρων.

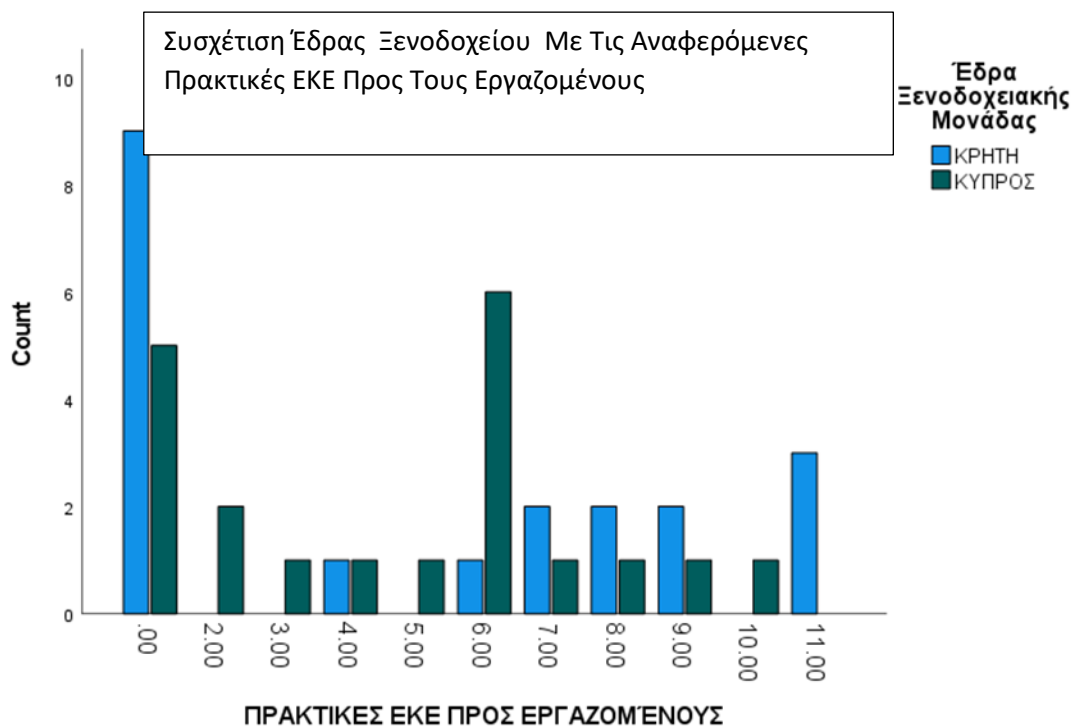


Διάγραμμα 12 Συσχέτιση Κατηγορίας Ξενοδοχείου Με Τις Αναφερόμενες Πρακτικές ΕΚΕ Προς Τους Εργαζομένους

Σε μια προσπάθεια συσχέτισης της έδρας των ξενοδοχειακών μονάδων με τις εφαρμοζόμενες πρακτικές για στήριξη των εργαζομένων τα ποσοστά των ξενοδοχείων που ακολουθούν τέτοιες πρακτικές φαίνεται να είναι παρόμοια (στην Κύπρο 41.8% θετικές και 40.45% για την Κρήτη). Και στους 2 τουριστικούς προορισμούς είναι συγκρίσιμα τα αποτελέσματα αναφορικά με την πολιτική ΕΚΕ προς τους εργαζομένους. Επιπλέον, τα χαμηλότερα ποσοστά μετρήθηκαν και στους 2 προορισμούς στις ίδιες ερωτήσεις οι οποίες αφορούσαν τις επιβραβεύσεις προσωπικού σε θέματα διαχείρισης περιβάλλοντος και στις ενέργειες που λαμβάνονται για παροχή μιας καλής ισορροπίας εργασίας και ζωής στους υπαλλήλους. Στην Κύπρο οι δημοφιλέστερες πρακτικές αφορούσαν την προώθηση της υγείας και ασφάλεια των εργαζομένων μέσω της παροχής ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας με ποσοστό 75% , στην συνέχεια είναι οι αναφορές για παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα με ποσοστό 65 % και 60% αναφέρεται σε πολιτικές απαγόρευσης διακρίσεων μεταξύ των υπαλλήλων. Στην Κρήτη, επίσης η δημοφιλέστερη ενέργεια από μέρους των ξενοδοχείων αφορούσε την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων και στην υιοθέτηση πολιτικών απαγόρευσης διακρίσεων αλλά και στην εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου για τις παροχές των εργαζομένων με ποσοστό αναφοράς 55%. Γενικότερα, η

διαφορά ανάμεσα στους 2 προορισμούς και στις πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους ήταν αμελητέα.

Σύμφωνα με το πιο κάτω διάγραμμα (βλ. Διάγραμμα 13) 3 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη εφαρμόζουν και τις 11 πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους τους όπως αυτές αναφέρονται στο προτεινόμενο ερωτηματολόγιο ενώ μόνο ένα ξενοδοχείο στην Κύπρο αναφέρεται σε 10 από αυτές τις πρακτικές. Αντίθετα, 9 ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη και 5 στην Κύπρο δεν ανέφεραν καμία ενέργεια ΕΚΕ προς τους εργαζομένους τους συνολικά 14 ξενοδοχειακές μονάδες. Επιπλέον, σημειώνεται ότι σε αυτή την κατηγορία πρακτικών εφαρμογών ΕΚΕ όπως προαναφέρθηκε τόσο για την Κύπρο αλλά και την Κρήτη 19 ξενοδοχειακές μονάδες από τις 40 αναφέρουν λιγότερες από 5 πρακτικές (μέσος όρος) συγκεκριμένα 9 με έδρα την Κύπρο και 10 με έδρα την Κρήτη.



Διάγραμμα 13 Συσχέτιση Έδρας Με Τις Αναφερόμενες Πρακτικές ΕΚΕ Προς Τους Εργαζομένους

4.3 Πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούνται από τις Ξενοδοχειακές μονάδες

Σε μια προσπάθεια να διαφανεί ο τομέας στο οποίο δίνεται η περισσότερη προσοχή από μέρους των ξενοδοχείων στην εφαρμογή μιας πολιτικής ΕΚΕ αλλά και οι αναφορές αυτές που διατυπώνονται από την μεγαλύτερη πλειοψηφία των ξενοδοχείων στις ιστοσελίδες τους , καταμετρήθηκαν οι θετικές απαντήσεις τόσο σε κάθε ενότητα αλλά και στο σύνολο για κάθε ερώτημα. Επιπρόσθετα για κάθε μια από τις υπό εξέταση ξενοδοχειακές μονάδες καταμετρήθηκε ο συνολικός αριθμός θετικών απαντήσεων για όλες τις υπό εξέταση κατηγορίες ερωτήσεων.

Σημειώνεται ότι η κατηγορία με τις περισσότερες κατά μέσο όρο θετικές απαντήσεις είναι η πρακτικές στήριξης από μέρους της ξενοδοχειακής μονάδας στην τοπική κοινωνία. Ο μέσος όρος θετικών απαντήσεων που καταγράφηκαν είναι 61.87% έτσι που διαφαίνεται ότι γενικότερα οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για την ευημερία της περιοχής στην οποία δραστηριοποιούνται. Με πολλή λίγη διαφορά φαίνεται η μεγάλη ευαισθητοποίηση από μέρους των ξενοδοχειακών μονάδων σε θέματα περιβαλλοντικής πρακτικής αφού το 59.06% αναφέρθηκε σε πρακτικές πράσινης πολιτικής. Τέλος ένα ποσοστό 40.22% ανέφερε στις επίσημες ιστοσελίδες του πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ως προς του εργαζομένου.

Η δημοφιλέστερες πρακτικές με ποσοστό 80% ήταν στην κατηγορία των ενεργειών που λαμβάνονται από τις ξενοδοχειακές μονάδες για την προστασία του περιβάλλοντος με τις πρακτικές να αφορούν την εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων αλλά και προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας με την χρήση ηλιακής ενέργειας ,αποδοτικού φωτισμού και τέλος οι εταιρείες αναφέρονται στην πολιτική τους ότι στόχο έχουν να εφαρμόσουν προγράμματα για ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η 2^η δημοφιλέστερη πρακτική με ποσοστό 77.5 % στην κατηγορία των ενεργειών για στήριξη της τοπικής κοινωνίας όπου ξενοδοχεία τα οποία έστω και να μην αναφέρονται σε καμία άλλη ενέργεια είτε για στήριξη της τοπικής κοινωνίας ή για το περιβάλλον ή τους εργαζομένους εντούτοις, στην επίσημη ιστοσελίδα τους διαφημίζεται η ευρύτερη περιοχή οι δραστηριότητες αρχαιολογικοί χώροι τοπικές επιχειρήσεις που υπάρχουν σε αυτή.

Στο διάγραμμα 14 και στο Πίνακα 4 συνοψίζονται συνολικά οι δημοφιλέστερες πρακτικές από τις ξενοδοχειακές μονάδες που συγκέντρωσαν ποσοστό αναφοράς 60% και άνω.



Διάγραμμα 14 Δημοφιλέστερες πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούνται

Δημοφιλέστερες πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούνται

Ποσοστό ξενοδοχείων που ακολουθεί τις αναφερόμενες πρακτικές ΕΚΕ

Επεξεργασίας λυμάτων	60%
Κατάρτισης εργαζομένων στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, της κατανάλωσης νερού και της παραγωγής στέρεων αποβλήτων.	67,5%
Πρόγραμμα Ανακύκλωσης και Διαχείρισης Αποβλήτων	80%
Εφαρμόζει προγράμματα ελαχιστοποίησης αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον	80%
Πρόγραμμα εξοικονόμησης ενέργειας	80%
Χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας	70%
Εφαρμόζει πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας στα δωμάτια και στους κοινοχρήστους χώρους	70%

Χρήσης υλικών και χημικών φιλικών προς το περιβάλλον	72.5%
Χρήσης φιλικών τις το περιβάλλον αναλωσίμων για τα προϊόντα και τις Υπηρεσίες	60%
Αγορά προμήθειων χύμα για μείωση της συσκευασίας όπου είναι δυνατόν	60%
Καταφεύγει στις υπηρεσίες από τρίτους φορείς για την διενέργεια ενεργειακών ελέγχων	67.5%
Καλλιεργεί στενή σχέση με την τοπική κοινωνία	60%
Έχει στόχο την αειφόρο ανάπτυξη έχοντας κατά νου τις μελλοντικές γενιές	65%
Πραγματοποιούνται ενέργειες με προσανατολισμό την προστασία και διατήρηση της κληρονομιάς και του τοπικού πολιτισμού	65%
Στήριξη στην τοπική κοινωνία με ενέργειες όπως η διαφήμιση των τοπικών επιχειρήσεων, ευκολίας πρόσβασης στην τοπική περιοχή ή για το τοπικό εμπορικό κέντρο ή σε αρχαιολογικούς χώρους κ.α.	77.5%
Φιλανθρωπική Δράση και Δωρεές	60%
Προσπάθεια συμμετοχής της ξενοδοχειακής μονάδας σε πολιτιστικές εκδηλώσεις της περιοχής ,παραχωρώντας χώρους του ξενοδοχείου είτε μέσω χορηγιών	60%
Προωθείται η υγεία και ασφάλεια του προσωπικού	65%

Πίνακας 4 Δημοφιλέστερες πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούνται

Αντίθετα οι λιγότερο αναφερόμενες πρακτικές αφορούσαν πρακτικές του ξενοδοχείου ως προς τους εργαζομένους και ειδικότερα την επιβράβευση προσωπικού ως προς την διαχείριση περιβαλλοντικών θεμάτων αλλά και την εφαρμογή πολιτικών που παρέχουν μια καλή ισορροπία εργασίας και ζωής του υπαλλήλου.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ένα 30% των εξεταζόμενων ξενοδοχειακών μονάδων ανέφερε πληροφορίες τουλάχιστον για 81% από τις εξεταζόμενες πρακτικές. Τα ξενοδοχεία με την καλύτερη εφαρμογή πολιτικής ΕΚΕ ως προς το σύνολο της έννοιας αυτής και στη βάση του προτεινόμενων πρακτικών ήταν το Creta Maris, Laguna Resort And Spa, Nissi Beach Hotel Resort, Alion Beach Hotel, Minos Beach Art Hotel Aegean Pearl, Candia Park Village, The Royal Senses Resort, Albatros Spa Resort Hotel, Aquila Atlantis, Aquila Porto Rethymno, Atlantica Miramare Beach.

Αντίθετα τα ξενοδοχεία που δεν ανέφεραν καμία πρακτική ή μόνο μία ήταν συνολικά 7 με 5 από αυτά στην Κρήτη και 2 στην Κύπρο, 6 από αυτά ήταν ξενοδοχειακές μονάδες 4 αστέρων εκτός από 1 με έδρα την Κρήτη που ήταν κατηγορίας 4 αστέρων.(Βλ. Διάγραμμα 16)

Στην Κύπρο ένα ποσοστό 90 % των ξενοδοχείων αναφέρουν στην ιστοσελίδα τους πληροφορίες σχετικά με την πρακτική ΕΚΕ την οποία ακολουθούν . Περαιτέρω ένα ποσοστό 65% των ξενοδοχειακών μονάδων είχε αναφερθεί σε πέραν των μισών ερωτημάτων που αφορούσαν την σκιαγράφηση της πολιτικής ΕΚΕ που ακολουθείται. Για την Κρήτη ένα ποσοστό 75% αναφέρει στην ιστοσελίδα του πολιτικές ΕΚΕ που ακολουθείται.(Σημειώνεται ότι η αναφορά μιας μόνο πρακτικής ΕΚΕ θεωρήθηκε ως μη αναφορά σε πολιτικές ΕΚΕ).Το ίδιο ποσοστό 65% των ξενοδοχειακών μονάδων που δραστηριοποιούνται στην Κρήτη αναφέρονται σε πρακτικές που αφορούν πέραν των μισών ερωτημάτων του ερωτηματολογίου.

Συνοπτικά όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 15 οι εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες κατά μέσο όρο ανέφεραν 21 πρακτικές ΕΚΕ στις ιστοσελίδες τους, με το ξενοδοχείο Annabelle στην Κύπρο να εφαρμόζει 21 από τις προτεινόμενες ενέργειες και ένας αριθμός 24 ξενοδοχειακών μονάδων να εφαρμόζουν περισσότερες από 21 πρακτικές ενώ τα υπόλοιπα 15 στις αναφορές τους περιλαμβάνουν λιγότερες από τις 21.

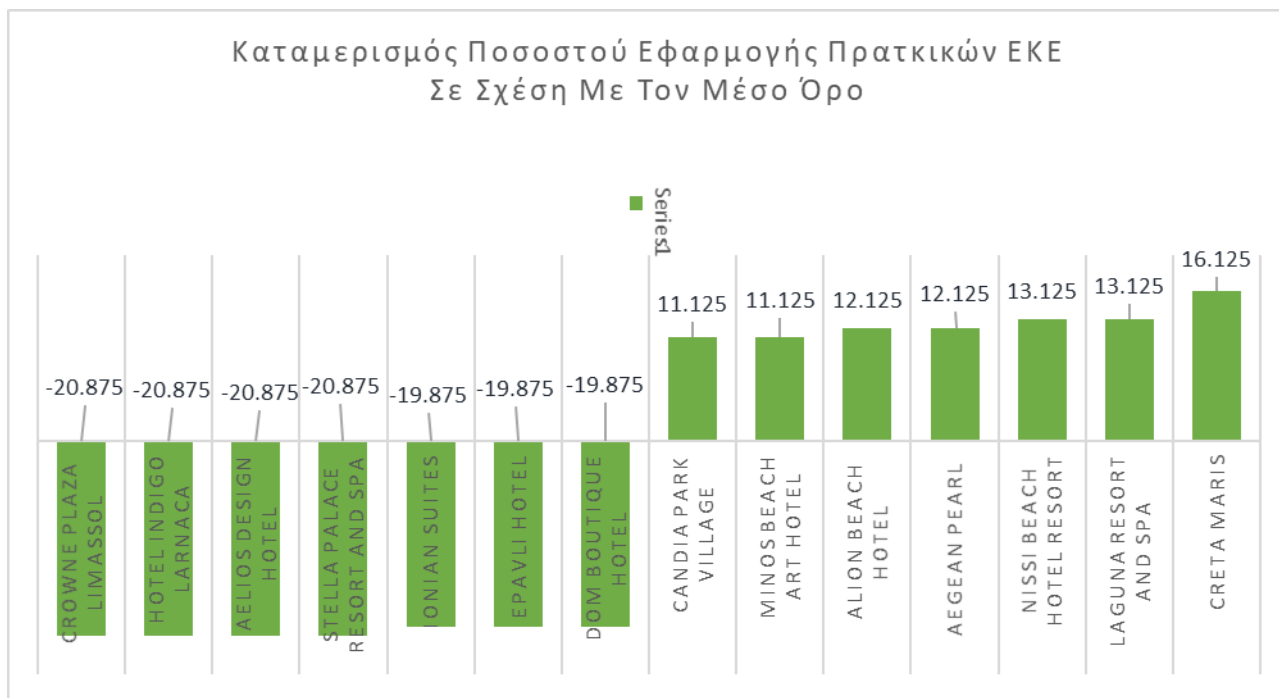
Έτσι από τις 24 ξενοδοχειακές μονάδες οι 8 είναι κατηγορίας 4 αστέρων και οι υπόλοιπες 16 5 αστέρων. Το ξενοδοχείο Annabelle είναι 5 αστέρων και η έδρα του είναι στην Κύπρο. Από τα 24 καταλύματα τα 11 έχουν έδρα την Κύπρο και τα 12 την Κρήτη. Έτσι θα μπορούσε να ειπωθεί ότι τα ξενοδοχεία που εφαρμόζουν ένα μεγάλο μέρος των προτεινόμενων πρακτικών ΕΚΕ είναι ισάριθμος για τους 2 τουριστικούς προορισμούς. Σύμφωνα και με το διάγραμμα 6 τα 7 ξενοδοχεία τα οποία αναφέρουν το μεγαλύτερο ποσοστό πρακτικών ΕΚΕ και θα μπορούσε ένα ειπωθεί ένα πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα εφαρμογής ενεργειών ΕΚΕ είναι τα εξής Creta Maris, Laguna Resort And Spa, Nissi Beach Hotel Resort, Alion Beach Hotel, Minos Beach Art Hotel ,Aegean Pearl, Candia Park Village με τα 2 να έχουν έδρα την Κύπρο και υπόλοιπα 5 την Κρήτη. Το Candia Park Village και το Nissi Beach Hotel Resort είναι ξενοδοχεία κατηγορίας 4 αστέρων.(Βλ. Διάγραμμα 15&16)

Αντίθετα, από τις 15 εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες που αναφέρουν λιγότερο από 21 πρακτικές στις ιστοσελίδες τους τα 7 έχουν έδρα την Κύπρο και τα υπόλοιπα 8 την Κρήτη. Επιπρόσθετα, τα 6 είναι κατηγορίας 4 αστέρων και τα υπόλοιπα 9 πέντε αστέρων. Σύμφωνα και με το διάγραμμα 6 τα 7 ξενοδοχεία τα οποία αναφέρουν το λιγότερο ποσοστό πρακτικών ΕΚΕ δεν αναφέρονται σχεδόν σε καμία πρακτική (μία ή και καθόλου) είναι τα ακόλουθα

Crowne Plaza Limassol, Hotel Indigo Larnaca, Ionian Suites, Eravli hotel ,Aelios Design Hotel, Dom Boutique Hotel, Stella Palace Resort And Spa. Αξίζει να αναφερθεί ότι 2 από αυτά είναι 5 αστέρων ενώ τα υπόλοιπα είναι 4 αστέρων. Επιπλέον, αναφορικά με την τοποθεσία τους τα 5 από αυτά εδρεύουν στην Κρήτη ενώ τα υπόλοιπα 2 στην Κύπρο.(βλ. Διάγραμμα 16)



Διάγραμμα 15 Καταμερισμός ποσοστού εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ σε σχέση με τον μέσο όρο



Διάγραμμα 16 Οι 7 ξενοδοχειακές μονάδες με την πιο ολοκληρωμένη πολιτική ΕΚΕ και οι 7 με τις λιγότερο αναφερόμενες πρακτικές ΕΚΕ στην ιστοσελίδα τους

Κεφάλαιο 5

Συμπεράσματα

5.1 Συμπεράσματα από την έρευνα

Με την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας φαίνεται ότι ένα μεγάλο μέρος των ξενοδοχειακών μονάδων που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο αλλά και στην Κρήτη ενδιαφέρεται και έχει εντάξει στον στρατηγικό σχεδιασμό του μάρκετινγκ του την εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ.

Η απαίτηση για εφαρμογή μιας τέτοιας πολιτικής και στον κλάδο της φιλοξενίας έχει διαφανεί μέσω διαφόρων μελετών που έχουν διεξαχθεί. Οι ξενοδοχειακές μονάδες ως μια επιχείρηση που στόχο έχει την οικονομική κερδοφορία, ανταγωνιστικότητα αλλά και την βιωσιμότητα της οφείλει όπως εφαρμόσει τέτοιες πολιτικές αειφόρου ανάπτυξης.

Τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας θα μπορούσαν να διακριθούν στις επόμενες υποενότητες

Έδρα Ξενοδοχειακής μονάδας

Οι επιχειρήσεις στην Κύπρο αλλά και στην Κρήτη με ένα ποσοστό 90 % και 75% αντίστοιχα φαίνεται ότι ευαισθητοποιήθηκαν ως προς αυτή την κατεύθυνση με ένα μεγάλο ποσοστό 65% και από Κύπρο και Κρήτη να έχουν μια πιο ολοκληρωμένη πολιτική ΕΚΕ και προς τις τρεις κατευθύνσεις οι οποίες την διέπουν, το περιβάλλον, την τοπική κοινωνία και τους εργαζόμενους. Επιπλέον, από τα αποτελέσματα θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ένα ελαφρώς μεγαλύτερο ποσοστό ξενοδοχειακών καταλυμάτων στην Κύπρο αναφέρει στην ιστοσελίδα πρακτικές ΕΚΕ. Ωστόσο ένας μεγαλύτερος αριθμός ξενοδοχειακών καταλυμάτων στην Κρήτη συγκεκριμένα 5 ξενοδοχειακές μονάδες σε σχέση με 2 στην Κύπρο φαίνεται να έχουν ένα πιο ολοκληρωμένο σχεδιασμό για την εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ που καλύπτει σχεδόν όλες τις πτυχές των ενεργειών σε όλες τις ενότητες.

Συγκεκριμένα, αναφορικά με τις πρακτικές για την προστασία του περιβάλλοντος φαίνεται ότι τα ξενοδοχειακά καταλύματα στην Κύπρο με ένα ποσοστό 65% σε σχέση με 50% Κρήτη αναφέρουν στην ιστοσελίδα τους ένα επαρκές σχεδιασμό δράσης για την προστασία προς το

περιβάλλον. Συνεχίζοντας στις προτεινόμενες πρακτικές για στήριξη της τοπικής κοινωνίας 12 από τις 20 Ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη και 13 από τις 20 στην Κύπρο εφαρμόζουν ένα μεγάλο ποσοστό από τις προτεινόμενες πρακτικές στήριξης της τοπικής κοινωνίας. Τέλος αναφορικά με ενέργειες ΕΚΕ που εφαρμόζονται προς τους εργαζομένους 11 από τα 20 ξενοδοχειακά καταλύματα στην Κύπρο και 10 στην Κρήτη αναφέρουν ένα πιο πλήρες πρόγραμμα ενεργειών προς του εργαζομένους .

Έτσι αναμένεται από τις ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο όπως εφαρμόσουν ένα πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα ΕΚΕ αλλά και από τις ξενοδοχειακές μονάδες στην Κρήτη όπως ευαισθητοποιηθούν σε ένα μεγαλύτερο ποσοστό για την ένταξη ενός τέτοιων ενεργειών στον στρατηγικό προγραμματισμό του μάρκετινγκ τους.

Κατηγορία Ξενοδοχειακής μονάδας

Στις εξεταζόμενες ιστοσελίδες των ξενοδοχειακών μονάδων έχει διαφανεί ότι και στις 3 εξεταζόμενες ενότητες όπως και στο σύνολο των ερωτήσεων τα ξενοδοχεία 5 αστέρων υπερτερούσαν ως την αναφορά εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ. Γενικότερα σε μεγαλύτερο βαθμό οι επίσημες ιστοσελίδες τους αλλά και οι ετήσιες αναφορές τους ήταν πιο ολοκληρωμένες . Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ένα ποσοστό 65% των ξενοδοχείων 5 αστέρων έχει ολοκληρωμένο σχέδιο εφαρμογής πολιτικής ΕΚΕ ενώ 57% κατηγορίας 4 αστέρων. Έτσι φαίνεται ότι γενικά όσο περισσότερα αστέρια έχει μια ξενοδοχειακή μονάδα τόσο πιο ολοκληρωμένη είναι και η πολιτική εφαρμογής των ΕΚΕ.

Συγκεκριμένα σε όλες τις κατηγορίες το ποσοστό των ξενοδοχείων 4 αστέρων που δεν ανέφερε καθόλου ή μόνο μια πρακτική ήταν μεγαλύτερο (βλ. Πίνακα 5).

Κατηγορία	ΕΚΕ περιβάλλον	ΕΚΕ τοπική κοινωνία	ΕΚΕ εργαζομένους
4 *	35%	42.9%	42.9%
5*	7%	11.53%	30%

Πίνακας 5 Ποσοστά ξενοδοχείων (με βάση κατηγορία) που δεν ανέφεραν πρακτικές ΕΚΕ

Αξίζει να αναφερθεί εδώ ότι με βάση την έρευνα όσα ξενοδοχεία 4 αστέρων επιλέγουν να εφαρμόσουν και να σχεδιάσουν ένα πρόγραμμα ΕΚΕ στους τομείς για την προστασία του περιβάλλοντος η ευαισθητοποίηση και ο σχεδιασμός φαίνεται να είναι πιο ολοκληρωμένος σε ένα ποσοστό 64% σε σχέση με 57%ως προς τις πρακτικές στήριξης της τοπικής κοινωνίας και

42.9% στις πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους. η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου δράσης

Πρακτικές ΕΚΕ

Αναφορικά με τα εξεταζόμενα ερωτήματα φαίνεται ότι μεγάλος αριθμός ξενοδοχείων φέρει πιστοποιήσεις σχετικά με την εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ. Το ποσοστό είναι το ίδιο με αυτό που έχει μια πιο ολοκληρωμένη πολιτική ΕΚΕ με βάση το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο. Αυτό καταδεικνύει ότι οι ξενοδοχειακές μονάδες λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τις εν λόγω πρακτικές με την επιδίωξη αναφοράς των διακρίσεων που έχουν λάβει στο συγκεκριμένο τομέα στις επίσημες ιστοσελίδες τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας φαίνεται ότι η πολιτική του πράσινου μανάτζμεντ με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βάση σχεδιασμού για την στρατηγική σε πολλές ξενοδοχειακές μονάδες. Πρακτικές που αφορούν την ανακύκλωση , διαχείριση αποβλήτων, την εξοικονόμηση ενέργειας με την χρήση ηλιακής ενέργειας ή μέσω του σχεδιασμού πράσινων κτιρίων αλλά και ο ευρύτερος σχεδιασμός προγραμμάτων για ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον αποτελούν βασικό στόχο στις ξενοδοχειακές μονάδες και στους 2 τουριστικούς προορισμούς. Αν αναλογιστεί κανείς το μέγεθος των ρύπων που μπορούν να εξαχθούν από ένα τόσο μεγάλο οργανισμό όπως τα ξενοδοχεία τότε όλη αυτή η προσπάθεια και η κοινοποίηση της είναι αξιοσημείωτη.

Επιπρόσθετα , ένα ποσοστό πέραν του 50% επιδιώκει όπως και στρατηγικοί του συνεργάτες αγκαλιάζουν μια τέτοια πολιτική. Πέραν των συνεργατών το πρόγραμμά της περιβαλλοντικής πολιτικής φαίνεται να είναι αρκετά ολοκληρωμένο από σημαντική μερίδα ξενοδοχείων αφού δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων τους προς αυτή την κατεύθυνση δηλαδή την μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγής στερεών αποβλήτων κ.α. αλλά και την περαιτέρω παρακίνηση αυτών για συμμετοχή σε προγράμματα περιβαλλοντικών οργανώσεων όπως ο καθαρισμός των παραλίων.

Σε αυτό το σημείο όμως θα πρέπει να αναφερθεί ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ξενοδοχείων δεν προχωρούσε ένα βήμα παραπέρα στην αναγνώριση αυτών των προσπαθειών του προσωπικού για διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων επιβραβεύοντας αυτές τις ενέργειες είτε μέσω κάποιων βραβείων, ,δώρων παραχωρώντας άδεια κ.α. Στην κατεύθυνση της εμπλοκής του προσωπικού στην διασφάλιση της προστασίας του περιβάλλοντος θα ήταν χρήσιμο να έχουν οι εργαζόμενοι ένα πιο ενεργό ρόλο όπως για παράδειγμα μέσω

δραστηριοτήτων που αφορούν ενημερωτικά δελτία ή ιδέες ή και σχήματα προτάσεων από μέρους τους αφού μέσω της έρευνας τα ποσοστά ήταν περιορισμένα. Υπενθυμίζεται ότι μόνο εάν ενστερνιστούν οι εργαζόμενοι το όραμα μιας επιχείρησης τότε αυτό μπορεί να υλοποιηθεί.

Στην περαιτέρω διερεύνηση αναφορικά με την εμπλοκή των ίδιων των επισκεπτών προς την εφαρμογή της φιλοσοφίας του ξενοδοχείου για προστασία του περιβάλλοντος με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας διαφαίνεται ότι υπάρχει μια αναφορά σε μερίδα των ξενοδοχείων ως προς την ευαισθητοποίηση για χρήση του εξοπλισμού των αγαθών διευκολύνεται η συνεργασία των πελατών προς αυτή την κατεύθυνση μέσω της εθελοντικής αλλαγής των πετσετών αλλά ένα μεγαλύτερο ποσοστό θα πρέπει να προσανατολίσει τις ενέργειες που λαμβάνονται για τους καταναλωτές εφόσον και οι δικές τους ενέργειες ως επισκέπτες έχουν ένα μεγάλο αντίκτυπο στην όλη προσπάθεια προστασίας του περιβάλλοντος.

Αξιοσημείωτη είναι η προσπάθεια που καταγράφηκε μέσω αυτής της έρευνας αναφορικά με την δέσμευση και την προσπάθεια των ξενοδοχείων για στήριξη της τοπικής κοινωνίας μέσω των ενεργειών τους που αφορούν την διαφήμιση των τοπικών επιχειρήσεων την προβολή αρχαιολογικών χώρων και της ευρύτερης περιοχής, ενδιαφέρονται για την προστασία της κληρονομιάς μέσω ανάδειξης της τοπικής κουζίνας αλλά και της διοργάνωσης εκδηλώσεων με ακούσματα αλλά και τοπικούς χορούς, επιπλέον αναφέρεται η συμμετοχή σε διάφορες φιλανθρωπικές οργανώσεις και τοπικές πολιτισμικές εκδηλώσεις. Υπάρχει μια δέσμευση των επιχειρήσεων προς την τοπική κοινωνία και τις μελλοντικές γενιές για αειφόρο ανάπτυξη. Όπως και στις περιβαλλοντικές πρακτικές και σε αυτές τις ενέργειες στήριξης της τοπικής κοινωνίας θα ανέμενε κάποιος μια περισσότερη ενθάρρυνση ανάμειξης του προσωπικού στις κοινωνικές εκδηλώσεις της περιοχής ωστόσο δεν γίνεται ιδιαίτερη αναφορά. Αυτό συνάδει και με το γενικότερο συμπέρασμα όπου φαίνεται μέσω της μελέτης ότι οι ενέργειες των ξενοδοχειακών μονάδων αναφορικά με τους εργαζομένους υπολείπονται σωστού σχεδιασμού ως προς την όλη προσπάθεια για εφαρμογή σωστής πολιτικής ΕΚΕ από τα ξενοδοχεία.

Συγκεκριμένα τόσο ως προς την στήριξη των υπαλλήλων για προσωπικές φιλοδοξίες ανέλιξης και εφαρμογής ευέλικτων πολιτικών για παροχή μιας καλής ισορροπίας εργασίας και ζωής αλλά και στην περαιτέρω παρακίνηση τους προς την υιοθέτηση της όλης φιλοσοφίας και πολιτικής του ξενοδοχείου φαίνεται να υπάρχει ένα κενό από τις περισσότερες εξεταζόμενες ξενοδοχειακές μονάδες.

5.2 Προτεινόμενες πρακτικές για ένα ολοκληρωμένο πλάνο εφαρμογής ΕΚΕ

Συνοπτικά βάσει της έρευνας έχει διαφανεί ότι τόσο οι ξενοδοχειακές μονάδες στην Κύπρο αλλά και στην Κρήτη έχουν αντιληφθεί το μεγάλο όφελος της εφαρμογής πολιτικής ΕΚΕ στον στρατηγικό σχεδιασμό τους με απώτερο σκοπό την διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας τους αλλά και της ανάπτυξης τους στον μεταβαλλόμενο και απαιτητικό τουριστικό κλάδο.

Εντούτοις, και στους προορισμούς θα πρέπει να γίνει μια προσπάθεια παρακίνησης στις ξενοδοχειακές μονάδες 4 αστέρων για υλοποίηση και εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ. Μια κατεύθυνση θα μπορούσε να αφορά την εφαρμογή ενός αυστηρότερο νομοθετικού πλαισίου αναφορικά με την εφαρμογή συγκεκριμένων πρακτικών. Ιδιαίτερα σε ενέργειες που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος. Επίσης, η κατάρτιση ενός σχεδίου χρηματοδότησής για αυτή την κατηγορία ξενοδοχειακών μονάδων θα αποτελούσε κίνητρο για προσανατολισμό της συγκεκριμένης ομάδας ξενοδοχείων προς αυτή την κατεύθυνση. Τέλος αναγνωρίζεται ότι δεδομένου ότι η ερευνά στηρίχθηκε αποκλειστικά στη διερεύνηση των ιστοσελίδων πολλά ξενοδοχειακά καταλύματα ίσως δεν έχουν σωστά ενημερωμένες τις επίσημες ιστοσελίδες τους ή και δεν έχουν ένα σωστό σχεδιασμό. Συνεπώς μια ακόμη κατεύθυνση την οποία θα ήταν σωστό να ακολουθήσουν οι ξενοδοχειακές μονάδες ιδιαίτερα αυτές της κατηγορίας 4 αστέρων είναι ο εκσυγχρονισμός, αναβάθμιση των επίσημων ιστοσελίδων τους. Σε μια εποχή όπου τα πάντα κινούνται ηλεκτρονικά μόνο όφελος θα προσέδιδε σε μια επιχείρηση η εν λόγω ενέργεια.

Στη βάση των αποτελεσμάτων της έρευνας και των ενεργειών που προτείνονται από ορισμένες ξενοδοχειακές μονάδες με ολοκληρωμένη πολιτική ΕΚΕ θα μπορούσαν να εισηγηθούν οι πιο κάτω πρακτικές για βελτίωση του σχεδίου ΕΚΕ που εφαρμόζονται στα ξενοδοχεία.

5.2.1. Πρακτικές ως προς τους εργαζομένους

Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι να μνηθούν στο όλο όραμα του ξενοδοχείου για αειφόρο ανάπτυξη. Πολλές ξενοδοχειακές μονάδες ενθαρρύνουν τους εργαζομένους τους να λαμβάνουν μέρος σε δραστηριότητες που εφαρμόζονται από περιβαλλοντικές οργανώσεις

όπως για παράδειγμα ο καθαρισμός της παραλίας ,δενδροφυτεύσεις κ.α. Επιπλέον το τμήμα Human Resources σε πολλές ξενοδοχειακές μονάδες ενημερώνει μηνιαία τους εργαζομένους σχετικά με δράσεις προς αυτή την κατεύθυνση αλλά ταυτόχρονα διατηρεί και ένα σύστημα ανατροφοδότησης είτε μέσω τακτικών συναντήσεων είτε και μέσω online πλατφόρμας για εισηγήσεις, προτάσεις από μέρους των εργαζομένων για θέματα που αφορούν τόσο εσωτερικό αλλά εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Επιπρόσθετα μέσω της εφαρμογής σχεδίου βραβεύσεων και ενός αρχείου υποψηφιοτήτων για τους εργαζομένους με τις καλύτερες πρακτικές ως προς την διαχείριση του περιβάλλοντος, για τους εργαζομένους με τις καλύτερες πρωτοβουλίες σε θέματα περιβάλλοντος , φιλανθρωπικής δράσης κ.α. δίνεται κίνητρο στους εργαζομένους προς την υλοποίηση του οράματος του ξενοδοχείου. Τέλος ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για όλο το προσωπικό ενός οργανισμού είναι οι προσωπική του ζωή αλλά και η προσωπικές του φιλοδοξίες. Θα ήταν χρήσιμο οι ξενοδοχειακές μονάδες να εφαρμόζουν πιθανόν κάποια προγράμματα για τα παιδιά των εργαζομένων όπως για παράδειγμα μαθήματα ζαχαροπλαστικής, μαγειρικής ή ακόμη και φύλαξης έτσι ώστε να αυξάνεται το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων προς τον οργανισμό στον οποίο ανήκουν. Τέλος κάποιες ξενοδοχειακές μονάδες συνάπτουν συμφωνίες με διάφορα ιδρύματα (σχολεία, πανεπιστήμια, ιεκ, κ.α.) για παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων στους εργαζομένους τους σε τομείς που αφορούν την περαιτέρω επιμόρφωση και κατάρτιση τους αλλά συνάμα δίνει και την ευκαιρία σε νεαρούς σπουδαστές να λάβουν την απαραίτητη εργασιακή εμπειρία μέσω της συμμετοχής τους στην ομάδα του ξενοδοχείου.

5.2.2 Περιβαλλοντικές πρακτικές

Σε αυτό τον τομέα πολλές ξενοδοχειακές μονάδες θα ήταν χρήσιμο να προσανατολιστούν σε ενέργειες που αφορούν την συμμετοχή και των επισκεπτών στην όλη προσπάθεια για προστασία του περιβάλλοντος. Ένα παράδειγμα είναι η ενημέρωση των επισκεπτών σχετικά με περιβαλλοντικές δραστηριότητες (π.χ.Tree Maintenance, Clean Up The Med) που λαμβάνουν χώρα και πιθανόν να επιθυμούσαν και οι ίδιοι να συμμετέχουν .Πολλές από αυτές συνήθως παρέχουν την ευκαιρία στους επισκέπτες να γνωρίσουν καλύτερα την ευρύτερη περιοχή , την βλάστηση της περιοχής κ.α. Σε αυτή την κατεύθυνση πολλά ξενοδοχεία είτε μέσω φυλλαδίων στα δωμάτια ή και ανακοινώσεων, προβολών σε κοινόχρηστους χώρους υπενθυμίζουν σε πελάτες πρακτικές που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος όπως για παράδειγμα την αποφυγή χρήσης πλαστικών μιας χρήσης (καλαμάκια, ποτήρια), της εθελοντικής αλλαγής πετσετών, της ορθολογικής χρήσης του νερού κ.α.

5.2.3 Πρακτικές Στήριξης Τοπικής Κοινωνίας

Εδώ θα πρέπει να γίνει μια προσπάθεια να δοθεί προτεραιότητα για προμήθεια προϊόντων από τοπικούς παραγωγούς και μάλιστα από προμηθευτές οι οποίοι εφαρμόζουν μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη πολιτική (όσον αφορά την παραγωγή, τη συσκευασία και/ ή μεταφορά) αειφόρου καλλιέργειας. Συνάμα, η αξιοποίηση ντόπιου προσωπικού αποτελεί την καλύτερη επένδυση από το ξενοδοχείο. Το ντόπιο εργατικό δυναμικό δύναται να εστιάσει όχι μόνο στις ανάγκες του ταξιδιώτη αλλά και στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, προάγοντας και κατανοώντας το όραμα της επιχείρησης σε μεγαλύτερο βαθμό. Επιπρόσθετα, μέσω της απασχόλησης ντόπιων εργαζομένων, το ξενοδοχείο συμβάλλει οικονομικά στην κοινότητα αλλά περαιτέρω μειώνει πολλές φορές και φαινόμενα αστυφιλίας που πιθανόν να δημιουργούνται.

5.3 Περιορισμοί στην έρευνα

Λόγω του περιορισμένου χρόνου για την διεκπεραίωση της εν λόγω έρευνας το δείγμα των ξενοδοχείων που λήφθηκε και από τους 2 προορισμούς ήταν σχετικά μικρό. Επιπρόσθετα θα ήταν χρήσιμο να συμπεριλαμβάνονταν και πολύ πιο μικρές ξενοδοχειακές μονάδες κατηγορίας 3 αστέρων ή και μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις οι οποίες δραστηριοποιούνται στο εν λόγω τομέα.

Περαιτέρω λόγω και των περιοριστικών μέτρων που λαμβάνονται λόγω της πανδημίας του Covid-19 δεν ήταν δυνατή η προσέγγιση διευθυντικών στελεχών ξενοδοχείων ενέργεια που θα βοηθούσε σε μια πιο σφαιρική αντίληψη της πραγματικής εφαρμογής ενεργειών ΕΚΕ από όλα τα ξενοδοχεία αφού υπογραμμίζεται ότι πολλά ίσως ξενοδοχεία δεν έχουν σωστά ενημερωμένες είναι λιγότερο ανεπτυγμένες οι επίσημες ιστοσελίδες τους.

Μελλοντικές έρευνες θα ήταν χρήσιμο να εστιάσουν στην μελέτη διαφόρων κατηγοριών ξενοδοχείων αναφορικά με την εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ και στους 2 προορισμούς. Επιπρόσθετα τα στοιχεία της μελέτης θα ήταν πιο ισχυρά αν σε αυτά προστίθενται και δεδομένα από μέρους των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές μονάδες αλλά και των επισκεπτών σε αυτές. Αυτή η διασταύρωση πληροφοριών μέσω των ιστοσελίδων, διευθυντικών στελεχών, εργαζομένων και επισκεπτών θα καθιστούσε την ερευνά αλλά και τα αποτελέσματα αυτής πιο ολοκληρωμένα.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο

Ερωτήσεις για Δημογραφικά στοιχεία

1. Έδρα Ξενοδοχειακής Μονάδας

Κύπρος

Κρήτη

2. Τοποθεσία Ξενοδοχείου

Λεμεσός

Αμμόχωστος

Πάφος

Λάρνακα

Ηράκλειο

Χανιά

Άγιος Νικόλαος

Ρέθυμνο

3. Ξενοδοχειακή Κατηγορία

4 Αστέρια

5 Αστέρια

4. Αριθμός Κλινών

0-100

101-200

201-300

300 και άνω

5. Κατανομή Ξενοδοχείου

Διεθνείς αλυσίδες

Εγχώρια Ξενοδοχειακά Brand

Τοπικές Επιχειρήσεις

Ερωτήσεις Αναφορικά με την πολιτική ΕΚΕ

Γενικές Πληροφορίες και όραμα επιχείρησης

- 1. Το ξενοδοχείο αναφέρει στην ιστοσελίδα του πληροφορίες σχετικές με διακρίσεις που έχει λάβει σε θέματα εφαρμογής πολιτικής ΕΚΕ**

ΝΑΙ ΟΧΙ

- 2. Διακρίσεις τις οποίες έχει λάβει**

EMAS

Travel life sustainability in tourism

Green Key

ISO

Δεν αναφέρεται

- 3. Στην ιστοσελίδα υπάρχει δήλωση οράματος /αποστολής σχετικά με την ΕΚΕ (adapted from D. Kucukusta et al.,2013)**

ΝΑΙ ΟΧΙ

- 4. Στην ιστοσελίδα γνωστοποιείται και υπογραμμίζεται η προσπάθεια της επιχείρησής για τις περιβαλλοντικές πρακτικές(adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)**

ΝΑΙ ΟΧΙ

Ειδικές Πληροφορίες σχετικά με :

- Περιβαλλοντικές πρακτικές

5. Η εταιρεία αναφέρει στις πρακτικές της ότι ενδιαφέρεται για την επεξεργασία των λυμάτων (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

NAI OXI

6. Η εταιρεία προωθεί την ευαισθητοποίηση των πελατών για την ορθολογική χρήση εξοπλισμού και αγαθών (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

NAI OXI

7. Η εταιρεία προωθεί την κατάρτιση των εργαζομένων στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, της κατανάλωσης νερού και της παραγωγής στερεών αποβλήτων. (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

NAI OXI

8. Η εταιρεία έχει πρόγραμμα ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων (adapted from C. Wang, et al.,2020).

NAI OXI

9. Η εταιρεία πραγματοποιεί προγράμματα για να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον

NAI OXI

10. Η εταιρεία έχει πρόγραμμα Εξοικονόμηση ενέργειας: Χρήση ηλιακής ενέργειας, αποδοτικός φωτισμός, ηλεκτρικά οχήματα, "πράσινα" κτίρια κ.α (adapted from C. Wang, et al.,2020)

NAI OXI

11. Το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013).

NAI OXI

12. Το ξενοδοχείο εφαρμόζει πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας στα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους. (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

13. Το ξενοδοχείο κάνει χρήση υλικών και χημικών φιλικών προς το περιβάλλον

NAI OXI

14. Το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί φιλικά προς το περιβάλλον αναλώσιμα για τα προϊόντα / τις υπηρεσίες.(adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

15. Το ξενοδοχείο δείχνει προτίμηση σε προμηθευτές και στρατηγικούς συνεργάτες που αγκαλιάζουν την περιβαλλοντική ευθύνη (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

16. Το ξενοδοχείο αγοράζει προμήθειες χύμα για να μειώσει τη συσκευασία όπου είναι δυνατόν. (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

17. Το ξενοδοχείο διευκολύνει τη συνεργασία των πελατών στην προστασία του περιβάλλοντος : π.χ. εθελοντική αλλαγή πετσετών. (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

18. Το προσωπικό του ξενοδοχείου μας «εκπαιδεύει» τους καταναλωτές για τις βλαβερές περιβαλλοντικές επιπτώσεις των ανθρώπινων ενεργειών με λεκτικά ή γραπτά μέσα. (adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

19. Συμμετοχή σε προγράμματα και δραστηριότητες που εφαρμόζονται από περιβαλλοντικές οργανώσεις όπως ο καθαρισμός της παραλίας.

NAI OXI

20. Η εταιρεία καταφεύγει στις υπηρεσίες από τρίτους φορείς για την διενέργεια ενεργειακών ελέγχων

ΝΑΙ ΟΧΙ

- *Πρακτικές για την στήριξη της τοπικής κοινωνίας*

21. Η εταιρία καλλιεργεί στενή σχέση με την τοπική κοινωνία (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

ΝΑΙ ΟΧΙ

22. Αναφέρεται ότι οι στόχοι της εταιρείας μας για αειφόρο ανάπτυξη έχουν κατά νου τις μελλοντικές γενιές. και οι επενδύσεις της δημιουργούν καλύτερες συνθήκες διαβίωσης για τις μελλοντικές γενιές. (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

ΝΑΙ ΟΧΙ

23. Αναφέρεται ότι πραγματοποιούνται ενέργειες με προσανατολισμό την προστασία και διατήρηση της κληρονομιάς και του τοπικού πολιτισμού (adapted from A. Ettinger et al. 2018)

ΝΑΙ ΟΧΙ

24. Αναφέρεται ότι γίνεται στην προσπάθεια στήριξη της τοπικής κοινωνίας περιλαμβάνονται ενέργειες όπως η διαφήμιση τοπικών επιχειρήσεων, ευκολίας πρόσβασης στην ευρύτερη περιοχή ή για το τοπικό εμπορικό κέντρο, ή σε αρχαιολογικούς χώρους κ.α

ΝΑΙ ΟΧΙ

25. Αναφέρεται η πραγματοποίηση Δωρεών και η Φιλανθρωπική Δράση της εταιρείας

ΝΑΙ ΟΧΙ

26. Αναφέρεται ότι γίνεται προσπάθεια προμήθεια προϊόντων από μικρούς τοπικούς παραγωγούς

ΝΑΙ ΟΧΙ

27. Ενθαρρύνονται οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου να συμμετέχουν σε διάφορα είδη κοινωνικών εκδηλώσεων

NAI OXI

28. Αναφέρεται ότι γίνεται προσπάθεια συμμετοχής σε πολιτισμικές εκδηλώσεις της περιοχής, παραχωρώντας χώρους του ξενοδοχείου , είτε μέσω χορηγιών για πολιτιστικές εκδηλώσεις της περιοχής.

NAI OXI

- *Πρακτικές ΕΚΕ προς τους εργαζομένους*

29. Η εταιρεία υιοθετεί πολιτικές απαγόρευσης διακρίσεων με υπαλλήλους και άλλες πολιτικές αποζημίωσης και προώθησης (adapted from L.C. Leonidou et al. 2015)

NAI OXI

30. Το ξενοδοχείο παρέχει στους εργαζόμενους εκπαίδευση σε περιβαλλοντικά θέματα και επιβραβεύει τους υπαλλήλους με τις καλύτερες περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες(adapted from L.C. Leonidou et al., 2013)

NAI OXI

31. Προσφέρονται εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία αυξάνουν το επίπεδο ικανοποίηση των εργαζομένων στο να κάνουν τις δουλειές τους. (adapted from F.A. Delgado Ferraz, et D. Gallardo-Vazquez, 2016)

NAI OXI

32. Το ξενοδοχείο μας υποστηρίζει υπαλλήλους που θέλουν να αποκτήσουν επιπλέον εκπαίδευση. (adapted from M. Úbeda-García et al. 2020)

NAI OXI

33. Το ξενοδοχείο μας εφαρμόζει ευέλικτες πολιτικές για να παρέχει μια καλή ισορροπία εργασίας και ζωής στους υπαλλήλους του.

NAI OXI

34. Το ξενοδοχείο έχει επιβραβεύσεις που βασίζονται στην αναγνώριση στη διαχείριση περιβάλλοντος για το προσωπικό (δημόσια αναγνώριση, βραβεία, πληρωμένες διακοπές, άδεια, πιστοποιητικά δώρων).(adapted from *M. Úbeda-García et al.* 2020)

NAI OXI

35. Προσφέρονται πρακτικές δραστηριότητες για να συμμετέχουν οι εργαζόμενοι στη διαχείριση περιβάλλοντος, όπως ενημερωτικά δελτία, σχήματα προτάσεων, ιδεών(adapted from *M. Úbeda-García et al.* 2020)

NAI OXI

36. Αναφέρονται ενέργειες αμοιβαίας επικοινωνίας και δέσμευσης μέσω τακτικών συναντήσεων, εσωτερικών δημοσιεύσεων, ετήσιων έρευνών, online πλατφόρμας ανατροφοδότησης προτάσεων(adapted from *C. Wang, et al.* 2020)

NAI OXI

37. Προωθείται η υγεία και ασφάλεια του προσωπικού μέσω: ενός καλού εργασιακού περιβάλλοντος , τακτική φυσική εξέταση και ιατρική ασφάλιση (adapted from *C. Wang, et al.* 2020)

NAI OXI

38. Προωθούνται προγράμματα καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας μέσω τακτικών εσωτερικών ελέγχων και ενθάρρυνσης των αναφορών (adapted from *C. Wang, et al.* 2020)

NAI OXI

39. Η εταιρεία μας επιδιώκει να συμμορφωθεί με όλους τους νόμους που ρυθμίζουν τις παροχές σε εργαζομένους. (adapted from *L.C. Leonidou et al.* 2015)

NAI OXI

Παράρτημα Β

Δείγμα Ξενοδοχείων

A/A	Όνομα Ξενοδοχείου	Ιστοσελίδα
1.	Elysium hotel	https://www.elysium-hotel.com/en/the-elysium/social-responsibility
2.	Grecian Park Hotel	https://grecianpark.com/assets/Pdf/EnvironmentalMeasures.pdf
3.	Mediterranean Beach Hotel	https://www.medbeach.com/social-responsibility/
4.	Amara Hotel	https://www.amarahotel.com/social-responsibility/ https://stademoshotels.com/Stademos-CSR.pdf
5.	Alion Beach Hotel	https://alion.com/wp-content/uploads/2020/10/Sustainability-report-2019-1.pdf
6.	Nissi Beach Resort	http://nissi-beach.com/wp-content/uploads/2020/09/Sustainability-Report-2019.pdf
7.	Nestor Hotel	https://nestorhotel.com.cy/Environmental- https://nestorhotel.com.cy/images/sustainability-report-2019.pdf
8.	Sunrise Pearl Hotel & Spa	https://www.sunrisepearl.com/environmental-policy https://www.sunrise.com.cy/Resources/Files/AWARDS/PEARL%20and%20BEACH%20Sustainability%20Report%202018.pdf
9.	Constantinos the Great Beach Hotel	https://www.tsokkos.com/company/
10.	Louis St. Elias Resort	https://louishotels.com/en/sustainability.html https://steliasresort.com/en/
11.	Ayii Anargyri Natural Healing Spa resort	https://www.aasparesort.com/Eco-Friendly-Hotels/ https://www.aasparesort.com/Ayii-Anargyri-on-Cyprus-Sustainable-Tourism-Initiative/
12.	Annabelle Hotel	https://www.thanoshotels.com/en-gb/csr

13.	Aliathon Resort	https://www.aliathonresort.com/sustainability/
14.	Aphrodite Hills Resort	https://www.aphroditehills.com/environment/ https://www.aphroditehills.com/resort-news/aphrodite-hills-golf-resort-wins-iagto-sustainability-award-for-outstanding-contribution/
15.	Columbia Beach Resort	https://www.columbiaresort.com/about-us/columbia-cares/
16.	Indigo Hotel Larnaca	https://www.ihg.com/hotelindigo/hotels/us/en/larnaca/lcaas/hoteldetail
17.	Crowne Plaza Hotel Limassol	http://limassol.crowneplaza.com/
18.	Four Seasons Hotel	https://www.fourseasons.com.cy/sustainability
19.	Aliathon Resort	https://www.aliathonresort.com/sustainability/
20.	Atlantica Miramare Beach Hotel	https://www.atlanticahotels.com/information/Sustainability

Κρήτη

A/A	Όνομα Ξενοδοχείου	Ιστοσελίδα
1	Megaron Historical Monument Hotel	https://www.gdmme garon.com/about-us-history/social-responsibility/
2.	Euphoria Resort	https://www.euphoriaresort.gr/green-vision/ https://www.daioscovecrete.com/environmental-philosophy
3.	Daios Cove Luxury Resort	https://www.daioscovecrete.com/environmental-philosophy
4.	Elounda Blu Beach Hotel	https://www.eloundablu.com/wp-content/uploads/2020/02/ECO-ELOUNDA-BLU-1.pdf

5.	Domes Of Elounda	https://domesresorts.com/domeszeenchania/ https://domesresorts.com/domesofelounda/wp-content/uploads/sites/4/2020/12/DOE_sustainability_policies.pdf
6.	Aquila Atlantis Hotel	https://hotelatlantis.com/ https://aquilahotels.com/mdm091/2019/04/Aquila_Hotels_Sustainability_report_2018-revised.pdf https://aquilahotels.com/sustainability-environment
7.	Sentido Aegean Pearl Hotel	https://pearlhotels.gr/statement-of-environmental-policy-sustainable-development/ https://pearlhotels.gr/wp-content/uploads/2020/07/Sustainability_report_2019_multi.pdf
8.	The Royal Senses	https://theroyalsenses.troulisroyalcollection.com/ https://www.troulisroyalcollection.com/sustainability-hotels-crete/
9.	Cretan Malia Park	https://cretanmaliapark.gr/thingstodo/the-garden/ https://cretanmaliapark.gr/mediterranean-responsible-living/
10.	Aquila Porto Rethymnon	https://portorethymno.com/ https://aquilahotels.com/sustainability-environment
11.	Ionian Suites	https://www.ioniasuites.gr/
12.	Epavli Hotel	https://www.epavlihotel.com/about-us/
13.	Candia Park Village	https://www.candiapark.com/blog/eco-friendly-holidays-crete/ https://www.candiapark.com/experience/environmental-activities/ https://www.bluegr.com/about/csr/sustainability-report/
14.	Laguna Resort & Spa	https://media.mitsishotels.com/uploads/2020/12/Mitsis_Annual_Report_2019.pdf
15.	Minos Art Hotel	https://www.minosbeach.com/ https://www.minosbeach.com/experience/environmental-activities/ https://www.bluegr.com/about/csr/

16.	Creta Palace	https://www.cretapalace.com/crete/sustainability.html https://www.cretapalace.com/
17.	Creta Maris	https://www.cretamaris.gr/ https://www.cretamaris.gr/sustainability https://www.cretamaris.gr/media/2504/sustainability-report-2019-metaxas-group.pdf
18.	Albatros Spa & Resort Hotel	https://www.albatros.gr/ https://www.albatros.gr/corporate-social-responsibility/
19.	Aldemar Royal Mare	https://www.aldemar-resorts.gr/about/sustainability/environment/ https://www.aldemarroymare.gr/
20.	Stella Palace Resort & Spa	https://stellapalace.gr/

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Ασπρίδης ,Γ., (2015), «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη- Η Όψη του Ανθρώπινου Παράγοντα», Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα (www.kallipos.gr) σελ.118-119

Βαξεβανίδου, Μ., (2011), Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα

Γεωργόπουλος Β. 2009, Αειφόρος ανάπτυξη και τουρισμός: Διερεύνηση του βαθμού ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εφαρμογής αειφόρων πρακτικών στα τουριστικά καταλύματα της Ρόδου. Εμπόδια και προοπτικές. Πανεπιστήμιο Αιγαίου .

Δερβίση, Κ., (2019), Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στις Διεθνείς Επιχειρήσεις. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας ,Ελλάδα

Επιτροπή Των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων «Πραγμάτωση Της Εταιρικής Σχέσης Για Τη Μεγέθυνση Και Την Απασχόληση : Να Γίνει Η Ευρώπη Πόλος Αριστείας Στον Τομέα Της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης » Βρυξέλλες 2006 Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0136:FIN:EL:PDF> [Πρόσβαση 1-4-2021]

Ζερβούδη,Μ.,2017, Εταιρική υπευθυνότητα: Μελέτη της εφαρμογής της στις εταιρείες που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Σχολή Επιστήμων Της Διοίκησης Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CRI INDEX) Διαθέσιμο στο <http://www.cri.org.gr/> [Πρόσβαση 1/4/2021]

Καρβούνη,Ι.,2017 , Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Και Χρηματοοικονομική Επίδοση. Τμήμα Τραπεζικής Και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής. Πανεπιστήμιο Πειραιά

Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Γ.,(2001).Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και περιβάλλον. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα

Κοτροπούλου,Δ.2018, Η Στρατηγική Της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Στις Σύγχρονες Επιχειρήσεις. Τμήμα Οργάνωσης Και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Πειραιά

Λαλούμης, Δ., 2015. *Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/5283>

Νάτσης, Α.,2013 Η εταιρική κοινωνική ευθύνη στις τουριστικές επιχειρήσεις. Η περίπτωση των ξενοδοχείων 5 αστέρων στην Ελλάδα. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης, Ελλάδα

Ο περί Ξενοδοχείων και Τουριστικών Καταλυμάτων Νόμος του 1969 (40/1969) Διαθέσιμο στο http://www.cylaw.org/nomoi/enor/non-ind/1969_1_40/full.html [Πρόσβαση 1/4/2021]

Πορφυριάδης, Ν.2009.Μελέτη για την ανάλυση περιεχομένου ως ερευνητική μεθοδολογία στην ακαδημαϊκή έρευνα της διαφήμισης από το 1970 έως σήμερα. Αριστοτέλειον Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Αγγλική

Carroll, A. B., (2008). “A history of corporate social responsibility: Concepts and practices”,The Oxford handbook of corporate social responsibility, pp. 19–46.

Carroll, A. B., (1991) "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders," Business Horizons 39-48.

Carroll, A. B., (2016) “Carroll’s pyramid of CSR: taking another look” *International Journal of Corporate Social Responsibility* , 1-3.

Chaohui,W., Runhong,H., Tingting,Z., 2020 . Corporate social responsibility in international hotel chains and its effects on local employees: Scale development and empirical testing in China. *International Journal of Hospitality Management* Vol.90, 102598.

D’Acunto,D., Tuanb,A., Dallia,D., Vigliac,G.,Okumusd,F.,(2020). Do consumers care about CSR in their online reviews? An empirical analysis. *International Journal of Hospitality Management* 85 ,102342.

Ettinger, A., Grabner-Kräuter,S., Terlutter,R.,(2018). Online CSR communication in the hotel industry: Evidence from small hotels. *International Journal of Hospitality Management* 68, 94–104

- Ferraz, D.A.F., Gallardo-Vazquez, D., (2016). Measurement tool to assess the relationship between corporate social responsibility, training practices and business performance. *Journal of Cleaner Production* 129 ,659-672.
- Font, X. , Walmsley, A. , Cogotti, S ., McCombes, L., & Häusler, N., (2012) Corporate social responsibility: The disclosure-performance gap. *Tourism Management*, 33 (6). 1544 - 1553.
- Gao, Y. (L.), Mattila, S.A., (2014). Improving consumer satisfaction in green hotels: The roles of perceived warmth, perceived competence, and CSR motive *International Journal of Hospitality Management* 42 ,20–31.
- Ghareedi,Z., Mirzapourb,M., Hendersonc,C.J.,Richardsond,S., (2019) .Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran, Iran. *Tourism Management Perspectives* 29, 41–47.
- Graci,S.,& Dodds R. (2008). Why go green? The business case for environmental commitment in the Canadian hotel Industry. *An international Journal of Tourism and Hospitality Research*, N Vol.19,No.2,σ.250-270
- Hsieh,Y.C.,2012. Hotel companies' environmental policies and practices: a content analysis of their web pages. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.Vol.24, No.1, σ 97-121.
- Holcomb,J., Upchusch,R., & Okumus ,F., 2007. Corporate Social Responsibility what are top hotels reporting? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.19, No.6, σ 461-475
- Hotels, Restaurants & Cafés in Europe (HOTREC), (2009), «Classification of hotels in Europe», Barcelona, HOTREC Διαθέσιμο στο <https://www.hotrec.eu/industry-projects/hotel-stars/>
- Inhwa, K. & Jasna K.,2010. Applying Content Analysis to Web-based Content. *Journal of Computing and Information Technology*.Vol.18, No 4
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage
- Kucukusta,D.,Mak,A.,Chan, X,2013. Corporate social responsibility practices in four and five-star hotels: Perspective From Hong Kong visitors. *International Journal of Hospitality Management* 34,19– 30.

- Leonidou,C.L., Leonidou, N. C., Fotiadis, A.T. , Aykol, B., 2015 . Dynamic capabilities driving an eco-based advantage and performance in global hotel chains: The moderating effect of international strategy. *Tourism Management* 50, 268-280.
- Leonidou, C.L., Leonidou, N. C., Fotiadis, A.T., Zeriti,A.,2013. Resources and capabilities as drivers of hotel environmental marketing strategy:Implications for competitive advantage and performance. *Tourism Management* 35, 94-110.
- Leonidou C.L., Leonidou, N. C., Hadjimarcou S.J, Lytovchenko, I.,2014. Assessing the greenness of environmental advertising claims made by multinational industrial firms *Industrial Marketing Management* 43,671–684
- Levy,S.E. & Park,S.Y.,2011.An analysis of CSR activities in Lodging Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Macnamara, J.2005. Media content analysis: Its uses; benefits and best practice methodology. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 6(1), 1–34.
- Masoud, N. 2017.How to win the battle of ideas in corporate social responsibility: the International Pyramid Model of CSR. *International Journal of Corporate Social Responsibility*
- Mohammed,A., Rashid,B., 2018.A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry. *Kasetsart Journal of Social Sciences* 39, 358-364.
- Rodriguez, F. J. G., & Armas-Cruz, Y., (2007). Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *Hospitality Management. International Journal of Hospitality Management* 26(4):824-839
- Stanaland, J.C.A., Lwin O.M., Murphy, E.P. (2011), Consumer Perception of the Antecedents and Consequences of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics* 102 (1):47-55
- Schwartz, M. S. , Carroll, A. B.,(2003) “Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach”, *Business Ethics Quarterly*.
- Úbeda-García ,M., Claver-Cortes, E., Marco-Lajara, B., Zaragoza-Saez,P., (2021) . Corporate social responsibility and firm performance in the hotel industry. The mediating role of green human resource management and environmental outcomes. *Journal of Business Research* 123, 57–69.

United Nations World Tourism Organization, Glossary
Διαθέσιμο στο <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms> [Πρόσβαση 1/4/2021]

Vespestad, M.K.& Clancy A.,2021. Exploring the use of content analysis methodology in consumer research. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Volume 59, 102427

Wanga,C.,Hub,R.,, Zhangc,T,(C.), 2020. Corporate social responsibility in international hotel chains and its effects on local employees: Scale development and empirical testing in China. *International Journal of Hospitality Management* 90 ,102598.

World Business Council for Sustainable Development, WBCSD 1998 – 2001. Διαθέσιμο στο <https://growthorientedsustainableentrepreneurship.files.wordpress.com/2016/07/csr-wbcd-csr-primer.pdf> [Πρόσβαση 1/4/2021]

WTO, (1980). *Manila Declaration on World Tourism*. Paper of The World Tourism Conference, held at Manila, Philippines.