

“绿色饭店”实践性普及的架构分析

文/李亚男

一、引言

2006年3月23日,中国国家旅游局联合浙江省旅游局出台了绿色旅游饭店标准,与此同时,制定提出了绿色旅游饭店评分细则。在新的绿色旅游饭店评分细则中,对绿色旅游饭店的等级作了相应规定,达到240分的为“金叶级”绿色旅游饭店,达到180分的为“银叶级”绿色旅游饭店。这一新标准的出台对于规范绿色旅游饭店建设,提高饭店行业的经济效益、特别是社会效益和环境效益具有重大作用。

“绿色”是国际通用的环保标牌,而绿色与饭店一经结合,就引起了极大的反响,“绿色饭店”是国际通用的生态标志,国际上有“green hotel”(“绿色饭店”)、“eco-efficient hotel”(生态效益型饭店)、“environmental-friendly hotel”(环境友好型饭店)等名称,其内涵是指运用环保健康安全理念,坚持绿色管理,倡导绿色消费,保护生态和合理使用资源的饭店;其核心是要求饭店在为顾客提供客房和餐饮服务的过程中注重环境保护和合理有效使用资源。

宣晓冬、杨良城(2004)曾就创建“绿色饭店”的绩效进行了定量研究,在对浙江杭州四家不同星级的“绿色饭店”进行问卷调查和访谈研究的基础上分析得出开展“创绿”活动,不仅不会给饭店的客房出租率带来负面影响,而且在节约资源消耗和管理费用、提高宾客环境意识和提升酒店社会形象等方面均有积极的影响。

2001年9月12日,浙江省率先在国内颁布了“绿色饭店”标准,自此,浙江省一直属于全国范围内绿色饭店建设处于前列的省份之一。近年来,浙江省的星级饭店数量以年10%的速度增长,截至2006年12月31日,星级饭店数量已达到1096家,位居全国第二位。但是,从表1数据来看,相比星级饭店建设来说,浙江省“绿色饭店”的创建相对缓慢且未能稳步发展。

表1 2000~2005年浙江省“绿色饭店”数量及年增长速度

年度	数量(家)	增长速度
2000	32	—
2002	19	-40.6%
2003	23	21.1%
2004	57	147.8%
2005	56	-1.8%
2006	31	-44.6%
总量	218	

数据来源:浙江省饭店业协会

可见,“绿色饭店”理念得到了我国一部分饭店经营管理者的认可,但是“绿色饭店”建设和绿色理念普及还相对滞后,由理念性普及向实践性普及的速度亦较为迟缓。本文将对国外绿色饭店建设实践经验进行总结的基础上,分析提出我国绿色饭店建设实践性普及的具体架构。

二、国外绿色饭店建设的实践经验

饭店建设中倡导“绿色管理”能够为饭店带来可观的经济效益、良好的社会效益和环境效益,这已经在国际上诸多品牌酒店中形成共识。1988-1995年,著名的“洲际饭店集团”通过开发绿色活动,减少能源成本达27%,仅1995年就节约能源400万美元。欧洲最大的酒店管理集团——法国雅高集团通过制定一系列雅高集团成员酒店必须遵守的环保原则,在行业内和宾客中树立了良好的社会形象。

国外的“绿色饭店”创建工作早于我国数十年前已开始起步发展,国际饭店与餐馆协会设立了“年度环保大奖”专门奖励那些在“绿色饭店”建设过程中有杰出贡献的单体饭店及饭店集团,

每一年度都将有一项新的主题被提出（如表2所示），用以吸纳和鼓励会员饭店深入开展“绿色管理”活动，这项工作已经持续了数十年，推进了“绿色饭店”建设有组织、持续地发展。

早在1995年，国际饭店与餐馆协会就曾针对15家开展绿色建设的饭店进行案例调查，调查发现，在绿色饭店创建中，酒店围绕支撑措施（主要着眼于内部员工及外部宾客）、建筑与设计、采购环节、节水、节能措施及废弃物处理等方面开展了系统的建设工程。建设工程中所采用的具体措施包括设立环保专项奖励基金、总经理牵头设立专门的环保团队、在酒店的各项宣传手册中呈现酒店的绿色建设工程等。可见，国外同行在开展“绿色饭店”创建过程中，非常重视组建工作团队，重视建筑设计、宾客、供应商、员工、宣传等软硬件全方位建设。除此之外，绩效考核与激励措施在这些酒店中也得到了极大的重视，许多酒店在作成本核算时直接将其所开展的绿色活动与所节省的成本、获得的收益间的比例关系明示出来，同时，划拨专项基金用于奖励那些在“绿色管理”活动中表现最好的部门或小组。可见，在国外，行业管理部门、行业协会对于“绿色饭店”的理念性普及做了卓有成效的工作，并且逐步实现了向实践性普及的转变。

表2 1991-2005国际饭店与旅馆协会“年度环保大奖”主题

年度

主题

年度

主题

1991

能源拯救者

2000

促进可持续的旅游业发展

1992

保存和保护

2001

你们的事业能够应对能源危机吗？

1993

防治污染

2002

饭店及餐馆的能源与室内空气质量

1994

环保之事

2004

环保最佳实践中的创新

1998

水和能源保护

2005

让宾客参与到绿色行动中来

1999

促进可持续的旅游业发展

相比较而言，从我国“绿色饭店”建设状况及相关研究结论来看，行业协会的宣传作用发挥较为到位，中国旅游饭店协会推出的“绿色饭店万里行”活动对于大规模普及“绿色饭店”理念起到了极大帮助，但其组织、宣传作用体现的过程中，着眼点较多放在推广绿色饭店具体的节能降耗的措施本身未免是个误区。

绿色饭店创建活动中的主体在“绿色饭店”建设过程中所遵循的减量化、再循环、再使用、可替代等环保节能原则是饭店企业进行绿色管理主要依据的行动指针。在这些原则的指引下，诸多饭店资源获得了极大地节省，但同时也形成了饭店企业偏重于具体的节能降耗等硬件设施的建设，忽视了管理体系的有效性以及对员工培训等软件条件的改进，仅为了获得能提高社会形象的“标签”，投入不够，更缺乏监控与循环改进的机制与措施。许多饭店企业的员工知道饭店正在进行的活动，但并不知道自己在创绿活动中有责任做些什么，以及可以做什么来保护环境（宣晓冬、杨良城，2004）。因此，如何更好地调动起各方面的力量，更加系统化、有效化地加快绿色饭店实践性普及的速度是当前绿色饭店建设过程中亟待解决的一项重要课题。

三、“绿色饭店”实践性普及的架构

实践性普及，其对象不仅可以指整个大环境背景下的饭店行业，同时，可以是饭店行业背景下的各个饭店企业，在此，笔者以为，只有实现了各个饭店企业中员工、供应商以及宾客自觉进行符合环保、节能要求的活动，才能够实现整个行业建设绿色饭店行动的普及。

在“绿色饭店”建设过程中，行业管理部门和饭店企业是两股重要的力量，除此之外，饭店供应商、宾客等也是不可或缺的重要元素，实现这些力量在建设绿色饭店过程中的有机契合是实现“绿色饭店”理念普及到实践普及的关键，如图1所示。

（一）行业管理部门、行业协会

行业管理部门、行业协会应当利用其资源优势，正确发挥引导、组织与监督职能。创建“绿色饭店”在浙江一经行业管理部门的推出，便迅速获得多家饭店的积极响应，并逐渐推广到全国范围。中国旅游饭店协会组织的“绿色饭店万里行”活动让“绿色饭店”这一理念得到了迅速普及。

在后续工作中，行业管理部门应当继续利用其资源优势，大范围推广经验，并将推广经验的着眼点从传播绿色技术和绿色产品的角度逐渐向普及持续的绿色管理方面的知识转化，同时，更好地发挥引导、组织与监督的职能，将激励与复核措施相结合，以绩效本位的观念来促发饭店企业开展“绿色饭店”创建的积极性，而不是仅仅为实现“绿色饭店”数量和标签的增加，更重要是关注绿色饭店的可持续发展。

图1 “绿色饭店”实践性普及架构图

（二）饭店企业

饭店企业应以持续关注的态度来对待绿色饭店建设。针对目前饭店企业绿色饭店建设过程中重硬件、轻软件，重一时、轻持续等现象，笔者认为，当务之急是要形成特定的绿色管理机构、加强对员工有关绿色管理方面的培训，将目前绿色管理方面的培训多以外部专家培训为主的形式逐渐转变为内部常规性培训的形式，让员工有效认识到自己在绿色饭店建设过程中的责任，同时，管理层应当持续地关注和支持“创绿”活动，在此基础上，形成一定的绩效考核和激励机制提升各部门、每位员工参与到这项活动中来的积极性。采取这些措施的最终目标是要实现一家饭店企业的“绿色文化”，同时利用文化本身的扩张力多通过一些外在平台以一张“绿色形象工程”的名片去引导本企业的员工、外部宾客及酒店企业的供应商，使得饭店企业各环节、各链条都能够符合“绿色饭店”的要求。

（三）饭店企业的员工

饭店企业的员工应树立起责任、效益意识来对待绿色饭店建设。在饭店企业有效管理和培训的基础上，饭店的每一位员工都应当树立起责任意识，应当认识到每个人的一些细小改变都会对饭店、对环境、对个人带来有益的回报，同时关注环境本身，通过了解和关注自己平时工作中可以不断改进的部分，达到既给饭店带来效益，也给我们共同拥有的环境一点呵护。除此之外，饭店企业的前台员工与宾客的接触相对较多，前台员工在平时的对客服务过程中，应当善意地提醒宾客一些不环保的行为、竭力提升饭店宾客的“绿色”意识。

（四）饭店供应商与宾客

在饭店外部，供应商和宾客是和饭店企业联系最为密切的两个团体，饭店的绿色文化外化为一种绿色形象工程传达到宾客与供应商，只有让这两个团体参与到酒店的绿色建设过程中来，真正吸收、自觉履行饭店的这种管理方式，才能实现进行“绿色饭店”建设的最终目的，实现环境效益、社会效益和经济效益。

四、结语

实现“绿色饭店”的实践性普及，需要多方力量的协作和平衡。绿色饭店建设的着眼点应当不仅仅关注具体细节，更应当在制度化、系统化、绩效化原则指导下实现其可持续发展。只有行业管理部门、行业协会的引导行为逐渐内化为企业的绿色价值观念体系，形成为企业的自觉行为、自我宣传的工具，实现内、外两方面的有机融合，“绿色饭店”建设才能走上良性循环的发展道路，“绿色饭店”创建才具有实际意义，而“绿色”饭店在我国饭店业发展中才能够生根发芽、茁壮成长(作者单位：浙江旅游职业学院酒店管理学院)

相关链接

我国现代物流业存在的问题与发展方向研究
我国进口贸易与经济增长的实证分析
论我国房地产价格的走势与政策建议
对开展好统计分析工作的几点思考
四方商务
市场营销需求管理的启示
为经济发展服务的创新模式
我国第四方物流发展的困境与出路
“绿色饭店”实践性普及的架构分析
中国高速公路政府管制及其改革研究综述
从成品油定价看国有垄断企业的价格规制改革
国际原油价格攀升对中国经济的影响及对策分析

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：(010) 65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心