

الدليل العملي للممارسات السليمة  
في إدارة القضايا البيئية والاجتماعية في قطاع الفنادق

مركز الريادة البيئية في مجال الأعمال  
إدارة القضايا البيئية والاجتماعية في قطاع الفنادق

## جدول المحتويات

إدارة الطاقة  
إدارة استخدام المياه  
إدارة مياه الصرف  
إدارة المخلفات  
استخدام الكيماويات  
عملية الشراء  
جهود الحفاظ على التنوع البيولوجي والحفاظ على البيئة  
المشاركة في تنمية المجتمع المحلي  
القضايا الاجتماعية المرتبطة بموقع العمل  
نظم إدارة البيئة  
المصادر المتاحة لمزيد من المعلومات

### أعضاء مبادرة مدراء السفر لتنمية السياحة المستدامة

أكور (فرنسا)	إل تي يو توريسنيك جي إم بي إتش (ألمانيا)
أطلس فويادجز (المغرب)	ماي ترافيل نورذرن إيروب (السويد)
أورينكوماتكات - سانتورز (فنلندا)	إن إس ترافيل (هولندا)
بريتش أيروايز هوليداي (المملكة المتحدة)	أوريزونتي (إيطاليا)
ديسكفاري إنيشياتيفز (المملكة المتحدة)	بريميير اورز (الولايات المتحدة الأمريكية)
دايناميك تورز (المغرب)	سيتيماري (إيطاليا)
إكسودس (المملكة المتحدة)	إستوديدوس (ألمانيا)
فيرست تشويس (المملكة المتحدة وأيرلندا)	ترافيل واليجز بي في تي (باكستان)
فري واي أدفينشرز (البرازيل)	تي يو أي جروب (ألمانيا)
جي آيه بي أدفينشرز (كندا)	تي يو أي نورذرن إيروب (المملكة المتحدة ودول الشمال)
هاباج - ليود كريوزافارتن (ألمانيا)	فاسكو ترافيل (تركيا)
هوتل بلان (سويسرا)	فياجي ديل فينتاجوليو (إيطاليا)
كيه إي إل ١٢ (إيطاليا)	

### شكر وتقدير

أعد هذه النشرة جيمس سويتج وأمى روزفيلد سويتج ، ويود الكاتبان أن يعربا عن خالص شكرهما لكافة أعضاء فريق العمل في سلسلة التوريد بمبادرة مدراء السفر لتنمية السياحة المستدامة لما قدموه من تعليقات على العديد من مسودات هذه النشرة، كما نعرب عن عرفاننا لجاكولين أوسى دي لارديريل وجوليا كاربون من برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وجلن بريكييت وسارة رابوزا ولورى ساليجمان وأمى سكوزلاس وفرانك ستيوارت وكريستوفر وودز من مركز الريادة البيئية في مجال الأعمال بالهيئة الدولية للحفاظ على البيئة، وكريستيان هلتان وكليز نلسون

من الهيئة، وكارى فلتشر من مبادرة الفنادق الدولية الصديقة للبيئة، ولوسى آميس من المنتدى الدولي لقادة الأعمال، وديريك بلو من منظمة العمل الدولية، ونيكو فيسر من هيئة (TUI) بهولندا، وبيل ميد من مجموعة (PA) الاستشارية ووكيلي روبنسون من منتج بونتا كانا وكوبا ولين ورون روزفيلد لكل ما أبدوه من ملاحظات.

## لماذا أصدرنا هذه النشرة؟

يزداد إدراك القائمين على صناعة الفنادق في العالم بأهمية الممارسات الرشيدة تجاه البيئة والمجتمع بأسره بالنسبة لهذا القطاع لما تعود به من نفع عليه وعلى البيئة والمجتمع الدولي بشكل عام، ولاشك أن الممارسات التي تراعي البيئة والمجتمع لها مردودها الإيجابي من حيث خفض التكلفة واكتساب السمعة الجيدة وضمان جاذبية الموقع للمسافرين على المدى الطويل.

وتوفر هذه النشرة تغطية عامة لعشر قضايا بيئية واجتماعية هامة ينظر إليها بوصفها عاملاً أساسياً لنجاح قطاع الفنادق على المدى الطويل، ونعرض موجزاً ملخصاً لكل قضية، والأسباب التي تدعو إلى تبني أفضل الممارسات ذات الصلة، كما نعرض لبعض الأمثلة لما تقوم به الفنادق حول العالم. ونظراً لإدراكنا أننا لم نف القول حقه بالنسبة لجوانب الحلول المقدمة على كافة المستويات، أضفنا بعض المصادر لمزيد من المعلومات داخل كل قسم وفي نهاية النشرة كذلك.

## فوائد تبني ممارسات بيئية واجتماعية رشيدة:

يمكن أن تؤدي الممارسات الرشيدة إلى خفض التكلفة المباشرة من خلال تخفيض قيمة استهلاك الطاقة والمياه ومعالجة مياه الصرف والتخلص من النفايات، فجهود الحفاظ على البيئة -مثل إدارة المخلفات الخطرة ومعالجة المياه- تعني توفير بيئة عمل ومناطق أكثر أمناً، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى تقليل عدد العاملين، والحد من الوقت الفاقد في العمل نتيجة للإصابات والمرض، فضلاً عن مخاطر التعرض للمسؤولية لما قد يصيب العمال من أذى.

إن انتشار الدعاية حول قيام أحد المنشآت بإتباع ممارسات سيئة يمكن أن يدمر سمعة المنشأة، ويؤدي إلى خسائر فادحة، بينما تعد الممارسات الجيدة -إذا ما أشيع اعتمادها في الفندق- من أدوات التسويق الفعالة وسط سوق السياحة العالمي المتنامي، وبين النزلاء الذين يسعون وراء مناطق الجذب التي تراعي البيئة والمجتمع.

وتوفر الممارسات التي تراعي البيئة والمجتمع فرصة سانحة للحفاظ على جودة البيئة المحيطة بالفندق، وبالتالي تحسين كافة الظروف المحيطة بالنزلاء مما سيدفع بمسئولي الحكومة والمجتمعات المجاورة إلى دعم المنشأة، ولاسيما وأن الفنادق التي لا تحمي البيئة الطبيعية والتقليدية حولها تسهم في تدمير عوامل الجذب التي تعتمد عليها في نجاحها كالهواء النقي النظيف والمياه النقية والطبيعة الخلابة والجو الصحي.

## إدارة الطاقة

### ما هي القضية؟

تستخدم الفنادق كميات ضخمة من الطاقة لعمليات التشغيل اليومي والأنشطة الترفيهية، وتعد تكلفة الطاقة في العديد من المنشآت هي ثاني أكبر النفقات التشغيلية، إذا تأتي في المرتبة الثانية بعد رواتب العاملين مباشرة، ويرجع الطلب المرتفع على الطاقة عادة إلى استخدام تقنية تستهلك طاقة عالية لضمان توفير أفضل سبل الراحة الحديثة للنزلاء مثل أجهزة تكييف الهواء. وتحصل الأغلبية العظمى من الفنادق والمنتجعات على احتياجاتها من الطاقة من خلال شراء الطاقة الناتجة عن احتراق الوقود الأحفوري (مثل الفحم والبتروول والغاز الطبيعي)، والذي يسهم في تلوث الهواء المحيط، وتغيير المناخ على الصعيد العالمي، كما تؤدي عمليات استخلاص الوقود الأحفوري وتكريره ونقله إلى الإضرار بالبيئة، ولذلك فإن إدخال تحسينات على أسلوب الإدارة واتخاذ تدابير فعالة واستخدام مصادر الطاقة المتجددة يمكن أن يؤدي إلى تقليل الاعتماد على الطاقة التي تولد عن طريق الوقود الأحفوري.

### لماذا نهتم بهذه القضية ؟

- تؤدي الاستثمارات في الاستخدام الفعال للطاقة وتحسين أساليب الإدارة الداخلية إلى خفض بالغ في تكاليف التشغيل وفواتير استهلاك الطاقة، فضلاً عن تقليل الفترة المتوقعة للحصول على عائد على رأس المال نسبياً، فمن المقدر أن يبلغ إنفاق الفندق الذي يضم ثلاثمائة حجرة حوالي ١,٢ مليون دولار سنوياً على الطاقة.
- يؤدي استخدام مصادر الطاقة المتجددة إلى الحد من تلوث الهواء في المنطقة والحفاظ على جودة المنتج، وتدعيم تجربة الاستمتاع التي يعيشها النزلاء.
- تؤدي الممارسات الفعالة بشأن الطاقة والحفاظ على الثروات الطبيعية إلى تدعيم سمعة الفندق فيما بين النزلاء وغيرهم من الذين يعينهم شأن خفض استهلاك الطاقة عالمياً وأثر ذلك على تغيير المناخ.

## ماذا يمكن أن نفعل؟

- البدء في تقييم الاستهلاك الحالي للطاقة لكي نحدد أي جزء من المباني الذي يستهلك أعلى قدر منها، والأجزاء الأخرى التي يغلب أن تتحقق فيها تحسينات فعالة.
- الاستمرار في الرصد المنتظم لاستهلاك الطاقة، حيث يمكن الرصد اليومي أو الأسبوعي لاستهلاك الطاقة من تعيين الاستهلاك غير المعتاد والتقدير الكمي للوفر في استخدام الطاقة الذي يتحقق بتركيب المعدات ذات الفاعلية أو تنفيذ الممارسات الجيدة.
- تشجيع النزلاء على إتباع ممارسات رشيدة في استخدام الطاقة مثل إطفاء الأنوار وإيقاف تشغيل أجهزة تكييف الهواء، وإسدال ستائر الغرف قبل مغادرتها واستخدام المناشف وفرش الأسرة لأكثر من يوم واحد.
- التعاون مع الموظفين لتحديد الممارسات التي تكفل توفير الطاقة مثل تثبيت أجهزة التدفئة أو أجهزة تكييف الهواء عند درجة حرارة منخفضة عند تنظيف الغرف، أو تشغيل المجففات وغسالات الأطباق فقط عندما تكون ممتلئة تماماً. وفصل الطاقة عن مضخة تشغيل المسبح في المساء في حالة وجوده.
- المراقبة المنتظمة لكل المعدات وإجراء الصيانة بانتظام لها، وذلك لضمان استمرارها في التشغيل بأقصى قدر ممكن من الكفاءة، ورفع كفاءة المعدات القديمة أو التي لا تعمل بكفاءة أو استبدالها بتكنولوجيات أحدث.
- استخدام المنتجات التي تتطلب قدراً أقل من الطاقة للحفاظ عليها مثل المفروشات والمناشف الملونة أو المنتجات القطنية التي تحمل بطاقات تعريف بيئية، وهي المنتجات التي يمكن غسلها عند درجات حرارة أقل.
- استخدام أجهزة ضبط الوقت وأجهزة الاستشعار لفصل الطاقة عن مصادر الإضاءة غير الضرورية في المناطق التي تستخدم على نحو متقطع، مثل قاعات الاجتماعات، والمخازن، ودورات المياه العامة، وحمامات العاملين.
- تخفيض عدد المصاعد والسلالم المتحركة التي تشغل في أوقات ينخفض فيها الاستعمال.
- استخدام مصادر الطاقة المتجددة مثل الغاز الحيوي (البيوجاز) أو الرياح أو الطاقة الشمسية، إذا ما كان ذلك مجدياً.

- التعاقد مع وكالات الحماية البيئية الوطنية المعنية بشأن تشجيع وضع تدابير استخدام مصادر طاقة متجددة والوفّر في الطاقة وذلك للمساعدة في تنفيذ خطة إدارة الطاقة. ويعرض برنامج الأمم المتحدة للطاقة في هذا الصدد معلومات متقدمة عن تكنولوجيات الطاقة المتجددة المتاحة ([www.unepti.org/energy](http://www.unepti.org/energy)).

#### أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com)
- دراسات الحالة: إدارة المياه والطاقة والنفايات الصلبة في الصناعة الفندقية. الاتحاد الكاريبي للسياحة المستدامة، عنوان الموقع: [www.cha-cast.com](http://www.cha-cast.com)
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق - الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥ عنوان الموقع: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة - المبادرة الدولية البيئية للفنادق [www.ihei.org](http://www.ihei.org).
- الطاقة المتجددة لصناعة السياحة. برنامج الأمم المتحدة - إدارة التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد، ٢٠٠٣ [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة.

#### تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع

أقامت مجموعة "أكور" للفنادق ألوأحاً للطاقة الشمسية مساحتها ١٦٠٠ متراً مربعاً في ١٣ فندقاً، وأكاديمية أكور في فرنسا. وبالمثل يغطي التسخين بالطاقة الشمسية الآن ٦٠% من احتياجات مجموعة أكور من المياه الساخنة. و يمكن استرداد تكلفة هذه التكنولوجيا في المتوسط خلال مدة عشر سنوات.

وقد قام الفندق بتركيب مفاتيح رئيسية تعمل ببطاقة المفتاح حين وجد من خلال دراسة أجريت على فندق "تيكو" في هونج كونج إلى أن ثلث النزلاء لا يفصلون المفتاح الكهربائي الرئيسي عند مغادرة الغرف، وكانت تقديرات الفندق أن نظام بطاقات المفتاح يوفر ٠,٣٠ دولار للغرفة في اليوم الواحد. وحيث أن التكلفة المبدئية لكل مفتاح هي ٢١ دولار فنجد أن فترة استرداد التكلفة هي ٧٠ يوماً.

وعلى صعيد آخر حقق فندق "سياتل وستل" خفضاً بنسبة ٦٦% في استهلاك الكهرباء في غرف النزلاء، ووفراً ثانوياً يبلغ ٤٠٠ ألف دولار عن طريق تغيير المصابيح الوهاجة بمصابيح فلوروسنت صغيرة موفرة للطاقة، إضافة إلى تحسين آليات التحكم في الإضاءة.

وجدت مجموعة فنادق "تاج" التي تستخدم التسخين بالطاقة الشمسية لتغطية احتياجات المياه الساخنة في كل فنادقها بنسبة تتراوح بين ٥٠% و ١٠٠%، أن الاستثمارات في الطاقة الشمسية تسترد خلال مدة قصيرة، وهي عامان.

## إدارة استخدام المياه

### ما هي القضية؟

في كثير من مناطق العالم يتجاوز الطلب على المياه المتوفر منها، وهذا الطلب يستنزف بشدة مصادر المياه المتاحة. ويعد بعض هذه المناطق التي تواجه أعلى ضغط على استهلاك المياه في العالم، مثل منطقة البحر الأبيض المتوسط، هي أيضاً مقصد الكثير من الأنشطة السياحية الدولية. فطلب نزلاء الفنادق على المياه عادة ما يتجاوز بقدر كبير طلب السكان المحليين. فبالإضافة إلى المياه اللازمة لكل غرفة من غرف الفندق والأعمال العامة لتشغيل الفندق مثل المطابخ والمغاسل، والمرافق الفندقية مثل حمامات السباحة والحدايق وملاعب الجولف، كل هذا يضيف إضافة كبيرة إلى إجمالي استهلاك المياه. ولا شك أن الاستخدام الزائد عن الحد للمياه يمكنه أن يضعف أو يدمر مصادر المياه المحلية، الأمر الذي يهدد توفر المياه لتغطية الاحتياجات المحلية. ويمكن أن تزداد المشاكل تفاقمًا في مناطق يتزامن فيها موسم السياحة مع فترات ينخفض فيها سقوط الأمطار.

### لماذا نهتم؟

- يؤدي خفض إجمالي استهلاك المياه إلى الوفرة في التكاليف، وعلى وجه الخصوص خلال فترات الجفاف، وفرض القيود على الاستهلاك أو تشديد اللوائح الحكومية الصارمة بشأن استهلاك المياه.
- يؤدي خفض استهلاك المياه أيضاً إلى الحفاظ على مصادر المياه المحلية وحمايتها، وهي المصادر التي يعتمد عليها الفندق والمجتمع المحلي.
- يمكن أن يحد الحفاظ على جودة مصادر المياه المحلية من الحاجة إلى عمليات معالجة مياه الشرب التي تكلف كثيراً.
- يؤدي الحفاظ على المياه إلى تعزيز سمعة الفندق بين النزلاء وغيرهم ممن يعينهم شأن خفض استهلاك المياه وحماية المصادر المحلية.

## ماذا يمكن أن نفعل؟

- تحديد مناطق الفندق الأكثر استهلاكاً من المياه حيث يمكن تحقيق قدر كبير من الوفرة فيها.
- الرقابة المنتظمة لاستهلاك المياه لكل جزء من أجزاء الفندق (المطبخ، والمغسلة، والغرف، الخ). كما يساعد الرصد اليومي أو الأسبوعي للاستهلاك على اكتشاف حالات التسرب وتحديد الوفرة الكمي في المياه عند تركيب معدات أكثر كفاءة أو عند التقيد بتنفيذ ممارسات جيدة.
- تشجيع النزلاء على استخدام المناشف أو فرش الأسرة لأكثر من يوم واحد، وتزويدهم بنصائح عن تدابير الاقتصاد في المياه مثل إحكام إغلاق صنابير الأحواض أثناء الحلاقة أو تنظيف الأسنان.
- التعاون مع الموظفين لتحديد الممارسات التي من شأنها الوفرة في المياه مثل تجنب ترك المياه مناسبة، أو تشغيل الغسالات وغسالات الأطباق عندما تكون ممتلئة فقط.
- إشراك إدارتي الإشراف الداخلي والهندسة في حملة نشطة للكشف عن المرحاض والصنابير "ومرشات الاستحمام" التي يتسرب منها الماء.
- تركيب الأجهزة التي تؤدي إلى الاقتصاد في استهلاك المياه مثل المرحاض ذات خزانات الطرد التي تضخ المياه بمقادير مختلفة حسب الاستخدام، ووحدات "مرشات الاستحمام" والصنابير منخفضة التدفق والتي تؤدي إلى وفرة نسبهته ٥٠% دون التأثير على القدر المناسب لراحة النزلاء من المياه المتدفقة.
- صيانة المعدات بانتظام فغياب الصيانة الوقائية يؤدي إلى تسريب وإن كان بقدر ضئيل إلا أنه تسريب مستمر، وهذا يمثل فقداً كبيراً في المياه.
- استخدام التقنية التي تحد من استخدام المياه عن طريق إعادة الاستخدام والتدوير.
- تجنب ممارسات تنظيم الحدائق التي من شأنها الإسراف في استخدام المياه مثل رش المسطحات الخارجية وري الحدائق أثناء النهار.
- استخدام شبكات الري بالتنقيط واختيار الأنواع النباتية المقاومة للجفاف التي يكون منشأها المنطقة المحلية واستخدامها في زراعة الحدائق.

أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com)
- دراسات الحالة: إدارة المياه والطاقة والنفايات الصلبة في الصناعة الفندقية. الاتحاد الكاريبي للسياحة المستدامة: [www.cha-cast.com](http://www.cha-cast.com).
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق. الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥ -الموقع: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق، نجد ذلك على الموقع: [www.ihei.org](http://www.ihei.org).

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة

#### تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:

يستخدم المنتج الشاطئي والنادي الصحي "ساندلز نيجريل" في جاميكا مراحيض ومباول تستخدم ٥,٧ لتراً فقط (١,٥ جالون) من المياه لكل دفقة للتطهير، كما يستخدم أيضاً وحدات ضخ الهواء وصنابير التدفق المنخفض من المياه و" مرشات الاستحمام " التي توفر استهلاك المياه بتدفق أقصى قدره ٩,٥ لتر (٢,٥ جالون) في الدقيقة، ويستخدم أيضاً الوسائل الفنية الخاصة بالاعتناء بالأرض من أجل الوفر في المياه بهدف تقليل الفاقد منها بسبب البحر. وقد انخفض إجمالي الاستهلاك من المياه لكل ليلة بنسبة ٢٨,٦% على مدى الأعوام الثلاثة من ١٩٩٨ إلى ٢٠٠٠ .

#### فندق ومطعم "أبل فارم":

يستخدم هذا الفندق الممتاز في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وهو فندق يضم ٧ غرف فقط مياه الصرف من الغسالات للطرد في المراحيض مما يؤدي إلى وفر قدره ١٥,٩٠٠ لتر ( ٤٢٠٠ جالون) من المياه يومياً، أي ما يعادل حوالي ٥٠٠٠ دولار في السنة.

## إدارة مياه الصرف

### ما هي القضية؟

تنتج الفنادق كميات هائلة من مياه الصرف التي تأتي أساساً من آلات الغسيل، والأحواض، و" مرشات الاستحمام"، وأحواض الاستحمام ومياه الأمطار المتحججة في الأسطح، وتسمى المياه الرمادية، والمياه التي تأتي من ماكينات غسيل الأطباق والمراحيض وتسمى المياه السوداء. ولا يتم معالجة هذه المياه، أو يعالج القليل منها في عدد من المناطق، أما الملوثات مثل بكتريا البراز العسوية أو الملوثات الكيميائية فتصرف مباشرة إلى البيئة المحيطة. (لمزيد من المعلومات عن المعالجة المناسبة للكيماويات انظر استخدام الكيماويات). ويمكن أن يؤدي سوء معالجة مياه الصرف إلى تلوث المياه الجوفية والسطحية على حد سواء، كما تحدث أضراراً بالموارد البحرية مثل الشعاب المرجانية البحرية، ناهيك عن احتمال العدوى، والإصابة بالأمراض المعوية المعدية، وأمراض اللولبية الرقيقة والكوليرا نتيجة المعالجة غير الملائمة للمخلفات الأدمية. وقد تم إغلاق بعض الشواطئ في بعض المناطق الساحلية أمام العامة بسبب المعدلات المرتفعة من التلوث العضوي والكيميائي.

### لماذا نهتم؟

- يمكن أن تحد المعالجة الملائمة لمياه الصرف من فرص تلويث موارد مياه الشرب المحلية وموارد المياه التي تقوم عليها الزراعة، كما تقلل من الحاجة إلى شراء مياه الشرب أو معالجتها مما يحسن من العلاقة مع المجتمعات المحلية.
- المعالجة الفعالة لمياه الصرف يجعلنا نتجنب احتمال الإصابة بالأمراض الخطيرة فيما بين النزلاء والعاملين، ويحد من الدعاوي المرفوعة من قبل النزلاء الذين تعرضوا للعدوى بعد شرب مياه ملوثة أو السباحة في هذه المياه.
- معالجة مياه الصرف والمخلفات يجنبنا الغرامات وتكاليف التطهير.
- تجنب تصريف المياه غير المعالجة أو مياه المخلفات يحمي مصادر السياحة وذلك بالحفاظ على موطن الأحياء المائية وتقليل التلوث الساحلي.

- يقلل التلوث الساحلي من النشاط التجاري السياحي نظراً لقيام النزلاء المتوقعين بالغاء رحلاتهم، وقصد مناطق بديلة.

### ماذا يمكن أن نفعل؟

- الوصول إلى الحد الأدنى من مياه الصرف الناتجة عن طريق خفض استهلاك المياه.
- جمع المخلفات من الزيوت والشحوم لمعالجتها بشكل منفصل.
- استخدام المنظفات التي تتحلل عضوياً، ومواد التطهير التي تتوافق مع تقنية معالجة مياه الصرف.
- الوصول إلى الحد الأدنى من استخدام الكلور ومواد التبييض والمنظفات التي تصب في نهاية المطاف الأمر في مياه الصرف.
- التأكد من معالجة مياه الصرف بكل أشكالها بصورة مناسبة قبل تصريفها في البيئة المحيطة.
- إذا كان هناك شبكة صرف بلدية متاحة، فيجب التأكد من أن شبكة تجميع مياه الصرف تصب فعلاً في محطة معالجة مياه الصرف، ولا يتم التخلص منها مباشرة بصرفها إلى البيئة المحيطة.
- إذا لم يكن هناك شبكة بلدية متاحة، فيجب العمل بالتعاون مع الشركات والهيئات الأخرى، والمجلس المحلي لدعم إنشاء الشبكات البلدية الحديثة لمعالجة مياه الصرف.
- إذا لم يكن هناك شبكة بلدية متاحة، فيتعين تحديد أفضل خيارات المعالجة في الموقع، ويتعين، متى أمكن، استخدام خيارات معالجة مياه الصرف الطبيعية التي تستخدم النباتات والبكتريا لتطهير المياه وتفضيلها على الخيارات الكيميائية.
- يتعين إعادة استخدام المياه الرمادية المعالجة لتنظيف الأرضيات، وتزويد صناديق الطرد في المراحيض بالمياه، وري الحدائق وملاعب الجولف.

## أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- دليل إدارة المخلفات: ما الذي يمكن أن تفعله صناعة السياحة لتحسين أدائها. برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ٢٠٠٣: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- برنامج المعايير الفندقية: [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com).
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق. الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق، نجد ذلك على الموقع: [www.ihei.org](http://www.ihei.org).
- لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة

## تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:

أقام معهد "ثالسا" التابع لمجموعة فنادق "أكور" بمنطقة "إساواريه" بالمغرب محطة خاصة به لمعالجة مياه الصرف. بالإضافة إلى ذلك، فقد قام بتدوير مياه الصرف لري المساحات الخضراء في منطقة إبييس مكناس، وبذلك حد من استخدام المياه العذبة. كما تعاون فندق "جريكوتيل" باليونان مع السلطات المحلية لإقامة محطة معالجة مياه الصرف التي تأتي من كل من الفنادق والمجتمعات المحلية مما ساعد على الحفاظ على جودة المياه المحلية. وقام فندق "لى سبور ريزور" بسانت لوسيا بمعالجة مياه الصرف عن طريق ثلاثة برك متصلة فيما بينها حيث تقوم بتقنية مياه الصرف باستخدام النباتات المائية والشباك، ثم قام بعد ذلك بتطهير هذه المياه عن طريق الأشعة فوق البنفسجية واستخدامها لري الحدائق بالفندق. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الطريقة الحديثة في المعالجة قد وفرت نحو ٣,٨ مليون لتر (١٥ مليون جالون) من المياه وآلاف الدولارات في السنة الأولى من التشغيل.

قامت " ديزنى وورلد" بلفورديا، الولايات المتحدة الأمريكية، بتدوير ١٥,٢ مليون لتر (٤ مليون جالون) من مياه الصرف في اليوم لري المساحات الخضراء وملاعب الجولف. وقد وجدت إدارة

الشركة أن الطريقة ليست فقط رشيدة بيئياً ولكنها أيضاً أقل في التكلفة عنها في حالة استخدام مياه البلدية التي تعتبر أكثر تكلفة.

## إدارة المخلفات

### ما هي القضية؟

تنتج الفنادق كميات ضخمة من المخلفات الصلبة من أغلفة العبوات إلى بقايا الطعام إلى مواد الصيانة والتنظيف التي يكون بعضها ساماً. (المزيد من المعلومات عن المعالجة المناسبة للكيمائيات انظر استخدام الكيمائيات). ويتم جمع الكثير من هذه المخلفات، في كثير من الحالات، في مقالب للنفايات سيئة التصميم ثم تلقى مباشرة في المحيطات، أو الأنهار، أو تلقى بوضوح أمام أعين النزلاء. وبالطبع يؤدي التخلص من المخلفات بهذا الأسلوب غير الملائم إلى تلوث المياه والترية بسبب ترشح الملوثات من أكوام المخلفات، فضلاً عن الأثر السيئ الذي يخلفه على جمال المنظر في الفندق. وتتسبب مقالب النفايات ذات التصميم السيئ في اشتعال الحرائق وانبعاث الروائح الكريهة، وتكاثر الذباب وعدم احتواء المخلفات بشكل فعال. يتسبب عدم السيطرة في التخلص من المخلفات التي تحتوى على عناصر سامة مثل علب مواد الطلاء والبطاريات، في تلويث موارد المياه والهواء والترية تلويناً بالغ الخطورة، كما يهدد البيئة وصحة الإنسان. حتى عندما يتم التخلص من النفايات بشكل قانوني في الأماكن المخصصة لذلك، فإن مواقع طمر النفايات ودفنها غالباً ما تكون ذات سعة محدودة، الأمر الذي يمثل مشكلة خاصة للجزر صغيرة المساحة.

### لماذا نهتم؟

- يمكن لبرنامج إدارة المخلفات الفعال أن يقلل تكاليف نقل المخلفات والتخلص منها.
- تدوير المنتجات وإعادة استخدامها يؤدي إلى خفض تكاليف الشراء.
- يؤدي التخلص غير القانوني أو غير المناسب من المخلفات إلى تحمل غرامات وتكاليف نظافة عالية القيمة.
- يحد التخلص المناسب من المخلفات من مخاطر رفع الدعاوى من النزلاء أو المقيمين في المنطقة الذين يصيبهم المرض من جراء المخلفات الخطرة.

- يمكن للإدارة الفعالة للمخلفات أن تحافظ على صورة الفندق اللائقة عن طريق الحد من إفساد جمال المنظر في المنطقة، مما يزيد من استحسان النزلاء. كما أن الأثر الذي يللمسه النزلاء عياناً لجودة وسائل التخلص من المخلفات هو أكثر ما يرددونه عند الحديث عن المناطق التي ينوون السفر إليها في الأجازات.
- المخلفات التي تلقى مباشرة في المحيطات أو الأنهار تؤدي إلى إضعاف جودة موارد السياحة، لأن ذلك يقلل من أعداد الأسماك ويجعل المياه غير مناسبة لممارسة الأنشطة الترفيهية.

### ماذا يمكن أن نفعل؟

- أن نبدأ بمراجعة أنواع وكميات المخلفات الناتجة وتكلفة وأساليب التخلص منها المتبعة حالياً.
- يجب تطوير برنامج إدارة المخلفات الصلبة من خلال محاور ثلاثة: وهي خفض الكميات الناجمة، وإعادة الاستخدام، والتدوير.
- خفض الكميات الناجمة: عن طريق شراء منتجات غير معبأة أو ذات أغلفة أقل للحد من إنتاج المخلفات.
- إعادة الاستخدام:
  - استبدال العناصر التي تستخدم لمرة واحدة بأخرى قابلة لإعادة الاستخدام، مثل البطاريات القابلة لإعادة الشحن، وحاويات الصابون والشامبو القابلة لإعادة الملء وأكياس غسل الملابس.
  - إلزام الموردين بأن يستردوا عبوات التخزين والصناديق الفارغة.
- التدوير:
  - فصل المخلفات من المنبع بدلاً من فرز النفايات بعد تجميعها، على سبيل المثال تجهيز غرف النزلاء بحاويات خاصة بالمخلفات القابلة للتدوير وصناديق الكمر (الدبال) الموجودة في مناطق العمل بالمطابخ.

- بيع المخلفات التي تم تدويرها إذا أمكن ذلك، و إعادة تدوير بعض الأصناف مثل الورق، والزجاج، والمعادن، والبلاستيك.
- كمر (وتسميد الدبال) المخلفات العضوية مثل بقايا الطعام، وأوراق النباتات، والمخلفات الناتجة عن قطع الأشجار.
- يتعين تجهيز المناطق الرئيسية للنزلاء بصناديق المخلفات خاصة عند الشاطئ وبمحاذاة الطرق المطلة على المناطق الطبيعية.
- يجب الحفاظ على المخلفات الصلبة في مكان صحي وآمن إلى أن يتم جمعها من قبل البلدية أو أي جهات أخرى مختصة بالتخلص من المخلفات.
- العمل مع الشركات والهيئات الأخرى والمحليات لدعم تطوير الأنظمة الفعالة لفصل المخلفات وجمعها، وتدويرها ومعالجتها.

#### أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- دليل إدارة المخلفات: ما الذي يمكن أن تفعله صناعة السياحة لتحسين أدائها. برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ٢٠٠٣: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com).
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق. الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق: [www.ihei.org](http://www.ihei.org).
- دليل مراجعة المخلفات لفنادق ومنتجات منطقة الكاريبي: دليل لمنشآت أكثر خضرة وسليمة بيئياً. الاتحاد الكاريبي للسياحة المستدامة: [www.cha-cast.com](http://www.cha-cast.com)
- لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة

### تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:

في منتجع جزيرة "جريت كييال" باستراليا، تم تقطيع المخلفات العضوية إلى شرائح رقيقة ثم كمرها حيويًا لعدة أسابيع وتقديمها بعد ذلك كطعام للديان في المزرعة الخاصة بالمنتج، وينتج عن هذه الديان مخصبات قوية تستخدم في الحدائق التابعة للمنتج بدلاً من الأسمدة. و يقلل هذا النظام من المخلفات ويحد من تكلفة نقل النفايات من الجزيرة. ويذكر أن برنامج التدوير في فندق "بانف سبرنجز" في كندا قد قلل من المخلفات بنسبة تتجاوز ١٥%.

كما قام فندق "توفوتيل نورث بيتش" في استراليا منذ عام ١٩٩٨ بتدوير المخلفات بمعدل أسبوعي بلغ ٥٠٠٠ كجم من الزجاج، و ٥٠٠ كجم من الورق المقوى، و ٧٠٠ كجم من الورق، و ١٠٠ كجم من البلاستيك و ١٥٠٠ كجم من المخلفات العضوية التي يتم إرسالها إلى المزارعين.

## استخدام الكيماويات

### ما هي القضية؟

الاستخدام المفرط أو غير المناسب للكيماويات وغير ذلك من المخلفات الخطرة، وتخزينها والتخلص منها في العمليات اليومية ينتج عنه تلوث وتلويث للموارد البيئية المحلية. ومن ناحية أخرى يؤدي استخدام المبيدات الحشرية، والمخصبات ومبيدات الأعشاب الضارة لزراعة الحدائق ومكافحة الآفات إلى تدفق مواد سامة في التيارات المائية والمياه الساحلية والمياه الجوفية. وقد وجد أن الكيماويات المستخدمة في تنظيف غرف النزلاء أو المرافق الترفيهية مثل حمامات السباحة يمكن أن تلوث التربة المحلية ومصادر المياه، وقد يشكل ذلك خطراً على صحة الإنسان. كما يهيم تسرب المواد الغازية مثل الكلورو فلورو كربون والهيدرو كلورو فلورو كربون الناتج من الثلاجات، وأجهزة تكييف الهواء أو أجهزة التبريد الأخرى، وأيضاً الكيماويات المستخدمة في الغسيل الجاف، وعبوات الرش، وإخماد الحرائق بالرغوة، في استنفاد طبقة الأوزون.

### لماذا نهتم؟

- تقليل الاستخدام والاستعمال الرشيد للكيماويات والمخلفات الخطرة يمكن أن يحافظ على جودة المصادر السياحية عن طريق تقليل التلوث المحتمل للهواء والمياه والتربة.
- الاستخدام غير المناسب بما في ذلك الإفراط في استعمال الكيماويات يشكل خطراً حقيقياً على صحة وسلامة النزلاء والعاملين.
- الإدارة الفعالة للكيماويات والمخلفات الخطرة يمكن أن تقلل من تكاليف معالجة المياه وكمية وتكلفة الكيماويات التي يقوم الفندق بشرائها.
- الاستخدام والتخزين والتخلص المناسب من الكيماويات يضمن التقيد بالقواعد الحكومية، ويقلل من الغرامات وتكاليف التنظيف المحتملة.

### ماذا يمكن أن نفعل؟

- يجب الحد من أعداد المنتجات الكيماوية المستخدمة في أي من ممتلكاتنا.

- يجب تقليل الملوثات عن طريق استخدام منتجات طبيعية مثل الملح، والخل وبيكربونات الصودا لغسل الأفران، والأحواض، والنوافذ والأرضيات.
- يجب استخدام عوامل تنظيف ودهانات ومذيبات ومنتجات أخرى قابلة للتحلل ومعتمدة وصديقة للبيئة (مثل: جرين سيل، ونوردك سوان، وإي يو فلور).
- يجب استخدام وسائل تحديد الجرعات الكيماوية آلياً، التي تستخدم في التنظيف وحمامات السباحة لضمان أن الكميات المناسبة من الكيماويات تستخدم بشكل مناسب لكل عمل على حدة.
- يجب تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الكيماويات والمواد الخطرة والتخلص منها بشكل رشيد وآمن.
- يجب التخلص من المواد الخطرة بطرق رشيدة وطبقاً للقوانين المعمول بها محلياً، مع الالتزام بالمعايير الدولية.
- يجب إجراء مراقبة دورية على أجهزة تكييف الهواء ومضخات الهواء الساخن، والثلاجات، وحجرات التجميد وأجهزة التبريد بالمطابخ ليتم الكشف عن تسرب غاز الكلورو فلورو كربون والهيدرو كلورو فلورو كربون الذي يتسبب في استنفاد طبقة الأوزون، والحد من هذا التسرب.
- يجب تحويل المعدات الموجودة لتستخدم كيماويات أقل استنفاداً لطبقة الأوزون أو كيماويات لا تسبب استنفاداً لهذه الطبقة، مما يتطلب بوجه عام استبدالاً للمعدات الموجودة، أو تغيير زيوت التشحيم المستخدمة، أو كلا الأمرين معاً. وينصح عند شراء معدات جديدة بشراء تلك التي تستخدم الكيماويات التي ليس لها تأثيراً على استنفاد طبقة الأوزون.
- اختيار النباتات الأصلية للمنطقة عند اتخاذ القرارات بشأن زراعة المناطق الخضراء التي تحتاج إلى كميات أقل من المياه والمبيدات الحشرية والمخصبات ومبيدات الأعشاب الضارة.
- يجب استخدام الكمر (الدبال) أو البدائل العضوية بديلاً عن المخصبات الكيماوية.

- يجب استخدام الأسماك والعظاءات المختلفة، إذا أمكن ذلك، أو أي حيوانات أخرى لمكافحة الحشرات بدلاً من استخدام المبيدات الحشرية والكيماويات الأخرى الخطرة.

أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com).
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق. الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق: [www.ihei.org](http://www.ihei.org).
- كيفية حماية طبقة الأوزون من قبل الفنادق وصناعة السياحة، ١٩٩٨. برنامج الأمم المتحدة للبيئة: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة

**تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:**

قام فندق "فانكوفر" بمنطقة "بريتش كولومبيا" في كندا باستبدال الكلور بكاربونات الصودا والمحاليل الملحية في حمامات السباحة مما ساعد على تقليل الملوثات وتوفير ما يقرب من ١٥٠٠ دولار أمريكي في العام. أما منتزه "جاسبر بارك لودج" في ألبرتا في كندا، فقد قام بتخصيب ملاعب الجولف باستخدام مخلفات الأيائل. وعمد فندق "جرين هوتيل" في مايسور بالهند إلى تربية سلالات الأسماك الآكلة للبعوض في بحيراته.

## عملية الشراء

### ما هي القضية؟

تشتري الفنادق كميات هائلة من المنتجات من بينها مستلزمات التنظيف والغسل، والأغذية والمشروبات، والمعدات، والمركبات، ومستلزمات المكاتب، والأثاث، وكذلك مستلزمات الأسرة والتزين التي تحتاجها غرف النزلاء، ويمكن أن تؤثر هذه المنتجات سلباً على البيئة عبر مراحل صنعها، وتوزيعها، واستخدامها ثم التخلص منها. كما قد تنطوي هذه المنتجات على آثار اجتماعية سلبية إذا لم تراعى في إنتاجها الممارسات العادلة في الحفاظ على حقوق العمال. وقد تستطيع الفنادق والمجموعات الفندقية من خلال تعاملها مع موردين ومقاولي خدمات تشجيع إدخال تحسينات على عمليتي التصنيع والإنتاج تنعكس آثارها على المستويين البيئي والاجتماعي. بينما تؤثر أيضاً قرارات شراء المنتجات على مدى مستويات المخلفات الناجمة عن الفندق فضلاً عن احتمال تلوث الهواء في المنطقة الواقع فيها الفندق أو المياه أو التربة من جراء استخدام هذه المنتجات أو التخلص منها.

### لماذا نهتم؟

- من الممكن أن يحافظ شراء المواد ذات الأثر الأدنى على البيئة عبر مراحل تصنيعها واستخدامها ثم التخلص منها على جودة الموارد السياحية عن طريق الحد من التلوث المحتمل للهواء أو الماء أو التربة.
- يمكن لشراء المنتجات التي استهلك في تصنيعها وتغليفها قدرأ أقل من الخامات أن يقلل من النفقات اللازمة للتخلص من المخلفات.
- قد يحسن شراء المنتجات غير الضارة على المستويين البيئي والاجتماعي من سمعة الفندق بين النزلاء وغيرهم من المهتمين بالاستخدام الضار أو الهادر للمنتجات.
- قد يقلل شراء المنتجات المحلية المستدامة من المخلفات الناجمة كما قد يحسن العلاقات مع المجتمعات المحلية عن طريق زيادة الدخل الذي تدره السياحة على المجتمع بوجه عام.

## ماذا يمكن أن نفعل؟

- شراء المنتجات المعروفة بجودتها البيئية متى كان ذلك ممكناً. والبحث عن المنتجات التي تحمل علامات عنونة بيئية موثوق بها تكون صادرة عن جهة أخرى غير الجهة المصنعة مثل جرين سيل، و ئى يو فلور، نورديك سوان، وهو الأمر الذي يتيح الاستفادة من الخبرات الدولية عند اتخاذ قرارات الشراء.
- شراء المنتجات التي يتم التعامل فيها على أساس المعاملة بالمثل متى كان ذلك ممكناً.
- الاضطلاع بدور فاعل في التأثير على الموردين والارتباط معهم بعلاقات عمل، إذ لا يمكن دائماً التعرف على المنتجات الصديقة للبيئة من خلال البطاقات البيئية. كما يفيد أيضاً العمل مع الموردين في التعرف على القضايا البيئية وأفضل المنتجات المتاحة.
- مطالبة الموردين بضرورة وضع سياسة بيئية والالتزام بها وكذلك الالتزام بالممارسات العمالية العادلة متى كان ذلك ممكناً.
- التأكد من إتباع الموردين الموجودين بالموقع لممارسات بيئية واجتماعية سليمة.
- تزويد النزلاء بالمعلومات عن المنتجات المحلية البديلة عن البضائع المستوردة مثل المياه المعبأة في قوارير، فضلاً عن تزويدهم بقائمة بالمنتجات والخدمات المحلية الواجب عليهم تجنبها وحثهم على أن لا يتخذوا هدايا تذكارية من أنواع الكائنات المعرضة لخطر الانقراض.
- شراء المنتجات الورقية ذات المحتوى العالي من الأوراق المدورة من جانب المستهلك والتي لم يستخدم الكلور في تبييضها.
- شراء المنتجات التي يمكن بيعها لتدويرها متى أمكن ذلك عملياً.
- شراء المنتجات السائبة أو التي تستهلك مواد أقل في تغليفها للحد من نفقات التغليف والتخزين والنقل والتخلص من مخلفاتها.
- شراء المنتجات والمواد المحلية التي لا تستدعي الكثير من أعمال النقل والتغليف والتخزين والتي قد يترتب علي شرائها تقوية العلاقات مع المجتمعات المحلية.

أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com).
- مجموعة الإجراءات البيئية للفنادق. الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، المبادرة الدولية البيئية للفنادق، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الصناعة والبيئة ١٩٩٥: [www.ihei.org](http://www.ihei.org) والموقع: [www.uneptie.org](http://www.uneptie.org).
- المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق: [www.ihei.org](http://www.ihei.org).

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة

## جهود الحفاظ على التنوع الحيوي والحفاظ على البيئة

### ما هي القضية؟

قد ينجم عن تطوير السياحة آثار هامة على البيئة في المناطق البرية وكذلك الساحلية. وقد تناولت الفصول السابقة من هذه النشرة بعضاً من الوسائل التي قد تلجأ إليها الفنادق للحد من هذه الآثار أو الحيلولة دون حدوثها أو كلا الأمرين معاً. وقد تتجاوز الفنادق مرحلة مجرد الحد من الآثار السلبية، إذ في مقدورها البحث عن الفرص التي تفيد التنوع البيئي والحفاظ على الطبيعة عن طريق المساهمة في تحسين حالة البيئة على الأصعدة المحلية والإقليمية والقومية، وهو الأمر الذي تتزايد أهميته على وجه الخصوص في البلدان التي تعاني من قلة الموارد والطاقات المتاحة للحفاظ على البيئة.

### لماذا نهتم؟

- تمثل البيئة الطبيعية العنصر الأساسي الذي تقوم عليه الإجازات في العديد من الأماكن. ومن ثم قد يساعد الإسهام في المحافظة على هذه البيئة الطبيعية في الحفاظ على موارد السياحة الطبيعية.
- دعم الحفاظ على البيئة الطبيعية من شأنه الحد من المخاطر التي قد تأتي بها مشكلات البيئة في المستقبل فضلاً عن الحفاظ على جودة المناطق التي يقصدها الناس.
- يستطيع الإسهام في المحافظة على البيئة في تدعيم سمعة الفندق بين النزلاء وغيرهم من المهتمين بالحفاظ على التنوع الحيوي من الضياع، على المستويين المحلي والعالمي وكذلك الأضرار البيئية.
- الترويج لطرق مسؤولة تزيد من الاستمتاع بالموارد البيئية في المناطق التي يقصدها الناس، الأمر الذي من شأنه جعل تجربة النزول في هذه المناطق تجربة ممتعة.
- دعم الجهود المبذولة للحفاظ على البيئة، مما قد يوجد دعاية إيجابية ويحسن من السمعة والعلاقات مع المنظمات المحلية والأفراد هناك.

- الفوز بالجوائز البيئية عن البرامج الناجحة للحفاظ على البيئة، الأمر الذي قد يمثل دعاية إيجابية للفندق.

### ماذا يمكن أن نفعل؟

- العمل مع الموظفين الحكوميين وغيرهم من الجماعات المحلية بغية تقدير الوضع المحلي والوقوف على أفضل الخطط التي تفيد عملية الحفاظ على البيئة.
- العمل كشريك مع الجماعات المحلية أو الوطنية لتشجيع الحفاظ على البيئة.
- الإسهام المالي في جهود الحفاظ على البيئة.
- رعاية التثقيف والوعي البيئي في المجتمعات المحيطة.
- تقديم الدعم العيني لإدارة التنوع الحيوي.
- تخصيص المنطقة كمحمية متى أمكن ذلك.
- تشجيع العاملين على الانخراط في المشروعات التطوعية مثل مشروعات تنظيف الشواطئ.
- تثقيف النزلاء وتوعيتهم بالطريقة التي يمكنهم من خلالها الإسهام إيجابياً في الجهود المبذولة للحفاظ على التنوع الحيوي المحلي.

### أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية: [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com).
- مركز الريادة البيئية في الأعمال: [www.celb.org](http://www.celb.org)
- برنامج الأمم المتحدة للبيئة - قطاع التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد:

[www.uneptie.org](http://www.uneptie.org)

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة.

## تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:

يرتبط فندق "جريكوتل ريثمون بيتش" في جزيرة كريت بعلاقات عمل وثيقة مع جمعية "أرتشيلون"، وهي الجمعية اليونانية لحماية السلاحف البحرية.

كما يتبرع فندق "موكينج بيرد هيل" في جاميكا عن كل حالة حجز في برامج "اكتشف طبيعة جاميكا"، بتوفير الرعاية لأحد مشروعات حماية البيئة المحلية، وذلك بنسبة محددة عن كل نزيل. قدم "كوستاريكا إكسبيديشن" للرحلات وسيلة انتقال مجانية للباحثين وللعاملين في خدمة المنتزه الوطني، مع خدمة نقل معداتهم أيضاً.

ومن ناحية أخرى يرفع البرنامج البيئي لنادي اليخت "فوكيت يوت كلب" في تايلاند فصولاً تعليمية عن البيئة مقدمة للأطفال، كما قام بوضع منهج دراسي عن البيئة يدرس في المدارس الابتدائية المحلية.

خصص منتجع "لابا ريوس" بكوستاريكا ٤٠٥ هكتار (١٠٠٠ أكر) لتكون محمية خاصة تشكل حاجزاً يقع على حافة منتزه "كوركوفادو" الوطني البالغ مساحته ٤٠٥٠٠ هكتار (١٠٠٠٠٠ أكر)، ومن ثم تحيط الطبيعة بالمنتجع من جميع جوانبه مما يوفر نطاقاً من الأنشطة التي تعتمد ممارستها على ارتياد المناطق الطبيعية البكر.

وقام منتجع "فيلامورا" بمنطقة "ألجرف" بالبرتغال بتقديم نشرة إرشاد بيئية صغيرة إلى مستخدمي المراكب بهدف زيادة الوعي البيئي.

و يعرض فندق "هوليداي إن كراون بلازا" في جاكارتا بإندونيسيا على النزلاء خيار إضافة ما قيمته ٢ دولار أمريكي على الفاتورة لدعم الجهود المحلية للحفاظ على إنسان الغابة.

## المساهمة في تنمية المجتمع المحلي

### ما هي القضية؟

يمكن أن يكون للتنمية السياحية آثار كبيرة على المجتمعات المحلية، وقد تؤدي الأضرار البيئية الناجمة عن التنمية إلى الحد من فرص الحصول على الموارد أو تقليلها، مثل الأرض الزراعية، أو المياه أو الغابات التي يعتمد عليها المجتمع المحلي. وقد يرحل السكان الأصليون في بعض الأحوال من أماكنهم لإقامة فنادق أو بنى تحتية خاصة بقطاع الفنادق، وربما يجد المجتمع المحلي، الذي رحب في بادئ الأمر بالسياحة كمصدر للعمل، والرفاهية، والموارد، والبنية الأساسية، أن السياحة لم تنجح في توفير المساعدات التي تصورها. فعلى الرغم من أن إسهام الفنادق في توفير وظائف في العديد من قطاعات الخدمة والخدمات المساندة، فإن تلك الوظائف عادة لا تكون من نصيب أفراد المجتمع المحلي الذين يتأثرون بشكل كبير بالتنمية السياحية، لا سيما أولئك الذين تنقصهم المهارات أو ليس لديهم رأس المال اللازم والبدء في مشروع خاص بهم. وفي بعض الأحيان لا تستفيد المجتمعات المحلية من عائدات السياحة على الإطلاق وذلك بسبب الملكية الأجنبية لتلك الفنادق أو استخدام سلع مستوردة. وأخيراً قد تؤدي الحساسية تجاه الثقافات والتقاليد المحلية والممارسات التي يتبعها نزلاء الفنادق أو العاملون بها إلى حدوث نزاع وتولد شعور بالعداء ضد السياحة داخل المجتمع المحلي.

### لماذا نهتم؟

- يمكن أن تساعد المساهمة في المجتمع المحلي على تحسين العلاقات مع المجتمعات المحلية وتقليل مخاطر النزاعات المستقبلية.
- دعم تنمية المجتمع المحلي يمكنه خلق شهرة إيجابية وتحسين السمعة.
- تعزز المساهمات في تنمية المجتمع المحلي من قبل نزلاء الفندق وغيرهم ممن يعنون بمصلحة المجتمع المحلي.
- دعم أهداف الحماية البيئية من خلال توفير المساعدات للمجتمع المحلي وذلك بتوفير مصادر بديلة وغير مدمرة بيئياً لوسائل كسب الرزق.

- تحسين الروابط الاقتصادية مع المجتمعات المحلية والشركات التجارية بدعم استمرار مناطق الجذب السياحي.

### ماذا يمكن أن نفعل؟

- المساعدة في تحسين ودعم الإدارة المحلية للأعمال التجارية الخاصة بالسياحة بشكل فعال.
- شراء السلع المنتجة محلياً، ويكون ذلك من الشركات التجارية المتوسطة والصغيرة الحجم والأهلية، ومن أصحاب المشروعات من الأقليات العرقية والمجموعات الأسرية.
- توظيف أفراد المجتمع المحلي.
- تحسين برامج التدريب لتغطي المهارات الأساسية والمهارات اللازمة للترويج، وبذلك يمكن لأفراد المجتمع المحلي الترقى إلى المناصب الإدارية العليا مع مرور الوقت.
- توفير فصول تدرس اللغة للعاملين المحليين الذين لا يتحدثون اللغة السائدة التي يتحدثها نزلاء الفندق.
- تشجيع العاملين للتطوع في المجتمعات المحلية وإتباع الممارسات البيئية الداخلية ضمن المجتمع.
- توفير معلومات للنزلاء عن الخصائص التي تتعلق بالنواحي الثقافية والدينية وتوفير معلومات عن كيفية تأكد هؤلاء النزلاء من أن تصرفاتهم تحترم تلك الخصائص، وتشجيع النزلاء على شراء المنتجات المحلية ودعم موردي الخدمة المحليين.
- العمل مع شركاء محليين لدعم المشروعات التي تزيد من رفاهية المجتمعات.
- توفير الدعم للمدارس المحلية.
- دعم المجتمعات المحلية بتزويدهم بالمنتجات القديمة المفيدة أو غير المستخدمة.

أين يمكن الحصول على المزيد من المعلومات

- برنامج المعايير الفندقية [www.benchmarkhotel.com](http://www.benchmarkhotel.com)
- منتدى المسؤولية الاجتماعية للشركات <http://www.csrforum.com>

• المجلة الخضراء للفندقة. المبادرة الدولية البيئية للفنادق: [www.ihei.org](http://www.ihei.org)

• الاهتمام بالسياحة <http://www.tourismconcern.org.uk/>

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة.

### تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:

وضعت مجموعة فنادق "أكور" في إندونيسيا برنامجاً يسمى "شجرة لكل طفل" وهو برنامج يهدف إلى دعم تعليم وصحة الأطفال المحليين من خلال الأموال التي خصصتها مجموعة فنادق "أكور" ومن خلال زراعة الأشجار.

كما نظم المنتجع والنادي الصحي "بونتا كانا" في جمهورية الدومينيكان جمعية تعاونية للنساء في المنطقة لتمكينهم من تسويق المشغولات اليدوية في الفنادق المجاورة لهم.

وأدى نجاح الاستراتيجية الداخلية للبيئة في فندق " أيبرهوتيل سارجيرم بارك" في تركيا، وهو فندق فائز بكأس TUI للبيئة خمس مرات، بالعاملين إلى إتباع ممارسات شبيهة في القرى المحلية التي يعيشون فيها، وهو ما أدى إلى خفض التكلفة للمجتمع المحلي وزيادة مزايا الصيانة.

ويتبرع فندق "ياخانا لودج" في الإكوادور، بالمال لأحد الاتحادات المحلية التي تعمل في مشروعات بيئية متنوعة، تشمل مركز تعليم إقليمي، ومشروع لتربية النحل للنساء، وعيادة صحية محلية، ومزرعة نموذجية.

تدعم شركة "إكسبلوراسيونس أمازونيكاس"، التي تدير أربعة فنادق للاستجمام في بيروفيان أمازون، الجهود التي تبذلها منظمة حكومية في دولة بيرو لتوفير المواد المدرسية للطلاب والمدرسين.

وفي لندن يتبرع فندق "ماي فير إنتركونتيننتال" بالسائتر والسجاجيد وأغطية الأسرة القديمة وزجاجات الشامبو والصابون غير المستخدمة بالكامل إلى الناس المحليين ممن ليس لهم مأوى.

## القضايا الاجتماعية المرتبطة بموقع العمل

### ما هي القضية؟

توفر صناعة السياحة فرص عمل لنحو ٢٣٠ مليون شخص - حوالى ١٠% من القوة العاملة الرسمية في العالم. وهناك حركة متزايدة لضمان تطور السياحة أخلاقيا بما يكفل حماية حقوق الإنسان. وينص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة عام ١٩٤٨ على أن جميع البشر يتمتعون بحقوق إنسانية عالمية أساسية محددة، وهذه الحقوق تشمل حق الحياة والحرية والأمن، والحرية من التعذيب والاستعباد، والحماية بموجب القانون، وحرية الفكر، والدين والسفر، وحق العمل، وتكوين نقابات، والتمتع بمستوى كافٍ للمعيشة وسبل الرزق. ويناشد إعلان الأمم المتحدة "كل فرد وكل عضو في المجتمع" بأن يشجع ويحترم حقوق الإنسان، ومن ثم تضطلع الفنادق والشركات السياحية الأخرى بدور تلعبه في تحقيق هذا الهدف باعتبارها جزء من المجتمع. ويدور معظم التركيز على حقوق الإنسان في مجال صناعة السياحة حول قوانين العمل وظروف العمل غير الملائمة (مثل العمل لساعات طويلة، وتدني الأجور، وعدم الاستقرار في العمل، والإمكانات المحدودة للمهنة)، وكذلك استخدام الأطفال أو إجبارهم على العمل، واستغلال الأطفال جنسيا، والقضايا المتعلقة بالجذور. ومن بين القضايا الأخرى التي تناولها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان قضايا التمييز، والفقر، والقضايا البيئية والأهلية، بما فيها حقوق الأرض، وحماية الكرامة الإنسانية، وحرية المجتمعات، وحق المفاوضات الجماعية (التفاوض النقابي).

### لماذا نهتم؟

- احترام حقوق الإنسان للموظفين يمكن أن يضمن اتساق الأعمال مع متطلبات القوانين ذات الصلة وتجنب الغرامات والدعاوي.
- ضمان أن الموظفين يعاملون معاملة حسنة وأنهم يعوضون بشكل عادل يمكن أن يقلل من مخاطر تولد الخصومة وأحاسيس العداء نحو السياحة ويساعد على تشجيع موقف الترحيب والدعم تجاه نزلاء الفندق.
- معاملة الموظفين والمجتمعات المحلية معاملة عادلة يمكن أن ترفع من معنويات العاملين وتسمح لمؤسسة الأعمال باجتذاب الناس إليها.

- تشجيع مبدأ المساواة في الحقوق بين العاملين يمكن أن يقلل من الحزازية بين العاملين المحليين والأجانب والعاملين في الإدارة والخدمات المساندة.
- ضمان أن الحوار والمناقشات تجرى مع ممثلين عن العمال انتخاباً بحرية يمكن أن يضمن مشاورات ذات مصداقية بشأن قرارات الإدارة الخاصة بالموظفين وقبولهم لها وكذلك موقف الموظفين البناء على المدى الطويل إزاء أهداف الفندق.
- احترام حقوق الموظفين والمجتمعات المجاورة يمكن أن يساعد في حماية سمعة المؤسسة التجارية.
- احترام حقوق المجتمعات الأهلية يمكن أن يخفف من الضغوط التي ربما تبديها المنظمات غير الحكومية والأهلية أو الإعلام.

#### ماذا يمكن أن نفعل؟

- عمل دراسة حول آثار حقوق الإنسان المحتملة على العاملين، والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين.
- توفير أجور كافية عادلة وفوائد لجميع العاملين.
- توقيع عقود رسمية مع جميع العاملين.
- تبني موقفاً أو إستراتيجية رسمية بشأن حقوق الإنسان تلزم الشركة التجارية بدعم حقوق الإنسان الأساسية.
- وضع سياسات وخطوط إرشادية لحماية صحة وأمن العاملين في موقع العمل.

#### أين يمكن الحصول على المزيد من المعلومات

- منتدى المسؤولية الاجتماعية للشركات <http://www.csrforum.com>
- ECPAT الدولية <http://www.ecpat.net>
- منظمة العمل الدولية <http://www.ilo.org>
- الاهتمام بالسياحة <http://www.tourismconcern.org.uk/>

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة.

### ماذا يمكن أن نفعل؟ (تابع)

- ضمان أن ساعات العمل وفترات الراحة والمكافآت تلتزم بالتشريعات والممارسات المحلية، وكذلك باتفاقية العمل الجماعية، إن وجدت.
- تدريب المواطنين المحليين للحصول على المناصب الإدارية ودعم التنمية المهنية / الشخصية والتوظيف من خلال جميع فئات التوظيف.
- ضمان فرص عمل متساوية للعاملين على اختلاف أنواعهم، وثقافتهم، وأعمارهم وأعمارهم.
- تشجيع النساء والأقليات العرقية على مواصلة العمل في مجال معين.
- إقرار واحترام حقوق أفراد السكان الأصليين، وغيرهم من المجموعات ذات الأوضاع الحساسة.
- توفير أنظمة اتصال لإعلام العمال بحقوقهم ويكون ذلك باللغات المحلية وإذا كان العمال أميين فيكون ذلك شفهيًا.
- وضع أنظمة تسمح بأن يكون رفع التقارير بشكل سرى وآمن والمتابعة في حالات الشكاوى.
- إيجاد سياسة توظيف عادلة وقانونية خاصة بالأطفال.
- التوقيع على، وتنفيذ قواعد السلوك المهني ECPTA بشأن كيفية حماية الأطفال من الاستغلال التجاري الجنسي في مجالات السفر والسياحة. ([www.thecode.org](http://www.thecode.org)).
- ضمان أن خدمات الأمن أو شؤون العاملين لا تنتهك حقوق الإنسان للعاملين أو المجتمع المحلي وأن يكون أفرادها مدربون على معايير حقوق الإنسان ذات الصلة.
- احترام ممثلي العمال الذين انتخبوا بحرية وتزويدهم بالمعلومات ذات الصلة.

- مطالبة جميع الموردين والمقاولين بالالتزام بالسياسات والخطوط الإرشادية التي رسمتها الشركة بشأن حقوق الإنسان، والالتزام بممارسات العمل والصحة والسلامة المهنية.

## نظم إدارة البيئة

### ما هي القضية؟

إن الطريقة الأكثر فعالية لتنفيذ التوصيات الواردة في هذه النشرة وغيرها من الممارسات البيئية والاجتماعية هو وضع نظام إدارة بيئي واسع النطاق كي يكون مرشداً في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتشغيل. وبتوفير طريقة نظامية لتكامل الاعتبارات البيئية والاجتماعية في عمليات تشغيل شركة ما، فإن برنامج نظام إدارة البيئة يمكن أن يساعد في تقييم الشركة وإدارتها والتقليل من آثارها السلبية على البيئة. وعلى الرغم من أن الاسم التقليدي لمثل هذا النظام هو نظام الإدارة البيئية، فإنه يمكن أن يستخدم لتوجيه الأنشطة البيئية والاجتماعية على حد سواء. ولا شك أن المفتاح الرئيسي لهذا النظام -لكي يكون ناجحاً وفعالاً- هو ضمان الحصول على الدعم، والمساهمة والمشاركة الكاملة من جميع الأشخاص المهنيين، بما فيهم الموظفون، ونزلاء الفندق، وشركاء العمل، والمجتمعات المحلية. ومن هنا تتبع أهمية أن يأتي التزام العاملين ومشاركتهم من جميع أقسام المؤسسة، وليس من الإدارة العليا فقط. كما يعد أيضاً تعليم النزلاء جزءاً هاماً من فعالية نظام إدارة البيئة حيث يتطلب العديد من مكونات هذا النظام المساندة الفعالة من جانب النزلاء، مثل إطفاء الأنوار والأجهزة الكهربائية الأخرى، واستخدام كمية أقل من المياه أو تجنب المواد والمنتجات المحلية غير المستدامة.

### لماذا نهتم؟

- برنامج نظام الإدارة البيئية يمكن أن يساعد الفندق أو الشركة في تجنب بذل جهود مضاعفة وذلك من خلال دمج الممارسات البيئية والاجتماعية في عمليات التشغيل بطريقة منتظمة.
- تطوير الأنشطة البيئية والاجتماعية ضمن هذا النظام يمكن أن يسمح باستخدام أكثر فعالية لموارد الشركة.
- يسمح هذا النظام للشركة برصد وتقييم نجاحاتها وفشلها فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية، وتحديد المشاكل وتطوير أدائها بناء على تلك المعلومات.

- وجود برنامج عام على هذا النحو يسهل اجتذاب العاملين، والنزلاء، والمستثمرين والشركاء، والمجتمعات المحلية.

### ماذا نفعل؟

- تعيين فريق عمل يشمل العاملين من جميع الإدارات وعلى جميع المستويات لتصميم برنامج نظام إدارة البيئة وتنفيذه وتقييمه.
- مراجعة شاملة للممارسات التي تطبق حالياً في الفندق، وتحديد الفرص للتطوير ووضع الأولويات للتنفيذ. على أن تشمل مراجعة استخدام الطاقة، واستخدام المياه، وإدارة المخلفات، واستخدام الكيماويات، وشراء المنتجات، والعلاقات المجتمعية، والآثار المحتملة على البيئة المحلية.
- العمل مع العاملين والأطراف الأخرى ذات الصلة لتنمية ونشر وعرض الرسالة البيئية والاجتماعية، ومواصفاتها، وأهدافها، وخطة العمل.
- تعيين أعضاء أو مجموعة معينة من العاملين لكي يتحملوا المسؤولية عن كل مكون من مكونات خطة العمل ثم يرفعون تقريراً إلى فريق العمل، وتوفير تعليمات واضحة لهؤلاء الأفراد عن كيفية تحقيق كل هدف من الأهداف.
- إعلام العاملين بشأن الأهداف والنشاطات وذلك من خلال التوجيهات والارشادات المختصرة، والمذكرات، والبرامج التحفيزية، وإجراء المراجعات وغير ذلك من الوسائل.
- نقل تلك الأهداف والأنشطة إلى النزلاء وتقديم النصح لهم بشأن كيفية تقليل ما يخلفونه من آثار على البيئة، ودعم مشروعات الحفاظ على البيئة المحلية وتنمية المجتمع.
- التقييم المستمر للتحقق مما إذا كانت الأهداف قد أنجزت، وتقييم النجاحات والفشل.
- استخدام المعلومات التي تم تجميعها أثناء عمليات التقييم المنتظمة لمراجعة السياسة المتبعة، والأهداف وخطة العمل، وتحديد التغييرات التي يلزم إجراؤها.
- إفادة العاملين والنزلاء والمجتمع المحلي بانتظام بإعلامهم وأخذ رأيهم بشأن الإنجازات التي تحققت وتقدير الأداء الفردي البارز.

أين يمكن الحصول على المزيد من المعلومات

- أنظمة الإدارة البيئية للفنادق والمنتجات. دليل للفنادق المسؤولة بيئياً. الاتحاد الكاريبي للسياحة المستدامة: <http://www.cha-cast.com>
- مجموعة PA الاستشارية: <http://www.paconsulting.com>
- دليل الشراكة الخضراء (The Green Partnership Guide): دليل عملي لتخضير فنادقك. ٢٠٠١. كندا: فنادق ومنتجات فيرمونت.
- زرع بذور التغيير (Sowing the Seeds of Change): مجموعة التعليم البيئية وصناعة الفندقية ٢٠٠١. برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم، الجمعية الدولية للمدارس الفندقية: <http://www.uneptie.org>

لمزيد من المعلومات حول هذه القضية والقضايا الأخرى يرجى الرجوع إلى مصادر أخرى للمعلومات في الصفحات الأخيرة من النشرة.

**تنفيذ الممارسات الجيدة على أرض الواقع:**

وضعت مجموعة فنادق ومطاعم "كاناديان باسيفيك" دليل الشراكة الخضراء للموظفين، وهو يشمل الأهداف العريضة للشركة بشأن إدارة المخلفات، واستخدام الطاقة، وشراء المنتجات، والمحافظة على الماء.

كما عرضت مجموعة فنادق ومطاعم "رامادا" الدولية حوافز نقدية للموظفين الذين يأتون بأفضل الأفكار لحماية البيئة، وقد منحت جوائز للأفراد العاملين، والأقسام والفنادق، واعترفت أفكار الأعضاء العاملين من خلال إعلانها في صحيفة الشركة.

في كل عام تقوم أكبر سلسلة فنادق في اليابان "جريكوتيل" بالتعاقد مع مؤسسة مستقلة لتولي تحليل أدائها مقارنة بالأهداف الموضوعية مسبقاً وضمان أن الأهداف قد تحققت.

## المصادر المتاحة لمزيد من المعلومات

<http://www.iei.org> المبادرة الدولية البيئية للفنادق.

المنتدى الدولي لقادة الأعمال تحت رعاية أمير ويلز، أنشأ هذا المنتدى لجعل الفنادق على علم بالتوجيهات البيئية العالمية وتشجيع مزايا الإدارة البيئية كجزء متكامل من إدارة أعمال الفندق الناجح والفعال. وفرت المبادرة الدولية البيئية للفنادق المواد التالية:

• برنامج المعايير الفندقية. <http://www.benchmarkhotel.com>

وضعت المعايير الفندقية كأداة لكي تساعد الفنادق على تحسين أدائها البيئي وتوفير المال في المجالات التي تتعلق بإدارة الطاقة، واستهلاك المياه، والحد من المخلفات، ونوعية مياه الصرف، وبرامج الشراء، والعلاقات المجتمعية، والتنوع الحيوي.

• المصادر التالية متوفرة على الموقع <http://www.ihei.org>

▪ مجموعة العمل البيئي للفنادق ١٩٩٥.

▪ المجلة الخضراء للفندقة، متاحة أيضا على الموقع

<http://www.greenhotelier.com>

▪ الإدارة البيئية للفنادق - دليل صناعي لأفضل الممارسات، ١٩٩٦.

الاتحاد الكاريبي للسياحة المستدامة. <http://www.cha-cast.com>

وهي منظمة لا تهدف للربح مخصصة لتشجيع التنمية المستدامة في منطقة الكاريبي وذلك بتحفيز مجتمعات السياحة والأعمال والعمل مع شركاء من قطاعات متعددة وضمان المسؤولية الاجتماعية والبيئية في قطاع السياحة.

• الموارد التالية متاحة على الموقع: <http://www.cha-cast.com>

▪ دراسات الحالة كأمتلة عن أفضل الممارسات.

▪ دراسات الحالة: بشأن إدارة المياه، والطاقة، والمخلفات الصلبة في الصناعة الفندقية.

▪ نظم الإدارة البيئية للفنادق والمنتجعات: دليل الفنادق المسؤولة بيئياً.

▪ التقنيات البيئية في فنادق منطقة الكاريبي: مواصفات الشراء، ودروس الخبرة.

▪ مجموعة الأدوات البيئية للقائمين على صناعة الفندقة في منطقة الكاريبي.

▪ دليل مراجعة المخلفات لفنادق ومنتجات منطقة الكاريبي: الدليل الإرشادي لملكية خضراء سليمة بيئياً.

برنامج الأمم المتحدة للبيئة – قسم التقنية، والصناعة والاقتصاد.

<http://www.uneptie.org/tourism>

وهو قسم متخصص في برنامج الأمم المتحدة للبيئة يعمل مع الحكومات، والهيئات المحلية، والقطاعات الصناعية (بما في ذلك السياحة) لتشجيع السياسات والممارسات الأكثر نظافة وأماناً، والاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية بشكل أكثر فعالية، وضمان إدارة آمنة للمواد الكيميائية، والحد من الضغوط البيئية، ودرك آثار التلوث والمخاطر على الإنسان والبيئة.

• الموارد التالية متاحة على الموقع: <http://www.uneptie.org>

▪ الدليل الإرشادي لإدارة المخلفات: ماذا يمكن أن تفعل صناعة السياحة لتحسين أدائها. ٢٠٠٣.

▪ البطاقات والعنونة البيئية في صناعة السياحة. ١٩٩٨.

▪ أفضل الممارسات البيئية في مجال الفنادق: دراسات الحالة. ١٩٩٦.

▪ كيف يمكن لصناعة الفنادق والسياحة حماية طبقة الأوزون. ١٩٩٨.

▪ مصادر الطاقة المتجددة لصناعة السياحة. ٢٠٠٣.

▪ زرع بذور التغيير: مجموعة التعليم البيئية لصناعة الفنادق، ٢٠٠١، (تأليف مشترك من قبل الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم والجمعية الدولية لمديري المدارس الفندقية).

▪ السياحة المستدامة في المناطق المحمية: إرشادات للتخطيط والإدارة. ٢٠٠٢.

▪ السياحة البيئية: الأسس والممارسات والسياسات الخاصة بالاستدامة. ٢٠٠٢.

▪ مجموعة العمل البيئي للفنادق. ١٩٩٥.

## المصادر المتاحة لمزيد من المعلومات

### منشورات أخرى

- الطريقة المتكاملة لتنمية المنتجعات. ١٩٩٢. منظمة السياحة الدولية:  
<http://www.world-tourism.org>
- اللون الأخضر يجنبك المخالفة: ١٩٩٨. وولومولو، نيو ساوث ويلز: مجلس السياحة، أستراليا و CRC للسياحة.
- أفضل الممارسات في السياحة البيئية: الدليل الإرشادي لتقليل الطاقة والمخلفات. ١٩٩٧. كانبيرا: المكتب الأسترالي للسياحة الوطنية.
- جهاز فندقك: دليل العلامة الخضراء. ١٩٩٦. واشنطن العاصمة، العلامة الخضراء.
- الدليل الأخضر للشراكة: دليل الممارسة لتخصير فندقك. ٢٠٠١. كندا: فنادق ومنتجعات فيرمونت.
- التنمية المستدامة للسياحة: مجموعة من الممارسات السليمة. ٢٠٠٠. منظمة السياحة الدولية: <http://www.world-toursim.org>
- الأثر الأخضر على المضيف: طريقة متكاملة للسياحة المستدامة وتنمية المجتمعات. ١٩٩٩. كونزيرفيشين إنترناشيونال. نجد ذلك على الموقع: <http://www.celb.org>
- المبادرات التطوعية للسياحة المستدامة: مسح عالمي لتحليل مقارن على ١٠٤ بطاقات وعلامات بيئية، وجوائز والتزامات ذاتية. ٢٠٠٢. منظمة السياحة الدولية:  
<http://www.world-toursim.org>
- ما الذي يحتاج مديرو السياحة معرفته: دليل عملي لتنمية واستخدام مؤشرات السياحة المستدامة. ١٩٩٧. منظمة السياحة الدولية: <http://www.world-toursim.org>

### منظمات أخرى

- كونزيرفيشين إنترناشيونال. <http://www.conservation.org>

وهي منظمة دولية غير حكومية متخصصة في المحافظة على التنوع الحيوي وإظهار أن المجتمعات الإنسانية يمكن أن تعيش في تناغم مع الطبيعة.

• منتدى المسؤولية الاجتماعية للشركات. <http://www.csrforum.com>

مبادرة المنتدى الدولي لقادة الأعمال تحت رعاية أمير ويلز لتشجيع القيادة الدولية في شركات الأعمال المسؤولة.

• مؤسسة الحلول المنطقية البيئية. [ecosolv@aol.com](mailto:ecosolv@aol.com)

مؤسسة استشارات الإدارة البيئية المتخصصة في صناعة الفنادق والسياحة.

• ECPAT الدولية. <http://www.ecpat.net>

وهي شبكة منظمات وأفراد يعملون معاً للقضاء على دعارة الأطفال، ومجلات الأطفال الفاضحة، والاتجار في الأطفال لأغراض جنسية.

• البطاقات والعلامات البيئية الأوروبية.

<http://www.eurpoa.eu.int/comm/vironemnt/ecolabel/>

نظام الاتحاد الأوروبي للبطاقات والعلامات البيئية للمنتجات.

• الجمعية الدولية للفنادق والمطاعم. <http://www.ih-ra.com>

شبكة عمل دولية تضم سلسلة من ٧٥٠ فندقاً، ومطعماً، وجمعيات وطنية، وموردو مواد الفنادق، ومراكز تعليم في صناعة الفنادق والمطاعم.

• منظمة العمل الدولية. <http://www.ilo.org>

وهي وكالة تابعة للأمم المتحدة تتولى صياغة معايير العمل الدولية وتسعى لتشجيع العدالة الاجتماعية وإقرار حقوق الإنسان والعمل دولياً.

• مجموعة PA الاستشارية. <http://www.paconsulting.com>

وهي منظمة توفر الخدمات الاستشارية المبتكرة للحكومات وصناعة السياحة.

• أمانة قواعد السلوك ضد استغلال الأطفال الجنسي والتجاري CSEC.

<http://www.thecode.org>

قواعد السلوك لحماية الأطفال من الاستغلال الجنسي في السفر والسياحة، ينتهجها موردو الخدمات السياحية.

• الاهتمام بالسياحة. <http://www.tourismconcern.org.uk/>

وهي منظمة تدير حملة تدعو لسياحة أخلاقية وتجارية عادلة.

• توين شير: التجهيز السياحي والبيئة. <http://twinshare.crctourism.com.au/>

دليل إرشادي وضعه المكتب الاسترالي للسياحة الوطنية لتوفير معلومات عن الأثر البيئي السلبي على السياحة، ويشمل ذلك مناقشات للقضايا المتعلقة بالطاقة، والمخلفات، والمياه، ومواد البناء، وعمليات الإدارة والموافقة، وكذلك دراسات الحالة للسياحة المستدامة.

• منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافية والعلوم. <http://www.unesco.org>

الهدف الرئيسي من منظمة الأمم المتحدة العلمية والتعليمية والثقافية UNESCO هو المساهمة في تحقيق السلام والأمن في العالم وذلك بزيادة التعاون بين الشعوب من خلال التعليم، والعلم، والثقافة، والاتصالات. وتسعى منظمة UNESCO إلى تحقيق الاحترام العالمي للعدالة بشكل أكبر، ولدور القانون، وحقوق الإنسان، والحريات الأساسية المؤكدة لشعوب العالم دون تمييز في العرق، أو في النوع، أو في اللغة، أو الدين وذلك بموجب دستور الأمم المتحدة.

• منظمة السياحة الدولية. <http://www.world-tourism.org>

وهي منظمة حكومية دولية تعمل باعتبارها منتدى عالمياً لقضايا السياسة السياحية وهي مصدر عملي للخبراء والإحصائيات السياحية. تشجع منظمة السياحة الدولية WTO السياحة التي تتسم بالمسؤولية والاستدامة والتي يسهل الوصول إليها عبر الصعيد العالمي. لقد وضعت أيضاً WTO "القانون الدولي لأخلاقيات السياحة" (1999)، والذي أقرته لاحقاً الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 2001.

[http://www.world-tourism.org/framest/frame\\_project\\_ethics.html](http://www.world-tourism.org/framest/frame_project_ethics.html)

• المجلس الدولي للسفر والسياحة / ECoNETT. <http://www.wttc.org>

وهو منتدى لقادة الأعمال الدوليين من أجل زيادة الوعي بالآثار الاقتصادية لصناعة السفر والسياحة وزيادة نطاق عمل التنمية السياحية المستدامة.

(الصور الفوتوغرافية: صفحة ٢ الألواح الشمسية، برنامج الأمم المتحدة للبيئة صفحة ٨ حاويات إعادة التدوير: برعاية برنامج الأمم المتحدة للبيئة، صفحة ١٦ صبي يرتدى النظارة:

كونزيرفيشين إنترناشيونال، صفحة ١٨ المرأة التي تحمل الملاءة: سفرياتى، صفحة ١٩ الرجل  
الذي يحمل مقص الأشجار: سفرياتى، المرأة التي تحمل المفروشات والبياضات، سفرياتى، صفحة  
٢٠ بركة السباحة، فندق تيجايجا.

تصميم جرافيك: تصميم / توضيح مارتي بيتر

هذه النشرة في مبادرة مشتركة لكل من:

### مركز الريادة البيئية في مجال الأعمال

يوفر مركز الريادة البيئية في مجال الأعمال منتدىً جديداً للتنسيق بين القطاع الخاص والجمعيات البيئية. وحيث أن هذا المركز قد أنشئ على أساس شراكة بين كونزيرفيشين إنترناشيونال CI وشركة فورد للسيارات (Ford Motor Company)، فإنه يعمل كقسم من أقسام كونزيرفيشين إنترناشيونال ويديره مجلس قيادة تنفيذي متميز من الشركة والجمعيات البيئية. يشرك المركز القطاع الخاص على نطاق عالمي في إيجاد حلول للمشاكل البيئية العالمية الخطيرة حيث تلعب الصناعة دوراً محددًا في هذا المجال. يعمل البرنامج الخاص بمركز السفريات والراحة مع شركات سياحية رائدة لدمج مبادئ الصيانة في الأعمال اليومية والتأثير في تخطيط وإدارة مقاصد السياحة الأساسية.

شركة فورد للسيارات كونزيرفيشين إنترناشيونال

برنامج السفريات والترفيه

مركز القيادة البيئية في الأعمال

كونزيرفيشين إنترناشيونال

١٩١٩ شارع م، إن. دبليو سوت ٦٠٠.

واشنطن، دي سي ٢٠٠٣٦، الولايات المتحدة الأمريكية

تليفون: ١ ٢٠٢ ٩١٢ ١٠٠٠+

فاكس ١ ٢٠٢ ٩١٢ ١٠٤٧+

البريد الإلكتروني: [www.celb.org](http://www.celb.org) [info@celb.org](mailto:info@celb.org)

### مبادرة شركات السياحة للتنمية السياحية المستدامة

إن مبادرة شركات السياحة للتنمية السياحية المستدامة (TOI) عبارة عن شبكة عمل تتكون من ٢٥ شركة سياحية التزمت بإدخال مبادئ الاستدامة في ممارساتهم العملية، حيث تعمل معاً لتدعيم ونشر الممارسات التي تتفق والتنمية المستدامة. وقد بدأت المبادرة بدعم من برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP)، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (UNESCO)، ومنظمة السياحة

العالمية (WTO/OMT). إن مركز القيادة البيئية في الأعمال هو شريك فعال لمبادرة شركات السياحة حيث أنه يوفر المساعدة الفنية والمالية اللازمة.

يقوم أعضاء TOI بالعمل معاً في المجالات الثلاثة الرئيسية التالية:

- توفير إدارة سلاسل التوريد لوضع طريقة مشتركة للشراء وأدوات لتقييم الموردين.
- التعاون مع سلاسل الفنادق والمنتجات من أجل إحداث تأثير إيجابي والتحدث بصوت جماعي عن أعمال الشركاء، ومجالس إدارة شركات السياحة، والعملاء، والموردين، والحكومات، والقائمين على التنمية.
- إعداد تقارير بشأن استدامة التنمية واختبار الخطوط الإرشادية لنظام رفع التقارير ومؤشرات الأداء المتعلقة بالتنمية المستدامة.

مبادرة شركات السياحة للتنمية المستدامة

برنامج الأمم المتحدة للبيئة

quai Andre Citroen ، ٤٣-٣٩

٧٥٧٣٩ باريس كوديكس ١٥ فرنسا

تليفون: +٣٣-١-٤٤٣٧١٤٥٠

فاكس: +٣٣-١-٤٤٣٧١٤٧٤

البريد الإلكتروني: [www.toinitiative.org](http://www.toinitiative.org) [unep.tie@unep.fr](mailto:unep.tie@unep.fr)

مبادرة شركات السياحة يدعمها برنامج الأمم المتحدة للبيئة UNEP باتريمويني مونديال

OMT – WTO – BTO