

**ECO-MANAGEMENT HOTELIER –  
PREMIȘĂ A PERFORMANȚEI  
ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII**



**GINA SZTRUTEN**

**ECO-MANAGEMENT HOTELIER –  
PREMIȘĂ A PERFORMANȚEI  
ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII**



**EDITURA UNIVERSITARĂ  
București, 2011**

Această lucrare este rezultatul proiectului “Doctorat și doctoranzi în triunghiul educație cercetare - inovare (DOC-ECI)”, POSDRU/6/1.5/S/11, proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013 și coordonat de Academia de Studii Economice din București.

Tehnoredactare computerizată: Ameluța Vișan  
Coperta: Angelica Mălăescu

Copyright © 2011  
Editura Universitară  
Director: Drd. Vasile Muscalu  
B-dul. N. Bălcescu nr. 27-33, Sector 1, București  
Tel.: 021 – 315.32.47 / 319.67.27  
www.editurauniversitara.ro  
e-mail: redactia@editurauniversitara.ro

EDITURĂ RECUNOSCUTĂ DE CONSILIUL NAȚIONAL AL CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE DIN  
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (C.N.C.S.I.S.)

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**  
**SZTRUTEN, GINA**

**Eco-management hotelier : premisă a performanței în industria ospitalității** / Gina Sztruten. - București : Editura Universitară, 2011

Bibliogr.

ISBN 978-606-591-303-5

640.41:65.012.4(075.8)

© Toate drepturile asupra acestei lucrări sunt rezervate autorului.

Distribuție: tel.: 021-315.32.47 /319.67.27,  
comenzi@editurauniversitara.ro

ISBN 978-606-591-303-5

DOI: 10.5682/9786065913035

## CUPRINS

<i>Lista tabelelor prezentate în lucrare</i> .....	7
<i>Lista figurilor prezentate în lucrare</i> .....	8
<b>INTRODUCERE</b> .....	9
<b>STADIUL CUNOAȘTERII</b> .....	13
<b>Capitolul 1. INDUSTRIA OSPITALITĂȚII CONȚINUT ȘI SEMNIFICAȚII</b> .....	20
1.1. Scurt istoric al industriei ospitalității .....	20
1.2. Considerații teoretice privind conținutul industriei ospitalității .....	24
1.3. Rolul industriei ospitalității în dezvoltarea turismului .....	28
1.4. Tipologia rețelei unităților de cazare .....	31
1.4.1. Necesitatea și oportunitatea unui sistem internațional de clasificare a unităților hoteliere .....	31
1.4.2. Principalele sisteme de clasificare a unităților de cazare .....	33
<b>Capitolul 2. PROBLEME ACTUALE ÎN DOMENIUL MANAGEMENTULUI HOTELIER</b> .....	39
2.1. Conținutul și particularitățile managementului hotelier .....	39
2.2. Evoluții în managementul hotelier .....	42
2.2.1. Sisteme și metode de management hotelier .....	42
2.2.2. Tendințe actuale în managementul hotelier .....	47
2.3. Eco-managementul hotelier - concept, cerințe, obiective .....	53
2.3.1. Abordări conceptuale privind eco-managementul .....	53
2.3.2. Cerințe și obiective ale implementării eco-managementului hotelier .....	55
2.4. Integrarea eco-managementului în politicile de gestiune hotelieră .....	58
<b>Capitolul 3. ECO-MANAGEMENTUL PRIORITATE ÎN GESTIUNEA RESPONSABILĂ, MODERNĂ A INDUSTRIEI HOTELIERE</b> .....	62
3.1. Probleme ale dezvoltării durabile în turism .....	62
3.1.1. Dezvoltarea durabilă în noul context al economiei globale .....	62
3.1.2. Specificitatea dezvoltării durabile în turism .....	66
3.1.3. Modalități de asigurare a dezvoltării durabile în turism .....	69
3.2. Eco-managementul interfață între dezvoltarea durabilă și managementul modern .....	72
3.3. Gestiunea responsabilă a resurselor din perspectiva eco-managerială .....	75
3.4. Model de eco-management performant .....	81
3.5. Avantajele și limitele implementării eco-managementului în activitatea hotelieră .....	86
3.6. Acțiuni specifice în domeniul eco-managementului hotelier .....	89
3.6.1. Schimbarea de atitudine garanția implementării eco-managementului .....	89
3.6.2. Aplicarea codurilor de bune practici durabile în activitatea hotelieră .....	91
<b>Capitolul 4. EXPERIENȚA INTERNAȚIONALĂ ÎN IMPLEMENTAREA ECO- MANAGEMENTULUI ÎN ACTIVITATEA HOTELIERĂ</b> .....	94
4.1. Organisme internaționale cu atribuții în domeniul eco-managementului hotelier .....	94

4.2. Prezentarea sistemelor de certificare a produselor și serviciilor eco-hoteliere .....	97
4.3. Analiza comparativă a procedurilor și standardelor din industria hotelieră .....	105
4.4. Realizări în direcția implementării eco-managementului în marile grupuri hoteliere ..	107
<b>Capitolul 5. STADIUL IMPLEMENTĂRII ECO-MANAGEMENTULUI ÎN INDUSTRIA HOTELIERĂ DIN ROMÂNIA .....</b>	<b>121</b>
5.1. Necesitatea și actualitatea implementării eco-managementului în activitatea hotelieră din România .....	121
5.2. Legislația națională specializată în eco-management hotelier .....	122
5.3. Analiza principalilor indicatori ai mijloacelor de cazare .....	124
5.4. Analiza unităților hoteliere românești certificate ecologic .....	128
5.4.1. Hotelul Saturn .....	128
5.4.2. Hotelul Crowne Plaza București .....	129
5.4.3. Hotelul Vega .....	130
5.4.4. Athenee Palace Hilton București .....	130
5.5. Cercetare de teren referitoare la implementarea practicilor de dezvoltare durabilă în cadrul industriei hoteliere românești .....	131
5.5.1. Aspecte metodologice .....	132
5.5.2. Culegerea și prelucrarea informațiilor .....	134
5.5.3. Rezultatele cercetării .....	146
<b>Capitolul 6. PROVOCĂRI ALE IMPLEMENTĂRII ECO-MANAGEMENTULUI ÎN ACTIVITATEA HOTELIERĂ .....</b>	<b>149</b>
6.1. Previzuni privind piața turistică internațională - termen de referință pentru perspectivele industriei hoteliere .....	149
6.2. Orientări în evoluția industriei hoteliere .....	151
6.3. Direcții de acțiune în vederea creșterii gradului de implementare a eco-managementului hotelier .....	152
6.4. Propuneri de implementare și promovare a eco-managementului în activitatea hotelieră din țara noastră .....	157
6.4.1. Plan de implementare a bunelor practici durabile .....	159
6.4.2. Beneficii rezultate din operaționalizarea practicilor de eco-management hotelier .....	161
<b>CONCLUZII FINALE .....</b>	<b>164</b>
<b>CONTRIBUȚII PERSONALE .....</b>	<b>168</b>
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>171</b>
<b>ANEXE .....</b>	<b>177</b>

## LISTA TABELELOR

Nr. crt.	Nr. tabel	Denumirea tabelelor	Pagina
1	1.1.	Tipologia unităților de cazare pentru șederi după durata șederii	35
2	2.1.	Top 5 grupuri hoteliere dezvoltate prin contracte de management	50
3	2.2.	Top 5 grupuri hoteliere dezvoltate prin contracte de franciză (ian. 2010)	50
4	2.3.	Caracteristicile turistului modern	60
5	3.1.	Eco-management versus management	74
6	3.2.	Ponderea consumului de energie într-o unitatea hotelieră	77
7	3.3.	Bunele practici durabile departamentale	91
8	4.1.	Ecoetichetarea - criterii obligatorii și facultative	100
9	4.2.	Programe și sisteme de certificare durabilă în turism la nivel global	103
10	4.3.	Implementarea Energy Star în cadrul hotelurilor din SUA(%)	106
11	4.4.	Criterii de evaluare privind implementarea bunelor practici și rezultatele obținute	106
12	4.5.	Programe durabile ale marilor grupuri hoteliere	108
13	4.6.	Înregistrarea consumului (apă, energie) și a emisiilor de carbon	115
14	4.7.	Măsurarea consumului de energie	115
15	4.8.	Măsurarea consumului de apă	116
16	4.9.	Indicatori ce vizează protejarea stratului de ozon	116
17	4.10.	Indicatori de diminuare a fenomenului de poluare a apelor	116
18	4.11.	Indicatori de reducere a deșeurilor de la furnizori	117
19	4.12.	Indicatori de reducere a deșeurilor	117
20	4.13.	Indicatori de măsurare a impactului asupra biodiversității	118
21	4.14.	Indicatori de măsurare a performanțelor	118
22	4.15	Top 15 “hoteluri- resort” ecologice din lume	120
23	5.1.	Indicatorii infrastructurii de cazare turistică din România	125
24	5.2.	Structuri de cazare turistică și hoteluri din total, pe destinații turistice, 2010	125
25	5.3.	Capacitatea de cazare existentă, total, și în hoteluri, pe destinații turistice, 2010	126
26	5.4.	Capacitatea de cazare în funcțiune, total și în hoteluri, pe destinații turistice,2010	126
27	5.5.	Structuri de primire turistică pe categorii de confort	127
28	5.6.	Capacitatea de cazare existentă pe categorii de confort	127
29	5.7.	Capacitatea de cazare în funcțiune pe categorii de confort	128
30	5.8.	Definirea variabilelor supuse cercetării	133
31	5.9.	Evaluarea gradului actual de implementare a pilonilor conceptului „green hotel”	136
32	5.10.	Algoritm de calcul a scorurilor cu metodologia scalei lui Likert	136
33	5.11.	Distribuția repondenților după necesitatea de implementare a conceptului de eco-management și posibilitățile de modificare a tarifelor	142
34	6.1.	Plan de implementare a măsurilor ecologice în cadrul hotelurilor	153

## LISTA FIGURILOR

Nr. crt	Nr. figură	Denumirea figurilor	Pagina
1	1.1.	Axa temporară a turismului și ospitalității	22
2	1.2.	Domeniul de aplicare al industriei ospitalității	26
3	1.3.	Adaptare a Piramidei lui Maslow la nevoile turistului din unitatea de cazare	29
4	2.1.	Organigrama unui hotel de capacitate mare	43
5	2.2.	Conștientizare-responsabilitate spectrul actorilor din turism	59
6	3.1.	Corelație între obiectivele organizației și mijloacele de realizare a acestora prin intermediul metodelor de management utilizate	73
7	3.2.	Managementul deșeurilor într-o unitate hotelieră	78
8	3.3.	Elementele fundamentale ale modelului	82
9	4.1.	Amprenta de carbol hotelurilor Grupului Intercontinental (%)	110
10	4.2.	Reducerea consumului de energie	113
11	4.3.	Reducerea consumului de apă	113
12	4.4.	Reducerea emisiilor de CO <sub>2</sub>	113
13	4.5.	Reducerea deșeurilor	113
14	5.1.	Atuu-uri concurenționale, urmare a implementării sistemului de eco-management hotelier	135
15	5.2.	Evaluarea gradului actual de implementare a pilonilor conceptului „green hotel”	137
16	5.3.	Structura repondenților după măsurile întreprinse privind preocuparea de reducere a consumului de energie	137
17	5.4.	Tipurile de dotări utilizate pentru reducerea consumului de apă	139
18	5.5.	Structura repondenților după măsurile întreprinse privind procesul de diminuare a deșeurilor	139
19	6.1.	Cerințe obligatorii pentru succesul implementării eco-managementului	153
20	6.2.	Roluri strategice în implementarea eco-managementului hotelier	158



## INTRODUCERE

Civilizația modernă actuală se confruntă cu o mare provocare în a găsi metodele practice, cele mai eficiente de susținere a dezvoltării printr-o reorientare a tiparelor de utilizare a resurselor naturale care să asigure deopotrivă progresul și prosperitatea pe un orizont de timp mai îndelungat; cu alte cuvinte, un viitor în care oamenii să trăiască în comuniune cu natura.

Pornind de la acuta criză mondială a resurselor, în care țările cele mai poluatoare nu fac suficiente eforturi în ceea ce privește diminuarea impactului negativ asupra planetei, se impune luarea unor măsuri atât la nivel macro cât și microeconomic, prin care să se gestioneze mai responsabil funcționarea tuturor domeniilor vieții economice și sociale.

Particularizând problematica la domeniul turismului ca parte integrantă a economiei globale apare și aici necesitatea dezvoltării durabile în conexiune cu tendințele generale dar și cu faptul că pentru turism, mediul reprezintă condiția fundamentală a existenței și dezvoltării sale. Dacă structurile de primire turistică nu iau măsuri urgente de diminuare a impactului negativ asupra mediului, biodiversității și comunităților locale unde își desfășoară activitatea, ciclul de viață al acestora va fi foarte scurt, pagubele importante, iar deteriorările ireversibile.

Astăzi, turismul reprezintă un fenomen cu mare amploare la nivel mondial, caracterizat printr-un puternic dinamism. Prin dimensiunile și conținutul său, turismul antrenează numeroase resurse naturale, materiale și umane, cu implicații profunde asupra dinamicii economiei și societății moderne. Devenind o ramură importantă a economiilor naționale și implicit a economiei mondiale, turismul dobândește valențe majore prin contribuțiile importante la crearea GDP, creșterea volumului exporturilor, ocuparea forței de muncă, dar și la o mai bună relaționare regională și mondială.

În urmă cu mai bine de trei decenii s-au produs pe plan mondial, schimbări radicale în managementul turistic în general, și în cel hotelier, în special, generate de transformările majore la nivelul cererii. Au fost introduse noi clasificări, noi modalități de organizare a activității, s-au elaborat noi standarde și sisteme de managementul calității și de mediu, cu alte cuvinte, s-au pus bazele unei noi "industrii" a turismului care s-a extins și s-a internaționalizat.

O gestiune responsabilă durabilă a tuturor componentelor activității turistice inclusiv a industriei ospitalității și a celei hoteliere ca parte a acestora se impune tot mai pregnant în prezent, urmare a faptului că turiștii din întreaga lume au așteptări tot mai mari în ceea ce privește nivelul confortului și calitatea serviciilor, așteptări care presupun nu numai o ofertă turistică pe măsură, respectiv prestatori de servicii capabili să țină pasul cu cererea și totodată să inoveze, să anticipeze tendințele de consum ale turiștilor, ci produse și acțiuni care să respecte mediul.

În acest context, fenomene precum globalizarea sau dezvoltarea regională, tehnologizarea, dezvoltarea durabilă vor impune adaptări corespunzătoare turismului și activităților din structura sa, în mod deosebit industriei hoteliere. Ca rezultat al inovării coroborat cu necesitatea diminuării consumului de resurse s-a impus implementarea unor metode de management turistic ecologic și de calitate, etapă crucială pentru alinierea la tendințele mondiale, la exigențele dezvoltării durabile, precum și la creșterea atractivității și competitivității destinațiilor turistice. Susținerea competitivității unei destinații turistice nu se poate concepe fără realizarea unor dotări și amenajări în concordanță cu cerințele protejării mediului.

Conștientizând locul și rolul industriei hoteliere ca parte componentă a activității turistice, lucrarea de față își propune să abordeze problematica unei gestiuni responsabile și a unei dezvoltări turistice durabile în acest domeniu.

Pornind de la evidențierea problemelor actuale vizând dezvoltarea durabilă, lucrarea subliniază necesitatea și oportunitatea implementării unor noi metode de management de mediu în activitatea hotelieră și reliefează experiența internațională în utilizarea unor astfel de sisteme. Toate activitățile începând cu localizarea unităților hoteliere și până la atitudinea turistului față de mediu, pot fi și trebuie desfășurate dintr-o perspectivă durabilă printr-un management adecvat. Localizarea unității hoteliere are efecte diferite asupra mediului, mai mici în vecinătatea căilor de acces sau în marile aglomerații urbane, mai mari în zonele verzi și foarte mari în ariile protejate. De asemenea, atitudinea față de mediu, deși extrem de dificil de cuantificat, are efecte negative suficient de accentuate și pe termen lung. Există preocupări și chiar soluții pentru reducerea impactului negativ, cum ar fi, educarea și implicarea comunităților locale în acțiuni responsabile față de mediu, măsurarea și diminuarea diferitelor forme de poluare (gestionarea deșeurilor, reducerea consumului de apă și energie, etc.). În aceste condiții, implementarea unui sistem de eco-management la nivelul fiecărei unități hoteliere ar imprima industriei hoteliere caracteristica de durabilitate, de responsabilitate față de mediu.

Și la nivelului României există preocupări în sensul implementării sistemelor eco-manageriale, dar acestea se află abia la primii pași. Faptul că, doar trei unități de profil la nivel național, respectiv Hotelul Crowne Plaza București, Hotelul Vega din stațiunea de litoral Mamaia și Hotelul Saturn din localitatea cu același nume de la malul Mării Negre, utilizează, în activitatea lor, tehnologii cu un grad de poluare redus susține aprecierea cu privire la ritmul lent de schimbare a atitudinii față de mediu.

În acest context, lucrarea de față **Eco-management hotelier – premisă a performanței în industria ospitalității** își propune să analizeze problemele legate de implementarea eco-managementului în activitatea hotelieră la nivel mondial, dar și din țara noastră pornind de la evaluarea impactului acestei activități în plan economic, socio-cultural, de mediu, asupra comunităților locale dar și asupra turistului.

În descifrarea stadiului și avantajelor implementării eco-managementului în structurile hoteliere la nivel internațional sunt analizate politicile durabile adoptate de marile grupuri hoteliere mondiale, precum și organismele și sistemele de certificare ecologică implicate și aplicate industriei hoteliere. Pentru demonstrarea fazei incipiente de dezvoltare durabilă a industriei hoteliere românești pe lângă o documentare de birou în ceea ce privește analiza principalilor indicatori ai echipamentelor de cazare și a unităților hoteliere certificate ecologic din România s-a organizat și desfășurat și o cercetare de teren.

Cercetarea a fost realizată pe trei segmente, analizarea principalelor coordonate ale industriei ospitalității din România, stadiul implementării eco-managementului și practicilor de dezvoltare durabilă în industria hotelieră românească, precum și conștientizarea managerilor hotelieri asupra necesității și avantajele promovării unei atitudini responsabile față de mediu.

Ca parte componentă a activității turistice, industria hotelieră influențează calitatea mediului. Dacă nu se depășește o limită considerată critică impactul generat de activitatea hotelieră poate fi acceptat și chiar redus printr-un management adecvat, responsabil. Acceptarea este determinată, pe de o parte, de beneficiile asupra comunității locale și pe de altă parte, de faptul că, impactului negativ este de mai mică amploare, comparativ cu o altă activitate economică aducătoare de venituri pentru populația locală, posibil de dezvoltat în zona respectivă.

În consecință, demonstrarea necesității implementării sistemelor de eco-management hotelier și a recunoașterii deschiderii prin oferirea de noi oportunități cu privire la certificarea produselor și serviciilor hoteliere din punct de vedere ecologic, duce inevitabil la o creștere a interesului pentru aplicarea unui management performant, cu un minim impact al activității hoteliere asupra mediului, cu servicii de calitate și cu creșterea bunăstării comunităților locale.