

SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU W BRANŻY HOTELARSKIEJ

EWA MAZUR-WIERZBICKA

Uniwersytet Szczeciński
e-mail: ewa.mazur-wierzbicka@wp.pl

SŁOWA KLUCZOWE

społeczna odpowiedzialność biznesu, hotelarstwo, dobre praktyki

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest identyfikacja i ocena realizacji działań społecznie odpowiedzialnych podejmowanych przez podmioty branży hotelarskiej. Realizacji celu pracy podporządkowany został jej układ, w ramach którego przybliżono koncepcję CSR (także w kontekście branży hotelarskiej) oraz przedstawiono działania społecznie odpowiedzialne podejmowane przez podmioty branży hotelarskiej.

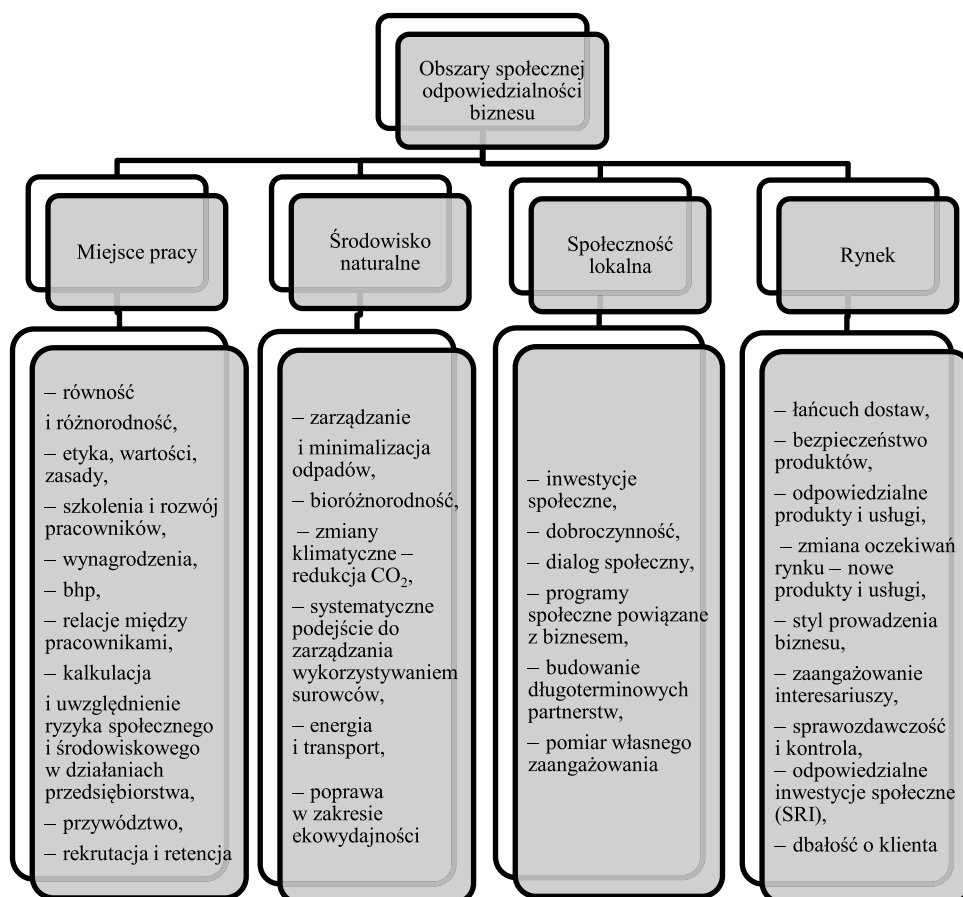
Wprowadzenie

W ostatnich latach obserwuje się wzrost znaczenia turystyki. Dziedzina ta stanowi jeden z głównych czynników rozwoju gospodarczego, zarówno w aspekcie lokalnym, jak i ogólnoswiatowym (Mazur-Wierzbicka, 2013a). Wynika to m.in. z jej interdyscyplinarnego charakteru oraz szerokiego kręgu jej oddziaływania. Wpisuje się ona bowiem w wiele obszarów. Ma wpływ zarówno na sferę społeczną, kulturalną, gospodarczą, jak i na środowisko naturalne. Rozwój turystyki skutkuje pojawieniem się różnorodnych problemów (społecznych, dotyczących środowiska naturalnego). Identyfikacja obszarów problematycznych doprowadziła do wykształcenia się nowego podejścia do turystyki (dotyczy to także poszczególnych branż bezpośrednio z nią związanych, np. hotelarstwa). Podejściem takim jest m.in. funkcjonowanie zgodne z założeniami koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu (ang. corporate social responsibility – CSR).

Wobec powyższego celem artykułu jest identyfikacja i ocena realizacji działań społecznie odpowiedzialnych podejmowanych w branży hotelarskiej. Realizacji celu pracy podporządkowany został jej układ, w ramach którego przybliżono koncepcję CSR (także w kontekście branży hotelarskiej) oraz przedstawiono działania społecznie odpowiedzialne podejmowane przez podmioty branży hotelarskiej.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu z perspektywy hotelarstwa – ujęcie teoretyczne

W literaturze przedmiotu koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu jest szeroko opisywana i dyskutowana. Mimo tego nie wypracowano jednej powszechnie uznawanej definicji CSR. Wręcz przeciwnie, mamy do czynienia z różnorodnym sposobem ujmowania tego pojęcia. W artykule przyjęto podejście do CSR zawarte w normie ISO 26000. Uznano zatem, iż: „istotą społecznej odpowiedzialności jest wzięcie przez przedsiębiorstwo odpowiedzialności za wpływ jego decyzji oraz działań na społeczeństwo i środowisko oraz etyczne zachowanie, przyczyniające się do zrównoważonego rozwoju, zdrowia i dobrobytu społeczności, biorące pod uwagę oczekiwania interesariuszy, będące zgodne z prawem i międzynarodowymi normami zachowania oraz spójne z samą organizacją” (2010).



Rysunek 1. Obszary społecznej odpowiedzialności biznesu

Źródło: Mazur-Wierzbicka, 2012.

Z racji prowadzonej działalności i specyfiki pracy hotele mocno wpływają na społeczność lokalną, jak również ingerują w przestrzeń architektoniczną, w krajobraz, w środowisko naturalne. Oferowane przez nie usługi pozwalają na zaspokajanie różnorodnych potrzeb klientów, od tych podstawowych (sen, wyżywienie), po bardziej złożone, o niecodziennym charakterze (organizacja przyjęć rodzinnych: komunie, wesela, spotkania biznesowe, konferencje). Można zatem przyjąć, że hotel jest przedsiębiorstwem o charakterze społecznym. Z uwagi na wspomniany charakter, jak też na jego wpływ na społeczność lokalną, środowisko naturalne, działania społecznie odpowiedzialne powinny być niejako wpisane w profil funkcjonowania hoteli.

Ważne jest, aby działania CSR każdego przedsiębiorstwa – także hotelu – ukierunkowane były na newralgiczne obszary, tj. miejsce pracy, środowisko naturalne, społeczność lokalną, rynek (rys. 1) oraz skierowane do kluczowych interesariuszy (Nogieć, 2013).

Celem nadrzędnym podejmowanych w hotelarstwie działań prośrodowiskowych (w rozumieniu minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko naturalne) i prospołecznych jest zadowolenie gości hotelowych. W tym kontekście należy mieć na względzie ogólną tendencję wzrostu świadomości w kwestii ochrony środowiska (Mazur-Wierzbička, 2013b), jak i społecznej, przejawiającej się większą wrażliwością społeczną. Coraz więcej gości hotelowych, zarówno klientów korporacyjnych, jak i indywidualnych zaczyna bowiem przy wyborze obiektów hotelowych zwracać uwagę na podejmowane przez nie odpowiedzialne praktyki.

Motywy podejmowania przez branżę hotelarską działań, wpisujących się w założenia koncepcji społecznej odpowiedzialności, są różnorodne (podobnie jak w przypadku innych organizacji). Są nimi głównie: budowanie wiarygodności marki i lojalności klientów, odpowiedź na oczekiwania świadomych klientów, względy finansowe (w perspektywie zmniejszenie kosztów), chęć zatrudniania najzdolniejszych, pracowników, niski poziom fluktuacji (por.: Duraj, 2004; Paliwoda-Matiolańska, 2009).

Spółeczna odpowiedzialność biznesu w branży hotelarskiej – przykłady praktyczne

W Polsce w przeważającej większości koncepcja CSR wdrażana jest przez duże organizacje. Dotyczy to także branży hotelarskiej.

W tej części artykułu przedstawiono dobre praktyki grup i sieci hoteli z zakresu CSR. Skupiono się na działaniach społecznie odpowiedzialnych, podejmowanych przez nie w czterech zasadniczych obszarach, tj. miejscu pracy, środowisku naturalnym, społeczności lokalnej, rynku. Do analizy informacji (m.in. strony WWW, informacje prasowe, broszury korporacyjne, raporty), głównie z uwagi na dostępność danych, wybrano duże grupy, sieci hoteli, posiadające obiekty hotelowe o zróżnicowanym standardzie. Przyjęte do analizy grupy sieci hoteli to: Grupa Hotelowa Carlson Rezidor (Quorvus Collection, Radisson Blu, Radisson, Radisson RED, Park Plaza, Park Inn by Radisson, Country Inns & Suites By CarlsonSM)¹, Grupa Hotelowa Orbis

¹ W Polsce na dzień 30.06.2017 r. w Polsce działało osiem hoteli: Radisson Blu – 6, Park Inn – 1, Hotel Rezydent – 1 (www.rezidor.com).

i sieć Accor (Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Mercure, Ibis, Ibis Styles, Ibis Budget)², sieć Hoteli Qubus.

Przeprowadzone analizy pozwoliły na zidentyfikowanie działań społecznie odpowiedzialnych grup, sieci hoteli, skierowanych do konkretnych interesariuszy, ujętych w czterech obszarach (tab.1).

Tabela 1. Działania społecznie odpowiedzialne wybranych grup, sieci hoteli w podziale na obszary: miejsce pracy, środowisko naturalne, społeczność lokalna, rynek

Grupa hoteli	Podjęmowane działania
1	2
	Obszar miejsce pracy
Grupa Hotelowa Carlson Rezidor	inicjatywa Think People – odpowiedzialność za zdrowie i bezpieczeństwo pracowników (m.in. nowoczesne systemy ochrony, wyposażenie każdego hotelu w defibrylator, szkolenie pracowników z zasad udzielania pierwszej pomocy, oferowanie zdrowych posiłków w restauracji), wspieranie rozwoju zawodowego pracowników, obowiązkowe szkolenia pracowników, program Living Responsible Business (cel: kreowanie świadomości ekologicznej i etycznej wśród pracowników), sprawna komunikacja wewnętrzna – serwis dla pracowników ze zbiorami wszystkich obowiązujących procedur, podręczników, dokumentów, narzędzi, z bazą danych dobrych praktyk umożliwiających wymianę pomysłów między hotelami, a także bazą obowiązujących ustaw i rozporządzeń w państwach, w których działają hotele
Grupa Hotelowa Orbis i sieć Accor	aktywna polityka w zakresie mobilności i rozwoju kariery zawodowej, rozwijanie umiejętności poprzez szkolenia i programy edukacyjne: – Top Talent Hotel Management, – Talent Development Program, – Accor Académie w Polsce; programy rozwojowe, np.: – Fast Track, – Career management, – International Hospitality Management Program, – Women at AccorHotels Generation, – Recognition of talents: AccorHotels Professions Challenge, – Culinary Excellence – program warsztatów dla osób pracujących w zawodzie kucharza, – The Bernaches awards: honor hotel & head office employees; dostosowanie programów szkoleniowych do poszczególnych marek i standardów spójnej i konsekwentnie prowadzonej polityki rozwoju kariery; programy szkoleń, gdzie co najmniej 20% pracowników to osoby w wieku 50+; docenianie młodych, utalentowanych pracowników poprzez Accor Professional Challenge Awards; integracja i promowanie polityki różnorodności: – karta różnorodności podpisana 14 lutego 2012, – międzynarodowa karta różnorodności Accor, – popieranie równości kobiet i mężczyzn wraz z wdrożonym systemem raportowania (w grupie Orbis 45% dyrektorów hoteli to kobiety), – system raportowania HR DATA – monitorowanie m.in. równości płci, rozwoju zawodowego pracowników, ich mobilności i różnorodności pokoleń, olimpiady sportowe pracowników Orbisu, wdrożenie zakładowego układu zbiorowego pracy (od 1 kwietnia 2012 r.)

² W Polsce na dzień 31.12.2016 r. w Polsce działało 71 hoteli: Sofitel – 3, Novotel – 13, Mercure – 24, Ibis – 15, Ibis Styles – 7, Ibis Budget – 9 (<http://www.orbis.pl/o-firmie/grupa-orbis/polska>).

1	2
Sieć hoteli Qubus	<p>prowadzenie przyjaznej dla pracowników polityki kadrowej, docenienie pracodawców, którzy świadomie inwestują w swoją kadrę, nowoczesny system motywacyjny (opracowanie wskaźników pokazujących pracownikom, które działania są najważniejsze i jakie wyniki powinni osiągnąć), inwestowanie w pakiet pozafinansowych form motywowania pracowników, m.in. dofinansowanie prywatnej opieki zdrowotnej, zajęć sportowo-rekreacyjnych, programy dla pracowników: „Ołówkowe” (dofinansowanie do wyprawek szkolnych), „Prymus” (konkurs dla osób studiujących i pracujących jednocześnie), dbałość o komunikację wewnętrzną przy wykorzystaniu szeregu narzędzi, m.in. gazetki i newslettery pracownicze, spotkania integracyjne i projektowe, komunikaty i szkolenia na platformie e-learningowej, intranet w codziennej pracy, szkolenia w dziale gastronomii z zakresu świadomości życia produktu, zasad BHP, certyfikacji ISO, HCCP</p>
	Obszar środowisko naturalne
Grupa Hotelowa Carlson Rezidor	<p>zielone pakiety konferencyjne (organizowanie spotkań zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju – Radisson Blu w Krakowie), inicjatywa Think Planet (cel: redukcja zużycia energii o 25% w ciągu pięciu lat, poprzez optymalizację ogrzewania, wentylacji, klimatyzacji i podgrzewania wody), edukacja ekologiczna (np. kalkulatory obliczające o ile redukuje się własną emisję CO₂, przesiadając się z samochodu na rower, instalując oświetlenie LED-owe, zmniejszając ogrzewanie domu w nocy), szkolenia dla pracowników mające zwiększyć ich świadomość ekologiczną, segregacja śmieci, zbiórka zużytych baterii od gości hotelowych, ograniczanie zużycia opakowań plastikowych w gastronomii, monitorowanie zużycia mediów, inwestycje proekologiczne pozwalające na redukcję zużycia wody, energii elektrycznej, zachęcanie gości hoteli do ograniczenia częstotliwości wymiany ręczników i pościeli w pokojach (towel replacement program)</p>
Grupa Hotelowa Orbis i sieć Accor	<p>wdrażanie rozwiązań z poszanowaniem środowiska i zasobów naturalnych w zakresie projektowania, budowy, renowacji i utrzymania nieruchomości, obszary oddziaływania środowiskowego poddane szczególnej uwadze: zapotrzebowanie na energię i związana z nią emisja CO₂, zapotrzebowanie na wodę, zanieczyszczenia i zrzuty ścieków, gospodarka odpadami i recykling, bioróżnorodność, promowanie energetyki odnawialnej, stawianie na odnawialne źródła energii (OZE), przestrzeganie zasad zrównoważonego rozwoju – program Planet 21, program Plant for the Planet – przekazywanie 50% oszczędności z tytułu prania ręczników na zalesianie, inicjatywa wspierania powrotu do tradycyjnych sadów owocowych (wspólnie z Fundacją AgriNatura), udział w Światowym Dniu Ziemi, oferowanie gościom ekologicznych kosmetyków, wprowadzanie w hotelach miejskich ogródków uprawnych, wybór dostawców i usługodawców (przede wszystkim pralni) pod kątem przestrzegania zaleceń w zakresie ochrony środowiska, podnoszenie świadomości środowiskowej gości i szkolenie pracowników</p>
Sieć hoteli Qubus	<p>stosowanie lamp LED-owych (oświetlenie zewnętrzne, parkingi), energooszczędne oświetlenie (pokoje), regularna kontrola np. zużycia energii, wody, stężenia środków czystości, edukacja ekologiczna klientów (dotycząca np. oszczędzania wody)</p>
	Obszar społeczność lokalna
Grupa Hotelowa Carlson Rezidor	<p>inicjatywa Think Together – respektowanie społecznych i etycznych zasad i wartości w firmie i u lokalnej społeczności, działalność dobroczynna i pomoc lokalnej społeczności, współpraca z domami dziecka, szkołami, przedszkolami, fundacjami, stowarzyszeniami dobroczynnymi, pomoc domom dziecka, osobom niepełnosprawnym</p>

1	2
Grupa Hotelowa Orbis i sieć Accor	kodeks postępowania (Code of Conduct) (cel: ochrona dzieci przed wykorzystaniem seksualnym w turystyce), przystąpienie do programu Karta Dużej Rodziny, projekt Accordeon Samodzielności (cel: pomoc w wejściu na rynek pracy i usamodzielnieniu się osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej), projekt Spółdzielnia MaMa (cel: przeciwdziałanie wykluczeniu młodych, samotnych mam, znajdujących się na skraju marginalizacji), realizacja wielu projektów, programów z różnymi organizacjami, m.in. Krajowym Centrum ds. AIDS, Fundacją Dzieci Niczyje, przyjęcie polityki sponsoringowej grupy Orbis
Sieć hoteli Qubus	Hotel Przyjazny Rodzinie – hotel przystosowany do pobytów rodzinnych, czynne uczestnictwo w akcjach prospołecznych (np. „Zaczytani” – zbiórka książek; „Akademia Przyszłości” – wspieranie finansowe poprzez zakupienie indeksu dwojga dzieci; lokalne akcje „Mały hotelarz” – zapoznanie dzieci z pracą w hotelarstwie, gry i zabawy edukacyjne dla dzieci; „Świadoma mama” – cykl bezpłatnych wydarzeń, warsztatów i wykładów skierowanych do kobiet w ciąży i młodych mam)
	Obszar rynek
Grupa Hotelowa Carlson Rezidor	zakupy produktów Fair Trade, zdrowe menu w karcie restauracyjnej dla gości, kodeks postępowania dla dostawców Suppliers Code of Business Conduct, zawierający wymagania w odniesieniu do partnerów biznesowych
Grupa Hotelowa Orbis i sieć Accor	edukacja ekologiczna z zakresu CSR, współpraca z odpowiedzialnymi dostawcami, partnerami biznesowymi (zakaz dyskryminacji, przestrzeganie praw ochrony środowiska), promocja produktów pochodzących z ekologicznych i zrównoważonych upraw oraz ich dostawców, zasady promowane przez grupę są wymagane także od wykonawców, podwykonawców i partnerów biznesowych, monitorowanie i skrócenie łańcuchów dostaw, prowadzenie regularnego dialogu z interesariuszami, zgodnie z ideą ciągłego doskonalenia
Sieć hoteli Qubus	korzystanie wyłącznie z usług sprawdzonych dostawców, edukacja ekologiczna, wspieranie biznesu lokalnego – gdy lokalny partner spełnia wymagania dotyczące wysokiej jakości produktu i produkcji, firma korzysta z jego usług, promując tym samym mniejsze podmioty i produkty regionalne

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron WWW, raportów i informacji prasowych.

Oprócz wskazanych w tabeli 1 działań podejmowanych w obiektach hotelarskich poszczególnych grup i sieci, warto podkreślić niektóre z nich, mające szczególne znaczenie i rangę. Za przykład można podać inicjatywy realizowane przez Grupę Hotelową Orbis i sieć Accor. Accor, jako jedyna z sieci hotelowych, od 2016 r. wydaje Raport społecznej odpowiedzialności, bazujący na wskaźnikach GRI. W Grupie Hotelowej Orbis ważnym działaniem było stworzenie programu PLANET 21 (działa od kwietnia 2012 r.), nawiązującego do dokumentu Agenda 21. Program PLANET 21 w pierwszym etapie (do 2015 r.) zawierał siedem filarów (zdrowie, natura, dwutlenek węgla, innowacyjność, społeczność lokalna, zatrudnienie, dialog) i do tego 21 zobowiązań – po trzy do każdego z filarów. Program PLANET 21 na lata 2016–2020 zakłada cztery nowe zobowiązania na rzecz pracowników, klientów, partnerów i społeczności lokalnych, tj.:

- 1) wspieranie różnorodności pracowników i integrowanie ich wokół wspólnego celu,
- 2) zaangażowanie gości w zrównoważony rozwój,

- 3) wprowadzenie innowacyjnych rozwiązań we współpracy z partnerami biznesowymi,
- 4) ścisłą współpracę z lokalnymi społecznościami ;

oraz dwa priorytetowe obszary związane z podstawową działalnością grupy: usługi gastronomiczne (F&B) i zarządzanie budynkami hotelowymi:

- 1) oferowanie zdrowych i zbilansowanych posiłków przy jednoczesnej redukcji odpadów żywnościowych o 30% w restauracjach grupy,
- 2) założenie tysiąca ogródków warzywnych przy hotelach grupy oraz zapewnienie, że wszystkie nowo budowane hotele będą budynkami niskoemisyjnym (www.orbis.pl).

Innym ważnym przedsięwzięciem, realizowanym przez Grupę Hotelową Orbis i sieć Accor, jest podpisanie przez nią (jako pierwszą w Polsce) wspólnie z Fundacją Dzieci Niczyje Kodeksu Postępowania (The Code of Conduct), mającego na celu ochronę dzieci przed wykorzystywaniem seksualnym.

Podsumowanie

Branża hotelarska coraz mocniej przekonuje się do koncepcji społecznie odpowiedzialnego biznesu. Na przestrzeni ostatnich lat zauważalna jest tendencja kompleksowego, profesjonalnego podejścia do wdrażania CSR przez podmioty tej branży. Dotyczy to w szczególności międzynarodowych sieci hotelowych, które społeczną odpowiedzialność biznesu mają wpisaną w swoją misję i kulturę korporacyjną. Niestety w przedstawianych rankingach firm odpowiedzialnych podmioty branży hotelarskiej nie zajmują znaczących miejsc. Nie są także ujęte w ostatnim (za 2016 rok) raporcie dobrych praktyk „Odpowiedzialny biznes w Polsce”.

Głównymi obszarami podejmowanych przez hotelarzy działań społecznie odpowiedzialnych są: ochrona środowiska (dążenie do redukcji zużycia wody, energii czy wytwarzania odpadów staje się częścią polityki znacznej większości działających w Polsce międzynarodowych sieci) oraz działalność na rzecz społeczności lokalnych (szczególnie pomoc dzieciom, współpraca z organizacjami, fundacjami prospołecznymi).

Bycie społecznie odpowiedzialnym jest też traktowane przez grupy hoteli jako inwestycja – podejmowane inwestycje proekologiczne przynoszą wymierne oszczędności (np. redukcja zużycia zasobów), podejmowane działania propracownicze, docenienie kapitału ludzkiego np. zmniejszają fluktuację, wzmacniają zaangażowanie pracowników (co przekłada się na wzrost wydajności, efektywności pracy i ma konkretny wymiar finansowy), prowadzone działania prospołeczne wzmacniają pozytywny wizerunek, budują reputację.

Niewątpliwym wyzwaniem dla branży hotelarskiej jest przyjmowanie i realizacja polityk uwzględniających założenia koncepcji CSR przez przynależne do niej podmioty z sektora MŚP.

Literatura

- Duraj, J. (2004). Wymiary analityczne społecznej odpowiedzialności. W: H. Jagoda, J. Lichtarski (red.), *Nowe kierunki w zarządzaniu przedsiębiorstwem – między teorią a praktyką*. Wrocław: Wyd. Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu.
- ISO 26000 *Spoleczna odpowiedzialność – broszura* (2010). Genève: International Organization for Standardization.
- Mazur-Wierzbicka, E. (2012). *CSR w dydaktyce, czyli jak uczyć studentów społecznej odpowiedzialności*. Szczecin: Stowarzyszenie Kreatywni dla Szczecina.
- Mazur-Wierzbicka, E. (2013a). Miejsce turystyki zrównoważonej w europejskim sektorze turystycznym. *Handel Wewnętrzny*, wrzesień–październik (5, T. 1), 114–125.
- Mazur-Wierzbicka, E. (2013b). Nowe oblicze turysty – turysta ekologicznie świadomy. *Handel Wewnętrzny*, wrzesień–październik (5, T. 1), 101–113.
- Nogieć, J. (2013). Działania społecznej odpowiedzialności biznesu skierowane do różnych grup odbiorców. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu*, 1 (33).
- Paliwoda-Matiolańska, A. (2009). *Odpowiedzialność społeczna w procesie zarządzania przedsiębiorstwem*. Warszawa: C.H. Beck.
- www.orbis.pl (10.06.2017).
- www.qubushotel.com (10.06.2017).
- www.rezidor.com (10.06.2017).
- www.orbis.pl/o-firmie/grupa-orbis/polska (10.06.2017).
- www.starwoodhotels.com (10.06.2017).

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HOTEL INDUSTRY

KEYWORDS | corporate social responsibility, hotel industry, good practice

ABSTRACT | The main aim of this article is to identify and judge realisation of corporate social responsible actions which take place in hotel industry. The system of the work has been subordinated to the aim realisation in which the CSR conception has been shown (also in hotel industry). The actions corporate social responsible in hotel industry has been shown as well in this work.

Translated by Agnieszka Mazur