

Экологическая сертификация отелей – инструмент зеленого маркетинга, который дает возможность достойно конкурировать



Галина БУЗАН

Институт экологического управления и сбалансированного природопользования

Украинский рынок отельно-ресторанной индустрии переживает непростые времена, связанные с внутренними и внешними причинами – отмечает руководитель департамента гостиничного бизнеса компании JLL Дэвида Дженкинс. Однако ведущие маркетологи склоняются к тому, что даже непростые времена можно использовать с пользой для дела. Отелю лучше придерживаться стратегии спокойствия и стабильности, улучшать свой сервис и быть доброжелательными и открытыми по отношению к клиентам. При этом «эко-фишка» – ориентирование на улучшение экологических характеристик предоставляемых услуг, становится трендом.

Услуги размещения туристов составляют третью часть и лидируют по количеству выданных лицензий на экологическую маркировку ЕС: в 2016 году это уже 654 экологически сертифицированных отелей и кемпингов из общего количества выданных сертификатов – 1875 для 36 групп различных товаров и услуг. Идентифицировать экологически сертифицированные товары или услуги позволяет знак экологической маркировки. Право на применение такого знака может быть предоставлено исключительно собственнику экологического сертификата – органом экологической сертификации и маркировки, в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 14024:1999 Environmental labels and declarations – Type I environmental labelling – Principles and procedures.

Экологическая сертификация товаров и услуг в соответствии с ISO 14024 динамично развивается во всем мире и объединяет на данном этапе 27 эквивалентных сертификационных систем, действующих в 60 странах, в т.ч. и в Украине. Эти системы признают между собой результаты оценки соответствия и участвуют в Международной программе взаимного признания и доверия (GENISEC). Каждая из сертификационных систем представлена своим знаком экологической маркировки.

Германия



Северные страны Европы



ЕС



Украина



Лидерами по проведению экологической сертификации отелей являются США, страны ЕС и Северной Европы, в частности.



Источник - Каталог продукции с экомаркировкой ЕС по категориям, <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel>



Знак экологической маркировки ЕС

Северные страны Европы являются несомненными лидерами по количеству экологически сертифицированных услуг временного проживания (размещения). Знак эко-маркировки «Nordic Swan» в этих странах часто можно встретить на фасадах отелей.

«Экологическая сертификация является единственным надежным инструментом подтверждения экологических преимуществ отеля. Экологически сертифицированные отели, отмеченные знаком экологической маркировки, заслуживают больше доверия и уважения у клиента в отношении качества и безопасности услуг», – отмечает Бьорн-Эрик Ленн, руководитель органа экологической сертификации и маркировки Северных стран Европы - «Nordic Swan».

Предоставление качественных и экологически безопасных услуг можно отнести к перспективному направлению, которое в сегменте отельного бизнеса поможет отвоевать кусочек рынка и укрепить свои позиции игрокам, правильно использующим инструменты зеленого маркетинга.

Зеленый маркетинг позволяет повысить узнаваемость бренда и лояльность клиента, что в целом содействует увеличению объема реализованных услуг.

ГРИНВОШИНГ ЗАПРЕЩЕН!

Все больше потребителей во всем мире осознают преимущества и отдадут предпочтение продукции с улучшенными экологическими характеристиками. С одной стороны этому способствуют активные пиар-кампании в пользу эко-стиля и здорового образа жизни. С другой – психологи утверждают, что склонность людей к естественному, натуральному и экологичному объясняется стремлением к контролю качества своей жизни в агрессивном и стрессовом мире.

Воспользоваться потребностью потребителей следовать эко- тренду могут как добросовестные, так и нечестные производители. В истории



Бьорн-Эрик Ленн

развития зеленого маркетинга есть немало случаев, когда громкие заявления об экологичности оказывались преувеличенными, двусмысленными и, в конечном итоге, вводили в обман потребителей. Такая «зеленая» имитация на рынке товаров и услуг получила название «greenwashing», или «зеленое замыливание».

Сегодня использование экологических деклараций и маркировок является элементом государственного регулирования. Безосновательные заявления об экологических преимуществах товаров и услуг, в т.ч. применение деклараций «эко», «экологичный», «зеленый», «экологически чистый» в большинстве стран мира, в том числе и в Украине, классифицируется как недобросовестная конкуренция.

С 2011 года в Украине действует Технический регламент об экологической маркировке, утвержденный постановлением Кабинета Министров Украины № 529. Данный нормативно-правовой акт устанавливает правила применения экологических маркировок в виде заявлений и графических изображений, указывающих на преимущества товаров или услуг относительно воздействия на окружающую среду и здоровье человека. Использовать экологическую маркировку допускается исключительно относительно экологически сертифицированных товаров или услуг на основе экологического сертификата и соглашения на право применения экологической марки-



ровки, выданных признанным органом экологической сертификации.

Нарушения этих требований несет за собой штрафные санкции в размере до 30% дохода нарушителя за последний отчетный год. Размер штрафа определяет Антимонопольный комитет Украины. Сумма штрафа зависит от влияния или возможного влияния выявленного нарушения на смежные рынки, социальной значимости товара или услуги и уровня прибыльности деятельности, связанной с нарушением.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ – КОПНЕМ ГЛУБЖЕ



Экологическая сертификация и маркировка помогает потребителю с выбором более безопасного и качественного товара или услуги.

Улучшенные характеристики услуги определяют относительно воздействия на состояние окружающей среды и здоровья человека. Улучшенные экологические характеристики отеля в соответствии с требованиями международного экологического стандарта, под-

твержденные в процессе сертификации становятся существенным конкурентным преимуществом и при правильном позиционировании способствует продвижению его услуг на рынке.

Преимущества

- Гарантия безопасности, качества, надежности и улучшенных экологических характеристик по сравнению с аналогичными предложениями, представленными на рынке;
- Привлечение внимания средств массовой информации и клиентов;
- Инвестиционная привлекательность;
- Больше возможностей в маркетинге;
- Возможность подтвердить экологические технические спецификации для участия в конкурсных торгах;
- Подтверждение экологической и социальной ответственности бизнеса

Факторы, влияющие на спрос экологически сертифицированных услуг по временному размещению (проживанию)

- Развитие модных тенденций на эко-стиль, эко-дизайн и здоровый образ жизни;
- Желание потребителей получить более качественные и безопасные услуги;
- Стремление гостей быть информированным о безопасности и качестве предоставляемых услуг.

Например, качества питьевой воды и воды в прилегающих искусственно созданных или естественных водоемах, состояния окружающей среды и объектов рекреации (парков, садов, пляжей и т.д.);

- Требования клиентов относительно безопасности и качества продуктов питания, элементов интерьера, косметических средств и др.

Основные особенности систем экологической сертификации и маркировки в соответствии с ISO 14024 состоят в том, что они добровольны, основаны на международном стандарте общем для систем, в рамках которых устанавливаются экологические критерии для определенных категорий товаров и услуг. Оценка соответствия (сертификация) обеспечивается аккредитованным и признанным на международном уровне органом экологической сертификации, что обеспечивает определенный уровень доверия клиента и партнеров.

В Украине экологическая сертификация отелей в соответствии с ISO 14024 доступна для отельеров с 2011 года. Украинский знак экологической маркировки «Зеленый журавлик», равно как и «Ecolabel.EU» (ЕС), «Nordic Swan» (Северные страны Европы), «Blue Angel» (Германия) и др., ад-

Цели и задачи

Сокращение эмиссий и отходов в процессе предоставления услуг, эко- дизайн и забота об окружающей среде	Безопасность и комфорт
Рациональное управление энергетическими, водными и др. ресурсами, сокращение объема утилизируемых отходов	Снижение затрат
Использование экологически дружелюбных технологий, а также сертифицированных материалов, бытовой химии, текстильных изделий, продуктов, косметических средств и др. для предоставления услуг	Забота о госте

Украинская система экологической сертификации и маркировки

Соответствие: ISO 14024
Орган сертификации: «Живая планета»

Аккредитация: международная
Знак маркировки: «Зеленый журавлик»

Признание: 27 сертификационных систем в 60 странах мира

www.ecolabel.org.ua

министрируется согласно спецификациям единых экологических критериев для услуг временного размещения (проживания).

Сертификация отелей проводится на соответствие экологическим критериям, установленным стандартом СОУ ОЕМ 08.002.30.059:2011 Услуги по временному размещению (проживанию). Экологические критерии оценивания жизненного цикла. Этот стандарт является эквивалентным с европейскими экологическими стандартами «Ecolabel. EU» и «Nordic Swan».

При успешном прохождении экологической сертификации заявитель получает международный экологический сертификат сроком на три года. Это дает ему право использовать статус «эко-отеля» и размещать в рекламных материалах валидированные органом сертификации утверждения относительно экологических преимуществ на законных основаниях. Также собственник экологического сертификата получает право на использование знака экологической маркировки.

ТРЕБОВАНИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКИХ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ УСЛУГ ПО ВРЕМЕННОМУ РАЗМЕЩЕНИЮ (ПРОЖИВАНИЮ)

Экологическая сертификация предусматривает проведение оценки

всех аспектов деятельности объекта для размещения, связанных с качеством и безопасностью услуг, потенциальным воздействием на окружающую среду и здоровье человека, с целью определения его экологических преимуществ.

Критерии оценки устанавливают четкие показатели экологической результативности, которых необходимо достичь. Например, требования по энергоэффективности следующие: не менее 60% источников освещения должны быть оснащены энергосберегающими лампами и не менее 10% – светодиодными или подобными им, не менее 50% электрооборудования должно соответствовать классу энергоэффективности не ниже класса «А».

С целью рационального использования водных ресурсов смесители для умывальников должны иметь максимальный расход воды 6-8 л/мин. Более 90% всех смесителей должны иметь одну ручку (рычажный смеситель), термостат или сенсорное управление, краны с водосберегающими насадками. Также необходимо обеспечить соблюдение требований природоохранного законодательства, иметь эффективную систему теплоизоляции, внедренную систему минимизации и раздельного сбора твердых отходов. Средства, применяемые для чистки и уборки должны быть экологически или органически сертифицированными.

Меню для гостя должно содержать не менее 60% продуктов местного происхождения, также рекомендуется к меню включать не менее 20% экологических или органически сертифицированных продуктов питания.

В целом, экологический стандарт на услуги по временному размещению (проживанию) устанавливает к общепринятым требованиям государственных норм и национальных стандартов (ДСТУ 4268, 4269) 64 дополнительных критерия, при этом он доступен для выполнения на базе объектов любых масштабов и класса.

Экологическая сертификация гостиниц, мини-отелей, коттеджей, усадеб, кемпингов – популярна во всем мире. Например, гостиницы Hilton, Scandic (Швеция), Gavarni (Франция), Radisson Blu Royal Viking Hotel (Швеция), Alpino Family Hotel (Италия), Active Hotel Olympic (Италия), некоторые отели сети Best Western (Франция), усадьба Putikkon Hovi (Финляндия), коттедж Bio-Farm Cucchè Dorgali (Италия) и др. подтвердили экологические преимущества предоставляемых услуг и успешно используют инструменты зеленого маркетинга.

В Украине экологические сертификаты уже получили горный отель «Ковчег» (Черновецкая обл., Вершина горы Мегура) и отельно-ресторанный комплекс «Козацкий стан» (г. Киев).

