

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
ROZDZIAŁ I	
ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ HOTELU	11
1. Zmiany klimatyczne w branży hotelarskiej	12
2. Idea zrównoważonego rozwoju	15
3. Cele ESG	20
4. Programy środowiskowe w hotelach	22
ROZDZIAŁ II	
ZARZĄDZANIE KLUCZOWYMI OBSZARAMI I PROCESAMI W HOTELU	33
1. Obsługa gości	36
2. Utrzymywanie czystości typu proeko	39
3. Przygotowywanie i podawanie posiłków	42
4. Proces zarządzania energią	45
5. Proces zarządzania wodą	50
6. Zielone zarządzanie ludźmi	53
7. Możliwości doskonalenia realizowanych usług	56
ROZDZIAŁ III	
SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO W HOTELU	61
1. Motywy wdrażania systemów zarządzania środowiskowego	62
2. Zagadnienia ekonomiczne w systemach zarządzania środowiskowego	65
3. Bariery wdrażania i funkcjonowania systemów zarządzania środowiskowego	66
4. System zarządzania środowiskowego w hotelu zgodny z ISO 14001	67
ROZDZIAŁ IV	
ZACHOWANIA PROŚRODOWISKOWE W HOTELACH	113
1. Podstawowe pojęcia oraz aktualne badania nad zachowaniami prośrodowiskowymi	114

2. Teorie zachowań prośrodowiskowych	119
3. Kształtowanie zachowań prośrodowiskowych w hotelach	122
4. Bariery związane z kształtowaniem zachowań prośrodowiskowych	124
5. Rodzaje gości a zachowania prośrodowiskowe	128
ROZDZIAŁ V	
RELACJE HOTEL-DOSTAWCY	133
1. Rodzaje dostawców	134
2. Zachowania prośrodowiskowe dostawców	135
3. Działania podejmowane przez hotele	136
BIBLIOGRAFIA	139