

EKOLOGIŠKŲ PASLAUGŲ VYSTYMO POREIKIS VIEŠBUČIUOSE

Renata Geštautaitė

Darbo vadovė dr. Jurgita Daubarienė

Utenos kolegija

Verslo ir technologijų fakultetas

Maironio g. 18, Utena

Anotacija

Viešbučių pramonė yra viena iš turizmo sudedamųjų dalių, kurios veikla sukelia rimtų problemų aplinkai dėl didelio vandens, energijos ir gausaus produktų sunaudojimo kartu išmetant didelį kiekį žaliavinių ir kietų atliekų, todėl straipsnio tema yra labai aktuali. **Tyrimo objektas** – ekologiškų paslaugų vystymo poreikis viešbučiuose. **Tyrimo tikslas** – išanalizuoti ekologiškų paslaugų vystymo poreikį viešbučiuose ir numatyti sritis, kuriose šias paslaugas būtų tikslingiausia diegti. Taikant mokslinės literatūros bei kitų šaltinių analizę straipsnyje išanalizuotos ekologiškos paslaugos bei jų vystymo poreikis viešbučiuose teoriniu aspektu, o taikant anketinės apklausos metodą buvo ištirtas ekologiškų paslaugų vystymo poreikis viešbučiuose.

Tyrimas parodė, kad respondentai domisi ekologiškomis paslaugomis, prekėmis, produktais, tačiau keliaudami ir rinkdamiesi apgyvendinimo įmonę tik nedaugelis atsižvelgia į apgyvendinimo įmonės ekologiškumą, nes nepakanka informacijos. Tačiau ekologiškų paslaugų viešbučiuose poreikis yra didelis. Kad viešbutis teiktų ekologiškas paslaugas trečdalis respondentų sutiktų mokėti daugiau. Respondentams svarbu ekologiška viešbučio aplinka, švarus paplūdimys, viešbučiuose naudojami ekologiški tekstilės gaminiai (rankšluosčiai, patalynė), ekologiški skalbikliai ir valikliai, restorane – sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai, SPA procedūroms – ekologiškos kosmetikos priemonės. Viešbučiams vertėtų į tokias paslaugas investuoti bei aktyviau ekologiškas paslaugas reklamuoti.

Raktiniai žodžiai: ekologiškas viešbutis, ekologiškos paslaugos, paslaugų vystymo poreikis.

Įvadas

Visose išsivysčiusiose valstybėse verslo ir visuomeninės organizacijos vis didesnę dėmesį skiria ekologiškų paslaugų vystymui, siekiant bendrą Jungtinių Tautų tvaraus vystymosi tikslų. Viešbučių pramonė yra viena iš turizmo sudedamųjų dalių, kurios veikla sukelia rimtų problemų aplinkai dėl didelio vandens, energijos ir gausaus produktų sunaudojimo kartu išmetant didelį kiekį žaliavinių ir kietų atliekų (Kapera, 2018). Jei šie išteklių nėra tinkamai valdomi, jie turi neigiamą poveikį aplinkai ir organizacijos veiklos sąnaudoms. Dėl to, viešbučių versle taip pat akcentuojama ekologija, būdai jai pasiekti bei formuojamas teigiamas požiūris į aplinkai draugišką viešbutį.

Nors paklausa ekologiškoms paslaugoms dar yra palyginti maža, lyginant su visa viešbučių pramone, o ir Covid'19 pandemijos metu nuo daugelio aplinkosaugos idėjų įgyvendinimo viešbučiams tenka atsisakyti, nes sulaukia daug mažiau svečių ir gauna mažiau pajamų, tačiau Kornelio universiteto (JAV) mokslininkų tyrimai parodė, kad apie 90 proc. apklaustų viešbučio svečių yra pasirengę permokėti už ekologiškus produktus ir paslaugas. Daugelis viešbučių klientų, ypač turinčių didesnes pajamas ir aukštesnį išsilavinimą, nerimauja dėl aplinkosaugos. Tie klientai žino, kad jų pačių veiksmai ir pasirenkami neekologiški viešbučiai daro neigiamą poveikį gamtai (Kang et al, 2012). S. Graci ir R. Dodds (2008) ištyrė, kad vartotojai dažniau lankosi tame pačiame viešbutyje, jei ten teikiamos ekologiškos paslaugos, nes nori taip prisidėti prie ekologiškumo skatinimo viešbučių versle bei bendrai aplinkoje. A. Bender (2013) išnagrinėjo „TripAdvisor“ atliktos apklausos rezultatus, kuri parodė, kad maždaug du trečdaliai (62 proc.) keliautojų rinkdamiesi

viešbučius pirmenybę teikia aplinkosaugai palankiems viešbučiams. Tokia klientų nuomonė suteikia viešbučiams postūmį vystyti ekologiškas paslaugas.

Apie ekologiškus viešbučius, ekologiškas paslaugas viešbučiuose yra parengta nemažai užsienio mokslininkų straipsnių (Burgos-Jiménez et al., 2002; Chan et al., 2015; Kapera, 2018 ir kt.), atlikta tyrimų, kurie parodo vartotojų požiūrį į ekologiškas paslaugas viešbučiuose (Manaktola ir Jauhari, 2007; Graci ir Dodds, 2008; Kang et al, 2012; Bender, 2013 ir kt.). Tai įrodo, jog tema yra labai aktuali pasauliniu mastu. Tačiau Lietuvoje viešbučių ekologiškumo tematika straipsnių nepavyko surasti. Lietuvoje moksliniuose darbuose yra analizuojamas ekoturizmo bei darnaus turizmo vystymas (Ligeikienė, 2003; Ruževičius, 2009 ir kt.) o apgyvendinimo sektoriaus įmonėse ekologiškumo tematika beveik nenagrinėta. Dėl to, straipsnio tematika yra nauja ekologiškų paslaugų diegimo viešbučiuose (apgyvendinimo sektoriuje) svarbos bei naudos teoriniu ir praktiniu aspektais.

Tyrimo objektas – ekologiškų paslaugų vystymo poreikis viešbučiuose.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti ekologiškų paslaugų vystymo poreikį viešbučiuose ir numatyti sritis, kuriose šias paslaugas būtų tikslingiausia vystyti.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti ekologiškas paslaugas bei jų vystymo poreikį viešbučiuose teoriniu aspektu.
2. Ištirti ekologiškų paslaugų vystymo poreikį viešbučiuose.

Tyrimo metodai. Rengiant straipsnį naudoti tokie metodai: 1. Teoriniai tyrimo metodai: mokslinės literatūros kitų informacinių šaltinių analizės metodas; duomenų rinkimo ir sisteminimo metodas naudojamas renkant duomenis temai atskleisti; aprašomosios analizės metodas, kuriuo naudojama perteikti tyrimo duomenis; indukcinis metodas, kurio atskiri faktai perteikiami kaip visumos supratimas; loginė analizė – logikos priemonių taikymas darbe, kontroliuojant teiginių prasmingumą ir teisingumą; apibendrinimo metodas naudojamas analizės rezultatams įvertinti. 2. Kiekybinis tyrimas: anketinė apklausa.

Ekologiškų paslaugų viešbučiuose vystymą skatinantys veiksniai

Siekiant išnagrinėti ekologiškų paslaugų vystymą viešbučiuose skatinančius veiksnius, pirmiausiai bus aptarta viešbučio samprata bei viešbučių teikiamos paslaugos. Taigi remiantis Apygyvendinimo rūšių aprašu (2018), **viešbučio apgyvendinimo paslauga** – tai „klasifikuojamoji apgyvendinimo paslauga, teikiama fizinio ar juridinio asmens, kur teikiamos apgyvendinimo kambariuose (numeriuose) paslaugos, įskaitant kasdienę nuomojamų kambarių priežiūrą (valymą, tvarkymą, lovų klojimą) ir aptarnavimą kambariuose“. Pasak R. Mikniaus (2007), **viešbučiu** vadinama įstaiga, kurioje savininkas siūlo maistą ir gėrimus, kitas paslaugas bei suteikia nakvynę kiekvienam keleiviui, kuris už pasiūlytas paslaugas ir patogumus moka tam tikrą sumą. Viešbučio teikiamos paslaugos susideda iš pagrindinės paslaugos – apgyvendinimo – ir papildomų (paremiančių ir papildančių) paslaugų.

Apygyvendinimas yra viena iš pagrindinių viešbučio siūlomų paslaugų ir pelno šaltinių. Anot R. Mikniaus (2007), pažymėtina, jog apgyvendinimas yra ne tik kambario ir lovos nuoma, kadangi svečias, perkantis šią paslaugą, perka ir aplinką bei savo saugumą. Pagal LR turizmo įstatymą (1998) **apgyvendinimo paslauga** – tai būtinos apgyvendinimui sąlygos ir veiklos, kuria atitinka asmens nakvynės ir higienos poreikius, rezultatas. Viešbučiuose be apgyvendinimo paslaugų svarbią vietą užima ir maitinimo organizavimas. Jose yra įvairių tipų maitinimo įmonės – restoranai, kavinės, barai (Grecevičius, 2002). P. Norvaišienės (2003) teigimu, maitinimas yra viena iš pagrindinių viešbutyje siūlomų paslaugų be apgyvendinimo. Kartais viešbučiams atneša didelį pelną ne nuomojami kambariai, o teikiamos maitinimo paslaugos. Dažnai svečių nuomonė apie viešbutį susidaro pagal aptarnavimą restorane, bare ar kavinėje (Norvaišienė, 2003).

Be mokamų paslaugų (restoranų, kavinių, barų paslaugos, ankstyvi pusryčiai, mini baras numeryje, skalbimo paslaugos, SPA, prekyba suvenyrais ir kt.) viešbučiai gali siūlyti ir nemokamų tokių, kaip gydytojo iškvietimas, vaistų pristatymas sergančiajam, karšto virinto vandens tiekimas, kai kurių indų tiekimas į kambarį, svečio žadinimas, informacijos suteikimas ir kt. (Miknius, 2007). Pagal paslaugos teikimo vietą yra išskiriamos šios paslaugos: paslaugos, teikiamos viešbutyje –

maitinimas, informacija, žadinimas ir kt.; paslaugos, teikiamos viešbučio teritorijoje – baseinas, lauko tenisas ir kt.; paslaugos, teikiamos už viešbučio ribų – ekskursijos, žygiai, įvairūs renginiai. Viešbučiai gali teikti sezoniškas (ekskursijų organizavimas, sporto paslaugos lauko aikštelėse) ir nesezoniškas (konferencijų, vakarėlių organizavimas) paslaugas (Norvaišienė, 2003). Teikiant paslaugas svarbūs viešbučius charakterizuojantys rodikliai yra šie: viešbučio vieta, viešbučio patalpos ir įranga (kambariai, restoranai, barai, kitos bendro naudojimo patalpos), laisvalaikio praleidimo galimybės ir pan., viešbučio įvaizdis (vardas, kategorija, atsiliepimai) (Mažeikaitė, 2002).

Apibendrinant galima teigti, kad viešbučiai yra apgyvendinimo įstaigos, kuriose teikiamos pagrindinės apgyvendinimo ir maitinimo bei papildomos paslaugos. Viešbučio paslaugos yra labai specifinės ir įvairios, nemaža paslaugų dalis yra individualaus pobūdžio, mokamos, nemokamos. Kokias paslaugas teiks viešbutis bei paslaugų gausa dažnai priklauso nuo viešbučio tipo (poilsinis, verslo), viešbučio būvimo vietos, viešbučio klasės bei kitų veiksnių. Taigi viešbučiai tai labai populiarios apgyvendinimo paslaugų įmonės turistų tarpe, dažnai iš kitų apgyvendinimo įmonių išsiskiriančios kambarių, paslaugų gausa o tuo pačiu, ir didesniu išteklių sunaudojimu, didesne aplinkos tarša.

Jau apie XX amžiaus 70-tuosius metus buvo pradėta daug kalbėti apie neigiamą masinio turizmo įtaką aplinkai ir turizmo ištekliams, kuris paskatino plėtoti tokią turizmo kryptį kaip ekoturizmas, kurio tikslas - racionaliai naudoti gamtinius ir kultūrinius-istorinius turizmo išteklius (Храбовченко, 2013, p. 102). Pastarąjį dešimtmetį ypatingai daug dėmesio skiriant ekologijai ir aplinkos apsaugai, vis labiau populiarėja ekologiški (arba kitaip – *eko*) viešbučiai. **Ekologiškumu** vadinamas gyvenimo būdas ar veiklos vykdymas, kai ši yra palanki aplinkai (Conserve energy future, 2021). **Ekologiški viešbučiai** yra aplinkai draugiškos apgyvendinimo įstaigos, kuriose dirba vadovai, dalyvaujantys ekologiškai tvariose programose. Ekologiškuose viešbučiuose dažnai naudojamos tokios programos, kaip vandens taupymo, energijos mažinimo ir atliekų rūšiavimo (Green Hotel Association, 2008). Viešbučiai, vis daugiau dėmesio skiria aplinkosaugai, nes tai įtakoja keletas veiksnių (Burgos-Jiménez et al., 2002):

1) *Teisės aktai*, kuriuos nustato skirtingos institucijos (Europos Sąjunga, valstybė, autonominiai regionai, miesto tarybos ir kt.) ir kurie apima platų ir sudėtingą normų diapazoną. Juose gali būti numatomas technologinių naujovių skatinimas, efektyvus išteklių naudojimas, taršos mažinimas ir kt.

2) *Sąnaudų racionalizavimas*. Efektyvaus išteklių (energijos, vandens, cheminių medžiagų) naudojimas, produktų taupymas (kosmetikos priemonių, maisto ir kt.) gali padėti sutaupyti sąnaudų, ir padidinti įmonės konkurencingumą. Anot I. Kapera (2018) viešbučiai tvarią, gamtai palankią praktiką įgyvendina dėl pagrindinių dviejų priežasčių: pirma, efektyvesnis išteklių naudojimas ir taupymas, susijęs su energijos ir vandens vartojimu, kas mažina išlaidas; antra, tai puki rinkodaros priemonė siekiant pritraukti tvarumu besidominčius klientus.

3) *Rinkos veiksmai*. Rinka vertina pagarbų viešbučių požiūrį į aplinką, socialiai atsakingą verslą. Tyrimai parodė, kad vartotojai ieško aplinkai nekenksmingų paslaugų, prekių, produktų, ekologiškos aplinkos (Manaktola & Jauhari, 2007). Vartotojai dažniau lankosi tame pačiame viešbutyje, jei ten teikiamos ekologiškos paslaugos, nes nori taip prisidėti prie ekologiškumo skatinimo viešbučių versle bei bendrai aplinkoje (Graci & Dodds, 2008).

Taigi ekologiškų paslaugų diegimą viešbučiuose skatina teisės aktai, viešbučių poreikis taupyti, teikti konkurencingas paslaugas, būti socialiai atsakingu verslu. Ekologiškas paslaugas teikiantys viešbučiai prisideda prie aplinkos saugojimo, o ekologiškumo puoselėjimas pasireiškia atliekų mažinimu, energijos taupymu ir vandens sunaudojimo mažinimu (Plushbeds, 2016).

1 lentelėje išskirtos pagrindinės ekologiškumo naudos. Galima teigti, kad ekologiškumas yra naudingas tiek viešbučiams, tiek jų klientams. Viešbučiai, kurie teikia ekologiškas paslaugas pritraukia klientus, išlaiko aukštas kompetencijas turinčius darbuotojus, palaiko teigiamą įvaizdį, o visa tai prisideda prie viešbučio veiklos sėkmės bei pelningumo. Nauda vartotojams – tai ekologiškų paslaugų nauda sveikatai. Ekologiško viešbučio pasirinkimas paprastai vadinamas **ekologišku požiūriu**, taip pat ir viešbutis teikdamas ekologiškas paslaugas, turi ekologinį požiūrį į vartotoją, t. y. siekia užtikrinti kliento gerą savijautą. N. Onel'o (2015) atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad

ekologišką vartojimą, ekologiškų paslaugų ar pirkimo elgseną gali paskatinti teigiamas ir pozityvus požiūris į ekologiškus produktus. Panašiai ekologišką požiūrį apibūdino ir I. Rahman ir D. Reynolds (2017), kurie remdamiesi N. Onel'o tyrimo rezultatais patvirtino, kad ekologiškai sąmoningų vartotojų požiūrį galima priskirti prie veiksnio, darančio didžiausią įtaką vartotojų elgsenai, susijusiai su ekologinių problemų sprendimu.

1 lentelė. Ekologiškumo nauda viešbučiams ir jų klientams

(Sudaryta autorių, remiantis N. Sharma, G. Kushwara, 2019)

Ekologiškumo nauda viešbučiams	Ekologiškumo nauda klientams
Konkurencingas pranašumas; Naujų klientų pritraukimas; Kompetentingų darbuotojų išlaikymas; Teigiamas įvaizdis visuomenėje; Didesnės galimybės naujose rinkose; Teigiama įtaka viešbučio finansinei būklei.	Kokybiškų paslaugų pasiūla; Nauda sveikatai.

Taigi pasaulyje vis daugiau dėmesio skiriant aplinkos apsaugai, atsirado ekologiškas viešbučių bei klientų požiūris į teikiamas paslaugas. Teisės aktai, viešbučių poreikis taupyti, teikti konkurencingas paslaugas, būti socialiai atsakingu verslu, pritraukti daugiau klientų bei kurti teigiamą įvaizdį skatina diegti ekologiškas paslaugas. Investicijos skirtos ekologinių problemų sprendimams nėra vien ekonominė nauda, kuri greitai atsiperka ir nešta verslui didesnę pelną, tai taip pat socialiniai, moraliniai ir kultūriniai aspektai, kurie yra nemažiau svarbūs vartotojams.

Ekologiškų paslaugų viešbučiuose vystymo sritys

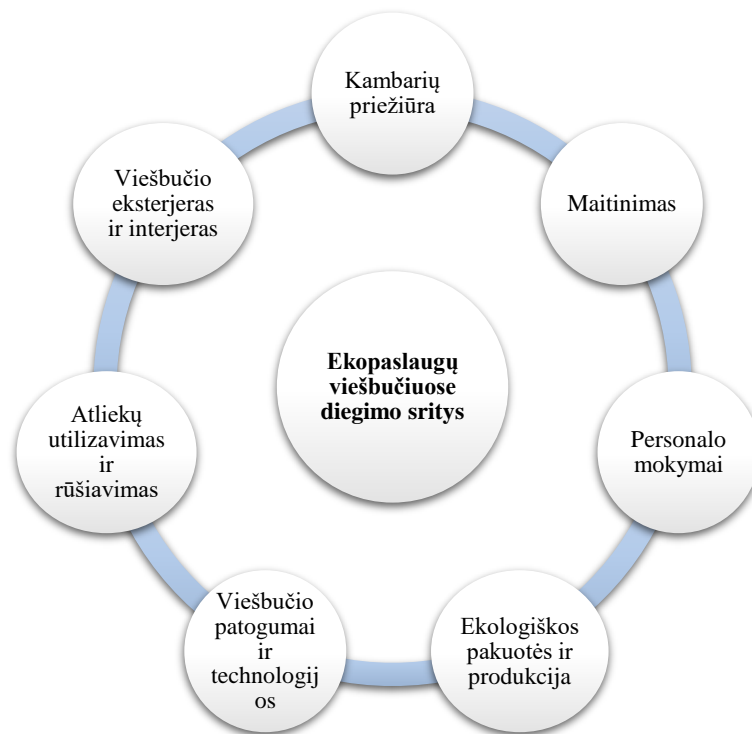
Ekologiški viešbučiai skiriasi nuo įprastų viešbučių. Jie laikosi griežtų, ekologinių gairių, kurių pagalba užtikrina, jog svečiai būna apgyvendinti saugioje, netoksiškoje ir energiją taupančioje aplinkoje.

O.H. Пережогина ir Д.И. Прокопьева (2017) išanalizavę įvairius mokslinės literatūros šaltinius, analizuojančius ekologiškus viešbučius, išskyrė keletą požymių pagal kuriuos viešbučius galima laikyti teikiančius ekologiškas paslaugas:

1. *Technologinės ir produktų ypatybės.* Tai įvairios technologijos ir produktai naudojami viešbutyje, siekiant sumažinti neigiamą poveikį aplinkai ir žmonių sveikatai. Tai įrangos įsigijimas bei įdiegimas, kurie padeda taupyti energijos, vandens suvartojimą. Tai pat, pastato statybai bei įrengimui naudojamos medžiagos, t.y. ekologiškos medžiagos naudojamos eksterjere bei interjere, baldai ir kt. Priskirtina ir įvairi ekonomiškai įranga, kuri padeda valyti kambarius, plauti indus, atliekų rūšiavimo įranga. Svečių maitinimui naudojami produktai, specialūs meniu. Ekologiški produktai naudojami valymui, skalbimui, SPA procedūrose bei kt.

2. *Geografinės ypatybės.* Tai viešbučio vieta bei aplinka, kurioje yra patrauklios, švarios gamtos ir poilsio zonos.

3. *Sertifیکavimo programos.* Viešbučiai diegia įvairias ekologinio sertifikato programas, tokias kaip „Žaliasis raktas“, „Gyvenimo lapas“, „LEED“ ar kitas programas. **Žaliojo rakto** programa siekiama diegti darnaus vystymosi principus apgyvendinimo įmonių sektoriuje bei skatinti aplinkosauginę iniciatyvas. Žaliojo rakto programos kriterijai apima tris pagrindines sritis: aplinkosauginio valdymo, komunikacijos ir mokymų bei techninių reikalavimų (<http://www.zalieji.lt>). Sertifikatas suteikia turistams ekologinę ir socialinę naudą, nes vartotojas gali atsakingai pasirinkti socialiai ir aplinkosaugos požiūriu atsakingą viešbutį kelionių metu. Sertifikavimas didina visuomenės pasitikėjimą viešbučiu ir dažnai manoma, kad sertifikuoti verslai paprastai siūlo geresnės kokybės paslaugas.



1 pav. Ekologiškų paslaugų diegimo viešbučiuose sritys

(Sudaryta darbo autorių, pagal Burgos-Jiménez et al., 2002; Chan et al., 2015; Kapera, 2018; Пережогина, Прокопьева, 2017)

Išanalizavus mokslinės literatūros šaltinius (Burgos-Jiménez et al., 2002; Chan et al., 2015; Kapera, 2018; Пережогина и Прокопьева, 2017) galima daryti apibendrinimą, kad viešbučiai ekologiškumą gali plėtoti tokiose srityse (1 pav.):

1. *Viešbučio eksterjeras ir interjeras* – ekologiškų medžiagų naudojimas viešbučio statyboje bei interjere.
2. *Kambarių priežiūra* – ekonomiškai valymo priemonių naudojimas, ekologiškų priemonių naudojimas, rankšluosčių bei patalynės keitimas pagal svečio poreikius bei jų skalbimas ekologiškomis priemonėmis.
3. *Maitinimas* – sezoninių vietinių produktų įsigijimas, produktai ekologiškose pakuotėse, produktų atliekų mažinimas.
4. *Ekologiškos pakuotės ir produkcija*. Ekologiškų medžiagų pakuotės bei produkcija (plovikliai, valikliai ir kt.) gali turėti reikšmingos įtakos visai viešbučio verslo veiklai. Pageidautina pirkti didesniais kiekiais (didesne pakuote) (arba bendradarbiauti su tiekėjais, kurie papildo pakuotes valymo priemonėmis) ar ekologiškose, greitai irstančiose pakuotėse.
5. *Viešbučio patogumai ir technologijos* – tai moderni autonominė kiekviename kambaryje šildymo/vėdinimo sistema, elektros energijos taupymas, efektyvus vandens naudojimas.
6. *Atliekų utilizavimas ir rūšiavimas*. Viešbučiuose yra specialios talpos atliekoms rūšiuoti tiek viešbučio patalpose tiek konteineriai viešbučio teritorijoje. Taip pat, tai viešbučio pastangos racionaliai panaudoti maisto produktus.
7. *Personalo mokymai* – dažnai viešbučiai neatsižvelgia, kad reikia ne tik įsigyti ekologiškų priemonių kambarių valymui, bet ir apmokyti dirbti su šiomis priemonėmis darbuotojus. Taip pat, šviesti darbuotojus ekologiškumo tematika. Viešbutyje dirbantis personalas, kuris stengiasi viešbutyje tausoti vandenį, elektrą, rūšiuoja atliekas, skatina taip elgtis ir svečius.

Taigi ekologiškas paslaugas viešbučiai gali diegti įvairiose srityse – nuo ekologiškų medžiagų, iš kurių gali pastatyti viešbutį iki ekologiškų produktų siūlomų viešbučio svečiams. Viešbučiai gali naudoti įvairias technologijas, siekiant taupyti energijos, vandens suvartojimą, rūšiuoti atliekas, gali naudoti ekologiškas pakuotes bei produktus restorane ar SPA centre. Taip pat viešbučiai gali diegti įvairias ekologinio sertifikato programas.

Ekologiškų paslaugų vystymo poreikio viešbučiuose tyrimo rezultatai

Siekiant ištirti ekologiškų paslaugų vystymo poreikį viešbučiuose buvo vykdyta anketinė apklausa. Buvo sudaryta anketa iš 19 klausimų. Respondentų anketoje buvo teirautasi ar jie domisi ekologiškais prekėmis ir paslaugomis, kaip prisideda prie aplinkos ekologiškumo, ar jiems patinka keliauti ir kas svarbu renkantis apgyvendinimo įmonę kelionių metu, ar yra kada nors apsistoję ekologiškame viešbutyje. Respondentų teirautasi kas lemia ekologiškų viešbučių populiarumą ir ar pakanka informacijos apie ekologiškus viešbučius, viešbučiuose teikiamas ekologiškas paslaugas. Taip pat buvo klausiama kiek svarbu apsistoti viešbutyje, kuris laikosi aplinkosauginių reikalavimų bei buvo prašoma įvertinti kiek jiems yra svarbūs ekologiškumo aspektai viešbučiuose, kokiais veiksmais apsistoję viešbutyje siekia prisidėti prie ekologijos, ar sutiktų mokėti didesnę mokestį už apsistojimą ekologiškesniame viešbutyje bei, ar ateityje rinkdamiesi viešbučius dažniau kreips dėmesį į tai, ar jis yra ekologiškas ir kas juos paskatintų dažniau apsistoti ekologiškuose viešbučiuose. Taip pat, buvo pateikti demografiniai klausimai.

Apklausa buvo vykdyta laikotarpiu nuo 2021-04-01 iki 2021-04-30 internetiniame tinklapyje www.apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo 444 respondentai, iš jų 54.5% – vyrai ir 44.8% – moterys (neatsakė – 0.7%). Daugelis apklaustųjų buvo 30-39 m. – 30.9%, 18-29 m. – 22.3% 40-49 m. – 20.7%. Daugelis apklaustųjų dirbantys – 54.7%, bedarbiai – 25.9%, studentai – 13.5%. Apklausoje dalyvavo Lietuvoje gyvenantys asmenys – 66.0%, Anglijoje – 11.9%, Lenkijoje – 10.4%, Prancūzijoje – 7.9%, Airijoje – 2.9%.

Tyrimo rezultatai parodė, kad 32% apklaustųjų domisi ekologiškais paslaugomis, prekėmis, produktais, 52% - retai, bet domisi. Daugelis apklaustųjų rūšiuoja atliekas (16.9%), taupo vandenį, elektrą (25.9%), stengiasi naudoti ekologiškas transporto priemones (dviratį, paspirtuką), daugiau vaikščioti pėsčiomis (11.3%), daug respondentų stengiasi vartoti ekologiškus maisto produktus/vietinių ūkininkų produktus (24.5%), pirkdami buitinius prietaisus atsižvelgia į energijos taupymo klasę (5.2%), nenaudoja/mažiau naudoja kenksmingos buitinės chemijos (5.2%). Kiti pažymėjo, kad naudoja greičiau suyrančius maišelius, stengiasi mažiau vartoti/pirkti (stengiasi neapsikrauti daiktai), propaguoja tvarią madą (dažniau perka drabužius iš perdirbtų medžiagų/ perka brangesnius bet mažiau drabužių/perka kitų dėvėtus drabužius).

62% apklaustųjų patinka arba labai patinka keliauti. Kelionės metu rinkdamiesi apgyvendinimo įmonę atsižvelgia į kainą (24.5%), paslaugų spektrą (20.0%), paslaugų kokybę (16.7%). Tačiau tik nedaugelis atsižvelgia į apgyvendinimo įmonės ekologiškumą (3.6%). Daugelis nebuvo apsistoję ekologiškuose viešbučiuose (45.3%) arba nežino (31.3%). Taigi respondentai domisi ekologiškais prekėmis, produktais, paslaugomis, tačiau rinkdamiesi apgyvendinimo įmonę kelionės metu mažai dėmesio kreipia į tai ar ji ekologiška. Tačiau jie mano, kad ekologiškų paslaugų viešbučiuose paklausa auga. Ekologiškų paslaugų viešbučiuose paklausą vartotojų tarpe nulemia tai, kad didėja visuomenės sąmoningumas dėl aplinkos tausojimo (33.8%), didėja ekologijos populiarumas (29.3%), vartotojai ieško naujovių, vaikosi madų (18.5%), o 17% mano, kad ekologiškos paslaugos yra kokybiškesnės.

Respondentams (36.5%) nepakanka ar labai nepakanka (33.3%) informacijos apie ekologiškus viešbučius ir ekologiškas paslaugas viešbučiuose. Vadinasi viešbučiai turi labiau akcentuoti teikiamas ekologiškas paslaugas savo internetiniame tinklapyje, socialiniuose tinkluose, rezervavimo sistemose (Booking ir kt.).

Respondentų buvo prašoma įvertinti kiek jiems yra svarbūs tam tikri ekologiškumo aspektai viešbučiuose. Atsakymų pasiskirstymas pateiktas 2 lentelėje.

2 lentelė. Ekologiškumo aspektų svarbos vertinimas viešbučiuose

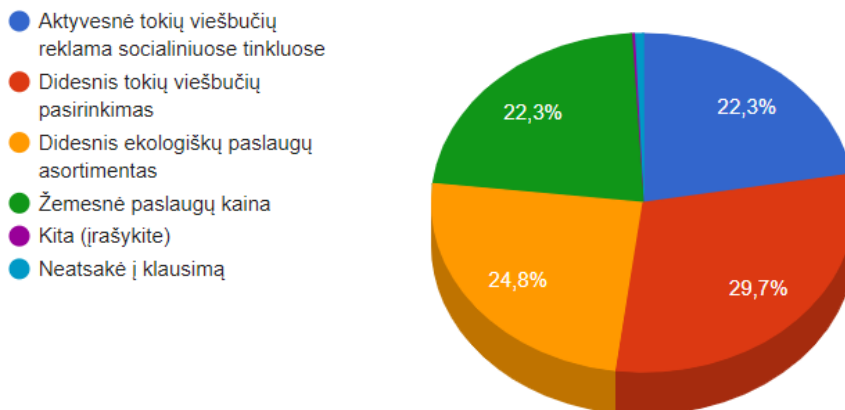
Sritis	Ekologiškumo aspektai	Labai svarbu	Svarbu	Mažai svarbu	Nesvarbu
Viešbučio eksterjeras ir interjeras	Pastatas pastatytas iš ekologiškų medžiagų	18.9%	34.7%	36.9%	9.5%
	Interjere dominuoja ekologiškos medžiagos	14.4%	35.4%	36.0%	13.5%
	Naudojama natūrali ekologiška patalynė, rankšluosčiai	16.9%	39.6%	28.1%	15.3%
Kambarių priežiūra	Patalynė ir rankšluosčiai skalbiami ekologiškais priemonėmis	32%	19.8%	33.1%	15.1%
	Patalynė ir rankšluosčiai keičiami tik pagal svečių pageidavimą	19.4%	28%	35.6%	17.1%
	Vonios kambaryje yra daugkartinio naudojimo muilo, šampūno dozatoriai/arba pakuotės greitai sujurančios	25.7%	29.5%	31.5%	13.3%
	WC naudojamas ekologiškas/perdirbtas tualetinis popierius	26.6%	29.9%	32.2%	11.3%
	Kambarių valymui naudojamos ekologiškos priemonės	22.7%	30.2%	31.3%	15.8%
Maitinimas	Dominuoja sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai	36.9%	28%	22.1%	13.1%
	Yra vegetariškas, veganiškas meniu	18.9%	30.9%	35.1%	15.1%
Papildomos paslaugos	SPA procedūroms naudojamos vietinės ir ekologiškos kosmetikos priemonės	36.0%	26.3%	25.9%	11.9%
	Šalia viešbučio yra parkas, saugomos teritorijos, švarus paplūdimys	30.0%	30.6%	27.9%	11.5%
	Nuomoja dviračius, paskirtukus, kitas ekologiškas transporto priemones	21.4%	31.3%	34.0%	13.3%
	Viešbutyje nerūkoma	22.7%	27.9%	33.8%	15.5%
	Kambariuose naudojama autonominė šildymo/kondicionavimo sistema, kai svečiai gali patys reguliuoti šilumą	31.5%	30.7%	26.1%	11.7%
	Svečiai turi galimybę rūšiuoti atliekas – kolidoriuose yra popieriaus, plastiko atliekų mini konteineriai	22.7%	30.2%	31.3%	15.8%
Standartai	Viešbutis yra sertifikuotas ir laikosi aplinkosaugos standartų, pvz. <i>Žaliojo rakto</i>	21.6%	31.3%	31.5%	15.5%
Socialinė, finansinė parama	Parama už ekologiją kovojančioms organizacijoms	21.6%	26.6%	33.8%	18.0%

Apibendrinant šią lentelę galima teigti, kad visi ekologiškumo aspektai respondentams yra svarbūs. Galima būtų išskirti, kad respondentams labai svarbu, kad šalia viešbučio būtų parkas, saugomos teritorijos, švarus paplūdimys, kambariuose būtų naudojama autonominė šildymo/kondicionavimo sistema, kai svečiai gali patys reguliuoti šilumą, natūrali ekologiška patalynė, rankšluosčiai, jie skalbiami ekologiškais priemonėmis. Respondentams svarbu, kad restorane dominuotų sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai, SPA procedūroms būtų naudojamos ekologiškos kosmetikos priemonės. Respondentams mažiau svarbu, kad viešbutis teiktų paramą už ekologiją kovojančioms organizacijoms, viešbutyje būtų nerūkoma, būtų vegetariškas, veganiškas meniu, patalynė ir rankšluosčiai keičiami tik pagal svečių pageidavimą.

Tyrimas parodė, kad už apsistojimą ekologiškame viešbutyje apklaustieji nesutiktų mokėti daugiau (42.1%), kiti sutiktų (32.2%) ar nežino (25.2%). Taigi, trečdalis sutiktų mokėti daugiau, kad viešbutis teiktų ekologiškas paslaugas. Paminėtina, kad ir Kornelio universiteto (JAV) mokslininkų tyrimai parodė, kad apie 90 proc. apklaustų viešbučio svečių yra pasirengę permokėti už ekologiškus produktus ir paslaugas (Kang et al, 2012). Taigi viešbučiams tikrai vertėtų diegti ekologiškas paslaugas.

32.2% apklaustųjų ateityje rinkdamiesi viešbučius daugiau dėmesio skirs tam ar jis ekologiškas bei ar teikia ekologiškas paslaugas. A. Bender (2013) išnagrinėjo „TripAdvisor“ atliktos apklausos rezultatus, kuri parodė, kad maždaug du trečdaliai (62 proc.) keliautojų rinkdamiesi viešbučius pirmenybę teikia aplinkosaugai palankiems viešbučiams. Pavyzdžiui, atlikus amerikiečių turistų (nuo 18 iki 67 metų) „Marriott Rewards“ kreditinės kortelės turėtojų telefoninę apklausą nustatyta, kad

„71% apklaustųjų ateityje dažniau rinksis keliones, susijusias su aplinkosaugos kryptimis“. Neatsiejama ekoturizmo, kaip ir bet kurio kito turizmo dalis yra viešbučių veikla, kuri savo ruožtu taip pat kenkia aplinkai. Taigi turistams reikia apgyvendinimo įstaigų, kurios bando sumažinti poveikį aplinkai dėl savo veiklos: ekologiški viešbučiai ar viešbučiai, teikiantys ekologiškas paslaugas, vykdančios aplinkosauginę vidaus politiką. Tai tik dar kartą parodo, jog poreikis vystyti ekologiškas paslaugas viešbučiuose yra didelis.



2 pav. Veiksniai, kurie paskatintų dažniau apsistoti ekologiškuose viešbučiuose

Respondentų pasiteiravus, kokie veiksniai juos paskatintų dažniau apsistoti ekologiškuose viešbučiuose, dauguma atsakė, kad didesnis tokių viešbučių pasirinkimas, didesnis ekologiškų paslaugų asortimentas, aktyvesnė tokių paslaugų reklama (2 pav.). Taigi viešbučiai turėtų teikti daugiau ekologiškų paslaugų ir skirti daugiau dėmesio ekologiškumui, nes paklausa yra, tačiau ekologiškas paslaugas reikia daugiau reklamuoti.

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma apklaustųjų domisi ekologiškais paslaugomis, prekėmis, produktais, tačiau keliaudami ir rinkdamiesi apgyvendinimo įmonę tik nedaugelis atsižvelgia į apgyvendinimo įmonės ekologiškumą. Daugelis nebuvo apsistoję ekologiškuose viešbučiuose. Manoma, kad taip yra dėl to, kad respondentams nepakanka informacijos apie ekologiškus viešbučius ir ekologiškas paslaugas viešbučiuose. Jie mano, kad ekologiškų paslaugų viešbučiuose paklausa auga ir augimą nulemia didėjantis visuomenės sąmoningumas dėl aplinkos tausojimo, didėjančio ekologijos populiarumo. Taigi ekologiškų paslaugų viešbučiuose poreikis yra didelis, trečdalis respondentų sutiktų mokėti daugiau, kad viešbutis teiktų ekologiškas paslaugas, todėl viešbučiams verta į tokias paslaugas investuoti.

Tyrimas parodė, kad **viešbučiuose ekologiškas paslaugas reikia diegti tokiose srityse:** kambariuose diegti autonominę šildymo/kondicionavimo sistemą, naudoti natūralią ekologišką patalynę, rankšluosčius bei juos skalbti ekologiškais priemonėmis. Restorane viešbučiuose turėtų dominuoti sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai, SPA procedūroms būtų naudojamos ekologiškos kosmetikos priemonės. Viešbučiai galėtų diegti su aplinkosauga, ekologija susijusius standartus.

Išvados

1. Ekologiškų paslaugų diegimą viešbučiuose skatina teisės aktai, viešbučių poreikis taupyti, teikti konkurencingas paslaugas, būti socialiai atsakingu verslu. Prie aplinkos išsaugojimo viešbučiai gali prisidėti atliekų mažinimo, energijos taupymo, vandens sunaudojimo mažinimo bei kitose srityse, kurios susiję su viešbučio eksterjeru ir interjeru, kambarių priežiūra, maitinimo paslaugomis, viešbučio patogumais.
2. Tyrimas parodė, kad respondentai domisi ekologiškais paslaugomis, prekėmis, produktais, tačiau keliaudami ir rinkdamiesi apgyvendinimo įmonę tik nedaugelis atsižvelgia į apgyvendinimo įmonės ekologiškumą, nebuvo apsistoję ar nežino, kad buvo apsistoję ekologiškuose viešbučiuose, nes nepakanka informacijos apie ekologiškus viešbučius ir

ekologiškas paslaugas viešbučiuose. Tačiau ekologiškų paslaugų viešbučiuose poreikis yra didelis ir, kad viešbutis teiktų ekologiškas paslaugas trečdalis respondentų sutiktų mokėti daugiau. Respondentams svarbu ekologiška viešbučio aplinka, švarus paplūdimys, viešbučiuose naudojami ekologiški tekstilės gaminiai (rankšluosčiai, patalynė), ekologiški skalbikliai, restorane – sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai, SPA procedūroms – ekologiškos kosmetikos priemonės. Viešbučiams vertėtų į tokias paslaugas investuoti bei aktyviau ekologiškas paslaugas reklamuoti.

3. **Pasiūlymai.** Viešbučiuose ekologiškas paslaugas diegti tokiose srityse: kambariuose diegti autonominę šildymo/kondicionavimo sistemą, naudoti natūralią ekologišką patalynę, rankšluosčius bei juos skalbti ekologiškomis priemonėmis. Viešbučių restorane turėtų dominuoti sezoniniai vietiniai, ekologiški maisto produktai, SPA procedūroms naudoti ekologiškas kosmetikos priemonės. Viešbučiai turėtų diegti su aplinkosauga, ekologija susijusius standartus. Viešbučiai turėtų aktyviau reklamuoti ekologiškas paslaugas.

Literatūros sąrašas

1. Bender, A. (2013). Survey: Two-Thirds of Travelers Want Green Hotels. Here's How to Book Them. Prieiga internetu: <https://www.forbes.com/sites/andrewbender/2013/04/22/survey-two-thirds-of-travelers-want-green-hotels-heres-how-to-book-them/?sh=120cf5eb2e2f>, žiūrėta 2021-03-02.
2. Bender, A. (2013). Survey: Two-Thirds of Travelers Want Green Hotels. Here's How to Book Them. Prieiga internetu: <https://www.forbes.com/sites/andrewbender/2013/04/22/survey-two-thirds-of-travelers-want-green-hotels-heres-how-to-book-them/?sh=120cf5eb2e2f>, žiūrėta 2021-03-02.
3. Burgos-Jiménez, J., Canno-Guillén, C. J., Céspedes-Lorente J. J. (2002). Planning and Control of Environmental Performance in Hotels. Journal of sustainable tourism, 10 (3), p. 208.
4. Conserve energy future. (2021). 15 easy ways to become environmentally friendly. Prieiga internetu: <https://www.conserve-energy-future.com/15-easy-ways-to-become-environmentally-friendly.php>, žiūrėta 2021-03-02.
5. Dėl apgyvendinimo rūšių aprašo patvirtinimo. (2018). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b8640990a18b11e8aa33fe8f0fea665f>, žiūrėta 2021-02-22.
6. Graci, S., Dodds, R. (2008). Why go green? The business case for environmental commitment in the Canadian hotel industry. Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research, 19 (2), p. 251-270.
7. Grecevičius, P. (2002). Turizmas. Kauno kolegija ir Klaipėdos universitetas. Vadovėlis. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras.
8. Green Hotel Association, (GHA). (2008). What are green hotels? Prieiga internetu: www.greenhotels.com, žiūrėta 2021-03-10.
9. Kang, K.H.; Stein, L.; Heo, C.Y.; Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. Int. J. Hospitality Management, 31, p.564–572.
10. Kapera, I. (2018). Sustainable development in the hotel industry: Between theory and practice in Poland. Turyzm, 28, p. 23–30.
11. Ligeikienė, R. A. (2003). Turizmo plėtra ir valdymas. Daktaro disertacijos (socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas) santrauka. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras. 85 p.
12. LR Turizmo įstatymas. (1998). Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.52605/asr>, žiūrėta 2021-03-02.
13. Manaktola, K., Jauhari, V. (2007). Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 19 (5), p. 364-377.
14. Mažeikaitė, R. (2002). Paslaugų marketingo vadyba. Vilnius.
15. Miknius, R. (2007). Viešbučio valdymas. Vilnius.
16. Norvaišienė, P. (2003). Viešbučiai ir jų priežiūra. Vilnius.
17. Onel`as, N. (2017). Pro-environmental Purchasing Behavior of Consumers: The Role of Norms. SAGE Journals, 103-121. Prieiga internetu: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1524500416672440>, žiūrėta 2021-02-24.
18. Plushbeds. (2016). Features of an Eco-Friendly hotel. Prieiga internetu: <https://www.plushbeds.com/blogs/green-sleep/features-of-an-eco-friendly-hotel>, žiūrėta 2021-03-02.

19. Rahman, I., Reynolds, D. (2017). The influence of values and attitudes on green consumer behavior: A conceptual model of green hotel patronage. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. Prieiga internetu: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15256480.2017.1359729?needAccess=true>, žiūrėta 2021-02-24.
20. Ruževičius, R. (2009). Tausojamojo turizmo plėtros problemos. Vilniaus universitetas. Prieiga internetu : www.ttvam.lt/uploads/documents/leidiniai_versl_teis.../1210.pdf, žiūrėta 2010-03-21.
21. Sharma, N., Kushwaha, G. (2019). Eco-labels: A Tool for Green Marketing or Just a Blind Mirror for Customers. *Electronic Green Journal*, 1 (42), 1-23.
22. Пережогина, О. Н., Прокопьева, Д. И. (2017). Экологические средства размещения как фактор устойчивого развития туристских территорий (на примере гостиничного рынка г.Казани.) *Современные проблемы сервиса и туризма*. 11 (1), p. 82–88.
23. Храбовченко, В. В (2013). Экологический туризм. М.: Финансы и статистика. 208 с.

THE NEED FOR THE DEVELOPMENT OF ECOLOGICAL SERVICES IN HOTELS

Renata Geštaitaitė, dr. Jurgita Daubarienė

*Utena College
Faculty of Business and Technology
Maironio str. 18, Utena*

Summary

The activities of the hotel industry cause serious environmental problems due to the high consumption of water, energy and abundant products, together with the large amount of waste dumped, so the topic of the article is very relevant. **The object of research** is the need for the development of ecological services in hotels. **The aim of the research** is to analyze the need for the development of ecological services in hotels and to predict the areas where these services would be most expedient to implement. **Research methods:** analysis of scientific literature and other sources and questionnaire survey. The article analyzes ecological services and the need for their development in hotels from a theoretical point of view. The article investigated the need for the development of ecological services in hotels. The survey was conducted from 1 April 2021 to 30 April 2021 on the website www.apklausa.lt. The survey involved 444 respondents who answered 19 questions related to the research topic.

The survey showed that respondents are interested in ecological services, goods and products. When choosing an accommodation establishment, few take into account the environmental friendliness of the accommodation establishment. They did not stay in green hotels because there is not enough information about green hotels. However, the need for green services in hotels is high. For a hotel to provide eco-friendly services, a third of respondents would agree to pay more. The ecological hotel environment, clean beach, ecological textile products (towels, bed linen), ecological laundry and cleaners are used in the respondents, in the restaurant - seasonal local, ecological food products, for spa procedures - ecological cosmetics. It would be worthwhile for hotels to invest in such services and to promote more environmentally friendly services.

Keywords: ecological hotel, ecological services, the need for service development.