

سطح تعهد محیطی در هتل‌های شهر تهران

محمود ضیایی*
فرانک رنجبر متعلق**

چکیده

امروزه توسعه‌ی پایدار گردشگری نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت تلقی می‌شود. برای حصول به این مهم لازم است که هر یک از بازیگران نظام گردشگری کشور، متناسب با جایگاه‌شان به تعهدات خود در این زمینه از جمله تعهدات محیطی عمل نمایند. هدف این مقاله تعیین سطح تعهد محیطی در تأسیسات اقامتی تهران و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر گرایش مدیران این واحدها به اتخاذ ملاحظات زیست‌محیطی در این بخش از صنعت گردشگری است. برای این منظور از روش تحقیق توصیفی - اکتشافی بهره گرفته شده است. جامعه‌ی آماری این تحقیق را مدیران ارشد هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره شهر تهران تشکیل می‌دهند. جهت تحلیل داده‌ها علاوه بر روش‌های آمار توصیفی از روش‌های آمار استنتاجی ناپارامتریک نیز بهره گرفته شده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که مدیریت محیطی در هتل‌های مورد مطالعه را می‌توان در چهار سطح تعهد محیطی طبقه‌بندی نمود. غالب هتل‌های مورد مطالعه به لحاظ سطح تعهد محیطی در سطح یک قرار می‌گیرند. همچنین طبق یافته‌های تحقیق «صرفه‌جویی در هزینه‌ها» مهم‌ترین انگیزه و «بالا بودن هزینه‌های اولیه‌ی راه‌اندازی و اجرای اقدامات مدیریت محیطی» مانع اصلی در اجرای اقدامات محیطی است. در این میان آنچه که با کسب سطح پیشرفته‌ی تعهد محیطی در برخی از هتل‌ها ارتباط دارد، نوع مالکیت دولتی، بزرگی اندازه و ترکیب غالب گردشگران این هتل‌ها می‌باشد. واژگان کلیدی: تعهد محیطی، هتل، مدیریت محیطی، عوامل تأثیرگذار، تهران.

* استادیار گروه مدیریت جهانگردی دانشگاه علامه طباطبائی.

** کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی. (نویسنده مسئول) Faranak.ranjbar@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱/۲۸

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۲۱

مقدمه

توسعه‌ی گردشگری همواره با پارادوکس توسعه که از یک سو بر استفاده‌ی از منابع متمرکز است و از سوی دیگر بر حفاظت از این منابع تأکید دارد مواجه بوده است. توسعه‌ی پایدار متضمن حفاظت از منابع و استفاده از آنها است. در این رویکرد قانون برد - برد به عنوان یکی از ارکان توسعه‌ی پایدار در نظر گرفته شده است. برای تحقق این مهم لازم است کلیه‌ی بازیگران عرصه‌ی گردشگری به تعهدات خود از جمله تعهدات محیطی در جهت حصول به توسعه‌ی پایدار عمل نمایند. اما در عمل مظاهر پایبندی به اصول توسعه‌ی پایدار به صورتی گسترده، در بین کسب و کارهای مختلف صنعت گردشگری مشاهده نمی‌گردد (Graci, 2008, p.12)؛ و در رابطه با اینکه هر یک از بخش‌های مختلف صنعت گردشگری به چه میزان به پیاده‌سازی اصول محیطی توسعه‌ی پایدار در عملیات خود می‌پردازند، مطالعات زیادی صورت نگرفته است.

کلان شهر تهران علاوه بر اینکه مهم‌ترین قطب سیاسی، اجتماعی - فرهنگی و اقتصادی کشور است، یکی از مقصدهای مهم گردشگری کشور نیز به شمار می‌آید. سالیانه تعداد زیادی گردشگر از این شهر دیدار می‌کنند که مستلزم تدارک تأسیسات و تسهیلات زیادی برای برآوردن نیازهای آنان است که از آن جمله می‌توان به وجود بیش از ۲۵۸ مرکز اقامتی رسمی (اتحادیه‌ی هتل‌های استان تهران، ۱۳۹۰) در این شهر اشاره کرد. حضور گردشگران علاوه بر مزایا، معضلاتی نیز برای این شهر و شهروندانش به همراه داشته است. یکی از این معضلات، تشدید مشکلات زیست محیطی است. تأسیسات اقامتی به عنوان یکی از بخش‌های مهم صنعت گردشگری آثار مختلفی بر محیط برجای می‌گذارد. به عنوان مثال بر طبق نتایج مطالعات جهانی، هتل‌ها سالانه به ازای هر مترمربع از فضای اتاق به‌طور متوسط ۱۶۰-۲۰۰ کیلوگرم گاز CO_2 تولید می‌کنند (Sloan, Legrand, Chen, 2009, p.2). این گاز یکی از آلاینده‌هایی است که بر کیفیت هوای هر منطقه تأثیر دارد. آلودگی هوای تهران از معضلات عمده‌ی زیست محیطی این شهر است. به‌طوریکه به عنوان مثال طبق گزارش شرکت کنترل کیفیت هوا (۱۳۹۰)، شاخص کیفیت هوای تهران در مرداد ماه سال ۱۳۹۰ به علت بیشتر بودن تعداد روزهای آلوده نسبت به مدت مشابه در سال‌های ۱۳۸۹ و ۱۳۸۸ در وضعیت نامطلوب‌تری قرار داشته است (گزارش

آلودگی هوا مرداد ماه ۱۳۹۰).

علاوه بر انتشار گازهای آلاینده‌ی هوا، در یک هتل پنج ستاره به ازای هر مسافر روزانه ۱۷۰-۴۴۰ لیتر آب مصرف شده و یک کیلوگرم مواد زاید تولید می‌شود (Sloan, Legrand, Chen, 2009, p.2).

با توجه به نتایج مطالعات فوق و وجود تعداد زیادی از تأسیسات اقامتی در شهر تهران، آگاهی از میزان تعهد محیطی در این کسب و کارها می‌تواند به برنامه‌ریزی بهتر برای پیاده‌سازی اصول محیطی توسعه‌ی پایدار در این بخش از صنعت گردشگری کمک نماید.

مطالعات اولیه‌ی نویسندگان مقاله حاکی از آن بود که در غالب تأسیسات اقامتی تهران اصول مدیریت محیطی به طور کامل اجرا نمی‌شوند. علاوه بر آن مطالعات ادبیات پیشینه‌ی تحقیق بیانگر آن بود که در پژوهش‌های صورت گرفته، وضعیت اجرای اصول مدیریت محیطی بیشتر در صنایع تولیدی بررسی شده است و در بخش خدمات کم‌تر به این مهم پرداخته شده است. همچنین به‌طور مشخص پژوهشی که وضعیت تعهد محیطی در تأسیسات اقامتی شهر تهران را بررسی نموده باشد مشاهده نشد نامشخص بودن دلایل انگیزش برخی از سازمان‌ها به اجرای اقدامات محیطی نسبت به سایر سازمان‌ها از دیگر نکات مبهم در این زمینه بود. لذا در این تحقیق ضمن معرفی مفهوم «تعهد محیطی» از آن به عنوان سنج‌ای جهت بررسی میزان پیاده‌سازی اصول محیطی توسعه‌ی پایدار در تأسیسات اقامتی شهر تهران استفاده شد.

تعهد محیطی و عوامل تأثیرگذار بر آن

تعهد محیطی عمل به آن دسته از اقداماتی است که داوطلبانه و اختیاری توسط کسب و کارهای گردشگری برای تحقق «اصول محیطی توسعه‌ی پایدار» صورت می‌گیرد و به عنوان بخشی از «مسئولیت‌های اجتماعی سازمان»^۱ (CSR) شناخته می‌شود (Tepelus, 2010, p.111). برخی از محققان این مفهوم را معادل مشارکت در برنامه‌های دریافت گواهینامه‌های محیطی در نظر گرفته‌اند از جمله ریورا^۲ (2002) که به بررسی عملکرد محیطی هتل‌ها براساس مشارکت در برنامه‌ی گواهینامه‌ی کاستاریکا برای

1- Corporate Social Responsibility

2- Rivera

گردشگری پایدار (CST¹) پرداخته است. براین اساس تأسیسات اقامتی‌ای که در این برنامه مشارکت داشته‌اند، دارای تعهد محیطی می‌باشند (Rivera,2002,p.334). در صورتیکه گراسی (۲۰۰۸) به اجرای اقدامات محیطی مختلف در هتل‌ها اشاره کرده و با توجه به تعداد اقدامات اجرا شده به تعیین سطح تعهد محیطی پرداخته است (Graci,2008,p.109).

در تحقیق حاضر منظور از تعهد محیطی به‌طور مشخص، اجرای مجموعه‌ای از اقدامات مدیریت محیطی در سطوح مختلف است. به‌طور کلی مدیریت محیطی دربرگیرنده‌ی معیارهایی برای حفاظت از محیط در برابر آثار زیانبار فعالیت‌های بشری از جمله گردشگری است تا در بلند مدت پایداری منابع حاصل گردد (FOA,2007). این مفهوم طیف گسترده‌ای از اقدامات محیطی را از سطوح پایه تا پیشرفته شامل می‌شود. در ادبیات مدیریت محیطی چهار سطح برای آن تعریف شده است (Best,2008,p.88) که به شرح زیر می‌باشند.

سطح اول شامل اجرای آن دسته از اقدامات مدیریت محیطی است که متمرکز بر صرفه‌جویی در مصرف منابع طبیعی بوده و معمولاً نتایج مستقیم اقتصادی را برای هتل در پی دارد.

در سطح دوم، مدیریت هتل یک قدم فراتر رفته و با تدوین سیاست محیطی مکتوب و انجام یک سری فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده در جهت کاهش اثرات محیطی منفی، به اجرای برنامه‌ی محیطی در همه و یا بخش عمده‌ای از هتل می‌پردازد.

در سطح سوم مدیریت محیطی حالتی تخصصی‌تر به خود گرفته و مدیریت هتل با تشکیل یک واحد مربوط به مدیریت محیطی و تدوین سیاست محیطی زیر نظر مدیر این واحد، اقدام به پیاده‌سازی سیستم مدیریت محیطی می‌نماید. در این سطح یک برنامه‌ی جامع محیطی در راستای کاهش مصرف منابع طبیعی و تولید مواد زاید و به‌طور کلی مدیریت اثرات هتل بر محیط، از سوی واحد فوق تدوین می‌شود. این برنامه شامل اهداف عینی و کوتاه مدت، برنامه‌ی عملیاتی، نظارت بر عملکرد و بازخورد، مشارکت کلیه‌ی کارکنان از سطوح مختلف و مستند سازی کلیه‌ی اقدامات مدیریت محیطی است.

در نهایت سطح چهارم شامل پیاده‌سازی سیستم مدیریت محیطی استاندارد است. در این حالت هتل‌ها با پیروی از مجموعه‌ای از استانداردهای محیطی به عنوان مثال ISO14001، سعی در دریافت گواهینامه‌های محیطی دارند. این گواهینامه‌ها نشانی از رعایت اصول محیطی در هتل‌هاست.

تئوری‌های مطرح در رابطه با تبیین عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی را می‌توان در سه طبقه بررسی کرد که عبارت‌اند از تئوری‌های گروه‌های ذینفع^۱، نونهادی^۲ و سازمان‌های منبع محور^۳.

صاحب‌نظران تئوری گروه‌های ذینفع معتقدند مدیریت سازمان زمانی نسبت به پیاده‌سازی مدیریت محیطی اقدام خواهد کرد که گروه‌های ذینفع مهم خواستار اجرای اقدامات مذکور باشند.

درعین حال براساس تئوری نونهادی، فشارهای (تناظر) اجباری^۴، هنجاری^۵ و شناختی^۶ (تقلیدی) [۱] که به ترتیب از سوی مراجع دولتی، اتحادیه‌های صنفی و رقبا بر مدیریت سازمان وارد می‌شوند، موجب ترغیب مدیران به پیاده‌سازی مدیریت محیطی در سازمان می‌شوند.

در نهایت صاحب‌نظران تئوری سازمان‌های منبع محور معتقدند که مزیت رقابتی ریشه‌ی تصمیمات سازمان بوده و به نظر می‌رسد اقداماتی همچون کمینه‌سازی تولید مواد زاید و یا تولیدات سبز موجب کسب مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها شده (Hart, 1995, p.991) و این خود موجب ترغیب مدیریت سازمان به پیاده‌سازی مدیریت محیطی می‌شود.

علاوه بر تئوری‌های فوق مدل‌های مدیریت محیطی مختلفی نیز مورد مطالعه قرار گرفته‌اند که عبارت‌اند از: مدل عوامل محرک مدیریت محیطی کنشگرا (Berry & Rondinelli, 1998)؛ مدل برهم‌کنش عوامل خارجی، واسط و تعدیلگر (Ghobadian et al, 1998)؛ مدل سبز شدن سازمان‌ها (Mauser, 2001) و مدل پایداری در صنعت هتلداری (Pryce, 2001). هر یک از مدل‌های فوق علاوه بر معرفی عوامل مختلف

1- Stakeholder Theory

2- Neo-institutional Theory

3- Resource- Based Theory of a Firm

4- Coercive isomorphism

5- Normative or social isomorphism

6- Mimetic or cognitive isomorphism

داخلی و خارجی که در تئوری‌های پیشین به آنها اشاره شد، به سایر عوامل تأثیرگذار بر اجرای مدیریت محیطی در سازمان‌ها از جمله عوامل مختلف سازمانی اشاره داشته‌اند. عوامل شناسایی شده در نتیجه‌ی بررسی تئوری‌ها و مدل‌های نام‌برده به همراه مرجع اشاره کننده به آنها در جدول یک آورده شده است.

عوامل شناسایی شده در سه دسته‌ی عوامل انگیزشی، مانع و سازمانی در چارچوب نظری این تحقیق (شکل ۱) وارد شده‌اند. عوامل انگیزشی عواملی هستند که مدیریت هتل را به پیاده‌سازی مدیریت محیطی ترغیب می‌کنند؛ در صورتی که عوامل مانع همان‌طور که از معنای آن مستفاد می‌شود، محدودیت‌هایی را بر سر راه پیاده‌سازی مدیریت محیطی ایجاد می‌کنند. از آنجائی که عوامل سازمانی برای برخی از هتل‌ها به صورت عامل انگیزشی و برای برخی دیگر به صورت یک عامل مانع عمل می‌کنند، در کنار دو دسته‌ی عوامل فوق به‌طور جداگانه مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. در این تحقیق به منظور تعیین سطح تعهد محیطی در هر یک از تأسیسات اقامتی، مجموعه‌ای از اقدامات محیطی برای هر یک از سطوح چهارگانه‌ی معرفی شده از سوی بست (۲۰۰۸) در نظر گرفته شده است.

جدول ۱. عوامل بالقوه‌ی تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی در تأسیسات اقامتی

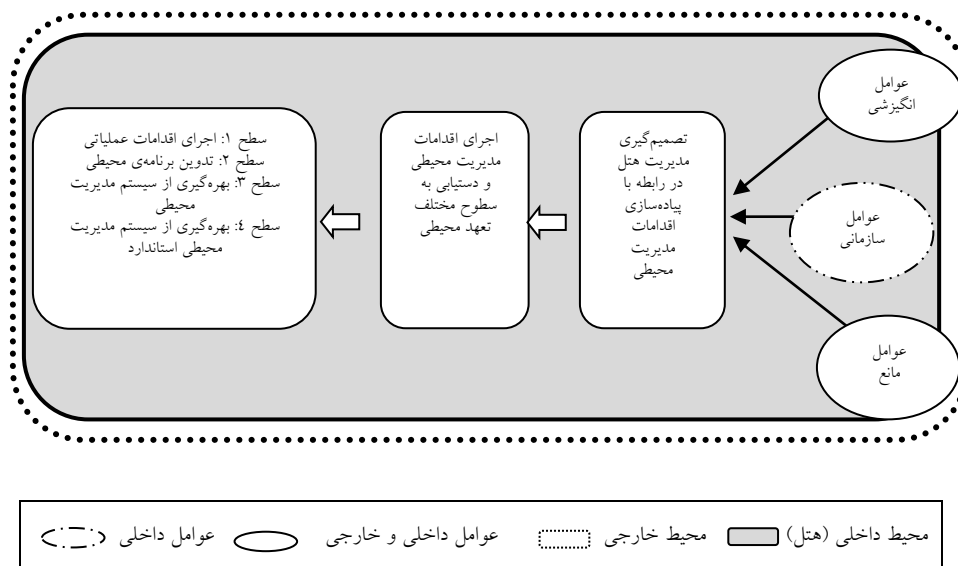
عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی	منشأ نظری	مرجع اشاره کننده
تصمیم گیرندگان هتل	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	Ghobadian et al.(1998); Mauser(2001); Graci(2008)
مراجع دولتی	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	Ghobadian et al.(1998); Mauser(2001); AlvareGil et al.,(2001); Graci(2008)
گردشگران	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی و سازمان‌های منبع محور	Berry&Rondinelli(1998);Pryce(2001); AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a)
جامعه‌ی محلی	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	Mauser(2001); Pryce(2001)
اتحادیه‌های صنفی	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	Berry&Rondinelli(1998);Pryce(2001); Rivera(2004)
عرضه‌کنندگان	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	AlvareGil et al.,(2001); Pryce(2001)
ENGO	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	AlvareGil et al.,(2001)
کارکنان	تئوری گروه‌های ذینفع	Ghobadian et al.(1998); Berry&Rondinelli(1998); Pryce(2001); AlvareGil et al.,(2001)
رسانه	تئوری‌های گروه‌های ذینفع و نو نهادی	Rivera(2002b)
مسئولیت اجتماعی	تئوری نو نهادی	Rivera(2002a); Rivera(2004); Liu et al.(2010); Graci(2008)
ملاحظات اقتصادی	تئوری سازمان‌های منبع محور	Ghobadian et al.(1998); Berry&Rondinelli(1998); AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a);Best(2008); Graci(2008)
مزیت رقابتی	تئوری سازمان‌های منبع محور	Rivera(2002a);Garay,Font(2011)
اندازه‌ی تأسیسات	مدل سبز شدن سازمان‌ها(مازر، ۲۰۰۱)	AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a)
مالکیت	مدل سبز شدن سازمان‌ها(مازر، ۲۰۰۱)	AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a)
درجه‌ی هتل	تئوری سازمان‌های منبع محور	AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a)
گونه‌ی مهمانان هتل	تئوری سازمان‌های منبع محور	AlvareGil et al.,(2001); Rivera(2002a)
قدمت هتل	مدل عوامل محرک مدیریت محیطی کنشگرا (بری و راندینلی، ۱۹۹۸)	AlvareGil et al.,(2001)

اقدامات محیطی مذکور براساس چارچوب رتبه‌بندی گرین کی، اکوریتینگ^۱ (۲۰۰۴ - ۲۰۱۱) که از سوی اتحادیه‌ی هتل‌های کانادا (HAC^۲) و مؤسسه‌ی صادرکننده گواهینامه، گرین کی گلوبال^۳ معرفی گشته، از سوی نویسندگان مقاله با توجه به شرایط هتل‌های ایران تعدیل و در ۴ سطح مذکور گروه‌بندی شده‌اند. این پژوهش به سطح هتل محدود بوده و مشخص کردن محیط خارجی در مدل مفهومی تحقیق، صرفاً جهت نمایش وجود عوامل انگیزشی و مانع داخلی و خارجی است.

با توجه به مطالب فوق سؤالات تحقیق به شرح زیر تنظیم شده‌اند.

۱. میزان تعهد محیطی در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران در چه سطحی است؟

۲. عوامل تأثیرگذار بر این سطح کدام‌اند و از چه اولویتی برخوردارند؟



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

مواد و روش

این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی است. همچنین، علاوه بر اینکه این تحقیق از

1- Green Key Eco- Rating Program
 2- Hotel Association of Canada
 3- Green key Global

نظر روش، به واسطه‌ی تشریح وضعیت تعهد محیطی در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران، یک تحقیق توصیفی می‌باشد، یک تحقیق اکتشافی نیز هست؛ زیرا به شناسایی عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی این تأسیسات می‌پردازد. در عین حال در انجام این تحقیق، از روش مطالعه‌ی موردی بهره گرفته شده است و هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران مطالعه شده‌اند.

جامعه‌ی آماری این تحقیق را مدیران ارشد هتل‌های ۱ - ۵ ستاره شامل مدیر عامل، معاون اجرایی و یا اداری مدیرعامل تشکیل می‌دهند. تنها یکی از مدیران ارشد هر یک از هتل‌ها، در جامعه‌ی آماری تحقیق در نظر گرفته شده‌اند. با توجه به تعداد هتل‌های مذکور که ۷۶ واحد (اتحادیه‌ی هتل‌های استان تهران، ۱۳۹۰) است (معادل با ۷۶ مدیر) و محدودیت زمان و هزینه، در این مطالعه اقدام به نمونه‌گیری شده است. به این جهت از بین روش‌های مختلف نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده استفاده شده است و بر این اساس هتل‌ها در سه طبقه‌ی هتل‌های ۱ تا ۲ ستاره، ۳ ستاره و ۴ تا ۵ ستاره مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

حجم نمونه با بهره‌گیری از فرمول کوکران (با سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای مجاز ۱۰٪) ۴۲ نفر محاسبه شده است. در گردآوری داده‌ها از مصاحبه و پرسشنامه‌ی ساختاریافته بهره گرفته شده است. قبل از انجام مصاحبه و توزیع پرسشنامه میان مدیران ارشد هتل‌ها، آزمون اولیه صورت گرفته است. به این منظور پرسشنامه‌ی تحقیق از سوی مدیران ارشد سه هتل در خارج از جامعه‌ی تحقیق و نیز یک متخصص صنعت هتلداری مورد بررسی قرار گرفته است. پایایی ابزار تحقیق نیز با بهره‌گیری از روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ محاسبه شده است که قابل قبول می‌باشد.

در تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از روش‌های آمار توصیفی و نیز روش‌های آمار استنتاجی ناپارامتریک بهره گرفته شده است که عبارت‌انداز: آزمون فریدمن^۱، آزمون‌های رابطه (آزمون‌های V کرامر^۲، تائوسی کندال^۳) و رگرسیون لجستیک^۴ و آزمون یومن - وایت‌نی^۵. تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار SPSS16 انجام شده است.

1- Friedman Test
2- Cramer's V Test
3- Kendall's Tau-c Test
4- Logistic Regression
5- Mann - Whitney U Test

نتایج

آشنایی مدیران ارشد هتل‌ها با مفهوم مدیریت محیطی

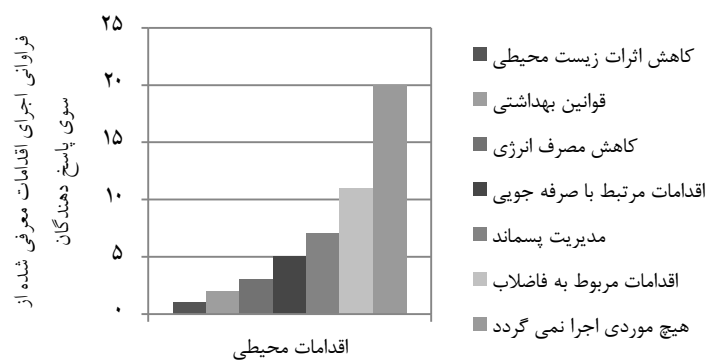
پیش از پر کردن پرسشنامه توسط مدیران ارشد هتل‌ها، مصاحبه‌ای با ایشان به عمل آمد تا میزان آشنایی ایشان با مفهوم مدیریت محیطی - قبل از مطالعه اقدامات مدیریت محیطی معرفی شده در پرسشنامه - مشخص گردد. در این راستا آشنایی مدیران با سازمان‌ها و انجمن‌ها، گواهینامه‌ها و قوانین محیطی به عنوان عواملی از آشنایی مدیران با مدیریت محیطی در نظر گرفته شده است. همان‌طور که در جدول دو مشاهده می‌شود پاسخ‌دهندگان در بهترین حالت به سازمان حفاظت محیط زیست و قوانین مرتبط با بهداشت محیط اشاره داشته‌اند؛ و در غالب موارد با هیچ یک از سازمان‌ها و انجمن‌ها و گواهینامه‌های محیطی که در مورد ابعاد اختیاری رعایت اصول زیست محیطی هستند، آشنایی ندارند.

همچنین هنگام مصاحبه از ایشان خواسته شد تا در صورت پیاده‌سازی مدیریت محیطی در هتل خود اقدامات را نام ببرند. طبق پاسخ‌های دریافت شده تقریباً نیمی از مدیران اعلام کرده‌اند که هیچ اقدامی در زمینه‌ی مدیریت محیطی در هتل خود اجرا نمی‌نمایند (نمودار ۱).

جدول ۲. آشنایی پاسخ‌دهندگان با مباحث مربوط به مدیریت محیطی

هتل‌ها به تفکیک درجه						جمع		آشنایی پاسخ‌دهندگان با سازمان‌ها، گواهینامه‌ها و قوانین محیطی
هتل‌های ۴-۵ ستاره		هتل‌های ۳ ستاره		هتل‌های ۱-۲ ستاره		درصد کل	فراوانی کل	
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد کل	فراوانی کل	
٪۲۰	۱	٪۸۰	۴	۰	۰	٪۱۱/۹	۵	سازمان حفاظت محیط زیست
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	انجمن مدیریت سبز ایران
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	سازمان بین‌المللی استاندارد
٪۶۰	۹	٪۳۳/۳	۵	٪۶/۶	۱	٪۳۵/۷	۱۵	سایر (اداره‌ی بهداشت، شرکت آب و فاضلاب..)
٪۱۸/۲	۴	٪۲۲/۷	۵	٪۵۹/۱	۱۳	٪۵۲/۴	۲۲	هیچ کدام
٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۱۰۰	۴۲	جمع
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	نشان مدیریت سبز
٪۵۰	۱	٪۵۰	۱	۰	۰	٪۴/۸	۲	استاندارد iso14001
٪۱۰۰	۳	۰	۰	۰	۰	٪۷/۲	۳	سایر
٪۲۷	۱۰	٪۳۵/۱	۱۳	٪۳۷/۸	۱۴	٪۸۸/۱	۳۷	هیچ کدام
٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۱۰۰	۴۲	جمع
٪۶۶/۷	۲	۰	۰	٪۳۳/۳	۱	٪۷/۱	۳	قانون مدیریت پسماند
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	قانون مشارکت در طرح خود اظهاری در پایش آلودگی‌های محیط زیست
٪۵۵/۶	۵	٪۳۳/۳	۳	٪۱۱/۱	۱	٪۲۱/۴	۹	قوانین مرتبط با بهداشت محیط*
٪۱۰۰	۳	۰	۰	۰	۰	٪۷/۱	۳	بیش از یک مورد
٪۱۴/۸	۴	٪۴۰/۷	۱۱	٪۴۴/۴	۱۲	٪۶۴/۳	۲۷	هیچ کدام
٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۱۰۰	۴۲	جمع

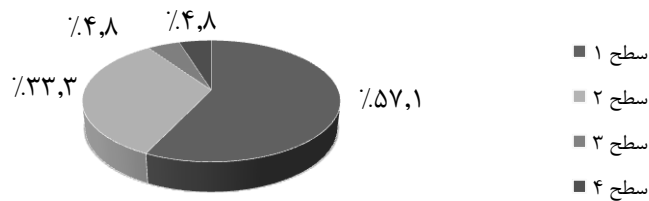
* شامل قوانین جلوگیری از آلودگی هوا، دفع بهداشتی فاضلاب، کنترل و نظارت بهداشتی بر سموم و مواد شیمیایی



نمودار ۱. اقدامات محیطی معرفی شده از سوی مدیران هتل‌ها

سطح تعهد محیطی در هتل‌های ۱ - ۵ ستاره

همان‌طور که پیشتر به آن اشاره شد، منظور از سطح تعهد محیطی در این تحقیق سطوح مختلف اجرای اقدامات مدیریت محیطی در هتل‌ها می‌باشد. در ادبیات مدیریت محیطی چهار سطح برای آن تعریف شده است که عبارتند از سطح عملیاتی (سطح ۱)، سطح برنامه‌ی محیطی (سطح ۲)، سطح سیستم مدیریت محیطی (سطح ۳) و در نهایت سطح سیستم مدیریت محیطی استاندارد (سطح ۴) (Best, 2008, p.88). در این تحقیق برای هر یک از سطوح مذکور، طیفی از اقدامات مدیریت محیطی در نظر گرفته شده و بدین ترتیب با توجه به انواع اقدامات محیطی اجرا شده در هتل‌های نمونه، سطح تعهد محیطی هر کدام مشخص شده است. همان‌طور که در نمودار دوم مشاهده می‌شود بیش از نیمی از هتل‌های نمونه (۵۷/۱٪) دارای سطح یک تعهد محیطی و ۳۳/۳٪ از هتل‌ها دارای سطح دو تعهد محیطی می‌باشند و سطوح سه و چهار هر کدام از سوی ۴/۸٪ از هتل‌ها اعلام شده‌اند.



نمودار ۲. توزیع درصدی هتل‌های نمونه به تفکیک سطوح تعهد محیطی

توزیع درصدی هتل‌ها در هر یک از سطوح مذکور به تفکیک طبقات سه‌گانه در قالب جدول ۳ ارائه شده است. بدین ترتیب مشاهده می‌شود که از میان هتل‌های دارای سطح یک تعهد محیطی، ۳۷/۵٪ هتل‌های طبقه‌ی یک، ۳۷/۵٪ هتل‌های طبقه‌ی دو و ۲۵٪ هتل‌های طبقه‌ی سه می‌باشند. همچنین هتل‌های طبقه‌ی یک ۲۸/۶٪؛ هتل‌های طبقه‌ی دو و سه هر کدام ۳۵/۷٪ از هتل‌های دارای سطح دو تعهد محیطی را تشکیل می‌دهند. سطح سه تعهد محیطی، از سوی هتل‌های طبقات یک و سه گزارش شده است. و در نهایت سطح چهار منحصراً در هتل‌های طبقه‌ی سه مشاهده می‌شود.

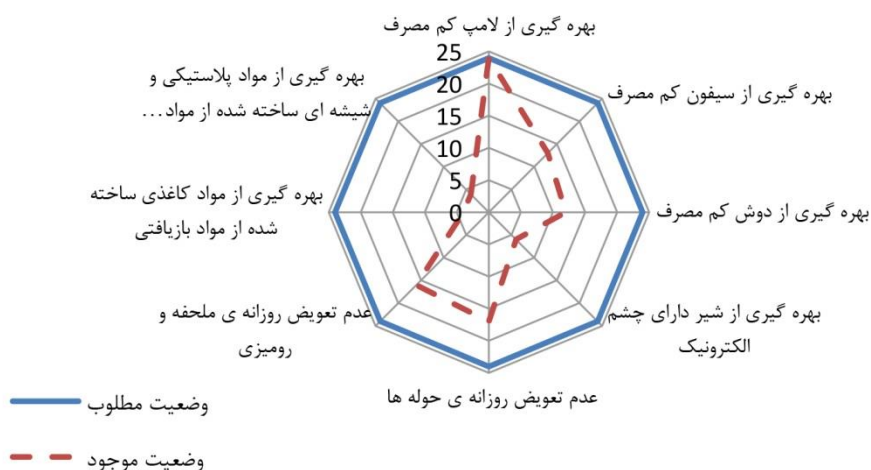
سطح تعهد محیطی در هتل‌های شهر تهران ۷۱

جدول ۳. توزیع درصدی هتل‌های ۱-۵ ستاره‌ی شهر تهران به تفکیک سطوح تعهد محیطی با توجه به درجه‌ی هتل‌ها

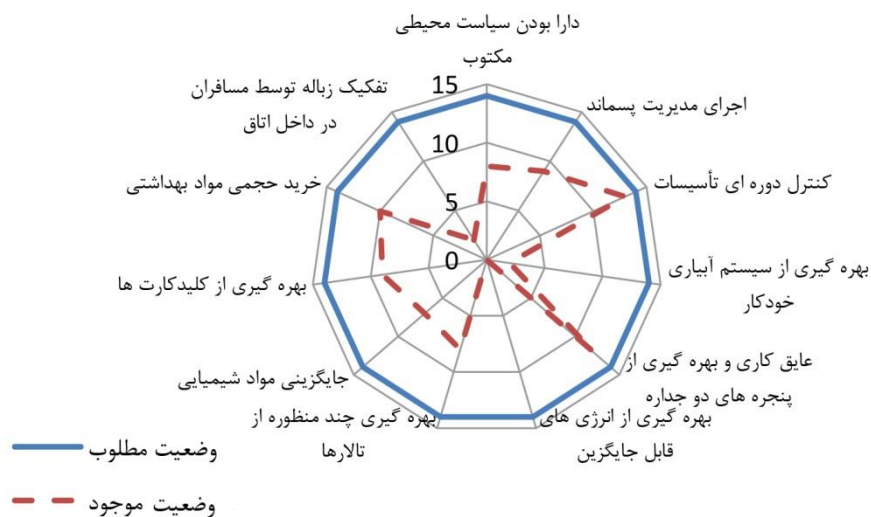
هتل‌ها به تفکیک درجه						کل هتل‌های هر سطح		سطوح تعهد محیطی
هتل‌های ۴-۵ ستاره		هتل‌های ۳ ستاره		هتل‌های ۱-۲ ستاره		درصد کل	فراوانی کل	
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی			
۲۵٪	۶	۳۷/۵٪	۹	۳۷/۵٪	۹	۵۷/۱٪	۲۴	سطح ۱
۳۵/۷٪	۵	۳۵/۷٪	۵	۲۸/۶٪	۴	۳۳/۳٪	۱۴	سطح ۲
۵۰٪	۱	۰	۰	۵۰٪	۱	۴/۸٪	۲	سطح ۳
۱۰۰٪	۲	۰	۰	۰	۰	۴/۸٪	۲	سطح ۴
۱۰۰٪	۱۴	۱۰۰٪	۱۴	۱۰۰٪	۱۴	۱۰۰٪	۴۲	جمع

در حالت مطلوب انتظار می‌رود که هتل‌های واقع در یک سطح تعهد محیطی مشخص، کلیه اقدامات مرتبط با آن سطح را اجرا نمایند. ولی به واقع این‌طور نبوده و شکل نامنتظم نمودارهای عنکبوتی مربوط به سطوح یک و دو (نمودارهای ۳ و ۴) حاکی از وجود تفاوت بین اجرای اقدامات محیطی، در بین هتل‌های دارای هر یک از سطوح یک و دو تعهد محیطی می‌باشند. بدین ترتیب مشاهده می‌شود که «بهره‌گیری از لامپ‌های کم مصرف» در کلیه هتل‌های دارای سطح یک تعهد محیطی گزارش شده است در حالیکه به عنوان مثال «بهره‌گیری از مواد کاغذی ساخته شده از مواد بازیافتی»، تنها در ۱۶/۷٪ از هتل‌های دارای این سطح اجرا می‌گردند. همچنین «کنترل دوره‌ای تأسیسات از جمله شیرها و لوله‌های آب» در غالب هتل‌های دارای سطح دو تعهد محیطی (۹۲/۹٪) اجرا می‌گردد در صورتیکه مدیران این هتل‌ها توجه کمتری به «ارائه‌ی دستورالعمل مبنی بر تفکیک زباله، برای مهمانان در اتاق‌ها» دارند و این مورد در ۱۴/۳٪ از این هتل‌ها اجرا می‌شود.

نمودار ۳. مقایسه‌ی وضعیت موجود اجرای اقدامات مدیریت محیطی با وضعیت مطلوب در هتل‌های دارای سطح ۱ تعهد محیطی



نمودار ۴. مقایسه‌ی وضعیت موجود اجرای اقدامات مدیریت محیطی با وضعیت مطلوب در هتل‌های دارای سطح ۲ تعهد محیطی



عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره

در راستای پاسخ به سؤال دوم تحقیق، سه دسته‌ی عوامل انگیزشی، مانع و سازمانی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در نتیجه‌ی بررسی تئوری‌ها و مدل‌های مدیریت محیطی که پیشتر به آنها اشاره شد، عوامل انگیزشی در ۱۴ مورد در نظر گرفته شده‌اند (جدول ۳). به منظور تعیین مهم‌ترین این عوامل از آزمون فریدمن بهره گرفته شده است. بر طبق نتایج آزمون فریدمن سطح معناداری آماره‌ی χ^2 کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده (جدول ۴)، و لذا با سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان اینطور بیان کرد که از نظر پاسخ‌دهندگان تفاوت معناداری بین عوامل انگیزشی اجرای اقدامات محیطی وجود دارد. با توجه به میانگین رتبه‌ی هریک از عوامل، می‌توان گفت عامل «صرفه‌جویی در هزینه‌ها» مهم‌ترین عاملی است که مدیران ارشد هتل‌های مورد مطالعه را به اجرای اقدامات مدیریت محیطی ترغیب نموده است.

دسته‌ی دوم از عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی در هتل‌ها، عوامل مانع اجرای اقدامات مدیریت محیطی می‌باشند که در ۱۲ عامل مورد بررسی قرار گرفته‌اند (جدول ۴). به منظور شناسایی مهم‌ترین عامل مانع نیز از آزمون فریدمن بهره گرفته شده است. نتایج آزمون فریدمن (جدول ۴) حاکی از آن بود که در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ تفاوت معناداری بین عوامل مانع اجرای اقدامات مدیریت محیطی از نظر مدیران ارشد هتل‌ها وجود دارد و بر طبق میانگین رتبه‌ی عوامل، «سنگین بودن هزینه‌های اولیه‌ی راه‌اندازی و اجرای اقدامات مدیریت محیطی» مهم‌ترین عامل مانع پیاده‌سازی مدیریت محیطی از نظر مدیران ارشد هتل‌های مورد مطالعه می‌باشد.

جدول ۴. نتایج آزمون فرید من در رابطه با عوامل انگیزشی و مانع پیاده‌سازی اقدامات مدیریت محیطی در هتل‌ها

میانگین رتبه	عوامل مانع	میانگین رتبه	عوامل انگیزشی
۷/۴۱	کمبود منابع مالی لازم برای اجرای اقدامات مدیریت محیطی	۱۰/۸۹	صرفه‌جویی در هزینه‌ها
۷/۶۸	کمبود مهارت و دانش و تخصص لازم در میان کارکنان	۸/۳۴	کسب مزیت رقابتی
۸/۰۵	عدم دسترسی به تکنولوژی لازم برای اجرای اقدامات مدیریت محیطی	۹/۵۶	عمل به تعهد اجتماعی
۸/۶۸	سنگین بودن هزینه‌های اولیه‌ی راه‌اندازی و اجرای اقدامات مدیریت محیطی	۱۰/۷۵	دیدگاه تصمیم‌گیرندگان هتل
۷/۱۱	نامشهود بودن منافع بالقوه‌ی ناشی از اجرای اقدامات مدیریت محیطی برای تصمیم‌گیرندگان هتل	۸/۰۵	ضوابط شهرداری
۶/۴۲	ضعیف بودن قدرت نفوذ گروه‌های محیطی که خواستار پیاده‌سازی اقدامات مدیریت محیطی می‌باشند	۶/۹۵	قوانین و مقررات سازمان حفاظت از محیط زیست
۵/۲۶	کم اهمیت بودن مسائل محیطی از دید تصمیم‌گیرندگان هتل	۷/۰۲	آگاهی مهمانان هتل از اهمیت مسائل محیطی
۵/۷۴	اعتقاد تصمیم‌گیرندگان هتل به کفایت و مناسب بودن سطح موجود از مدیریت محیطی در هتل	۶/۰۵	تقاضای جامعه‌ی محلی مبنی بر رعایت اصول زیست محیطی
۴/۷۵	مقاومت کارکنان در برابر پذیرش اجرای اقدامات مدیریت محیطی	۹/۰۳	ضوابط اتحادیه‌های صنفی
۶/۶۲	ساختار هتل (اندازه، قدمت)، اجازه‌ی اجرای اقدامات مدیریت محیطی را نمی‌دهد	۶/۴۷	اهمیت دریافت گواهینامه از سازمان‌های گواهی دهنده
۴/۹۲	تأثیرگذار نبودن اجرای اقدامات مدیریت محیطی در جذب مهمانان و جلب رضایت آنان	۶/۵۶	رعایت اصول زیست محیطی از جانب عرضه‌کنندگان محصولات
۵/۳۶	دشواری و پیچیده بودن اجرای اقدامات مربوط به سطوح پیشرفته‌تر از مدیریت محیطی	۳/۴۴	فشار ENGO ها مبنی بر رعایت اصول زیست محیطی
	—	۶/۷۰	آگاهی و پذیرش مسائل زیست محیطی از جانب کارکنان
	—	۵/۱۹	اطلاع‌رسانی و ترویج مباحث زیست محیطی توسط رسانه‌ها
۷۱/۸۶	آماره‌ی χ^2	۱۳۲/۰۵	آماره‌ی χ^2
۱۱	درجه‌ی آزادی	۱۳	درجه‌ی آزادی
$p < ۰/۰۵$	سطح معنی‌داری	$p < ۰/۰۵$	سطح معنی‌داری

در مرحله‌ی بعد به منظور تعیین این امر که آیا تفاوت معناداری بین عوامل انگیزشی و نیز عوامل مانع پیاده‌سازی مدیریت محیطی در هتل‌های دارای سطوح اولیه و پیشرفته‌ی تعهد محیطی وجود دارد یا خیر از آزمون یومن - وایت‌نی بهره گرفته شده است. بدین ترتیب با بررسی وجود یا نبود تفاوت در میانگین امتیاز هر یک از عوامل مذکور در بین هتل‌های دارای سطح اولیه تعهد محیطی (شامل سطح ۱) و هتل‌های دارای سطح پیشرفته تعهد محیطی (شامل سطوح ۲، ۳ و ۴)، مهم‌ترین عوامل انگیزشی و نیز مانع برای هر دو دسته از هتل‌ها مورد بررسی قرار گرفته است.

با توجه به نتیجه‌ی آزمون هیچ تفاوت معناداری بین نظرات مدیران ارشد هتل‌های دارای سطوح اولیه و پیشرفته تعهد محیطی در رابطه با عوامل انگیزشی وجود ندارد و عامل «صرفه‌جویی در هزینه‌ها» مهم‌ترین عامل انگیزشی پیاده‌سازی مدیریت محیطی در کلیه‌ی سطوح می‌باشد. همچنین هیچ تفاوت معناداری بین نظرات دو گروه مذکور در رابطه با عوامل مانع مشاهده نشد و عامل «سنگین بودن هزینه‌های اولیه‌ی راه‌اندازی و اجرای اقدامات مدیریت محیطی» مهم‌ترین عامل مانع پیاده‌سازی مدیریت محیطی در کلیه‌ی سطوح آن می‌باشد.

در نهایت عوامل سازمانی به عنوان سومین دسته از عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. عوامل سازمانی در نظر گرفته شده در این تحقیق عبارت‌اند از: درجه‌ی هتل (تعداد ستاره)؛ قدمت (تاریخ ساخت بنا)؛ اندازه (تعداد کارکنان و تعداد اتاق‌های هتل)؛ گونه‌ی گردشگران (براساس مبدأ و نیز انگیزه‌ی اصلی سفر)؛ مالکیت (دولتی، خصوصی و شبه دولتی) و در نهایت مدیریت هتل (زنجیره‌ای و مستقل). براین اساس به عنوان مثال ۲۲/۲٪ از هتل‌های مورد مطالعه، هتل‌هایی بزرگ بوده و در عین حال غالب هتل‌ها دارای مالکیت خصوصی و مدیریت مستقل می‌باشند. جدول وضعیت هتل‌ها از نظر عوامل سازمانی در پیوست ۱ ارائه شده است.

در این مرحله با استفاده از آزمون‌های آماری رابطه به بررسی وجود رابطه‌ی معنادار بین هر یک از عوامل مذکور و سطح تعهد محیطی در هتل‌ها پرداخته شده است. در این زمینه با توجه به سطح سنجش متغیرها، به منظور بررسی وجود رابطه‌ی معنادار بین هر یک از عوامل سازمانی درجه، اندازه و قدمت هتل، با سطح تعهد محیطی در این واحدها از آزمون تائوسی کندال؛ و نیز به منظور بررسی وجود رابطه‌ی معنادار بین سطح

تعهد محیطی و عوامل سازمانی مالکیت، مدیریت و گونه‌ی گردشگران از آزمون V کرامر بهره گرفته شده است.

در نتیجه‌ی آزمون‌های انجام شده مشاهده شد که در سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ بین عامل مالکیت و نیز اندازه‌ی هتل با سطح تعهد محیطی آن رابطه‌ی معناداری برقرار می‌باشد. همان‌طور که در جداول ۵ و ۶ مشاهده می‌شود، سطوح ۳ و ۴ تعهد محیطی غالباً در هتل‌های با مالکیت دولتی و نیز هتل‌های بزرگ گزارش شده‌اند.

جدول ۵. نتایج آزمون V کرامر، مقایسه‌ی سطح تعهد محیطی و مالکیت هتل ($\alpha = 0/05$ و $n = 40$)

جمع	مالکیت هتل			سطح تعهد محیطی / مالکیت
	شبه‌دولتی	خصوصی	دولتی	
۲۴	۴	۱۹	۱	سطح ۱
۱۳	۱	۱۱	۱	سطح ۲
۲	۰	۱	۱	سطح ۳
۱	۰	۰	۱	سطح ۴
-	۵	۳۱	۴	جمع
	۰/۴۲			آماره‌ی V کرامر
	< ۰/۰۵			سطح معنی‌داری

جدول ۶. نتایج آزمون تائوسی‌کندال، مقایسه‌ی سطح تعهد محیطی و اندازه‌ی هتل ($n = 36$ و

$\alpha = 0/05$)

جمع	اندازه‌ی هتل			سطح تعهد محیطی / اندازه بر اساس تعداد کارکنان ثابت
	بزرگ	متوسط	کوچک	
۲۱	۲	۷	۱۲	سطح ۱
۱۲	۳	۵	۴	سطح ۲
۱	۱	۰	۰	سطح ۳
۲	۲	۰	۰	سطح ۴
	۰/۳۵			آماره‌ی تائوسی‌کندال
	< ۰/۰۵			سطح معنی‌داری

در نهایت به منظور تعیین این امر که کدام دسته از عوامل مورد بررسی موجب کسب سطح تعهد محیطی پیشرفته در برخی از هتل‌های مورد مطالعه شده‌اند، از رگرسیون لجستیک بهره گرفته شده است. در جهت اجرای این تحلیل، متغیر وابسته‌ی تحقیق یعنی سطح تعهد محیطی در هتل‌ها که به صورت یک متغیر دارای سطح سنجش

ترتیبی می‌باشد، به صورت یک متغیر تصنعی^۱ اسمی دو وجهی تبدیل شده و به این ترتیب تعهد محیطی در دو سطح اولیه (شامل سطح ۱) و پیشرفته (شامل سطوح ۲، ۳ و ۴) تعریف شده است. از آنجائی که به منظور انجام این تحلیل، هر سه دسته‌ی عوامل انگیزشی، مانع و سازمانی بایستی مورد بررسی قرار گیرند، تأثیر هر یک از سه گروه عوامل بر احتمال کسب سطح پیشرفته‌ی تعهد محیطی در هتل‌ها جداگانه در نظر گرفته شده است. با توجه به نتایج آزمون مشاهده شد که از بین عوامل مورد بررسی، در سطح معناداری کوچکتر از ۰/۱، تنها عامل سازمانی گونه‌ی گردشگران دارای اثر معنی‌داری بر احتمال کسب سطح پیشرفته‌ی تعهد محیطی در هتل می‌باشد. همان‌طور که در جدول هفت مشاهده می‌شود ترکیب «همه‌ی انواع گردشگران به غیر از گردشگران کاری» دارای اثر مثبتی بر متغیر وابسته می‌باشد ($\text{Exp}(\beta) = 28/3$)؛ در صورتی که ترکیب «همه‌ی انواع گردشگران به غیر از گردشگران تفریحی» دارای اثری منفی بر متغیر وابسته‌ی تحقیق می‌باشند ($\text{Exp}(\beta) = 0/64$).

جدول ۷. نتایج تحلیل رگرسیون لجستیک؛ تأثیر عوامل سازمانی بر سطح تعهد محیطی

Exp(β)	Sig.	wald	β		
۲۸/۳	۰/۰۷۳	۵/۲۴	۳/۳۴	همه‌ی انواع گردشگران شامل تفریحی و .. به غیر از گردشگران کاری	گونه‌ی گردشگران براساس انگیزه‌ی اصلی سفر
۰/۶۴			۰/۴۳ -	همه‌ی انواع گردشگران شامل کاری و به غیر از گردشگران تفریحی*	
۱۲/۷				χ^2	
۲۱/۶۵				آماره‌ی لگاریتم درست-نمائی	
۰/۳۷				ضریب تعیین کاکس و نل	
۰/۵۲				ضریب تعیین نیجل کرک	
$\alpha < 0/1$				سطح معنی‌داری	
n = ۲۷					

* طبقه‌ی آخر متغیر به عنوان طبقه‌ی مرجع در نظر گرفته شده و لذا در جدول تنها دو طبقه‌ی اول متغیر وارد می‌گردد.

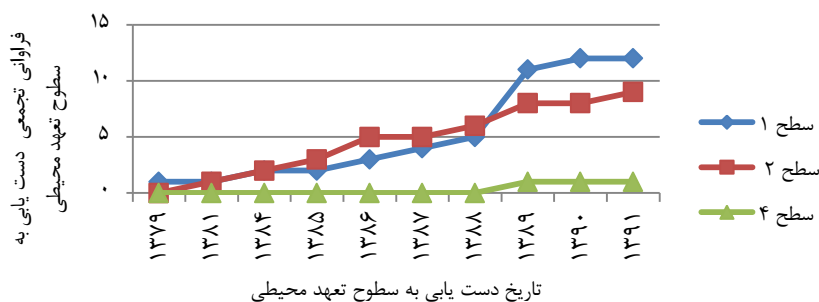
1- Dummy variable
2- Log likelihood

بحث

با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت دایره‌ی آگاهی مدیران، تنها به ابعادی از مدیریت محیطی محدود می‌شود که جنبه‌ی قانونی پیدا کرده و الزام و اجباری در رعایت آن‌ها وجود دارد. اما متأسفانه اجرای آندسته از اقدامات مدیریت محیطی که ناشی از درک اهمیت موضوع توسط مدیران بوده و در قالب کدهای اخلاق حرفه‌ای مطرح می‌شوند، کم‌تر به چشم می‌خورند. به بیانی دیگر غالب هتل‌های مورد مطالعه به اجرای مدیریت محیطی در سطح اول و دوم اکتفا نموده و اجرای اقدامات مرتبط با سطوح سوم و چهارم مدیریت محیطی در بین هتل‌های نمونه کمتر رواج دارد. به طوریکه ۱/۵۷٪ از هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران، دارای سطح اولیه‌ی تعهد محیطی می‌باشند. این درحالی است که ۳/۳۳٪ از هتل‌ها دارای سطح دو تعهد محیطی بوده و سطوح ۳ و ۴ هر کدام در ۸/۴٪ از هتل‌ها گزارش شده‌اند. به طور کل می‌توان اینطور نتیجه گرفت که سطح تعهد محیطی در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران پایین می‌باشد.

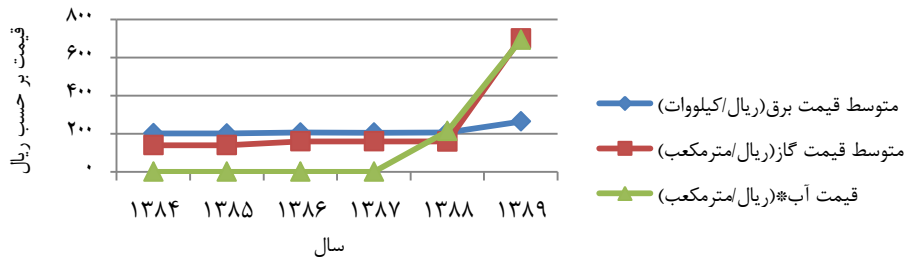
بررسی‌های دقیق‌تر وضعیت اجرای مدیریت محیطی نشان داد به رغم اینکه غالب هتل‌ها در سطوح ۱ و ۲ به اجرای اقدامات مدیریت محیطی پرداخته‌اند، ولی در همین سطوح نیز اقدامات مذکور به‌طور کامل اجرا نمی‌گردند (شکل نامنتظم نمودارهای ۳ و ۴). در تشریح این تفاوت‌ها می‌توان گفت اصولاً آن دسته از اقداماتی که در رابطه با صرفه‌جویی در مصرف منابع انرژی می‌باشند - و در نتیجه کاهش هزینه‌های عملیاتی هتل را به صورتی مستقیم و ملموس برای مدیریت هتل به دنبال دارند - بیشتر مورد توجه مدیران قرار دارند. در واقع می‌توان گفت در غالب موارد عمل به تعهد محیطی، انگیزه‌ی اصلی مدیریت از اجرای اقدامات مدیریت محیطی نبوده بلکه انگیزه‌های اقتصادی، عامل اصلی ترغیب مدیران به اجرای این اقدامات بوده است. همچنین به نظر می‌رسد ناآشنایی مدیران هتل‌های این دو سطح با طیف گسترده‌ی اقدامات محیطی نیز سبب پدید آمدن اختلاف‌های فوق باشد. بدین لحاظ مشاهده می‌شود که تنها در دو مورد از هتل‌های مورد مطالعه، مدیران به اجرای اقدامات مدیریت محیطی در سطح سوم پرداخته‌اند. دستیابی به سطح چهارم تعهد محیطی منوط به کسب گواهینامه‌های محیطی بوده که تنها در دو مورد از هتل‌های مورد مطالعه گزارش شده است.

در نتیجه‌ی بررسی عوامل تأثیرگذار بر سطح تعهد محیطی، «صرفه‌جویی در هزینه‌ها» به عنوان مهم‌ترین عامل انگیزشی اجرای اقدامات مدیریت محیطی معرفی شد. از آنجائی که هتل‌ها نهادهایی انتفاعی بوده و حداکثرسازی سود مهم‌ترین هدف آنها می‌باشد، کاهش هزینه‌های عملیاتی برای تصمیم‌گیرندگان هتل - به عنوان یکی از مؤثرترین گروه‌های ذینفع - بسیار حائز اهمیت می‌باشد. از سویی دیگر با توجه به افزایش قیمت منابع انرژی از سال ۱۳۸۹ و هم‌زمان با اجرای طرح هدفمندی یارانه‌ها مشاهده می‌شود که تمایل مدیریت هتل‌ها نسبت به اجرای اقدامات محیطی‌ای که به طور مستقیم موجب کاهش مصرف در منابع انرژی و در نتیجه کاهش هزینه‌های عملیاتی هتل می‌شوند. رو به افزایش است. در این زمینه چنانچه به نمودار روند دستیابی هتل‌ها به سطوح تعهد محیطی (نمودار ۵) توجه کرده و روند مذکور با نمودار تغییر بهای منابع انرژی (نمودار ۶) مقایسه گردد، مشاهده می‌شود که فراوانی تجمعی هتل‌هایی که به سطح یک تعهد محیطی دست یافته‌اند از سال ۱۳۸۸ به ۱۳۸۹، با یک جهش مواجه بوده و این جهش با افزایش قیمت منابع انرژی از سال ۱۳۸۸ به ۱۳۸۹ در راستای اجرای طرح هدفمندی یارانه‌ها هم‌زمان می‌باشد. این امر تأییدی بر اهمیت عامل صرفه‌جویی در هزینه‌ها به واسطه‌ی اجرای اقدامات مدیریت محیطی می‌باشد.



نمودار ۵. فراوانی تجمعی دستیابی هتل‌های نمونه به سطوح ۱، ۲ و ۴ تعهد محیطی^۱ در بازه‌ی سال‌های ۱۳۷۹-۱۳۹۱ (n=18)

۱- هیچ یک از مدیران هتل‌های دارای سطح سه تعهد محیطی تاریخ اجرای مدیریت محیطی در هتل خود را مشخص ننموده‌اند؛ لذا سطح سه از نمودار پنج ۵ حذف شده است.



نمودار ۶. تغییر بهای برق، گاز و آب بین سال‌های ۱۳۸۴ - ۱۳۸۹ / *اطلاعاتی در رابطه با بهای آب در سال‌های ۱۳۸۴ - ۱۳۸۷ یافت نشده است.

همچنین عامل «سنگین بودن هزینه‌های اولیه‌ی راه‌اندازی و اجرای اقدامات مدیریت محیطی» مهم‌ترین عامل مانع اجرای اقدامات مدیریت محیطی در هتل‌ها معرفی شد. بدیهی است که اجرای هریک از اقدامات همچون بهره‌گیری از انرژی خورشیدی، جایگزینی کلید کارت‌ها و... مستلزم صرف هزینه‌هایی است.

در نهایت در بررسی عوامل سازمانی هتل‌ها مشاهده شد که بزرگی اندازه، مالکیت دولتی و سهم غالب گردشگران کاری در مقایسه با سایر انواع در ترکیب گونه‌ی گردشگران هتل‌ها، بر اجرای اقدامات مدیریت محیطی تأثیرگذار می‌باشند. هتل‌های بزرگ به واسطه‌ی داشتن تعداد بیشتر اتاق، کارمند و امکانات جانبی در مقایسه‌ی با تأسیسات کوچک، متحمل هزینه‌های زیادی شده و لذا کاهش هرچه بیشتر هزینه‌های عملیاتی به یک انگیزه‌ی قوی جهت اجرای اقدامات محیطی تبدیل می‌شود. درعین حال این هتل‌ها از امکانات بیشتری برخوردار بوده و از نظر دسترسی به منابع مالی، فیزیکی، تکنولوژیکی و انسانی و نیز سرشکن کردن هزینه‌ها در وضعیت بهتری نسبت به هتل‌های کوچک قرار دارند و لذا بهتر می‌توانند موانعی را که از سوی مدیران ارشد هتل‌ها به عنوان مهم‌ترین عوامل مانع معرفی شدند، برطرف کنند و در نتیجه معمولاً اقدامات محیطی پیشرفته‌تری را اجرا می‌نمایند.

همچنین معمولاً هتل‌های بزرگ شهر تهران دارای مالکیت دولتی هستند. این دسته از هتل‌ها، الزام جدی‌تری بر رعایت مجموعه‌ی قوانین محیطی دارند. علاوه بر آن مدیریت زنجیره‌ای در غالب این هتل‌ها، امکان بهره‌گیری از تجارب سایر هتل‌های متعلق به زنجیره را برای این تأسیسات فراهم می‌نماید. گذشته از آن هتل‌های با مالکیت

دولتی از تسهیلات مالی و سهولت بیشتری در دسترسی به منابع اعتباری برخوردار می‌باشند. موارد اخیر موجب تسهیل در پیاده‌سازی اقدامات مدیریت محیطی می‌شوند. در نهایت با توجه به اینکه معمولاً گردشگران کاری غیر مستقیم به ذخیره‌ی اتاق در هتل‌ها اقدام می‌نمایند و به هنگام انتخاب هتل به مواردی چون دسترسی و موقعیت (Alvarez Gil et al., 2001:461) و امکانات ارتباطی موجود در آن توجه می‌کنند تا عملکرد زیست محیطی این واحدها به نظر می‌رسد هتل‌های میزبان این دسته از گردشگران توجه زیادی به ارتقای عملکرد محیطی خود ندارند.

از آنجائی که هیچ تفاوت معناداری بین عوامل انگیزشی و همچنین عوامل مانع اجرای اقدامات مدیریت محیطی از نظر مدیران هتل‌های دارای سطوح اولیه و پیشرفته‌ی تعهد محیطی مشاهده نشد، می‌توان گفت هتل‌ها از لحاظ دو دسته‌ی عوامل مذکور در شرایط یکسانی قرار دارند. در این میان آنچه که موجب اجرای اقدامات محیطی پیشرفته و در نتیجه کسب سطح پیشرفته‌ی تعهد محیطی در برخی از هتل‌ها شده است، نوع مالکیت دولتی، بزرگی اندازه و ترکیب غالب گردشگران این هتل‌ها می‌باشد.

در مقایسه‌ی نتایج این تحقیق با مطالعات مشابه گراسی (۲۰۰۸) در سانای چین و بست (۲۰۰۸) در حوزه‌ی کارائیب می‌توان گفت به طور کلی در زمینه‌ی مهم‌ترین عوامل انگیزشی و مانع اجرای اقدامات محیطی، تقریباً بین نتایج تحقیق حاضر و مطالعات مذکور مشابهت وجود دارد. به‌طوریکه عوامل انگیزشی صرفه‌جویی در هزینه‌ها، عمل به تعهد اجتماعی و دیدگاه تصمیم‌گیرندگان سازمان در مطالعه‌ی گراسی (Graci, 2008, p.132-133)؛ و عوامل مانع کمبود منابع مالی، عدم دسترسی به فناوری، کمبود دانش محیطی در هتل، و هزینه‌های سنگین اجرای مدیریت محیطی در تحقیق بست (Best, 2008, p.108) به ترتیب به عنوان مهم‌ترین عوامل انگیزشی و مانع اجرای اقدامات مدیریت محیطی گزارش شده‌اند. ولی بزرگ‌ترین تفاوت بین تحقیق حاضر و مطالعات فوق، مربوط به عوامل سازمانی می‌باشد. به طوری که عامل مالکیت، اندازه و گونه‌ی گردشگران (از نظر انگیزه‌ی اصلی سفر) که به عنوان عوامل تأثیرگذار بر کسب سطح پیشرفته‌ی تعهد محیطی در هتل‌های شهر تهران معرفی شده‌اند، در هیچ یک از تحقیقات مذکور گزارش نشده‌اند.

به نظر می‌رسد یکی از دلایل اهمیت و نقش عوامل سازمانی در کسب سطح

پیشرفته‌ی تعهد محیطی در هتل‌ها در مقایسه با عوامل انگیزشی و مانع، نبود فضای رقابتی در بین هتل‌های شهر تهران باشد. این مورد خود موجب می‌شود تا مدیران هتل‌ها نسبت به مزیت‌های رقابتی حاصل از رعایت مباحث محیطی در عملیات هتل توجهی نداشته باشند یا اصولاً به دلیل ناآگاهی کافی از طیف گسترده‌ی اقدامات مدیریت محیطی، پیاده‌سازی آنرا به عنوان یک راهبرد توسعه‌ی بازار در نظر نگیرند.

همچنین نبود فضای رقابتی موجب می‌شود تا فشارهای تقلیدی که می‌توانند هتل‌ها را به الگوبرداری رویه‌ها از سایر هتل‌های موفق ترغیب کنند در زمینه‌ی اقدامات مدیریت محیطی شکل نگیرد و این صنعت تنها به وجود فشارهای اجباری ناشی از قوانین دولتی و فشارهای هنجاری ناشی از اتحادیه‌های صنفی بسنده کند.

علاوه بر عامل فوق به نظر می‌رسد کوچک بودن دامنه‌ی فشارهای اجباری و هنجاری هم از نظر ماهیت مواد قانونی و هم از نظر تأسیسات اقامتی تحت پوشش (خصوصی و دولتی)، و نیز نبود فضایی با حضور گروه‌های ذینفع محیطی فعال در زمینه‌ی مباحث مدیریت محیطی موجب می‌شوند تا عوامل انگیزشی و مانع مورد مطالعه در این تحقیق، کارایی مورد انتظار از آنها در تأثیرگذاری بر اجرای اقدامات محیطی پیشرفته‌تر و در نتیجه ارتقای سطح تعهد محیطی را از دست بدهند؛ و در این میان نقش عوامل سازمانی هتل‌ها مهم‌تر باشد.

با توجه به نتایج این تحقیق پیشنهادهای زیر در جهت ارتقای سطح تعهد محیطی در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره‌ی شهر تهران ارائه می‌شود:

- گسترده شدن دامنه‌ی قوانین و مقررات محیطی به طوری که اجرای اقدامات سطوح بالاتر مدیریت محیطی را نیز در برگیرد؛ همچنین افزایش ضمانت اجرایی این قوانین و مقررات.
- اعلام حمایت سازمان‌های دولتی‌ای چون سازمان حفاظت از محیط زیست، اداره‌ی بهداشت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور از گواهینامه‌های محیطی و ضمانت اعتبار این گواهینامه‌ها.
- ارائه‌ی مشوق‌های دولتی از جمله تخفیف در مالیات به واسطه‌ی اجرای اقدامات مدیریت محیطی.

- اعطای اعتبارات لازم و یا وام‌های بلاعوض / با بهره‌ی کم، جهت انجام تغییرات فیزیکی لازم برای اجرای اقدامات مدیریت محیطی به عنوان مثال ساخت سردخانه مخصوص پسماندهای هتل و یا نوسازی سیستم‌های قدیمی هتل از جمله سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی.

پیوست ۱

وضعیت هتل‌های نمونه‌ی مورد مطالعه از نظر عوامل سازمانی

هتل‌ها به تفکیک درجه						کل هتل‌ها		عوامل سازمانی		
هتل‌های ۴- ۵ ستاره		هتل‌های ۳ ستاره		هتل‌های ۱- ۲ ستاره		درصد	فراوانی			
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی					
%۴۰	۲	%۶۰	۳	۰	۰	%۱۳/۵	۵	۱- ۵ سال		
۰	۰	%۱۰۰	۱	۰	۰	%۲/۷	۱	۶- ۱۰ سال		
%۳۳/۳	۱	%۳۳/۳	۱	%۳۳/۳	۱	%۸/۱	۳	۱۱- ۲۰ سال		
%۳۲/۱	۹	%۲۵	۷	%۴۲/۹	۱۲	%۷۵/۷	۲۸	بیش از ۲۰ سال		
%۳۲/۴	۱۲	%۳۲/۴	۱۲	%۳۵/۱	۱۳	%۱۰۰	۳۷	جمع		
۰	۰	%۲۰	۱	%۸۰	۴	%۱۱/۹	۵	کوچک (کمتر از ۳۰ اتاق)		
%۱۸/۵	۵	%۴۴/۴	۱۲	%۳۷	۱۰	%۶۴/۳	۲۷	متوسط (بین ۳۰ - ۱۰۰ اتاق)		
%۹۰	۹	%۱۰	۱	۰	۰	%۲۳/۸	۱۰	بزرگ (بیش از ۱۰۰ اتاق)		
%۳۳/۳	۱۴	%۳۳/۳	۱۴	%۳۳/۳	۱۴	%۱۰۰	۴۲	جمع		
۰	۰	%۳۱/۲	۵	%۶۸/۸	۱۱	%۴۴/۴	۱۶	کوچک (کمتر از ۳۰ نفر)		
%۳۳/۳	۴	%۵۸/۳	۷	%۸/۳	۱	%۳۳/۳	۱۲	متوسط (بین ۳۰ - ۱۰۰ نفر)		
%۱۰۰	۸	۰	۰	۰	۰	%۲۲/۲	۸	بزرگ (بیش از ۱۰۰ نفر)		
%۳۳/۳	۱۲	%۳۳/۳	۱۲	%۳۳/۳	۱۲	%۱۰۰	۳۶	جمع		
%۵۰	۱	%۵۰	۱	۰	۰	%۴/۹	۲	خارجی		
%۱۰	۱	%۵۰	۵	%۴۰	۴	%۲۴/۴	۱۰	داخلی		
%۴۱/۴	۱۲	%۲۷/۶	۸	%۳۱	۹	%۷۰/۷	۲۹	هر دو		
%۳۴/۱	۱۴	%۳۴/۱	۱۴	%۳۱/۷	۱۳	%۱۰۰	۴۱	جمع		

هتل‌ها به تفکیک درجه						کل هتل‌ها		عوامل سازمانی	
هتل‌های ۴- ۵ ستاره		هتل‌های ۳ ستاره		هتل‌های ۱- ۲ ستاره		درصد	فراوانی		
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
٪۴۲/۹	۹	٪۲۳/۸	۵	٪۳۳/۳	۷	٪۵۱/۲	۲۱	همه‌ی انواع گردشگران	ترکیب غالب گردشگران هتل براساس انگیزه‌ی اصلی سفر
٪۲۰	۱	٪۶۰	۳	٪۲۰	۱	٪۱۲/۲	۵	همه‌ی انواع گردشگران شامل تفریحی و.. به غیر از گردشگران کاری	
٪۲۸/۶	۴	٪۳۵/۷	۵	٪۳۵/۷	۵	٪۳۴/۱	۱۴	همه‌ی انواع گردشگران شامل کاری و.. به غیر از گردشگران تفریحی	
۰	۰	۰	۰	٪۱۰۰	۱	٪۲/۴	۱	همه‌ی انواع گردشگران به غیر از گردشگران تفریحی و کاری	
٪۳۴/۱	۱۴	٪۳۱/۷	۱۳	٪۳۴/۱	۱۴	٪۱۰۰	۴۱	جمع	
٪۱۰۰	۴	۰	۰	۰	۰	٪۱۰	۴	دولتی	مالکیت هتل
٪۱۲/۹	۴	٪۴۱/۹	۱۳	٪۴۵/۲	۱۴	٪۷۷/۵	۳۱	خصوصی	
٪۸۰	۴	٪۲۰	۱	۰	۰	٪۱۲/۵	۵	شبه دولتی	
٪۳۰	۱۲	٪۳۵	۱۴	٪۳۵	۱۴	٪۱۰۰	۴۰	جمع	
٪۷۵	۹	٪۲۵	۳	۰	۰	٪۲۸/۶	۱۲	زنجیره‌ای	مدیریت هتل
٪۱۶/۷	۵	٪۳۶/۷	۱۱	٪۴۶/۷	۱۴	٪۷۱/۴	۳۰	مستقل	
٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۳۳/۳	۱۴	٪۱۰۰	۴۲	جمع	

پی نوشت

[۱] تناظر اجباری به تشریح چگونگی اعمال فشار عوامل خارجی از جمله سیاست‌های حکومتی، قوانین و یا فشارهای تجاری بر سازمان‌ها که موجب اتخاذ مجموعه‌ای مشخص از ساختارها و فرایندهای داخلی ویژه می‌شود. در تناظر هنجاری، سازمان‌ها به دلیل الزامات اخلاقی یا معنوی و یا خواست مبنی بر مطابقت با هنجارها به اتخاذ راهبردهای خاصی می‌پردازند. منظور از تناظر تقلیدی فرایندی است که طی آن سازمان‌ها، به واسطه‌ی مدل‌سازی، ساختار و رویه‌هایی را تقلید می‌کنند که سازمان‌های موفق اتخاذ کرده‌اند (Hoffman, 1999, p.353).

منابع

- حبیب‌پور، کرم، و صفری، رضا. (۱۳۸۸). راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی. تهران: نشر لویه.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۸۴). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی. تهران: انتشارات بازتاب.
- دفتر حقوق و امور مجلس سازمان حفاظت محیط زیست (۱۳۸۳). قوانین زیست محیطی. تهران: مؤلف. تاریخ استخراج (۱۳۹۱/۲/۶) از:
- <http://www.hse.iut.ac.ir>
- دفتر پایش فراگیر محیط زیست، معاونت محیط زیست انسانی سازمان حفاظت محیط زیست (۱۳۹۰). ضوابط خوداظهاری در پایش آلودگی‌های محیط زیست و شیوه‌نامه‌های آزمایشگاه‌های معتمد. تهران: مؤلف. تاریخ استخراج (۱۳۹۱/۲/۶) از:
- <http://www.waste.ir>
- دفتر امور مراکز خدمات گردشگری، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور (۱۳۸۸). اطلاعات هتل. [گزارش]. تهران: مؤلف. تاریخ استخراج (۱۳۹۰/۹/۱) از:
- <http://www.ichto.ir>
- سرمد، زهره و همکاران (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ هفتم، تهران: انتشارات آگاه.
- معاونت امور برق و انرژی، دفتر برنامه‌ریزی کلان برق و انرژی وزارت نیرو (۱۳۸۹). ترازنامه انرژی سال ۱۳۸۹ - تحولات جهانی بخش انرژی [گزارش]. تهران: مؤلف. تاریخ استخراج (۱۳۹۱/۲/۶) از:
- <http://www.pep.moe.org.ir>
- Alvarez Gil, M. J., J. Burgos Jimenez, et al. (2001). "An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels." *Omega. The International Journal of Management Science* 29: 457-471.
- Berry, M. A. and D. A. Rondinelli (1998). *Proactive Corporate Environment Management: A New Industrial Revolution: Academy of Management Executive* 12(2): 38-52.
- BEST, M.N. (2008). *Environmental Management in the Accommodations Sector in the Anglophone Caribbean*. PhD. University of Florida.
- Garay, L. & Font, X. In Press. *Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. International Journal of Hospitality management.*
- Ghobadian, A., H. Viney, et al. (1998). "Extending Linear Approaches to Mapping Environmental Behaviour." *Business Strategy and the Environment* 7(13): 13-23.
- Graci, S. (2008). *Environmental Commitment in the Tourism Accommodation Industry In Sanya, China*. PhD. University of Waterloo.
- Green Key Global (2011). *Green Key Self-Assessment Overview. Green Key Eco-Rating Program*. Retrieved September 28, 2011, from <http://www.greenkeyglobal.com>
- Hart, S. L. (1995). "A Natural-Resource Based View of the Firm." *Academy of*

Management Review 20(4): 986-1014.

Liburd, Janne J. And Edwards, Deborah(Eds.).(2010).*Understanding the Sustainable Development of Tourism*.London:Goodfellow.

Liu,X. And B. Liu and T.Shishime and Q. Yu and J. Bi and T. Fujitsuka(2010). *An empirical study on the driving mechanism of proactive corporate environmental management in China: Journal of Environmental Management* 91:1707 – 1717.

Mauser, A. (2001). *The Greening of Business. Environmental Management and Performance Evaluation: An Empirical Study in the Dutch Dairy Industry*. Delft, Eburon Publishers.

Pryce, A. (2001). "Sustainability in the Hotel Industry." *Travel and Tourism Analyst* 6: 3-23.

Rivera, J. (2002a). "Assessing a Voluntary Environmental Initiative in the Developing World: The Costa Rican Certification for Sustainable Tourism." *Policy Sciences* 35: 333-360.

Rivera, J. and P. DeLeon (2004). *Is Greener Whiter? Voluntary Environmental Performance of Western Ski Areas: Policy Studies Journal* 32 (3), 417-437.

Sloan, P. ,W.Legrand and J.Chen (2009). *Sustainability in the Hospitality Industry, Principles of Sustainable Operations*. Great Britain: ELSEVIER Inc.