

# SPIS TREŚCI

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>WPROWADZENIE</b>                                                            | 7   |
| <b>ROZDZIAŁ I</b>                                                              |     |
| <b>ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ HOTELU</b>                                              | 11  |
| 1. Zmiany klimatyczne w branży hotelarskiej                                    | 12  |
| 2. Idea zrównoważonego rozwoju                                                 | 15  |
| 3. Cele ESG                                                                    | 20  |
| 4. Programy środowiskowe w hotelach                                            | 22  |
| <b>ROZDZIAŁ II</b>                                                             |     |
| <b>ZARZĄDZANIE KLUCZOWYMI OBSZARAMI I PROCESAMI W HOTELU</b>                   | 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  |
| <b>ROZDZIAŁ III</b>                                                            |     |
| <b>SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO W HOTELU</b>                              | 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  |
| <b>ROZDZIAŁ IV</b>                                                             |     |
| <b>ZACHOWANIA PROŚRODOWISKOWE W HOTELACH</b>                                   | 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 |

