

**NHÓM THỰC HIỆN:**

Lê Nguyễn Quế Hương

Nguyễn Thị Quỳnh Hoa

Lưu Nguyễn Thu Cúc

Mai Đức Trọng

Hồ Thị Thùy Trang

**ĐỀ TÀI**

**EMS ISO 14001:2004 -**

**GIẢI PHÁP MÔI TRƯỜNG CHO KHÁCH SẠN**

**Khoa: MÔI TRƯỜNG**

**ĐẠI HỌC BÁCH KHOA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

09 - 2009

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hoàn thành bài nghiên cứu, chúng tôi đã nhận được những sự hỗ trợ rất nhiệt tình. Đầu tiên, chúng tôi xin chân thành cảm ơn Khoa Môi trường - Trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh và các thầy cô trong khoa đã tạo điều kiện và động viên chúng tôi thực hiện đề tài nghiên cứu này. Chúng tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến cô Nguyễn Phước Ngọc Anh và thầy Lê Minh Hòa đã cung cấp cho chúng tôi nhiều tài liệu thiết thực. Cuối cùng, xin chân thành cảm ơn tất cả những người đã giúp đỡ chúng tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu này.

## MỤC LỤC

|   |    |
|---|----|
| LỜI CẢM ƠN.....   | 3  |
| MỤC LỤC.....  | 4  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....   | 6  |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH.....   | 7  |
| DANH MỤC PHỤ LỤC.....   | 8  |
| GIỚI THIỆU CHUNG.....   | 9  |
| 1.1 Đặt vấn đề.....   | 9  |
| 1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....  | 11 |
| 1.3 Phạm vi nghiên cứu.....   | 11 |
| 1.4 Nội dung nghiên cứu.....  | 13 |
| 1.5 Phương pháp nghiên cứu.....   | 14 |
| 1.6 Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....   | 14 |
| CHƯƠNG II.....  | 17 |
| TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG THEO TIÊU CHUẨN ISO<br>14001:2004 VÀ TÌNH HÌNH ÁP DỤNG ..... | 17 |
| 2.1 Sự ra đời của Bộ tiêu chuẩn ISO 14000.....  | 17 |
| 2.2 Giới thiệu sơ bộ về tiêu chuẩn ISO 14001.....   | 17 |
| 2.3 Yêu cầu về quản lý môi trường và áp dụng ISO 14001 ở Việt Nam.....                                | 18 |
| 2.4 Lợi ích của việc áp dụng Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO<br>14001:2004.....       | 19 |
| 2.5 Những hậu quả nếu không có hệ thống quản lý môi trường .....                                      | 24 |
| KHẢ NĂNG ÁP DỤNG ISO 14001 CHO NGÀNH CÔNG NGHIỆP KHÁCH SẠN Ở THÀNH<br>PHỐ HỒ CHÍ MINH.....            | 32 |
| 3.1 Tình hình áp dụng ISO 14001 của các khách sạn ở thành phố Hồ Chí Minh.....                        | 32 |
| 3.2 Nhận thức của công đồng về ISO 14001 và công nghiệp khách sạn.....                                | 34 |
| CHƯƠNG IV.....  | 37 |
| ĐỀ XUẤT KHUNG ÁP DỤNG ISO 14001:2004 CHO KHÁCH SẠN.....   | 37 |
| 4.1 Giới thiệu khách sạn.....   | 38 |
| 4.2 Chính sách môi trường.....  | 38 |
| 4.3 Khía cạnh môi trường.....   | 40 |
| 4.4 Yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác.....  | 43 |
| 4.5 Mục tiêu và chỉ tiêu.....   | 47 |
| 4.6 Chương trình quản lý môi trường.....  | 48 |

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">4.7 Cơ cấu và trách nhiệm.....</a>                        | <a href="#">54</a> |
| <a href="#">4.8 Đào tạo, nhân thức và năng lực.....</a>               | <a href="#">54</a> |
| <a href="#">4.9 Thông tin liên lạc.....</a>                           | <a href="#">58</a> |
| <a href="#">4.10 Tài liệu Hệ thống quản lý môi trường.....</a>        | <a href="#">60</a> |
| <a href="#">4.11 Kiểm soát tài liệu.....</a>                          | <a href="#">63</a> |
| <a href="#">4.12 Kiểm soát điều hành.....</a>                         | <a href="#">64</a> |
| <a href="#">4.13 Sự chuẩn bị đối phó với tình trạng khẩn cấp.....</a> | <a href="#">67</a> |
| <a href="#">4.14 Sự chuẩn bị sẵn sàng và đáp ứng.....</a>             | <a href="#">70</a> |
| <a href="#">4.15 Giám sát và đo.....</a>                              | <a href="#">71</a> |
| <a href="#">4.16 Sự không phù hợp và hành động.....</a>               | <a href="#">73</a> |
| <a href="#">4.17 Hồ sơ.....</a>                                       | <a href="#">75</a> |
| <a href="#">4.18 Đánh giá Hệ thống quản lý môi trường.....</a>        | <a href="#">77</a> |
| <a href="#">4.19 Xem xét của lãnh đạo.....</a>                        | <a href="#">79</a> |
| <a href="#">CHƯƠNG V.....</a>   | <a href="#">80</a> |
| <a href="#">KẾT LUẬN.....</a>   | <a href="#">80</a> |
| <a href="#">TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</a>                               | <a href="#">81</a> |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| <b>ĐDLĐ</b>   | Đại diện lãnh đạo           |
| <b>HTQLMT</b> | Hệ thống quản lý môi trường |
| <b>QLMT</b>   | Quản lý môi trường          |
| <b>TPHCM</b>  | Thành phố Hồ Chí Minh       |

**DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH**

## DANH MỤC PHỤ LỤC

- Phụ lục 1: Khía cạnh môi trường khu vực kỹ thuật
- Phụ lục 2: Khía cạnh môi trường khu vực kho và nhà bếp
- Phụ lục 3: Khía cạnh môi trường khu vực sinh hoạt của nhân viên
- Phụ lục 4: Khía cạnh môi trường khu vực giặt ủi
- Phụ lục 5: Khía cạnh môi trường khu vực văn phòng
- Phụ lục 6: Khía cạnh môi trường khu vực chính
- Phụ lục 7: Khía cạnh môi trường khu vực buồng ngủ
- Phụ lục 8: Khía cạnh môi trường khu vực nhà hàng
- Phụ lục 9: Khía cạnh môi trường khu vực thương mại và dịch vụ
- Phụ lục 10: Khía cạnh môi trường khu vực hội nghị
- Phụ lục 11: Khía cạnh môi trường các khu vực khác



**GIỚI THIỆU CHUNG****1.1 Đặt vấn đề**

Ngày nay, “khủng hoảng” dường như là một cụm từ cảnh báo không còn xa lạ với nhân loại nữa. Hàng loạt phương tiện truyền thông đã đưa ra những dự báo về cận cảnh “khủng hoảng an ninh và năng lượng”, “khủng hoảng môi sinh toàn cầu”— như là một hậu quả tất yếu do sự phát triển của nhu cầu và sự đáp ứng cho các nhu cầu đó của con người một cách thiếu kiểm soát và cân nhắc về mối liên hệ với môi trường. Sự phát triển ồ ạt của các dự án, chính sách khai thác, phát triển không thân thiện với môi trường đã trực tiếp và gián tiếp gây ra ô nhiễm và cạn kiệt tài nguyên tại nhiều nơi trên thế giới, làm mất tính cân bằng của tự nhiên và làm biến đổi khí hậu toàn cầu, đe dọa nghiêm trọng đến sự phát triển bền vững của xã hội.

Nhận thức được tính cấp thiết của việc bảo vệ môi trường, ngày càng nhiều quốc gia và tổ chức đã đặt vấn đề này trở thành mục tiêu trọng tâm cũng như chiến lược phát triển nền kinh tế xã hội. Bảo vệ môi trường đã không còn là một cụm từ của riêng những người có quan tâm mà nó đã trở thành chuẩn mực chung để đánh giá những gì đáng giá cho sự phát triển của thế hệ tương lai. Vì vậy, việc áp dụng rộng rãi các tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý môi trường (HTQLMT), quản lý chất lượng, quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, quản lý trách nhiệm xã hội và một số mô hình quản lý khác mang tính đặc thù riêng cho từng lĩnh vực hiện nay không những góp phần bảo vệ sức khỏe, môi sinh, tiến tới sự phát triển bền vững mà còn giúp cho các tổ chức hội nhập vào nền kinh tế thế giới dễ dàng, nhanh chóng, tăng khả năng cạnh tranh thương mại lành mạnh, và tạo một hình ảnh đẹp đáng tin cậy.

Không nằm ngoài xu thế của thế giới, một đất nước đang phát triển vừa gia nhập các tổ chức quốc tế lớn như Việt Nam nếu muốn hội nhập tốt vào cộng đồng năm châu thì cũng phải chấp nhận các quy luật chung, các yêu cầu khắt khe hơn về sản phẩm và môi trường. Là một đất nước chuộng hòa bình, có nhiều danh lam thắng cảnh, có một nền văn hóa đa dân tộc đặc sắc, ngành du lịch và khách sạn Việt

Nam hứa hẹn nhiều viễn cảnh tươi đẹp nếu biết khai thác và phát triển hợp lí, đúng cách. Tuy nhiên, nước ta vẫn đang trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa, do đó sự chuyển biến của tất cả lĩnh vực nói chung và trong ngành kinh doanh khách sạn nói riêng trong giai đoạn này chắc chắn sẽ làm thay đổi bộ mặt kinh tế nhưng đồng thời cũng để lại hậu quả về môi trường trong hiện tại và tương lai. Đứng trước thực tế này, nhiều tổ chức năng động tại Việt Nam đã nghiên cứu và áp dụng các hệ thống quản lý nhằm tiết kiệm năng lượng, tài nguyên, chi phí vận hành, an toàn cho nhân công, bảo vệ sức khỏe công đồng nhằm nâng cao hình ảnh và lợi thế cạnh tranh của mình không chỉ trong nước mà trên trường quốc tế.

Một trong các HTQLMT hiệu quả và được áp dụng rộng rãi trên thế giới là HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001. ISO 14001 không phải là một khái niệm mới mẻ tại Việt Nam và có không ít ngành công nghiệp đã tiếp cận lĩnh vực này. Tuy nhiên, trong lĩnh vực khách sạn, ISO 14001 vẫn chưa được áp dụng rộng rãi do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan. Trong đó, việc tiếp cận thông tin và vấn đề đào tạo đóng vai trò rất quan trọng. Đa số các khách sạn vẫn chưa nhận thức đúng đắn về lợi ích mà HTQLMT theo ISO 14001 mang lại và vẫn còn loay hoay trong việc tìm hướng đi hợp lý để áp dụng hệ thống này.

Trước nhu cầu cấp thiết về bảo vệ môi trường trong lĩnh vực hoạt động khách sạn bằng HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001, nhóm nghiên cứu sinh viên khoa Môi trường, trường Đại học Bách Khoa đã thực hiện đề tài nghiên cứu “Thiết lập khung áp dụng Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004 cho khách sạn” với mục tiêu giúp các khách sạn có hướng tiếp cận dễ dàng hơn với HTQLMT rất hiệu quả này, góp phần bảo vệ môi trường sống song song với việc tăng trưởng kinh tế. Mặc dù khi tiến hành thực thi ISO 14001, các khách sạn có xu hướng mời chuyên gia tư vấn, nhưng trách nhiệm thực hiện không thể hoàn toàn thuộc về nhà tư vấn. Để thực thi một HTQLMT tốt thì phải có sự phối hợp hỗ trợ từ cả hai phía - phía nhà tư vấn và khách sạn. Do đó, bản thân các khách sạn nên chủ động tiếp cận những thông tin cần thiết về ISO 14001 trước để nhận thức rõ hơn về những công việc cần làm khi tiến hành phối hợp thực hiện cùng các chuyên gia tư vấn nhằm tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả thực thi. Khung áp dụng ISO 14001:2004 này sẽ góp phần giúp mang lại cái nhìn bao quát và rõ ràng hơn cho các khách sạn về HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004.

## 1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Hiện nay, đa số các khách sạn chủ yếu vẫn quan tâm đến lợi nhuận và các vấn đề môi trường bị xem nhẹ, đặc biệt là vấn đề về sử dụng năng lượng. Xã hội đang ngày càng phát triển, chất lượng sống ngày càng nâng cao, kéo theo nhu cầu du lịch, giải trí, sử dụng dịch vụ nhà hàng, khách sạn cũng tăng lên rất nhiều. Điều đó đồng nghĩa với việc hao phí năng lượng và phát sinh dòng thải từ sinh hoạt ngày càng nghiêm trọng nếu bản thân các khách sạn không có được hệ thống tổ chức quản lý môi trường hiệu quả. Tuy nhiên, do nhiều lý do chủ quan và khách quan mà đa số các khách sạn ở thành phố Hồ Chí Minh chưa có được Hệ thống quản lý môi trường đúng đắn, phù hợp với tiêu chuẩn ISO 14001. Do đó, mục tiêu của nhóm nghiên cứu là thiết lập được một khung mẫu với những quy chuẩn cụ thể, rõ ràng nhằm giúp cho các khách sạn dễ dàng thực thi áp dụng ISO 14001:2004.

Việc áp dụng Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001 cho khách sạn giúp giảm thiểu sử dụng năng lượng, tài nguyên thiên nhiên và ô nhiễm phát sinh từ hoạt động dịch vụ nhưng vẫn không làm giảm lợi ích kinh tế, tiến tới phát triển công nghiệp dịch vụ vừa hiệu quả về kinh tế, vừa thân thiện với môi trường, tạo dựng sự bền vững trong tiến trình phát triển chung của xã hội. Đây cũng chính là mục tiêu cao nhất mà nhóm nghiên cứu hướng đến khi thực hiện đề tài này.

## 1.3 Phạm vi nghiên cứu

Tìm hiểu hoạt động dịch vụ khách sạn, chất thải phát sinh trong quá trình kinh doanh, vấn đề sử dụng năng lượng, ... của các khách sạn trong thành phố Hồ Chí Minh, từ đó đề xuất giải pháp khắc phục, cải tiến cho phù hợp với Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004.

### ***Vì sao chọn thành phố Hồ Chí Minh là địa điểm nghiên cứu?***

Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM) là một trong những thành phố phát triển bậc nhất, là đầu tàu kinh tế của Việt Nam. Nếu là một du khách nước ngoài, chắc hẳn trong sự chọn lựa một tour du lịch đáng giá cho mình, bạn không thể nào bỏ qua việc một lần đến thăm thành phố. Là một thành phố trẻ với gần 300 năm lịch sử, nhưng trong lòng TPHCM đã có không ít những công trình kiến trúc đầy giá trị thẩm mỹ và lịch sử, kèm theo một sự tập trung dân cư đa dạng và đa tôn giáo.

Là một thành phố phát triển trên vùng đồng bằng ven biển trù phú, giàu tài nguyên, có vị trí giao thông quan trọng của vùng Đông Nam Á nói chung và của những tuyến du lịch xuyên tỉnh phía Nam nói riêng, TPHCM mỗi năm đón hàng triệu du khách đến tham quan cũng như các thương nhân, chính khách đến vì công việc. Theo số liệu thống kê năm 2007, trong khoảng 4,3 triệu khách quốc tế đến Việt Nam, thì có đến 3 triệu khách đã tới thăm TPHCM (chiếm 70%). Điều đó cho thấy sức hút của thành phố đối với khách du lịch quốc tế.

Các địa điểm của TPHCM tương đối đa dạng. Với hệ thống 11 viện bảo tàng, chủ yếu là về đề tài lịch sử, TPHCM đang đứng đầu Việt Nam về số lượng bảo tàng. Bảo tàng lớn nhất và cổ nhất thành phố là Bảo tàng lịch sử Việt Nam với 30.000 hiện vật. Trong khi phần lớn khách đến tham quan Bảo tàng chứng tích chiến tranh là khách nước ngoài, thì Bảo tàng thu hút khách nội địa nhất là Bảo tàng Hồ Chí Minh. TPHCM cũng là một thành phố đa dạng về tôn giáo. Trên địa phận thành phố hiện nay có trên 1 ngàn ngôi chùa, đình, miếu được xây dựng qua nhiều thời kỳ. Còn các nhà thờ chủ yếu được xây dựng từ thế kỷ 19 theo các lối kiến trúc Roman, Gothic. Nhà thờ lớn và nổi tiếng nhất ở thành phố là Nhà thờ Đức Bà, nằm ở trung tâm quận 1, được hoàn thành năm 1880. Thời kỳ thuộc địa đã để lại cho thành phố nhiều công trình kiến trúc có giá trị như Trụ sở Ủy ban nhân dân Thành phố, Nhà hát lớn, Bưu điện trung tâm, Bến Nhà Rồng, Dinh Độc Lập,...và Thư viện Khoa học tổng hợp được xây dưới thời Việt nam cộng hoà. Các kiến trúc hiện đại thì ghi dấu ấn bằng các cao ốc, khách sạn, trung tâm thương mại như Diamond plaza, Saigon trade center, Parkson,...Khu vực ngoài trung tâm thành phố thì có nhiều địa điểm du lịch quan trọng cả nhân tạo lẫn khu du lịch sinh thái tự nhiên như Suối Tiên, Địa đạo Củ Chi, Rừng ngập mặn, đảo khỉ Cần Giờ,...

Bên cạnh nhiều địa điểm tham quan phong phú, TPHCM còn là nơi hội tụ ẩm thực từ nhiều vùng miền của Việt Nam do yếu tố đa dạng về dân cư ở đây. Ngoài ra còn có các khu mua sắm, giải trí, các khu vui chơi mang đậm màu sắc văn hoá dân tộc và cả phong cách nước ngoài với các dịch vụ và mặt hàng cao cấp.

Với nhiều điều kiện lợi thế cho phát triển du lịch như thế, hệ thống khách sạn ở thành phố đã sớm được đầu tư phát triển và ngày càng mở rộng. Hiện nay toàn TPHCM có khoảng hơn 640 khách sạn từ 1 sao đến 5 sao với trên khoảng 18.000 phòng. Đặc biệt, các khách sạn 5 sao cao cấp để phục vụ khách quốc tế còn khá

hạn chế, trong khi càng ngày vấn đề di chuyển từ nước này sang nước khác đã trở nên dễ dàng hơn khiến cho hoạt động thương mại và du lịch sẽ yêu cầu một lượng phòng lớn hơn. Chính vì vậy, chúng ta có thể đánh giá chung rằng tình hình hoạt động khách sạn ở TPHCM là sôi nổi và thực sự nổi bật về số lượng du khách tăng lớp thu nhập trung bình-cao so với các địa phương khác.

Vận hành loại hình kinh doanh khách sạn là một trong những loại hình hoạt động gây nhiều lãng phí, tiêu tốn tài nguyên và năng lượng do các yếu tố tiêu chuẩn về vệ sinh và chất lượng đối với riêng khách sạn. Lượng khách sạn ngày một tăng để đáp ứng nhu cầu của thị trường, nhưng môi trường thì ngày một xuống cấp và có nguy cơ trở nên quá tải để có thể đáp ứng nhu cầu của các hoạt động của con người nói chung và ngành khách sạn nói riêng. Nguồn nước ô nhiễm do các loại nước thải sinh hoạt, sản xuất, ô nhiễm đất cho sự ngấm dần xuống đất của các chất thải bỏ gây ô nhiễm, thiếu hụt quỹ đất để chôn lấp chất thải rắn, ô nhiễm không khí do giao thông, vận hành các thiết bị,...TPHCM là một thành phố đông dân và đang trên đà phát triển mạnh, do đó các yếu tố gây ô nhiễm môi trường ngày càng gia tăng. Nhưng TPHCM lại là đầu tàu kinh tế của cả nước, nắm vị trí chủ chốt trong nền kinh tế quốc dân, nên yếu tố làm sao để phát triển bền vững ở đây phải được quan tâm. Vì vậy, để góp phần giảm thiểu ô nhiễm và chờ đợi các giải pháp cải tạo môi trường khả thi, vấn đề chống lãng phí và giảm xả thải là rất quan trọng. Như trên đã đề cập, lượng khách vắng lai hàng năm đến TPHCM chiếm tỷ lệ khá lớn, nên vấn đề tìm ra một giải pháp hoạt động cho khách sạn sao cho vẫn giữ được những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tối thiểu cần có, đồng thời góp phần bảo vệ môi trường tối đa đến mức có thể, mang lại lợi ích cho cả môi trường thành phố nói chung và công ty nói riêng, là điều hết sức cần thiết. Do đó, việc nghiên cứu áp dụng tiêu chuẩn ISO 14001 cho các khách sạn được nhóm lựa chọn phạm vi nghiên cứu trên các khách sạn ở TPHCM. (WIKIPEDIA, 2009)

#### **1.4 Nội dung nghiên cứu**

Giới thiệu về Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004.

Hoạt động và tác động đến môi trường của ngành công nghiệp khách sạn cụ thể là các khách sạn được xếp hạng từ 3 đến 5 sao trong thành phố Hồ Chí Minh.

Thiết lập mẫu chung để tích hợp Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004 cho các khách sạn.

## **1.5 Phương pháp nghiên cứu**

### *1.5.1 Phương pháp khảo sát thực tế:*

Tiến hành khảo sát nhận thức cộng đồng về vấn đề bảo vệ môi trường của các khách sạn và chứng chỉ ISO 14001.

### *1.5.2 Phương pháp thu thập tài liệu:*

Thu thập tài liệu về chính sách môi trường và các thủ tục để quản lý các vấn đề môi trường của các khách sạn.

### *1.5.3 Phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh:*

Phân tích, tổng hợp các số liệu khảo sát thực tế từ cộng đồng để thống kê mức độ quan tâm của cộng đồng với các vấn đề môi trường của ngành dịch vụ khách sạn và nhận thức về ISO 14001:2004.

### *1.5.4 Phương pháp chuyên gia:*

Tham khảo ý kiến và sự hướng dẫn của các chuyên gia trong lĩnh vực tư vấn và thẩm định, đánh giá về ISO 14001 nhằm củng cố thêm tính chính xác của đề tài.

### *1.5.5 Phương pháp luận của mô hình thực thi Hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001:2004:*

Tất cả các bước thực hiện đều phải dựa trên phương pháp luận của mô hình thực thi Hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001.

## **1.6 Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn của đề tài**

### *1.6.1 Ý nghĩa khoa học*

Đề tài giúp phổ biến và ứng dụng rộng rãi hơn Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004.

Phát huy hiệu quả của các công cụ quản lý môi trường trong lĩnh vực dịch vụ mà cụ thể là hoạt động khách sạn.

Thực thi, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý môi trường cho phù hợp với thực tế.

## 1.6.2 Ý nghĩa thực tiễn đối với tổ chức khách sạn

Về phương diện quản lý:

- Giúp bộ máy quản lý vận hành đồng nhất, theo một tiêu chuẩn chung.
- Dễ dàng kiểm soát các hoạt động.
- Giáo dục nhận thức cho nhân viên về Hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế.
- Hiện đại hóa và quốc tế hóa hoạt động kinh doanh cũng như công tác quản lý cho phù hợp với xu thế phát triển chung của xã hội.

Về phương diện kinh tế:

- Giúp tiết kiệm năng lượng, nguồn nhân công, giảm chi phí xử lý và vận chuyển chất thải và các thành phần lãng phí khác, từ đó góp phần nâng cao hiệu kinh tế về lâu dài.
- Nâng cao hình ảnh của khách sạn với vai trò khách sạn thân thiện với môi trường, thuận lợi cho công tác quảng cáo và kinh doanh.
- Việc tiêu chuẩn hóa theo hệ thống quốc tế rất có lợi cho việc hợp tác kinh doanh của khách sạn.

Về phương diện môi trường:

- Giúp giảm thiểu phát sinh chất thải từ hoạt động kinh doanh, bao gồm chất thải rắn, nước thải và khí thải.

- Sử dụng hợp lý và hiệu quả nguồn năng lượng, đặc biệt là điện và nước.
- Giảm thiểu các tác động xấu đến môi trường từ hoạt động kinh doanh dịch vụ.
- Cung cấp dịch vụ thân thiện với môi trường, hướng tới phát triển bền vững lâu dài.



## TỔNG QUAN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 14001:2004 VÀ TÌNH HÌNH ÁP DỤNG

### 2.1 Sự ra đời của Bộ tiêu chuẩn ISO 14000

Dân số, tài nguyên và môi trường trong những năm gần đây đã trở thành mối quan tâm của nhiều quốc gia và các tổ chức quốc tế. Quá trình hoạt động công nghiệp đã ngày càng làm cho cạn kiệt tài nguyên, ô nhiễm môi trường và hiệu quả cuối cùng là làm suy thoái chất lượng sống của cộng đồng. Do đó, bảo vệ môi trường đã trở thành một vấn đề hết sức quan trọng, một trong những mục tiêu chính nằm trong các chính sách chiến lược của các quốc gia. Nhất là sau Hội nghị thượng đỉnh về trái đất tại Rio De Janeiro-Brazil tháng 6/1992 thì vấn đề môi trường đã nổi lên như một lĩnh vực kinh tế, được đề cập đến trong mọi hoạt động của xã hội, trong phạm vi quốc gia, khu vực và quốc tế.

Với mục đích xây dựng và đưa vào áp dụng một phương thức tiếp cận chung về quản lý môi trường, tăng cường khả năng đo được các kết quả hoạt động của môi trường, tạo điều kiện thuận lợi cho thương mại quốc tế, năm 1993, Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế (ISO) đã triển khai xây dựng bộ tiêu chuẩn về quản lý môi trường có mã hiệu ISO 14000 nhằm mục đích tiến tới thống nhất áp dụng Hệ thống quản lý môi trường (EMS) đảm bảo sự phát triển bền vững trong từng quốc gia, trong khu vực và quốc tế.

(Trung tâm Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam, 2007)

### 2.2 Giới thiệu sơ bộ về tiêu chuẩn ISO 14001

ISO 14001 là tiêu chuẩn nằm trong bộ tiêu chuẩn ISO 14000 qui định các yêu cầu đối với một Hệ thống quản lý môi trường. Các yếu tố của hệ thống được chi tiết hoá thành văn bản. Nó là cơ sở để cơ quan chứng nhận đánh giá và cấp giấy chứng nhận cho cơ sở có hệ thống quản lý môi trường phù hợp với ISO 14001.

Tiêu chuẩn ISO thiết lập một hệ thống quản lý môi trường và cung cấp các công cụ hỗ trợ cho các doanh nghiệp, giúp các cơ sở này nhận thức và quản lý được tác động của mình đối với môi trường ngăn ngừa ô nhiễm và liên tục có hành động cải thiện môi trường. Đây cũng là cơ sở để bên thứ ba đánh giá hệ thống quản lý môi trường của các cơ sở sản xuất, kinh doanh và dịch vụ.

Hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001 yêu cầu một sự thay đổi trong cách thức quản lý về môi trường. Khác với cách thức truyền thống là chỉ đòi hỏi theo yêu cầu, mệnh lệnh hoặc chỉ quan tâm đến sự ô nhiễm ở công đoạn xả/thải ra còn ISO 14001 yêu cầu phải tiếp cận vấn đề môi trường bằng cả một hệ thống quản lý, từ việc xác định các nguyên nhân đến việc xem xét các đối tượng có liên quan đến môi trường, từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục và phòng ngừa.

(Trung tâm Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam, 2007)

### **2.3 Yêu cầu về quản lý môi trường và áp dụng ISO 14001 ở Việt Nam**

Sự phát triển nhanh chóng của các doanh nghiệp cả về số lượng và qui mô, đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp đã có những tác động xấu đến môi trường và có nguy cơ gây ô nhiễm ngày càng cao. Để tăng cường công tác quản lý môi trường, năm 1993 Nhà nước đã ban hành Luật Bảo vệ môi trường, sau đó, nhiều văn bản dưới luật và các hướng dẫn về quản lý môi trường đã được ban hành. Trong đó việc nghiên cứu áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001 sẽ giúp các doanh nghiệp Việt nam hoạt động sản xuất và kinh doanh đạt được các yêu cầu:

Bền vững về kinh tế;

Bền vững về xã hội;

Bền vững về chất lượng;

Bền vững về tài nguyên thiên nhiên.

Muốn xây dựng thành công hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001, việc đầu tiên của các doanh nghiệp là phải có sự cam kết và đưa ra một chính sách môi trường được toàn thể cán bộ công nhân viên và lãnh đạo nhất trí. Sự cam kết và chính sách này phải được thể hiện bằng văn bản, ở đó phải đề ra được những mục tiêu, mục đích, những quy trình, quy phạm cụ thể để giải quyết các vấn đề về môi trường. Hệ thống quản lý môi trường muốn hoạt động tốt và có hiệu quả thì phải được kiểm tra theo định kỳ để đánh giá đúng thực trạng của hệ thống, từ đó đưa ra các biện pháp bổ trợ, phòng ngừa và cải tiến, có khả năng đáp ứng được với những yêu cầu đặt ra trong chính sách môi trường của doanh nghiệp cũng như giải quyết được những vấn đề khẩn cấp về môi trường có liên quan đến doanh nghiệp.

Khác với quản lý chất lượng, quản lý môi trường thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với cộng đồng, đối với xã hội. Bảo vệ môi trường là bảo vệ sức khoẻ cho con người, bảo vệ tài nguyên thiên nhiên - làm cho đất nước phát triển bền vững. Vì vậy muốn xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001, lãnh đạo doanh nghiệp phải thực sự tự nguyện và thể hiện bằng sự cam kết của mình. Đối với một quốc gia thì sự cam kết đó thể hiện trong chính sách của Chính phủ về bảo vệ môi trường. (Trung tâm Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam, 2007)

## **2.4 Lợi ích của việc áp dụng Hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004**

“Xanh” (Green) hay “Sinh thái” (Eco) giờ đây là những cụm từ chiến lược khi được đính kèm với bất kỳ loại hình dịch vụ hay công nghiệp nào. Những lý do cơ bản khuyến khích các chủ doanh nghiệp thực hiện “xanh hóa” doanh nghiệp của họ chính là cơ hội tăng số lượng khách hàng, giảm chi phí đồng thời tăng hiệu quả, được sự ủng hộ từ chính phủ cũng như các tổ chức trong nước và quốc tế, cũng như khả năng có thể giảm các khoản thuế hoặc bảo hiểm tương ứng.

IHEI – Nhóm các Khách sạn tiên phong về Môi trường đã đưa ra những chương trình với mục tiêu bảo vệ trái đất. Nói một cách đơn giản, đó chính là việc tích hợp vào khách sạn những chương trình tối ưu năng lượng, nước, quản lý chất thải, và các hoạt động vì môi trường khác. Nhìn chung, có 5 lợi ích chính sau khi khảo sát và đánh giá hiệu quả các mô hình khách sạn đã áp dụng ISO 14000:

- (1) Lợi ích về kinh tế
- (2) Tuân thủ được các quy định luật pháp về môi trường
- (3) Đạt được sự kỳ vọng của khách du lịch
- (4) Hỗ trợ đối với các hàng rào thương mại (giảm thuế)
- (5) Tăng khả năng cạnh tranh

Xét về khía cạnh kinh tế, ngành công nghiệp nghỉ dưỡng có thể đạt nhiều lợi ích khi thực hiện các tiêu chuẩn môi trường, vì đó chính là chìa khóa chiến lược trong việc giảm chi phí hoạt động, tăng thu nhập và khả năng đạt lợi nhuận cao hơn. Việc thực thi ISO 14001 có thể giảm chi phí tổng phần lớn dựa vào việc tiết kiệm tài nguyên. Nói một cách đầy đủ, khả năng giảm chi phí gồm những yếu tố sau:

- (1) Số lượng nguyên vật liệu và năng lượng giảm đáng kể;
- (2) Tái chế chất thải và vật liệu dư thừa;
- (3) Tăng hiệu mức độ an toàn, sức khỏe của lao động, nhờ đó tăng hiệu quả làm việc, giảm ngày bệnh, và giảm thiểu rủi ro công việc;
- (4) Giảm chi phí bảo hiểm, được hỗ trợ từ chính phủ và các tổ chức khác.

Sau đây là một số trường hợp điển hình cho các khách sạn trên toàn thế giới. Khách sạn Island Shangri-La (ISL) ở Hongkong là khách sạn đầu tiên trong khu vực Châu Á – Thái Bình Dương nhận chứng chỉ ISO 14000. Theo ông Caretti, Tổng Giám đốc ISL – đồng thời cũng là Điều phối viên môi trường cho Hệ thống Shangri-La Toàn cầu, cho biết trong vòng 2 năm khách sạn này đã tiết kiệm được gần 192 000 USD từ các chính sách môi trường (Chan & Wong, 2006). Hoặc, ở khách sạn Ankara - Thổ Nhĩ Kỳ, từ năm 2005 đến nay, chính sách tiết kiệm nước và điện, giảm lượng bột giặt, và kéo dài tuổi thọ vật liệu được báo cáo có từ 70% - 90% khách thực hiện, tiết kiệm được khoảng 6.5 USD/ngày/phòng (Erdogan & Baris, 2006).

Mặc dù lợi ích kinh tế đạt được từ hoạt động môi trường là đáng kể, nhưng các khách sạn cũng cần có người lãnh đạo tốt, khả năng quản lý tiền tệ, cũng như chiến lược tài chính hợp lý. Sự kết hợp chuyên nghiệp trong kỹ năng quản lý với

hoạt động môi trường đã được hai khách sạn nổi tiếng Inter-Continental và Fairmont chứng minh tính hiệu quả trong những khoản tiết kiệm tiền tệ ngày càng tăng, tăng lợi nhuận về mặt vật chất cũng như mức độ cộng tác (Bohdanowicz, 2006).

**Bảng 2. 1** Một số khách sạn dẫn đầu trong công tác bảo vệ môi trường và hiệu quả kinh tế - môi trường tương ứng. (Enz & Sigauw, 1999)

| Tên Khách sạn                   | Mục tiêu phát triển   | Đánh giá mức thành công   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>The Colony Hotel</b>         | Trở thành Khách sạn “Xanh”  | Khách và nhân viên phản ứng tích cực. Đây là khách sạn duy nhất ở vùng Maine được chứng nhận thuộc Tổ chức các Khách sạn Xanh. Khách sạn này đã thắng một số giải tiên phong vì môi trường. KS này cũng trở thành địa điểm duy nhất được chỉ định là Khu dự trữ Hoang dã duy nhất ở phía Bắc nước Mỹ. |
| <b>The Hotel Bel Air</b>        | Thực hiện chương trình quản lý môi trường toàn diện                 | Tiết kiệm được 10000 USD trong 10 tháng, cộng với các khoản thu nhập gia tăng từ việc bán lại các bìa carton. Khách hàng không được hưởng lợi từ chương trình này, nhưng vừa lòng với việc tăng chất lượng dịch vụ như khăn ăn bằng vải lanh hay khăn tắm bằng vải bông.                              |
| <b>Hyatt Regency Chicago</b>    | Thực hiện chương trình giảm thải và tái chế                         | Tái chế được gần 70% các vật liệu có thể tái chế được, giảm 1/2 chi phí vận chuyển chất thải. Chương trình tái chế tiết kiệm được gần 120.000 USD từ những vật dụng được thu hồi từ thùng rác.  |
| <b>Hyatt Regency Scottsdale</b> | Thực hiện chương trình tái chế và giáo dục môi trường cho nhân viên | Thu hút các nhóm doanh nghiệp sinh thái. Trở thành người dẫn đầu trong trách nhiệm đối với môi trường. Nhân viên cảm thấy tự hào khi thực hiện chương trình.  |

**Bảng 2. 2** Mức thu chi cho việc tái chế tại KS Hyatt Regency (Chicago). (Enz & Sigauw, 1999)

|                             | 1997             | 1998             |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| <b>Khoản tiết kiệm</b>      |                  |                  |
| Chi phí vận chuyển          | \$200,787        | \$176,770*       |
| Phục hồi vật dụng, thiết bị | 28,459           | 33,578           |
| Thu vào                     | 8,842            | 6,000            |
| <b>Tổng</b>                 | <b>\$238,088</b> | <b>\$216,220</b> |
| <b>Khoản chi</b>            |                  |                  |
| Phí hoạt động               | \$73,508         | \$74,000         |
| Phí giám sát                | 65,000           | 55,400           |
| Bãi chứa                    | 8,250            | 9,740            |
| <b>Tổng</b>                 | <b>\$146,758</b> | <b>\$139,140</b> |
| <b>TỔNG</b>                 | <b>\$91,330</b>  | <b>\$77,080</b>  |

\* Chi phí vận chuyển giảm là do giá thị trường giảm đối với các sản phẩm tái chế

Hoạt động khách sạn và các khu vực nghỉ dưỡng ảnh hưởng lớn đến sự bền vững của môi trường tự nhiên vì các hoạt động này tiêu thụ một lượng lớn năng lượng và tài nguyên thiên nhiên. Đồng thời, hoạt động du lịch này cũng thải ra một khối lượng không nhỏ nước thải và chất thải rắn. Ngày càng nhiều khách sạn bị áp lực về cạn kiệt tài nguyên, cũng như sự khủng hoảng chất lượng môi trường du lịch. Việc thực thi hệ thống quản lý môi trường tích hợp trong khách sạn mang lại lợi ích giảm thiểu những hao tổn đó. Ví dụ, việc sử dụng bóng đèn compact thay cho đèn huỳnh quang thường có thể mang lại các lợi ích:

- Giảm chi phí hoạt động;
- Giảm chi phí bảo trì;

- Giảm ô nhiễm từ quá trình tiêu thụ năng lượng;
- Cải thiện an toàn cho người lao động;
- Cải thiện độ sáng.

Đầu năm 2007, khách sạn Hilton Palacio del Rio ở San Antonio đã đi đầu trong việc áp dụng loại toilet cải tiến. Từ khi lắp đặt loại toilet mới này, lượng nước sử dụng của khách sạn Hilton đã giảm gần 1 triệu gallon/tháng (gần 3.8 triệu lít), tiết kiệm gần 60% lượng nước sử dụng trước đó. Việc lắp đặt chiếc toilet cải tiến này cũng không phải đầu tư thêm nhiều tiền, chỉ khoảng 80 USD/phòng (Hạnh Nhân, 2008).

Tiêu chuẩn quốc tế ISO 14000 tích hợp trong tất cả hệ thống kinh doanh, làm tăng khả năng quản lý, tăng hiệu quả và đòi hỏi sự hoàn thiện trong khả năng lãnh đạo. ISO 14000 giúp đơn giản hóa và tích hợp việc bảo vệ môi trường vào các khung điều hành chặt chẽ của khách sạn. Việc có những các tiêu chuẩn quốc tế giúp các khách sạn dễ dàng phát triển các hệ thống quản lý môi trường (EMS), đồng thời cũng là sự cam kết trước các cổ đông, các đại diện luật pháp, công ty bảo hiểm có liên quan, và các cơ quan tài chính về trách nhiệm của doanh nghiệp trước việc nâng cao hiệu quả “hoạt động xanh”. Đồng thời, các tổ chức có ISO 14000 có thể tận dụng chứng chỉ này như là một cách thắt chặt mối quan hệ với các nhóm khách hàng, với cộng đồng, và các nhà đầu tư có ý thức thân thiện với môi trường.

Copenhagen có một chuỗi khách sạn đã hoàn toàn trung hòa lượng phát thải CO<sub>2</sub> thông qua việc mua chứng chỉ carbon tương ứng với lượng tiêu thụ năng lượng của khách sạn. Tại một khách sạn Copenhagen rộng lớn, nước ngầm ở độ sâu 100m được sử dụng để làm ấm và làm mát cho khách sạn, tiết kiệm tới 90% lượng năng lượng tiêu thụ của khách sạn cho điều hoà nhiệt độ. Các khách sạn có hồ sơ “xanh” sẽ có cơ hội cao trong danh sách lựa chọn của nhóm hậu cần phục vụ cho các đoàn khách và đại biểu quốc tế, cũng như là tiêu chí lựa chọn hàng đầu cho các nhà lữ hành du lịch sinh thái, một khi mà du lịch sinh thái ngày càng trở thành một tác phong thời thượng cho nhân loại hiện nay (Sauer-Johansen, 2009).

Khách du lịch, cũng như những người hoạt động trong lĩnh vực khách sạn cũng có thể đáp ứng với các áp lực xã hội và thay đổi luật pháp. Họ cũng muốn có

được sự nghiên cứu đầy đủ để giảm lượng tiêu thụ năng lượng, nước, và nguyên vật liệu, từ đó chi phí hoạt động cũng như phí dịch vụ sẽ giảm rõ rệt. Thêm vào đó, khách du lịch và chủ khách sạn cũng tin rằng các hoạt động thân thiện với môi trường sẽ càng làm tăng sự nhìn nhận về ý thức của họ đối với môi trường, cũng như hình ảnh của khách sạn đó đối với công chúng.

## 2.5 Những hậu quả nếu không có hệ thống quản lý môi trường

Việc áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001 rõ ràng là mang lại nhiều lợi ích thiết thực. Ngược lại, nếu các tổ chức kinh doanh, sản xuất nói chung, và các khách sạn nói riêng, không áp dụng một hệ thống quản lý môi trường đúng đắn thì họ cũng sẽ gặp những vấn đề về kinh tế cũng như gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với môi trường và xã hội.

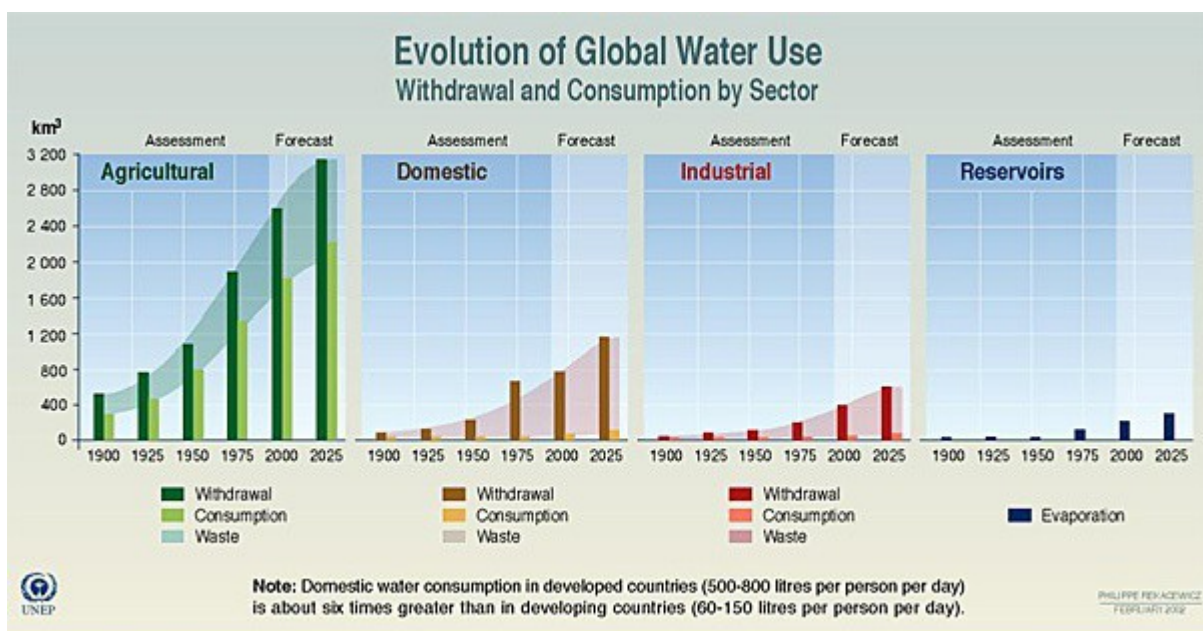
Trước hết, khi một khách sạn không có một hệ thống quản lý môi trường hợp lý, hoặc thậm chí là không hề có các hoạt động bảo vệ môi trường thì tất yếu sẽ gây ra ô nhiễm môi trường trong quá trình hoạt động kinh doanh vì hầu như tất cả các dịch vụ của khách sạn đều tạo ra dòng thải. Nổi bật nhất là việc xả nước thải, khí thải và chất thải rắn.

Có nhiều khách sạn không chú trọng đến vấn đề xử lý nước thải mà xả thẳng ra kênh, sông nếu ở gần đó. Có trường hợp thì thải chung tất cả vào đường cống thoát nước thải sinh hoạt mà không qua xử lý mặc dù trong nước thải của khách sạn cũng có nhiều thành phần không được xem là nước thải sinh hoạt mà có thể gọi là nước thải công nghiệp, ví dụ như nước thải giặt ủi công nghiệp. Việc thải nước bừa bãi mà không qua xử lý sẽ làm ô nhiễm nguồn nước mặt, nước ngầm, mà đây lại chính là nguồn cung cấp nước uống cho người dân. Đã có không ít trường hợp các cơ sở chế biến và nhà máy xả nước thải công nghiệp ra sông gây ô nhiễm và gây hại trực tiếp đến sức khỏe người dân, thậm chí là giết chết cả một đoạn sông như trường hợp sông Thị Vải. Thậm chí nhiều thành phần ô nhiễm có khả năng gây bệnh rất nguy hiểm, có thể dẫn đến tử vong. Cấp độ nguy hiểm hơn nữa khi xảy ra ô nhiễm nguồn nước là sự phát tán dịch bệnh. Nguồn nước chính là một trong những nguồn lan truyền dịch bệnh nhanh và khó kiểm soát nhất. Đặt giả thiết đang có dịch bệnh mà khách sạn không có biện pháp kiểm soát chặt chẽ (đây cũng là một trong



những yêu cầu của hệ thống quản lý môi trường) thì sẽ phát sinh tình huống dịch bệnh bị lan truyền qua việc sử dụng nước.

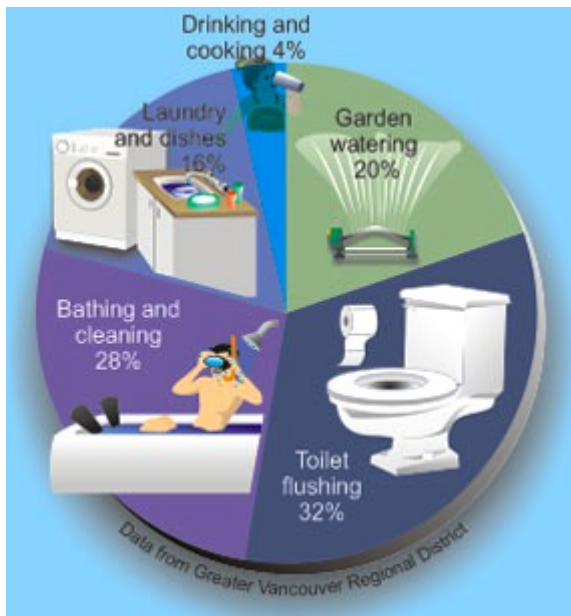
Tuy nhiên, tình trạng ô nhiễm và phát tán dịch bệnh chưa phải là tất cả hậu quả của một hệ thống quản lý môi trường không hợp lý. Vẫn còn một vấn đề quan trọng khác là thất thoát, lãng phí tài nguyên nước. Nhiều khách sạn hiện nay vẫn còn xem nhẹ vấn đề sử dụng hiệu quả và tiết kiệm nguồn nước. Do giá nước còn thấp nên các khách sạn vẫn sử dụng nước rất bừa bãi mà không có chính sách hạn chế và tiết kiệm. Chính điều này làm cho khách hàng cũng không quan tâm đến việc tiết kiệm nước khi sử dụng dịch vụ của khách sạn. Khi phần lớn nhân viên và khách hàng vẫn cho rằng nước là nguồn tài nguyên vô tận thì lượng nước thất thoát sẽ ngày càng tăng lên. Tình trạng khai thác và sử dụng nước trên thế giới hiện nay được thể hiện ở **Hình 2.1**.



Source: Igor A. Shiklomanov, State Hydrological Institute (SHI, St. Petersburg) and United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO, Paris), 1999.

**Hình 2. 1** Biểu đồ khai thác và sử dụng nước trên thế giới

Căn cứ vào các biểu đồ trong hình trên, có thể nhận thấy rằng tuy nông nghiệp là thành phần kinh tế sử dụng nước nhiều nhất, nhưng xét về tỉ lệ thất thoát nước thì rõ ràng là thành phần nước sinh hoạt bị lãng phí nghiêm trọng nhất. Mà



**Hình 2. 2** Các hình thức sử dụng nước sinh hoạt

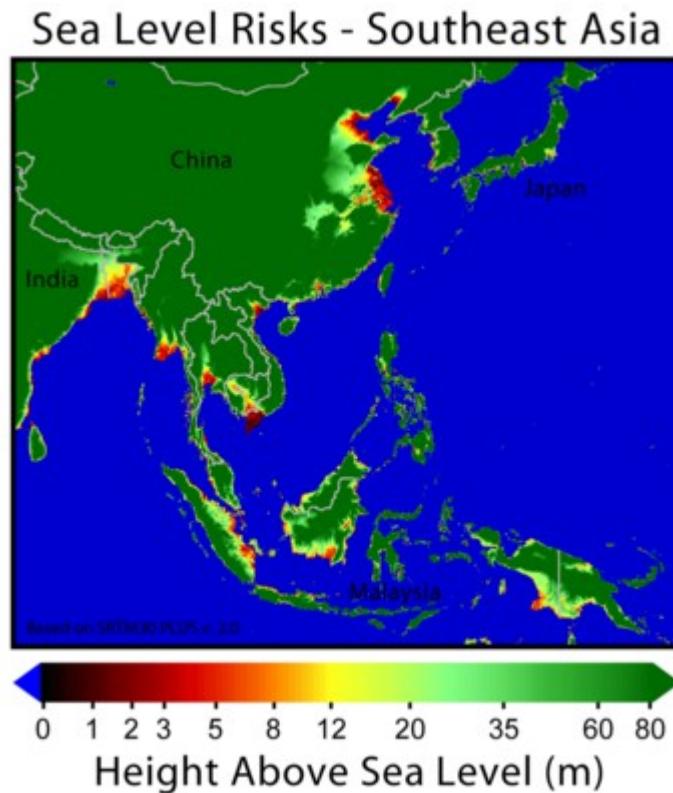
(Natural Resources Canada, 2008)

trong công nghiệp khách sạn thì đa số lượng nước sử dụng là cho mục đích sinh hoạt. **Hình 2.2** sẽ minh họa cho các mục đích sử dụng phổ biến cho thành phần nước sinh hoạt. Có thể thấy rằng, lượng nước sinh hoạt chủ yếu được sử dụng cho mục đích tắm giặt và vệ sinh cá nhân - những hoạt động phổ biến trong khách sạn. Do đó, nếu các khách sạn không có chính sách tiết kiệm nước, cụ thể là tiến hành nhắc nhở, tuyên truyền, khuyến cáo khách hàng tiết kiệm nước thì lượng nước lãng phí mỗi ngày là rất lớn. Vấn đề thất thoát nguồn nước không chỉ ảnh hưởng đến riêng mỗi khách sạn, mà nó là sự lãng phí

cả một nguồn tài nguyên quan trọng. Trong khi ở các đô thị, đặc biệt là ở các khách sạn, khu du lịch, rất nhiều người đang sử dụng nước một cách phung phí thì ở đâu đó trên thế giới, có khoảng 1.2 tỉ người thiếu nước sạch để sử dụng (Gleick & Cain, 2005), thậm chí là cho những nhu cầu vệ sinh tối thiểu của con người.

Không chỉ có nước thải mà không khí ô nhiễm cũng khó có thể được kiểm soát nếu không có một hệ thống quản lý môi trường phù hợp. Trong môi trường khách sạn, các hoạt động sinh ra khí thải là không ít nên quản lý ô nhiễm không khí là một hoạt động không đơn giản vì nếu quản lý không tốt thì có thể gây hậu quả nghiêm trọng như rò rỉ khí độc, cháy, nổ... Hơn nữa, những khí nhà kính thoát ra sẽ làm gia tăng hiệu ứng nhà kính, một nguyên nhân quan trọng dẫn đến sự ấm lên toàn cầu. Hiện nay, khí hậu Trái Đất đang có những chuyển biến phức tạp, còn nhiệt độ trung bình thì ngày càng tăng lên. Theo kết quả quan trắc của các nhà khoa học thì nhiệt độ Trái Đất trong vòng 100 năm qua đã tăng lên 0.74°C, và sẽ còn tiếp tục tăng lên nữa nếu nồng độ khí nhà kính trong không khí không được giới hạn (GreenFacts, 2007). Khi nhiệt độ ngày càng tăng thì băng tuyết trên các đỉnh núi cao, ở Greenland và hai cực cũng sẽ tan chảy làm mực nước biển ngày càng dâng cao. Chỉ cần mực nước biển dâng cao 1m thì cũng có nhiều vùng trên Trái Đất bị biến

mất. Cụ thể ở Việt Nam, mức tăng 1m của mực nước biển có thể nhấn chìm cả vùng đồng bằng sông Cửu Long và thành phố Hồ Chí Minh (**Hình 2.3**).



**Hình 2. 3** Bản đồ vùng bị ngập khi mực nước biển dâng lên  
(Rohde, 2008)

Bên cạnh sự gia tăng nhiệt độ chung, ở những đô thị lớn, nơi thường tập trung nhiều khách sạn, còn xảy ra một hiện tượng tăng nhiệt độ đột biến hơn. Đó chính là hiện tượng “ốc đảo nhiệt”. Các khách sạn thường dùng số lượng lớn thiết bị làm lạnh và các máy móc, trang thiết bị khác thải ra khí nhà kính cũng như nhiệt độ vào môi trường, và chính điều này làm nhiệt độ trong đô thị cao hơn nhiệt độ của những vùng lân cận. Ngoài ra, các hợp chất khí của Clo, Flo và Brom sẽ góp phần làm thủng tầng ozone. Tầng ozone là bảo vệ Trái Đất và tất cả những sinh vật trên Trái Đất khỏi tia cực tím. Nếu tầng ozone bị tổn hại, tia cực tím từ Mặt Trời sẽ chiếu thẳng xuống Trái Đất mà không bị giữ lại. Đối với con người, tiếp xúc với tia cực tím

có thể gây ung thư da và những bệnh nguy hiểm khác. Vì thế, đây là một trong những hậu quả nguy hiểm nhất.

Hơn nữa, một trong những hoạt động quan trọng của khách sạn chính là việc sử dụng vải (màn, drap trải giường, ...) và giặt ủi. Sử dụng quá mức lượng vải cần thiết không chỉ làm tiêu tốn điện năng giặt ủi và gây hiệu ứng nhà kính mà nó còn dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng hơn rất nhiều. Tiêu tốn điện năng là vấn đề trước mắt. Xa hơn là việc phát thải khí nhà kính. Nhưng chính từ việc tiêu tốn điện năng quá mức sẽ ảnh hưởng đến vấn đề sản xuất điện năng. Ở Việt Nam, thủy điện là nguồn cung cấp quan trọng, do đó nếu lạm dụng quá mức thì sẽ làm ảnh hưởng đến chế độ dòng chảy, thay đổi quy luật tự nhiên và làm cạn kiệt nguồn tài nguyên nước. Rõ ràng là bên cạnh vấn đề ô nhiễm môi trường thì việc lạm dụng, tiêu dùng quá mức còn gây ra những hậu quả nghiêm trọng hơn cho tài nguyên thiên nhiên.

Về chất thải rắn, lượng rác thải từ các khách sạn thật sự là một vấn đề nan giải. Trong các hoạt động của khách sạn, chất thải rắn rất đa dạng khi bao gồm cả chất thải rắn thông thường và chất thải nguy hại. Không có hệ thống quản lý môi trường tốt thì việc phân loại chất thải rắn cũng sẽ không được chú trọng. Điều này sẽ gây khó khăn cho nhà thu gom và phân loại chất thải rắn. Khi không phân loại chất thải thì cũng sẽ không có định hướng tái chế chất thải rắn, từ đó lượng rác thải không được giải quyết giảm thiểu mà kết thúc ở các bãi chôn lấp. Nếu hầu hết các khách sạn đều không tiến hành phân loại rác mà loại bỏ tất cả như vậy thì sẽ dẫn đến tình trạng quá tải ở các bãi chôn lấp và làm tăng nhu cầu sử dụng đất cho việc xây dựng bãi chôn lấp. Với tình trạng bùng nổ dân số hiện nay, quỹ đất là một vấn đề bức thiết nên việc quy hoạch và giải phóng mặt bằng lấy đất làm bãi chôn lấp là rất khó khăn và cần được hạn chế. Không ai mong muốn biến đất nước mình và cả Trái Đất thành một bãi chôn lấp khổng lồ. Hơn nữa, việc chôn lấp chất thải rắn và chất thải nguy hại cũng có khả năng gây ô nhiễm nguồn nước ngầm và ô nhiễm không khí. Do đó, việc đẩy mạnh tái chế chất thải nhằm hạn chế lượng rác thải là vô cùng cần thiết. Điều này có nghĩa rằng áp dụng hệ thống quản lý môi trường chuẩn mực, mà cụ thể là theo tiêu chuẩn ISO 14001 cho các khách sạn, cũng như các ngành công nghiệp khác, là một mục tiêu và nhiệm vụ cần phải được thực hiện.

Việc hệ thống quản lý môi trường tốt hay không tốt không chỉ ảnh hưởng đến khía cạnh môi trường mà nó còn ảnh hưởng sâu sắc đến toàn xã hội mà quan trọng

nhất là yếu tố con người, trong đó bao gồm cả nhân viên của khách sạn và thành phần bên ngoài khách sạn, ví dụ như giới khách hàng.

Nếu một khách sạn không được tổ chức tốt, sắp đặt không hợp lý, không gian làm việc chật chội, bừa bộn, thiếu thông thoáng,... thì sẽ gây tác động không tốt đến tinh thần làm việc của nhân viên. Một khi họ đã không được tạo một không khí làm việc thoải mái thì hiệu quả làm việc không thể đảm bảo được. Không chỉ có vấn đề sắp đặt, bố cục mà hệ thống quản lý môi trường yếu kém còn thể hiện trong khâu tổ chức quản lý và nhân sự. Nếu hệ thống đó không chặt chẽ, sự phân công nhiệm vụ sẽ bị chông chéo, thiếu rõ ràng, dẫn đến sự gián đoạn và trục trặc trong quy trình làm việc chung. Những vấn đề đó thường làm tình hình kinh doanh cũng như mối quan hệ giữa các nhân viên trong khách sạn trở nên căng thẳng hơn. Hơn nữa, trong một hệ thống quản lý môi trường chuẩn mực như theo tiêu chuẩn ISO 14001 thì hoạt động giáo dục, đào tạo, nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường là một tiêu chí quan trọng bắt buộc. Nếu thiếu đi khâu này thì nhân viên trong khách sạn sẽ không có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường cũng như những kiến thức cần thiết về bảo vệ môi trường. Chính điều này đưa đến tình trạng thiếu thống nhất trong công tác quản lý do bản thân mỗi nhân viên không tự giác thực hiện đúng các yêu cầu bảo vệ môi trường trong khách sạn và vì vậy họ cũng không thể hiện được tinh thần trách nhiệm cao, kể cả trong những hoạt động khác.

Đối với thành phần ngoài khách sạn, mà cụ thể là khách hàng, khi bản thân khách sạn không có những biện pháp bảo vệ môi trường và tuyên truyền nhận thức thì khách hàng cũng sẽ thờ ơ với việc giữ gìn vệ sinh chung khi sử dụng các dịch vụ trong khách sạn. Nếu bước vào một khách sạn không bị một tí vết nào về vấn đề ô nhiễm và có những thông báo, nhắc nhở bảo vệ môi trường hợp lý thì sẽ hiếm có khách hàng nào làm ngược lại các quy tắc chung đó. Ngược lại sẽ là tình trạng sử dụng năng lượng và tài nguyên quá mức cần thiết hay các hành động gây ô nhiễm khác vì họ sẽ có suy nghĩ rằng họ đã chi một khoản phí để được quyền làm bất cứ điều gì, hơn nữa là trong tình trạng khách sạn cũng không nhắc nhở hay vệ sinh trong khách sạn vốn đã không tốt lắm.

Tất cả những hậu quả trên là rất to lớn, và chúng cũng đều dẫn đến một khía cạnh hậu quả quan trọng nhất đối với bản thân các khách sạn, đó chính là vấn đề kinh tế.

Nếu các khách sạn không có ý thức và quyết tâm xây dựng hệ thống quản lý môi trường cùng các hoạt động bảo vệ môi trường thì sẽ có tình trạng lạm dụng tài nguyên và năng lượng. Như đã phân tích trong phần lợi ích khi áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo ISO 14001, việc sử dụng năng lượng và tài nguyên không hợp lý sẽ gây tổn thất chi phí rất lớn nếu so với chi phí tiết kiệm được về lâu dài khi áp dụng các biện pháp nhằm bảo vệ môi trường. Có một mâu thuẫn vẫn luôn tồn tại giữa phát triển kinh tế và bảo vệ môi trường, và đó là điều không thể loại bỏ hoàn toàn. Các nhà kinh tế luôn muốn đặt lợi nhuận lên hàng đầu và họ thấy rằng các biện pháp bảo vệ môi trường đều cần có sự đầu tư về mặt kinh tế. Do đó, hiển nhiên là không doanh nghiệp nào muốn chi những khoản tiền lớn mà họ không tìm thấy lợi ích cho doanh thu về sau. Nắm bắt được điều đó, các nhà sản xuất trang thiết bị thân thiện với môi trường đã và đang nghiên cứu cho ra những sản phẩm có lợi hơn về mặt môi trường với giá thành ngày càng kinh tế hơn. Đặc biệt là họ đi sâu vào chi phí tiết kiệm được về mặt lâu dài so với các trang thiết bị truyền thống vốn giá ban đầu không cao nhưng chi phí vận hành và tiêu thụ năng lượng rất lớn. Mặt khác, lý do khiến các khách sạn không chú ý đến việc thất thoát năng lượng và tài nguyên là vì những thất thoát do mỗi thiết bị gây ra là không lớn. Tuy nhiên, nếu tính trên tổng thể tất cả các thiết bị và quy ra chi phí thì khoản phí đó trong một tháng, hoặc một năm là không hề nhỏ.

Không chỉ có hậu quả kinh tế lâu dài do chi phí vận hành máy móc, trang thiết bị cũ mà việc xả thải không qua xử lý còn bị phạt do vi phạm Luật bảo vệ môi trường. Mặc dù theo tình hình hiện nay ở Việt Nam, nhiều doanh nghiệp thà chịu đóng tiền phạt và phí xả thải hơn là đầu tư hệ thống xử lý và các hoạt động giảm thiểu ô nhiễm vì khung tiền phạt ở Việt Nam vẫn được xem là còn thấp. Tuy nhiên, khung phạt hiện nay còn thấp không có nghĩa là trong tương lai sẽ không được nâng lên. Trong khi đó đầu tư khách sạn là hoạt động kinh doanh lâu dài, không thể chỉ tính một, hai năm. Càng về sau mức phạt càng tăng, nếu vẫn giữ tình trạng ô nhiễm như hiện nay thì chắc chắn doanh thu sẽ bị ảnh hưởng không nhỏ.

Không chỉ có vấn đề đóng phí, việc gây ô nhiễm môi trường của các khách sạn còn làm ảnh hưởng đến thiện cảm của khách hàng đối với các khách sạn đó. Có thể các khách sạn vẫn còn quan niệm rằng khách hàng không mấy quan tâm đến các chứng chỉ và việc khách sạn có chứng chỉ ISO 14001 hay không cũng không ảnh hưởng đến sự lựa chọn của họ. Đây rõ ràng là một quan niệm thiển cận. Chứng chỉ ISO 14001 không phải là một cái tên chỉ để đăng lên bảng hiệu của khách sạn, mà đó là cả một hệ thống quản lý môi trường cần được thực hiện một cách nghiêm túc và duy trì liên tục. ISO 14001 như một bằng chứng, chứng minh rằng khách sạn có các hoạt động bảo vệ môi trường chuẩn mực, và ngược lại, khi họ không có một điều gì để chứng minh cho hệ thống quản lý môi trường của họ thì sẽ ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh trên thị trường mà một chi tiết nhỏ cũng có thể làm thay đổi tất cả. Tầng lớp khách hàng ở đây không chỉ là những khách lẻ - những người thường chú ý đến giá cả nhiều hơn - mà khách hàng nên được hiểu là những đoàn khách của các tổ chức, doanh nghiệp khác, hoặc là đối tác kinh doanh. Rõ ràng khi đề cập đến tầng lớp khách hàng đó tức là đang đề cập đến các bản hợp đồng lớn mà những đối tác luôn phải cân nhắc giữa nhiều sự lựa chọn. Khi đó, một hình ảnh khách sạn thân thiện với môi trường được chứng nhận quốc tế đương nhiên sẽ có lợi thế rất lớn. Hơn nữa, trong xu thế kinh doanh hiện nay, vấn đề thân thiện với môi trường đang dần trở thành một tiêu chí thời thượng, một phần là vì thiện chí muốn bảo vệ môi trường, một phần là vì muốn xây dựng hình ảnh tốt đẹp và thiện cảm đối với xã hội. Vì thế, chỉ cần đánh mất hình ảnh này thì khách sạn có nguy cơ mất đi một bộ phận lớn khách hàng.

Những phân tích trên chưa phải là tất cả những hậu quả mà các khách sạn có thể gặp phải nếu không áp dụng một hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn, cụ thể là ISO 14001. Điều đó có nghĩa rằng những vấn đề bất cập sẽ vẫn tiếp diễn, và ngày càng trầm trọng hơn nếu các khách sạn không có ý thức hướng đến một nền kinh doanh thân thiện với môi trường, mà EMS ISO 14001 là một trong những giải pháp hữu hiệu cho họ.

## KHẢ NĂNG ÁP DỤNG ISO 14001 CHO NGÀNH CÔNG NGHIỆP KHÁCH SẠN Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

### 3.1 Tình hình áp dụng ISO 14001 của các khách sạn ở thành phố Hồ Chí Minh

Để đánh giá tình hình áp dụng HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001, nhóm nghiên cứu đã thống kê số lượng khách sạn từ 3 đến 5 sao trong TPHCM và số lượng khách sạn đạt chứng chỉ ISO 14001 trong danh sách đó.

**Bảng 3. 1** Danh mục các khách sạn từ 3 đến 5 sao ở TPHCM và số lượng khách sạn đã có HTQLMT theo ISO 14001

| STT | Tên khách sạn             | Địa chỉ                               | ISO 14001 |
|-----|---------------------------|---------------------------------------|-----------|
| 1   | Movenpick                 | 254 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận     |           |
| 2   | Windsor Plaza             | 18 An Dương Vương, Q.5                |           |
| 3   | Sheraton                  | 88 Đồng Khởi, Q.1                     |           |
| 4   | Equatorial                | 242 Trần Bình Trọng, Q.5              |           |
| 5   | Legend                    | 2A-4A Tôn Đức Thắng, Q.1              |           |
| 6   | Riverside Saigon          | 8-15 Tôn Đức Thắng, Q.1               |           |
| 7   | Sofitel Plaza             | 17 Lê Duẩn, Q.1                       |           |
| 8   | Park Hyatt Saigon         | 2 Quảng Trường Lam Sơn, Q.1           |           |
| 9   | New World                 | 76 Lê Lai, Q.1                        |           |
| 10  | Caravelle                 | 19 Lam Sơn, Q.1                       |           |
| 11  | Rex                       | 141 Nguyễn Huệ                        | x         |
| 12  | Saigon Sky Garden         | 20 Lê Thánh Tôn, Q.1                  |           |
| 13  | Grand                     | 8 Đồng Khởi, Q.1                      |           |
| 14  | Kim Đô                    | 133 Nguyễn Huệ, Q.1                   | x         |
| 15  | Novotel Garden            | 309B-311 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Tân Bình |           |
| 16  | Ramana Saigon             | 323 Lê Văn Sĩ, Q.3                    |           |
| 17  | Duxton                    | 63 Nguyễn Huệ, Q.1                    |           |
| 18  | Sedona                    | 65 Lê Lợi, Q.1                        |           |
| 19  | Đệ Nhất                   | 18 Hoàng Việt, Q. Tân Bình            |           |
| 20  | Somerset Chancellor Court | 21-23 Nguyễn Thị Minh Khai            |           |
| 21  | Palace Saigon             | 56-66 Nguyễn Huệ, Q.1                 | x         |
| 22  | Asian                     | 148-150 Đồng Khởi, Q1                 |           |
| 23  | Bát Đạt                   | 238-244 Trần Hưng Đạo Q5              |           |
| 24  | Bông Sen 1                | 117-123 Đồng Khởi Q1                  | x         |
| 25  | Caesar                    | 34-36 An Dương Vương P9 Q5            |           |
| 26  | Chancery Saigon All Suite | 196 Nguyễn Thị Minh Khai Q3           |           |
| 27  | Đại Nam                   | 79 Trần Hưng Đạo Q1                   |           |



|    |                       |                                    |   |
|----|-----------------------|------------------------------------|---|
| 28 | Đồng Khánh            | 2 Trần Hưng Đạo B Q5               | x |
| 29 | Elios                 | 231-233-235 Phạm Ngũ Lão Q1        |   |
| 30 | Empress               | 136 Bùi Thị Xuân Q1                |   |
| 31 | Fortune               | 700 Trần Hưng Đạo P2 Q5            |   |
| 32 | Hà Hiến               | 145-147 Lý Tự Trọng Q1             |   |
| 33 | Hải Vân Nam           | 137 Hàm Nghi Q1                    |   |
| 34 | Hương Sen             | 66-68-70 Đồng Khởi Q1              |   |
| 35 | International         | 19 Võ Văn Tần Q3                   |   |
| 36 | Khải Hoàn             | 206 Đường 3/2 Q10                  |   |
| 37 | Lan Lan               | 46 Thủ Khoa Huân Q1                |   |
| 38 | Lê Duy                | 18-20 Nguyễn Thị Nghĩa             |   |
| 39 | Liên Hà               | 2812-2814 Bùi Viện Q1              |   |
| 40 | Madame Cúc            | 64-127-184 Bùi Viện Q1             |   |
| 41 | May                   | 28-30 Thi Sách Q1                  |   |
| 42 | Mifuki                | 33-35 Lê Anh Xuân P.Bến Thành Q1   |   |
| 43 | New Epoch             | 120 CMT8 Q3                        |   |
| 44 | New Star              | 4 Cao Bá Quát Q1                   |   |
| 45 | Norfolk               | 117 Lê Thánh Tôn Q1                |   |
| 46 | Oscar                 | 68A Nguyễn Huệ Q1                  | x |
| 47 | Thiên Hồng            | 52 - 56 Tân Đà, Q. 5               | x |
| 48 | Quê Hương – Liberty 4 | 265 Phạm Ngũ Lão Q1                | x |
| 49 | Rạng Đông             | 81-83 CMT8 Q1                      |   |
| 50 | Sài Gòn               | 41-47 Đông Du Q1                   |   |
| 51 | Saigon Domaine        | 1057 Bình Quới Q.Bình Thạnh        |   |
| 52 | Saigon Riverside      | 18-19-20 Tôn Đức Thắng Q1          |   |
| 53 | Saigon Star           | 204 Nguyễn Thị Minh Khai Q3        |   |
| 54 | Sophia                | 36-38 Thái Văn Lung P.Bến Nghé Q1  |   |
| 55 | Royal Pearl           | 52-54 Thủ Khoa Huân P.Bến Thành Q1 |   |
| 56 | Tân Mỹ Đình 2         | 32A-34 Bùi Thị Xuân Q1             |   |
| 57 | Victory               | 14 Võ Văn Tần P6 Q3                |   |
| 58 | Viễn Đông             | 275A Phạm Ngũ Lão Q1               |   |
| 59 | Metropole             | 148 Trần Hưng Đạo, Q. 1,           | x |

Theo tình hình trên, trong tổng số gần 60 khách sạn từ ba đến năm sao ở TPHCM, có 15 khách sạn đạt tiêu chuẩn ISO 14001. Không có ISO 14001 thì chưa đảm bảo một điều là khách sạn chưa bảo vệ môi trường, nhưng con số 25% cũng phần nào phản ánh một thực trạng các biện pháp để bảo vệ môi trường ở khách sạn chưa được quan tâm đúng mức. Khách sạn là nơi tập trung lượng rác thải sinh hoạt rất lớn, nhưng nếu tình hình này không được cải thiện, môi trường sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Có thể có bốn nguyên nhân dẫn đến việc các khách sạn chưa áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001.

- (1) Các khách sạn chưa thực sự nhận biết được tầm quan trọng của công tác bảo vệ môi trường, vẫn thờ ơ với các mối hiểm họa tiềm tàng mà chạy theo lợi nhuận kinh doanh.
- (2) Sự đầu tư cho chứng chỉ ISO 14001 chiếm một khoản không nhỏ, trong khi đó, khách sạn chưa có khả năng về tài chính vững vàng để sẵn sàng cho một cuộc “cách mạng xanh”.
- (3) Nhà nước chưa có sự quan tâm sâu sát đến những khó khăn của các khách sạn mà chỉ quan tâm đến nguồn lợi khổng lồ mà dịch vụ du lịch đem lại, hơn nữa, sự thực thi luật pháp Việt Nam chưa chặt chẽ, các doanh nghiệp vẫn mang tư tưởng “thà đóng phạt còn hơn là bảo vệ môi trường” dẫn đến nhiều hậu quả hết sức nghiêm trọng.
- (4) ISO 14001 chưa thực sự là một thương hiệu để cạnh tranh tại thị trường khách sạn Việt Nam.

Tuy 25% là một dấu hiệu khả quan cho công tác bảo vệ môi trường trong ngành dịch vụ khách sạn, nhưng thực tế, các khách sạn đã có ISO 14001 đều trực thuộc tập đoàn Saigontourist, sẽ được hỗ trợ tốt hơn trong quá trình xây dựng hệ thống quản lý môi trường. Còn các khách sạn riêng lẻ khác, hoặc thuộc các tập đoàn nước ngoài vẫn tuân theo các chuẩn mực chung và vẫn rất khó để đánh giá về mức bảo vệ môi trường của họ.

### **3.2 Nhận thức của cộng đồng về ISO 14001 và công nghiệp khách sạn**

Qua khảo sát ý kiến cộng đồng trên 236 người (219 người Việt Nam và 17 người ngoại quốc) thu được một số kết quả như sau:

Có 56% (133) số người được khảo sát thường xuyên kiểm tra thông tin của khách sạn trước khi chọn dịch vụ, 23% (54) thỉnh thoảng kiểm tra và 21% (49) không có thói quen kiểm tra thông tin trước khi lựa chọn dịch vụ khách sạn.

Có 53% (124) số người được khảo sát quan tâm đến các chứng chỉ của khách sạn trước khi lựa chọn, còn lại 47% (112) không quan tâm đến điều đó.

Có 36% (85) số người được khảo sát có từng nghe nói hoặc biết đến chứng chỉ ISO 14001, và 64% (151) không biết đến chứng chỉ này.

Có 17% (40) số người nghĩ rằng ISO 14001 là tiêu chuẩn về dịch vụ, 52% (122) nghĩ đây là tiêu chuẩn về chất lượng, 4% (10) nghĩ đây là tiêu chuẩn về an toàn sức khỏe, còn lại 27% (64) nghĩ rằng đây là tiêu chuẩn có liên quan đến môi trường.

Khi được hỏi về sự khó chịu nếu các khách sạn vì mục đích bảo vệ môi trường có thể giới hạn một số dịch vụ nào đó thì có 14% (33) cảm thấy khó chịu, 29% (68) cảm thấy thỉnh thoảng có chút khó chịu, và 57% (135) cảm thấy hoàn toàn không khó chịu vì điều này.

Khi được hỏi về sự đánh giá tầm quan trọng của các hoạt động bảo vệ môi trường tại các khách sạn, có 75% (176) cho rằng rất quan trọng, 22% (53) cho rằng không quan trọng lắm, và 3% (7) cho rằng không quan trọng.

Qua kết quả khảo sát có thể rút ra một số kết luận sau:

Có xấp xỉ trên 50% số người được khảo sát quan tâm đến **thông tin** và thành tích của khách sạn. Tuy kết quả không cao tuyệt đối nhưng tỷ lệ này cũng là một động lực lớn khiến các khách sạn quan tâm đến hình ảnh của mình

Chỉ có 36% số người được khảo sát từng được nghe nói về ISO 14001, nhưng thực tế câu hỏi sau đó về việc cho biết ISO 14001 liên quan đến lĩnh vực nào cho thấy chỉ có 27% nghĩ nó liên quan đến môi trường. Tuy nhiên, con số này có lẽ còn chưa thực tế vì số lượng người phỏng đoán (chứ không thực sự biết ISO 14001 là về lĩnh vực gì) không được biết chính xác, nhưng qua đó có thể thấy không nhiều người được biết về ISO 14001, và con số thực sự quan tâm sẽ lại càng thấp hơn.

Tuy không mấy biết về sự có mặt của ISO 14001 cho hoạt động bảo vệ môi trường, nhưng đa số có tinh thần hưởng ứng cho các việc làm có thể bảo vệ môi trường trong KS (57% ủng hộ và 28% ủng hộ mặc dù thỉnh thoảng có thể khó chịu). Bên cạnh đó, tỷ lệ cho rằng việc bảo vệ môi trường trong hoạt động khách sạn là rất quan trọng chiếm tỷ lệ rất cao 75%, tỷ lệ 22% cho rằng không quan trọng lắm cũng sẽ có thể thay đổi ý kiến sau một thời gian nữa vì tình

hình cảnh báo môi trường chung. So với tỷ lệ 3% cho rằng bảo vệ môi trường trong khách sạn không quan trọng thì con số 97% (75+22) là cực kỳ khả quan, và là nguồn động lực cũng như áp lực để các khách sạn phải xem xét vấn đề môi trường trong việc tạo dựng hình ảnh của mình.

*Thông qua kết quả thống kê và khảo sát, cùng những đặc điểm vốn có của TPHCM, có thể thấy cơ hội thực thi HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004 rộng rãi cho các khách sạn là không nhỏ và lượng khách sạn có kế hoạch áp dụng tiêu chuẩn này ngày càng tăng dưới áp lực và động lực thúc đẩy từ nhiều phía.*

## CHƯƠNG IV

**ĐỀ XUẤT KHUNG ÁP DỤNG ISO 14001:2004 CHO KHÁCH SẠN**

Chương này trình bày cụ thể các bước thực hiện một HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004. Do HTQLMT trước hết cũng dựa vào hệ thống quản lý cơ bản của khách sạn nên mỗi trường hợp khách sạn cụ thể sẽ có cơ cấu tổ chức và hướng tiếp cận ISO 14001 khác nhau. Những hướng dẫn thực hiện trong chương này là những bước tiến hành chung nhất và các ví dụ để định hướng cho các khách sạn. Sau đó, tùy theo từng trường hợp cụ thể mà có những bổ sung cần thiết cho phù hợp.

❖ **Các thủ tục cần thiết khi thiết lập HTQLMT ISO 14001:**

| Yêu cầu của TCVN ISO 14001:2004 | Tài liệu trong hệ thống quản lý môi trường của khách sạn   | Mã hiệu                 |
|---------------------------------|--|-------------------------|
| 4.1 và 4.2                      | Sổ tay môi trường  | STMT                    |
| 4.3.1 và 4.3.3                  | Thủ tục xác định các khía cạnh môi trường  | TT-01                   |
| 4.3.2                           | Thủ tục xác định yêu cầu về pháp luật và yêu cầu khác  | TT-02                   |
| 4.4.2                           | Thủ tục đào tạo  | TT-03                   |
| 4.4.3                           | Thủ tục trao đổi thông tin   | TT-04                   |
| 4.4.4 và 4.4.5                  | Thủ tục kiểm soát tài liệu   | TT-05                   |
| 4.4.6                           | Thủ tục quản lý chất thải rắn và chất thải nguy hại  | TT-06                   |
| 4.4.7                           | Thủ tục sự chuẩn bị sẵn sàng và đáp ứng tình trạng khẩn cấp  | TT-07                   |
| 4.5.1                           | Thủ tục quan trắc và đo đạc  | TT-08                   |
| 4.5.2                           | Thủ tục xác định yêu cầu về pháp luật và yêu cầu khác.<br>Thủ tục Hành động khắc phục và phòng ngừa.<br>Thủ tục Đánh giá nội bộ. | TT-02<br>TT-09<br>TT-11 |
| 4.5.3                           | Thủ tục Sự không phù hợp, hành động và khắc phục và phòng ngừa   | TT-09                   |
| 4.5.4                           | Thủ tục Kiểm soát hồ sơ  | TT-10                   |
| 4.5.5                           | Thủ tục Kiểm toán nội bộ   | TT-11                   |
| 4.6                             | Thủ tục Xem xét của lãnh đạo   | TT-12                   |

## 4.1 Giới thiệu khách sạn

Bước giới thiệu ban đầu tuy không phức tạp nhưng là bước rất quan trọng trong một HTQLMT giúp khách sạn giới thiệu hình ảnh và các bên hữu quan cũng có những hiểu biết sơ khởi về khách sạn.

Trong phần giới thiệu, khách sạn cần đề cập đến những thông tin sau:

Giới thiệu sơ lược về khách sạn:

Lịch sử thành lập và quá trình hoạt động

Vị trí địa lý, quy mô, phạm vi hoạt động và phân bố các chi nhánh

Mục tiêu kinh doanh của khách sạn

Liệt kê, mô tả các khu vực hoạt động của khách sạn:

Các loại hình dịch vụ, số lượng của mỗi dịch vụ, và khu vực phân bố

Số lượng nhân viên ở mỗi khu vực

Nêu tóm tắt các hoạt động của các khu vực và các sản phẩm dịch vụ cung cấp ở từng khu vực

Giới thiệu cách tiếp cận của khách sạn để quản lý môi trường

## 4.2 Chính sách môi trường

Chính sách môi trường công bố của tổ chức về ý định và nguyên tắc liên quan đến kết quả hoạt động tổng thể về môi trường, tạo ra khuôn khổ cho các hành động và cho việc đề ra các mục tiêu hay chỉ tiêu. Có thể nói, chính sách môi trường là cấp tài liệu cao nhất trong hệ thống tài liệu của tổ chức, thể hiện hướng đi xuyên suốt của cả HTQLMT. Khi thiết lập chính sách môi trường, khách sạn cần quan tâm đến các yêu cầu và các mục tiêu của chính sách môi trường.

### 4.2.1 Các yêu cầu của chính sách môi trường:

- Phù hợp với bản chất, phạm vi và tác động môi trường của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.
- Bao gồm cam kết cải tiến liên tục và ngăn ngừa ô nhiễm.
- Bao gồm cam kết tuân thủ và yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác về môi trường mà tổ chức phải tuân thủ.
- Đưa ra khung hành động cho việc thiết lập và soát xét các mục tiêu và chỉ tiêu môi trường.
- Được lập thành văn bản, thực hiện và duy trì.
- Cần được thông tin đến cho công nhân.
- Sẵn sàng phục vụ cho cộng đồng.

#### *4.2.2 Các mục tiêu cần được xem xét khi thiết lập chính sách môi trường:*

- Cam kết giảm thiểu sử dụng nguyên liệu thô
- Cam kết giảm thiểu phát thải vào không khí, nước và đất.
- Cam kết tuân thủ với các yêu cầu luật pháp và quy định.
- Cam kết tái sử dụng và tái chế.
- Cam kết sử dụng các sản phẩm tái chế và nguồn tài nguyên có thể tái tạo được khi có thể.
- Cam kết bảo vệ môi trường cho các thế hệ tương lai.
- Cam kết phát triển bền vững.
- Cam kết thực hiện hành động khắc phục khi có thể.
- Cam kết có trách nhiệm với cộng đồng xung quanh.
- Cam kết cải tiến liên tục hệ thống quản lý môi trường.
- Cam kết đánh giá sự tuân thủ và hiệu quả hoạt động môi trường.

#### 4.2.3 Chính sách môi trường:

- Thực hiện đầy đủ trách nhiệm bảo vệ môi trường cho hôm nay và thế hệ tương lai.
- Tuân thủ các yêu cầu luật định và những quy định tương ứng về môi trường và các yêu cầu khác.
- Cải tiến liên tục việc thực hiện hệ thống quản lý môi trường, đề ra các mục tiêu, chỉ tiêu và chương trình môi trường tương ứng.
- Tiết kiệm tài nguyên và ngăn ngừa ô nhiễm, sử dụng các nguyên liệu tái chế trong công ty khi có thể.
- Thông tin với nhân viên và các đối tác (khách hàng, nhà cung cấp, chính quyền v.v ...) và chia sẻ kinh nghiệm với các tổ chức có liên quan

#### 4.3 Khía cạnh môi trường

Sau khi thiết lập chính sách môi trường, giai đoạn quan trọng tiếp theo là bước hoạch định hệ thống quản lý môi trường dựa trên phân xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa. Trước hết, khách sạn xác định các khía cạnh môi trường, các tác động môi trường kèm theo các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ, cuối cùng là xem xét khả năng kiểm soát hay ảnh hưởng của tổ chức lên hoạt động, sản phẩm và dịch vụ đó.

##### ***Các khu vực hoạt động của khách sạn:***

###### **Khu vực hậu cần:**

- Khu vực kỹ thuật (technological area): Trung tâm xử lý và chứa nước, hệ thống làm lạnh trung tâm, trạm biến thế, nhóm máy phát điện, tổng đài điện thoại, kho trang thiết bị và phụ tùng.
- Khu vực kho và nhà bếp (storage and kitchen area): các kho hàng hóa, vật tư, các kho thực phẩm, các buồng lạnh bảo quản thực phẩm, khu chuẩn bị chế biến và nấu ăn, nơi rửa bát đĩa.



- Khu vực sinh hoạt của nhân viên (Personal area): phòng ăn nhân viên, phòng thay quần áo, phòng tắm, nhà vệ sinh, phòng nghỉ của nhân viên.
- Khu vực giặt ủi (laundry area): bộ phận giặt ủi, phòng làm việc của quản trị trưởng, kho trang thiết bị và phụ tùng.
- Khu vực phòng làm việc (Office area): các phòng làm việc của ban giám đốc, các phòng làm việc của bộ phận quản lý, các phòng làm việc của bộ phận nghiệp vụ.

**Khu vực dành cho du khách:**

- Khu vực chính (Principal entrance area) : sảnh đón tiếp, quầy lễ tân, phòng đợi, buồng điện thoại công cộng, ...
- Khu vực phòng ngủ (Room area): các phòng ngủ của khách, các phòng trực tầng.
- Khu vực nhà hàng (Restaurant area): nhà hàng, bar, coffee shop, gian làm việc của nhân viên phục vụ bàn.
- Khu vực thương mại và dịch vụ (Commercial and service area): các quầy hàng, cửa hàng, phòng sauna và massage.
- Khu vực hội nghị (Congress area): sảnh đón tiếp, nơi giữ áo khoác, phòng họp lớn, kho máy móc thiết bị, nhà vệ sinh...
- Các khu vực khác: sân tennis, bãi đậu xe, bể bơi, phòng y tế, nhà vệ sinh...

Thủ tục xác định khía cạnh môi trường bao gồm việc phân chia khu vực, xác định đầu vào và đầu ra của mỗi hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của khách sạn đang thực hiện. Sau khi các khu vực đã được phân chia thì khía cạnh môi trường được xác định dựa vào một dạng ma trận. (Tham khảo ma trận xác định khía cạnh môi trường trong **phụ lục 1**)

**1. Những vấn đề cần quan tâm khi xác định các khía cạnh môi trường:**

Triển khai thành một quá trình trực tiếp và có thể lặp lại.

Lập thành một thủ tục chính thức.

Đảm bảo các quá trình phải bao gồm đầu vào, đầu ra của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ.

Bắt đầu với những khía cạnh cơ bản liên quan trực tiếp đến các loại hoạt động sản phẩm hay dịch vụ và xây dựng quá trình từ những chi tiết này.

Xem xét các tác động có lợi cũng như có hại.

Xem xét củng cố danh sách khía cạnh môi trường sau đó.

## **2. Đánh giá mức độ đáng kể của các khía cạnh môi trường**

Đối với các khách sạn khi thiết lập hệ thống quản lý môi trường, việc đảm bảo các nguồn lực được sử dụng cho các vấn đề đáng quan tâm nhất là hết sức quan trọng. Và nếu khách sạn muốn quản lý hầu hết các tác động môi trường thì có thể nói, điều này là không thể. Vì vậy, tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu khách sạn quản lý từ các khía cạnh môi trường là những nguyên nhân gây ra hoặc có tiềm năng gây ra những tác động này. Sau khi đã đánh giá được mức độ đáng kể của các khía cạnh môi trường, khách sạn đã có tiền đề để xác định các khía cạnh môi trường có ý nghĩa.

Các tiêu chí để xác định khía cạnh môi trường có ý nghĩa:

Có tác động đến môi trường đáng kể dựa trên tần suất/ mức độ nghiêm trọng.

Liên quan đến luật lệ.

Liên quan đến các yêu cầu nội bộ của tổ chức.

Có tiềm năng gây nguy hiểm cho sức khỏe con người và môi trường.

Là mối quan tâm của khách hàng và cộng đồng.

Có tác động tích cực hoặc tiêu cực đến vẻ đẹp tự nhiên của cảnh quan.

Có tiềm năng ảnh hưởng đến khí hậu.

Gây ra sự cạn kiệt tài nguyên.

Được đề cập đến trong chính sách môi trường của tổ chức.

### 3. Đánh giá tác động môi trường

Sau khi khách sạn đã xác định được các khía cạnh môi trường đáng kể, việc đánh giá các tác động trên cũng rất quan trọng. Những kỹ thuật xác định và đánh giá tác động môi trường: phân tích mối nguy hại, lập bảng kiểm kê lượng thải, đánh giá tác động môi trường, thiết kế môi trường, ngăn ngừa ô nhiễm hoặc kiểm soát giảm thiểu chất thải, kiểm soát tài nguyên môi trường, kiểm toán tài nguyên môi trường, đánh giá rủi ro môi trường và đánh giá rủi ro sức khỏe, tính toán chi phí môi trường, đánh giá kết quả hoạt động môi trường và xem xét mức độ an toàn cho dự án.

### 4.4 Yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác

Yêu cầu này của ISO 14001 đòi hỏi tổ chức phải thiết lập, thực hiện và duy trì một thủ tục để xác định và tiếp cận với các yêu cầu về pháp luật mà tổ chức phải tuân thủ đối với các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của mình. Hơn nữa, nếu tổ chức phải tuân thủ các yêu cầu khác, như yêu cầu của ngành công nghiệp hay các yêu cầu trong nội bộ công ty thì tất cả các yêu cầu này cũng phải là một phần trong thủ tục. Tổ chức cần có sự hỗ trợ từ các chuyên gia pháp luật để đảm bảo tất cả các nghĩa vụ pháp lý về bảo vệ môi trường của tổ chức được xác định đầy đủ (Trung tâm năng suất Việt Nam, 2003).

**Bảng 4. 1** Các yêu cầu pháp luật môi trường và các yêu cầu khác về môi trường

- |  |
|--|
| - Luật, nghị định, quy định, thông tư, hướng dẫn, tiêu chuẩn cấp quốc gia và tỉnh, thành phố địa phương. |
|--|

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy phép, giấy đăng ký.</li> <li>- Tiêu chuẩn, qui định của các nước, khu vực mà tổ chức xuất khẩu sản phẩm/ dịch vụ.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các yêu cầu, nội quy của công ty/ tập đoàn.</li> <li>- Quy định, tiêu chuẩn ngành/ hiệp hội mà tổ chức tự nguyện tham gia.</li> <li>- Cam kết tự nguyện về nhãn môi trường hoặc sản phẩm thân thiện với môi trường.</li> <li>- Các hướng dẫn không chính quy.</li> <li>- Các thoả thuận với các tổ chức chính quyền</li> <li>- Các thoả thuận với khách hàng</li> <li>- Các hướng dẫn không mang tính luật pháp.</li> <li>- Các nguyên tắc tự nguyện và các quy phạm thực hành.</li> <li>- Các yêu cầu của hiệp hội thương mại.</li> <li>- Các thoả thuận với các nhóm cộng đồng, hoặc các tổ chức phi chính phủ, các cam kết công khai của tổ chức hoặc công ty mẹ của tổ chức đó.</li> </ul> |

(Lê Thị Hồng Trân, 2008)

Khi thiết lập và duy trì một thủ tục về pháp lý cần xem xét thật cẩn thận và cập nhật liên tục. Sau đây là ví dụ về các bước thực hiện:

Định kỳ hàng tháng, ban ISO-An toàn và Môi trường chịu trách nhiệm thu thập các yêu cầu mới của pháp luật và các yêu cầu khác liên quan đến các khía cạnh môi trường của Khách sạn vào “Bảng theo dõi thu thập các yêu cầu về pháp luật và các yêu cầu khác hàng tháng”. Có thể sử dụng các phương pháp thu thập như sau:

- Liên lạc với các cơ quan Pháp luật, Sở Tài nguyên và Môi trường
- Hợp đồng với các cơ quan pháp luật, khi có văn bản mới thì báo cho công ty.
- Truy cập mạng Internet.

Cuối mỗi tháng, Ban ISO- An toàn và Môi trường trình “Bảng theo dõi thu thập các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác hàng tháng để đại diện lãnh đạo (ĐDLĐ, hay Đại diện quản lý môi trường) xem xét có cần thiết cập nhật hay không.

Nếu ĐDLĐ xét thấy các yêu cầu mới cần được cập nhật và được Giám đốc phê duyệt thì ĐDLĐ sẽ cập nhật vào “Danh mục các yêu cầu về pháp luật và các yêu cầu khác”.

Khi các yêu cầu mới về môi trường đã được xác định thì ĐDLĐ tiến hành ngay việc cập nhật lại các mục tiêu, chỉ tiêu và chương trình quản lý môi trường. Sau đó, trình Giám Đốc hoặc Phó Giám đốc phê duyệt.

(Lê Thị Hồng Trân, 2008)

#### ***Đánh giá tuân thủ các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác:***

Định kỳ 3 tháng, Ban ISO- An toàn và môi trường đánh giá tình hình tuân thủ các yêu cầu về pháp luật và các yêu cầu khác của tất cả các khía cạnh trong Khách sạn.

Kết quả đánh giá được ghi vào “Bảng đánh giá các yêu cầu về pháp luật và các yêu cầu khác”. Nếu kết quả không phù hợp thì phát hành phiếu yêu cầu hành động khắc phục phòng ngừa theo “Thủ tục hành động khắc phục và phòng ngừa” và báo cáo cho ĐDLĐ về tình trạng khắc phục các vi phạm.

Dựa trên thực trạng đáp ứng yêu cầu pháp luật môi trường và các yêu cầu khác, ĐDLĐ triển khai thông tin cho việc xem xét của lãnh đạo.

#### ***Một số lưu ý:***

Đại diện quản lý môi trường (đại diện QLMT) chịu trách nhiệm tuân thủ các bộ luật, quy định và các yêu cầu nội bộ liên quan đến các khía cạnh môi trường của các hoạt động, đồng thời cũng chịu trách nhiệm đánh giá tác động tiềm ẩn của các bộ luật và quy định đối với hoạt động của khách sạn.

Đại diện QLMT phổ biến thông tin luật pháp và các quy định cho các nhân sự thích hợp (và cả những tác động tiềm ẩn của chúng đối với hoạt động, sản phẩm, hoặc dịch vụ của khách sạn). Việc xác định nhân sự nào sẽ được thông báo và phương pháp cung cấp thông tin thuộc quyền quyết định của đại diện QLMT tùy từng trường hợp.

Đại diện QLMT tuân thủ và lưu giữ các bản sao của các bộ luật và quy định liên quan đến môi trường, và phải đảm bảo có thể lấy chúng một cách dễ dàng khi cần thiết.

Nếu người đánh giá tổ chức đòi hỏi các *bộ luật cần quy định thêm vào sau này* phải được theo dõi và đánh giá định lượng thì đại diện QLMT phải đảm bảo những việc này sẽ được thực hiện.

Sau đây là ví dụ các hồ sơ cần theo dõi trong phần này:

**Bảng 4. 2** Danh mục các yêu cầu về luật pháp và các yêu cầu khác

| STT | Tên văn bản | Mã số văn bản | Nơi ban hành | Ngày ban hành | Ngày hiệu lực | Ghi chú |
|-----|-------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------|
| 1   |             |               |              |               |               |         |
| 2   |             |               |              |               |               |         |

**Bảng 4. 3** Bảng theo dõi thu nhập các yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác hàng tháng

| STT | Ngày thu nhập | Tên văn bản | Mã số văn bản | Nơi ban hành | Ngày ban hành | Ngày hiệu lực | Ghi chú |
|-----|---------------|-------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------|
| 1   |               |             |               |              |               |               |         |
| 2   |               |             |               |              |               |               |         |

**Bảng 4. 4** Bảng đánh giá tuân thủ các yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác

| STT | Tên văn bản | Mã số văn bản | Nơi ban hành | Ngày ban hành | Ngày hiệu lực | Ngày đánh giá | Độ phù hợp | Ghi chú |
|-----|-------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------|---------|
| 1   |             |               |              |               |               |               |            |         |
| 2   |             |               |              |               |               |               |            |         |

(Lê Thị Hồng Trân, 2008)

## 4.5 Mục tiêu và chỉ tiêu

Sau khi đã xem xét khía cạnh môi trường và các yêu cầu luật pháp cũng như các yêu cầu khác, phần thiết lập mục tiêu và chỉ tiêu là tiền đề để hoàn chỉnh một chương trình hành động môi trường cho khách sạn. Và tiêu chuẩn này yêu cầu văn bản hóa các mục tiêu và chỉ tiêu để có thể dễ dàng quản lý và theo dõi.

Các yêu cầu cần được xem xét khi thiết lập mục tiêu và chỉ tiêu:

Các yêu cầu luật pháp và các yêu cầu khác mà khách sạn phải tuân thủ.

Các khía cạnh môi trường có ý nghĩa từ hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của khách sạn.

Các phương án công nghệ sẵn có của tổ chức.

Các yêu cầu về hoạt động kinh doanh tài chính.

Quan điểm của các bên hữu quan.

Quá trình thiết lập mục tiêu và chỉ tiêu

Đây là một quá trình đòi hỏi trình độ nghiệp vụ phân tích và đánh giá để có thể đưa ra những mục tiêu và chỉ tiêu thích hợp cho khách sạn trong từng thời điểm. Ngoài ra, sau khi đã có mục tiêu và chỉ tiêu cụ thể, bộ phận môi trường cần kiểm soát chặt chẽ và thành lập bảng đánh giá thực trạng về các mục tiêu và chỉ tiêu này, nhận xét các bước thực hiện để kịp thời điều chỉnh chỉ tiêu để phù hợp với thực trạng. Vào thời điểm khởi đầu, ta có thể đưa ra chỉ tiêu ngắn hạn (khoảng một đến hai quý), sau khi đánh giá và nghiệm thu kết quả, bộ phận môi trường sẽ có các điều chỉnh (nếu không đạt được chỉ tiêu thì cố gắng điều chỉnh và tìm biện pháp khắc phục, nếu đạt được chỉ tiêu thì sau đó nên tăng chỉ tiêu lên) để tiến tới các mục tiêu dài hạn hơn.

Các gợi ý cho mục tiêu của khách sạn:

Giảm sử dụng năng lượng

Giảm sử dụng hóa chất

Giảm lượng nước tiêu thụ

Giảm tiêu thụ nguyên vật liệu (nhựa, giấy, gỗ...)

Giảm lượng rác thải và tăng lượng tái chế

...

#### 4.6 Chương trình quản lý môi trường

Sau khi thiết lập mục tiêu và chỉ tiêu môi trường, tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu khách sạn thiết lập và duy trì một chương trình quản lý môi trường để đạt được các mục tiêu và chỉ tiêu này. Chương trình này không đơn thuần là quản lý chất thải, chương trình giám sát chất lượng không khí mà phải xác định các yếu tố “ai”, “khi nào” và “bằng cách nào”. Điều này có nghĩa, khách sạn cần định rõ trách nhiệm nhằm đạt được các mục tiêu và chỉ tiêu ở từng bộ phận chức năng tương ứng trong khách sạn, xác định cụ thể khung thời gian và cách thức để đạt được chương trình này. Ngoài ra, chương trình quản lý môi trường cần phải được cập nhật khi có bất kỳ sự phát triển hoặc thay đổi nào đối với sản phẩm và dịch vụ.

Để lập ra một chương trình quản lý môi trường, ta cần căn cứ vào mục tiêu và chỉ tiêu đã đề ra trên cơ sở các khía cạnh môi trường có ý nghĩa. Đối với từng mục tiêu và chỉ tiêu, nhân viên môi trường phụ trách cần định rõ người chịu trách nhiệm về vấn đề đó, thời gian hoàn thành và cách thức hoàn thành. Và như phân tích như trên, phần giải pháp thực hiện các mục tiêu như tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước, tiết kiệm hóa chất... đóng vai trò hết sức quan trọng.

##### 1. Quản lý năng lượng

Tiết kiệm điện tiêu thụ bằng cách:

Thay thế các bóng đèn sợi tóc công suất 40W, 60W bằng các bóng đèn tiết kiệm điện (đèn compact...) có công suất thấp loại 11W, 13W nhưng vẫn phải đảm bảo cho nhu cầu chiếu sáng và trang trí.

Áp dụng lịch làm việc cho khu vực giặt ủi, giờ hoạt động chủ yếu vào giờ thấp điểm, ngoài ra có thể trang bị máy ủi sheet bằng hơi nước nhằm tiết kiệm điện năng tiêu thụ.



Cài đặt nhiệt độ máy lạnh trong các buồng ngủ của khách và khối văn phòng mặc định ở nhiệt độ 23-25°C (cứ tăng 1°C sẽ tiết kiệm được khoảng 3-4% điện năng tiêu thụ của máy). Ngoài ra, các hệ thống khách sạn mới xây dựng gần đây đã đưa vào sử dụng hệ thống làm lạnh trung tâm, vừa tiết kiệm điện, giảm phát thải khí và giảm phí bảo trì từng máy riêng lẻ mà tập trung vào một nơi cố định.

Giảm nhiệt độ bình nước nóng trong phòng tắm vào mùa nắng (giảm từ 60°C xuống còn 50°C sẽ tiết kiệm được 0.7% tổng điện năng tiêu thụ của một bình). (Nguồn: Saigontourist, 2008). Hiện nay, khách sạn Majestic thuộc tập đoàn Saigontourist đã lắp đặt hệ thống máy nước nóng bằng năng lượng mặt trời nhằm sử dụng nguồn năng lượng sạch và vô tận của thiên nhiên. Ngoài ra, tập đoàn khách sạn Taj dùng năng lượng mặt trời cho 50 –100% nhu cầu nước nóng trong tất cả khách sạn của mình, và thu hồi được vốn đầu tư chỉ trong hai năm. (Nguồn: Trung tâm quản lý môi trường trong kinh doanh và dự án điều hành tour phát triển du lịch bền vững)

Đặt các bảng nhỏ trong các buồng lưu trú kêu gọi khách du lịch thực hiện việc tiết kiệm điện kèm theo một vài quy tắc để khách có thể dễ dàng thực hiện.

Dùng đèn cảm quan và đèn hoạt động theo giờ để có thể tự tắt khi không cần thiết ở phòng họp, khu nhà kho, phòng tắm công cộng, khu vực của nhân viên.

Giảm hoạt động của thang máy, thang cuốn vào thời điểm ít sử dụng.

Sử dụng thẻ công tắc điện dùng làm chìa khóa phòng do khách du lịch hay quên tắt các thiết bị điện khi ra ngoài. Khách sạn Nikko 17 tầng ở Hồng Kông đã áp dụng và ước tính tiết kiệm được 0,3 \$ cho mỗi phòng/ ngày, và nếu một thẻ mất 21 \$ thì chỉ sau 70 ngày đã có thể thu hồi lại vốn. (Nguồn: Trung tâm quản lý môi trường trong kinh doanh và dự án điều hành tour phát triển du lịch bền vững)

Lắp các điện kế phụ ở từng khu vực để theo dõi, kiểm soát và dễ dàng có hành động khắc phục kịp thời, đồng thời khách sạn có thể tổ chức phong trào thi đua tiết kiệm điện ở từng khu vực kèm theo giải thưởng để nâng cao ý

thức của nhân viên, làm cho việc tiết kiệm trở thành một thói quen, tập quán hằng ngày.

Tổ chức công tác bảo trì các trang thiết bị, máy móc thường xuyên, nhằm tăng tuổi thọ và hiệu suất sử dụng, tránh tình trạng lãng phí do hư hỏng.

Đào tạo bài bản cho nhân viên về quy trình thực hiện tiết kiệm điện, nước... trong khách sạn, dán các quy tắc lên bảng tin nhân viên, đồng thời kiểm tra chặt chẽ để đảm bảo tuân thủ đúng quy định đóng mở và sử dụng điện.

Khách sạn có thể sử dụng phần mềm của Trung tâm Tiết kiệm năng lượng TPHCM (EEC) (hiện tại đã được áp dụng tại khách sạn Continental) để luôn có cái nhìn tổng quan về vấn đề sử dụng năng lượng nội tại.

## **2. Quản lý nước cấp**

Tiết kiệm lượng nước tiêu thụ bằng cách:

Đặt bảng kêu gọi khách du lịch sử dụng lại khăn trải giường và khăn tắm nếu có thể, kèm theo các lời khuyên như khóa các vòi nước khi đánh răng, cạo râu...

Thay các vòi nước thường bằng vòi nước tự động ngắt, vòi nước cảm ứng, lắp đặt bộ hạn dòng, đồng thời sửa chữa ngay các thiết bị nước hư hỏng để tránh thất thoát, xây dựng các chương trình kiểm tra các đường ống nước, các hồ chứa nước.

Lắp đặt các thiết bị tiết kiệm nước như toilet có mức xả nước thấp (có hai mức lưu lượng nước cho khách lựa chọn phù hợp với nhu cầu), vòi nước và vòi tắm có áp lực thấp. Thiết bị giảm áp lực trong các vòi tắm có thể giảm lưu lượng nước xuống còn 50% mà không ảnh hưởng đến sự bất tiện của người sử dụng.

Lắp các đồng hồ nước phụ tại các khu vực giặt ủi, nhà bếp... để kiểm soát tốt lượng nước tiêu thụ.

Nếu khách sạn có sân vườn, nên tránh các thói quen sử dụng nước phun tưới cho cây cảnh như tưới nước trên bề mặt ở ngoài trời và tưới vườn trong

ngày, sử dụng hệ thống tưới nhỏ giọt và chọn những loài cây bản địa chịu hạn tốt cho việc tạo phong cảnh.

Thực hiện các tập quán tốt về tiết kiệm nước như: thực phẩm đông lạnh cho rã đông tự nhiên, không rã bằng vòi nước trực tiếp, tái chế nước bằng cách dùng nước đợt cuối của việc rửa rau, hoa quả để sử dụng cho đợt đầu tiên vệ sinh sàn nhà, dùng nước tái chế để tưới cây, tập trung nhiều chén đĩa rồi mới cho vào máy rửa chén số lượng lớn...

### **3. Quản lý nước thải**

Giảm thiểu lượng nước thải ra bằng cách:

Giảm thiểu lượng nước thải trước hết phải đi từ việc tiết kiệm sử dụng nước cấp.

Đo lường các chỉ tiêu của nước thải định kỳ để có thể kiểm soát được nồng độ ô nhiễm.

Lắp đặt các bể mỡ để lắng lọc cặn, dầu mỡ ở các bồn rửa thực phẩm của bếp để xử lý riêng và giảm nồng độ ô nhiễm của nước thải.

Giảm tối thiểu việc sử dụng Clo, các chất tẩy quần áo, các loại bột giặt và các hoá chất khác thải vào trong nước thải hoặc sử dụng hóa chất tẩy rửa thân thiện với môi trường.

Lượng nước thải phải được xử lý tốt trước khi thải vào môi trường. Nếu khách sạn không có hệ thống xử lý nước thải, cần hợp đồng với một đơn vị chuyên xử lý nước thải sinh hoạt để đảm bảo chất lượng của nước khi xả ra ống cống chung của thành phố.

Tái sử dụng “nước xám” đã qua xử lý để vệ sinh sàn nhà, sử dụng cho toilet và tưới vườn và sân golf.

### **4. Quản lý hóa chất**

Giảm thiểu mức độ ô nhiễm của hóa chất bằng cách:

Sử dụng các loại hóa chất thân thiện với môi trường, các hóa chất phải có bảng thông tin về an toàn hóa chất (MSDS). Ngày nay, người ta vẫn áp dụng các loại sản phẩm tự nhiên như muối, giấm, natri carbonate để chùi các cống rãnh và sàn nhà. Ví dụ như trường hợp của khách sạn Vancouver tại British Columbia, Canada thay thế Clo bằng Natri Cacbonat và dung dịch muối sử dụng trong các hồ bơi giúp giảm thiểu được các chất ô nhiễm và tiết kiệm được gần 1.500\$ trong một năm. (Nguồn: Trung tâm quản lý môi trường trong kinh doanh và dự án điều hành tour phát triển du lịch bền vững)

Hóa chất được lưu trữ riêng, phải có dán nhãn để phân loại và có khay chứa để tránh tràn đổ hóa chất ra bên ngoài.

Sử dụng các chất tẩy rửa, các loại sơn, dung môi, và các sản phẩm khác đã được chứng nhận về mặt môi trường và dễ bị phân huỷ sinh học (ví dụ như Green Seal, Flower của Liên minh Châu Âu, Swan của khối Bắc Âu).

Huấn luyện cho nhân viên sử dụng và thải bỏ các hoá chất và các chất độc hại một cách an toàn và có trách nhiệm theo đúng các luật lệ của địa phương và các tiêu chuẩn quốc tế.

Chuyển đổi thiết bị hiện có sang sử dụng các hoá chất ít làm suy thoái hoặc không làm suy thoái tầng ôzôn. Công việc này thường đòi hỏi việc thay thế các bộ phận của thiết bị hiện có và thay đổi dầu bôi trơn. Khi mua sắm thiết bị mới, nên chọn mua các thiết bị sử dụng các hoá chất không làm suy thoái tầng ôzôn.

Khi quyết định về cảnh quan làm vườn, nên chọn chọn các loài cây địa phương chỉ cần sử dụng ít nước, ít chất diệt côn trùng, phân bón và chất diệt cỏ, nếu cần thì hãy sử dụng các phân bón hữu cơ hay vi sinh thay cho phân bón hoá học, kết hợp với sử dụng động vật như cá và các loài khác để tiêu diệt côn trùng thay cho thuốc trừ sâu độc hại như khách sạn Green ở Mysore, Ấn Độ nuôi cá tiêu diệt muỗi trong các hồ nước, giúp môi trường đỡ gánh nặng về các hóa chất vốn rất khó phân hủy này. (Nguồn: Trung tâm quản lý môi trường trong kinh doanh và dự án điều hành tour phát triển du lịch bền vững)

## 5. Quản lý rác thải

Giảm thiểu lượng rác thải ra bằng cách:

Xem xét lại loại và lượng chất thải, các chi phí và phương pháp thải bỏ hiện nay để có thể quyết định xử lý rác phù hợp.

Thực hiện tốt việc phân loại rác ở các khu vực trong khách sạn. Thực phẩm thừa được thu gom để tái chế làm thức ăn gia súc, các loại thực phẩm qua sơ chế (vỏ trái cây, rau củ, xác trà, café...) đem tái chế làm phân compost.

Đặt các thùng rác cho khách ở những khu vực cần thiết.

Các loại chất thải rắn nguy hại như pin, hộp mực in, ruy băng, bo mạch điện tử, giấy than, acquy, bóng đèn huỳnh quang, chai lọ đựng hóa chất, giẻ lau dính dầu mỡ, dầu thải... phải hợp đồng với công ty chuyên xử lý rác thải nguy hại thu gom và xử lý theo quy định pháp luật.

Triển khai chương trình quản lý chất thải rắn của bạn xoay quanh nguyên tắc 3 R: Giảm thiểu, tái sử dụng và tái chế (Reduce, Reuse and Recycle).

- o Reduce: mua sản phẩm với số lượng lớn và ít bao bì hơn để giảm thiểu chất thải
- o Reuse: sử dụng giấy một mặt để in văn bản, dùng mạng nội bộ để trao đổi thông tin giữa các bộ phận, chỉ in ấn những văn bản thực sự cần thiết, sử dụng các túi vải để đựng đồ giặt thay cho túi nylon, các hộp giấy, bao dũa được sử dụng nhiều lần nhưng vẫn phù hợp với yêu cầu mỹ quan, giấy vệ sinh cuộn, xà bông cục khi khách dùng còn dư được tận dụng để sử dụng nội bộ, các chai lọ đựng dầu gội hay xà phòng có thể đổ đầy lại...
- o Recycle: sử dụng các loại túi đựng đồ, namecard bằng giấy tái chế, thu gom các vật liệu có thể tái chế làm nguyên liệu cung cấp cho các công ty tái chế.

#### 4.7 Cơ cấu và trách nhiệm

Mỗi khách sạn có cơ cấu tổ chức khác nhau nên việc phân công trách nhiệm cũng không thể thống nhất. Tuy nhiên, tiêu chuẩn ISO 14001:2004 cũng đặt ra các yêu cầu cho xác định cơ cấu và trách nhiệm như sau:

- Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn phải được xác định, được lập thành văn bản và được thông báo cho mọi người
- Lãnh đạo phải cung cấp nguồn lực để thực hiện và kiểm soát hệ thống quản lý môi trường
- Các nguồn lực bao gồm nguồn nhân lực, kỹ năng chuyên môn hóa, công nghệ và nguồn tài chính
- Lãnh đạo cấp cao phải chỉ định đại diện của lãnh đạo để thiết lập, thực hiện và duy trì hệ thống quản lý môi trường
- Lãnh đạo cấp cao phải chỉ định người đại diện của lãnh đạo để báo cáo kết quả hoạt động của HTQLMT để lãnh đạo xem xét và làm cơ sở cải tiến HTQLMT.

#### 4.8 Đào tạo, nhận thức và năng lực

Muốn thực thi tốt HTQLMT theo ISO 14001 thì các khách sạn phải trang bị kiến thức, nhận thức và nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên bởi vì tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu tất cả những người mà công việc của họ có thể tác động đến môi trường đều phải được đào tạo thích hợp. Do mỗi bộ phận và cá nhân có trách nhiệm và quyền hạn khác nhau nên yêu cầu đào tạo cũng không giống nhau. Vì vậy, việc đầu tiên khách sạn cần làm là **xác định được nhu cầu đào tạo và nhu cầu nhận thức**.

##### **Nhu cầu đào tạo cho nhân viên của khách sạn:**

Đào tạo về các thủ tục quản lý chất thải nguy hại và chất thải không nguy hại

Đào tạo về thủ tục ứng phó với tình trạng khẩn cấp

Đào tạo về cách vận chuyển hóa chất hợp lý

Đào tạo về các thủ tục vận hành thiết bị

Đào tạo về các phương pháp giám sát và đo đạc

Đào tạo về các bao gói hóa chất và chất thải hợp lý để vận chuyển

Đào tạo chuyên gia đánh giá HTQLMT

**Nhu cầu nâng cao nhận thức cho nhân viên khách sạn:**

Nhận thức về chính sách môi trường, khía cạnh môi trường có ý nghĩa của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức và các yêu cầu của HTQLMT

Nhận thức về các tài liệu quan trọng của HTQLMT và các phương pháp tiếp cận các tài liệu đó

Nhận thức về cách tiếp cận với các yêu cầu pháp luật cần áp dụng

Nhận thức về các nỗ lực ngăn ngừa ô nhiễm

Nhận thức về trách nhiệm công việc của nhân viên có thể tác động đến môi trường như thế nào

Nhận thức về trách nhiệm công việc của nhân viên trong việc đạt được các mục tiêu, chỉ tiêu, chương trình quản lý môi trường và cải tiến liên tục HTQLMT của khách sạn

(TRUNG TÂM NĂNG SUẤT VIỆT NAM, 2003)

Sau bước xác định nhu cầu đào tạo và nhận thức như trên, khách sạn phải tiến hành **lập thủ tục đào tạo, nhận thức và năng lực** của nhân viên bao gồm các yêu cầu sau:

**1. Giới thiệu**

Trong phần này, khách sạn giới thiệu ngắn gọn lý do khách sạn cần đào tạo và nâng cao nhận thức, năng lực cho nhân viên.

## 2. Yêu cầu về trách nhiệm đối với đào tạo và nhận thức

Khách sạn vạch ra các yêu cầu về trách nhiệm của các bộ phận chức năng, bao gồm các trách nhiệm sau:

Lập kế hoạch đào tạo về môi trường cho toàn khách sạn

Biên soạn tài liệu nhận thức chung về HTQLMT

Điều phối các chương trình đào tạo và lưu giữ hồ sơ đào tạo của nhân viên khách sạn

## 3. Yêu cầu và trách nhiệm về năng lực

Bản mô tả công việc của nhân viên cần được đề cập đến trình độ giáo dục, kinh nghiệm và nhu cầu đào tạo cần thiết để thực hiện công việc của họ. Phụ trách môi trường của khách sạn hoặc người quản lý có trách nhiệm đảm bảo rằng các nhân viên đều được đào tạo, giáo dục và có kinh nghiệm thích hợp.

## 4. Tài liệu tham khảo

## 5. Hồ sơ

Bước kế tiếp là **lập danh mục các tài liệu** có trong chương trình đào tạo cho nhân viên của khách sạn. Danh mục tài liệu có thể bao gồm các tài liệu sau (**Bảng 4.5**) (tùy theo quy mô và yêu cầu đặc biệt của từng khách sạn mà có thể thêm hoặc bớt danh mục này):



**Bảng 4. 5** Danh mục các tài liệu có trong chương trình đào tạo cho nhân viên khách sạn

| <b>Kiến thức chung</b>   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 14001 là gì?</li> <li>- Các yếu tố chủ chốt của tiêu chuẩn là gì?</li> <li>- Các thủ tục theo yêu cầu của tiêu chuẩn</li> <li>- Lợi ích của việc thực hiện ISO 14001</li> <li>- HTQLMT của khách sạn như thế nào?</li> <li>- Kế hoạch thực hiện ISO 14001 của khách sạn như thế nào?</li> <li>- Vai trò và trách nhiệm của nhân viên là gì?</li> <li>- Các yếu tố để thực hiện thành công HTQLMT</li> </ul>             |
| <b>Chính sách môi trường</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chính sách môi trường của khách sạn là gì?</li> <li>- Các nhân viên phải làm gì để thực hiện chính sách đó?</li> </ul>  |
| <b>Lập kế hoạch xây dựng một HTQLMT thành công</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các khía cạnh môi trường có ý nghĩa của khách sạn là gì?</li> <li>- Các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác về môi trường mà khách sạn phải tuân thủ là gì?</li> <li>- Mục tiêu và chỉ tiêu môi trường của khách sạn</li> <li>- Nhiệm vụ của các nhân viên để đạt được mục tiêu và chỉ tiêu môi trường đã đề ra</li> <li>- Thực hiện chương trình quản lý môi trường</li> </ul>   |
| <b>Thực hiện và điều hành HTQLMT của khách sạn</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vai trò, trách nhiệm, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của khách sạn để thực hiện HTQLMT</li> <li>- Các yêu cầu về trình độ, đào tạo và nhận thức cho các nhân viên</li> <li>- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài của khách sạn</li> <li>- Tài liệu HTQLMT</li> <li>- Kiểm soát tài liệu hệ thống</li> <li>- Kiểm soát điều hành - Các thủ tục chính là gì?</li> <li>- Các thủ tục ứng phó với các sự cố khẩn cấp</li> </ul> |
| <b>Hành động kiểm tra và khắc phục</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống giám sát và đo đạc tại khách sạn</li> <li>- Xử lý sự không phù hợp - bao gồm cả việc thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa</li> <li>- Thời gian lưu trữ hồ sơ</li> <li>- Đánh giá HTQLMT của khách sạn</li> </ul>  |
| <b>Xem xét lại của lãnh đạo</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống có phù hợp, đầy đủ và hiệu quả không?</li> <li>- Làm thế nào để cải tiến liên tục</li> </ul>   |

Sau khi xác định hết các mục đích, đối tượng và tài liệu dùng cho công tác đào tạo thì khách sạn tiến hành **thống kê nhu cầu đào tạo và nâng cao nhận thức** để dễ theo dõi như bảng ví dụ sau (**Bảng 4.6**)

**Bảng 4. 6** Bảng thống kê nhu cầu đào tạo và nâng cao nhận thức

| Nhu cầu đào tạo                    | Người tham dự khóa đào tạo | Tần số | Thời gian đào tạo | Phương pháp đào tạo | Ngày kết thúc | Góp ý |
|------------------------------------|----------------------------|--------|-------------------|---------------------|---------------|-------|
| <b>Nhận thức HTQLMT</b>            |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Giám sát</b>                    |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Quản lý chất độc hại</b>        |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Đáp ứng tình trạng khẩn cấp</b> |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Điều tra tai nạn</b>            |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Thiết bị bảo hộ cá nhân</b>     |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>Phòng cháy chữa cháy</b>        |                            |        |                   |                     |               |       |
| <b>An toàn điện</b>                |                            |        |                   |                     |               |       |
| ...                                |                            |        |                   |                     |               |       |

## 4.9 Thông tin liên lạc

Trong HTQLMT, thông tin liên lạc, đặc biệt là liên lạc nội bộ, là yếu tố rất quan trọng và được tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu như sau:

Tổ chức phải thiết lập và duy trì thủ tục cho thông tin liên lạc nội bộ và thông tin liên lạc bên ngoài về các khía cạnh môi trường đáng kể của HTQLMT.

Thông tin liên lạc nội bộ là kênh thông tin đa chiều, không chỉ từ lãnh đạo truyền xuống cấp dưới mà phải còn từ các cấp dưới lên và khắp các phòng ban chức năng của tổ chức.

Tổ chức phải tiếp nhận, lưu thành tài liệu và phản hồi thông tin bên ngoài cho các bên hữu quan.

Tổ chức phải xem xét các quá trình thông tin liên lạc ra bên ngoài về các khía cạnh môi trường đáng kể và lập thành hồ sơ về các quyết định đó.

Khách sạn có quyền cân nhắc những thông tin đưa ra bên ngoài và thực hiện trên tinh thần tự nguyện. Sau đây là một số phương pháp thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài về HTQLMT của khách sạn.

**Thông tin liên lạc nội bộ:**

Xem xét các khía cạnh môi trường có ý nghĩa trong các cuộc họp phòng ban hoặc họp chuyên môn và xúc tiến việc thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu.

Thông tin các yếu tố của HTQLMT trên các bản tin của nhân viên.

Đưa thông tin lên trang web nội bộ.

Báo cáo nội bộ định kỳ về tình hình thực hiện HTQLMT.

Lập đường dây điện thoại nội bộ để cung cấp các thông tin về HTQLMT và để phản hồi hoặc khuyến nghị cải tiến.

Kênh thông tin liên lạc giữa nhân viên môi trường với các cấp, phòng ban liên quan về chương trình quản lý môi trường và các nỗ lực để ngăn ngừa ô nhiễm và cải tiến liên tục.

**Thông tin ra bên ngoài:**

Báo cáo kết quả hoạt động môi trường ra bên ngoài.

Thông tin liên lạc qua các báo cáo với các cổ động.

Tạo đường dây nóng thông tin liên lạc ra bên ngoài.

Đưa lên trang web của khách sạn.

Trình bày tại các cuộc họp của Chính phủ hoặc của ngành về kết quả hoạt động môi trường của khách sạn.

#### 4.10 Tài liệu Hệ thống quản lý môi trường

Để xây dựng được một HTQLMT tốt theo tiêu chuẩn ISO 14001, tổ chức được yêu cầu phải thiết lập và duy trì các thông tin mô tả các yếu tố cốt lõi của HTQLMT và mối quan hệ qua lại giữa chúng. Đồng thời, tổ chức cũng phải cung cấp được đường dẫn đến các tài liệu liên quan.

Để đáp ứng được cái yêu cầu này, trước tiên khách sạn phải xác định được các yếu tố cốt lõi của HTQLMT và những tài liệu nào khách sạn cần thiết lập để quản lý toàn bộ HTQLMT của khách sạn. Các tài liệu chủ chốt của HTQLMT bao gồm:

Chính sách môi trường

Sổ tay HTQLMT

Các quy trình bậc cao hoặc các hướng dẫn

Các chỉ thị từ lãnh đạo cấp cao định rõ các yếu tố quan trọng của HTQLMT

Hệ thống tài liệu của HTQLMT được thể hiện qua hình 4.1:



Hình 4. 1 Hệ thống tài liệu của HTQLMT

(Lê Thị Hồng Trân, 2008)

Trong hệ thống tài liệu thì sổ tay môi trường là tài liệu rất quan trọng. Sổ tay môi trường giúp vạch ra phương hướng, đường lối hoạt động cũng như chính sách thực hiện và mục tiêu cho từng thời kỳ. Với sổ tay môi trường, khách sạn đã có một phương thức thông tin hữu hiệu cả trong nội bộ và bên ngoài, đồng thời cũng có thể chứng minh được sự phù hợp của hệ thống với các tiêu chuẩn và đòi hỏi của các bên liên quan.

Khách sạn có thể tự quy định hình thức trình bày cho sổ tay môi trường, nhưng phải nhất quán cho mọi trang và có đầy đủ thông tin để kiểm soát:

Tên doanh nghiệp

Tên chương/mục/phần

Mã số

Lần ban hành

Số trang/tổng số trang

Chữ ký của người có thẩm quyền

## ***Hướng dẫn viết Sổ tay môi trường:***

### **Chương 1. Thông tin chung**

Tình trạng sửa đổi

Bảng danh mục các chương

Danh sách phân phối

### **Chương 2. Giới thiệu khách sạn**

Giới thiệu chung về khách sạn, quá trình thành lập và phát triển

Sơ đồ tổ chức của khách sạn. Sơ đồ tổ chức của khách sạn phải thể hiện được:

Mối quan hệ hành chính

Mối quan hệ về Hệ thống môi trường

Và đại diện lãnh đạo phải báo cáo trực tiếp cho người lãnh đạo cấp cao nhất.

### **Chương 3. Giới thiệu sổ tay môi trường**

Mục tiêu của sổ tay

Phạm vi áp dụng

Tài liệu tham khảo

Kiểm soát sổ tay

- Hình thức thống nhất
- Có bảng theo dõi quá trình bổ sung
- Có đầy đủ thông tin để nhận biết
- Được người có thẩm quyền phê duyệt
- Có danh sách phân phối
- Bản kiểm soát và không kiểm soát
- Lưu trữ đúng quy định

### **Chương 4. Nội dung của sổ tay**

Các yêu cầu chung của HTQLMT

Chính sách môi trường

Lập kế hoạch

Thực hiện

Kiểm tra

Xem xét của lãnh đạo

(TRUNG TÂM NĂNG SUẤT VIỆT NAM, 2003)

#### **4.11 Kiểm soát tài liệu**

Tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu tất cả tài liệu của HTQLMT phải được kiểm soát thông qua việc thiết lập và duy trì các thủ tục nhằm đảm bảo:

Có thể xác định được vị trí tài liệu

Các tài liệu thường kỳ được xem xét, soát xét lại khi cần thiết và được người có thẩm quyền phê chuẩn về sự phù hợp

Các bản hiện hành của tài liệu luôn sẵn có khi cần thiết

Các tài liệu lỗi thời cần được loại bỏ nhanh chóng khỏi tất cả các điểm phát hành và các điểm sử dụng, mặt khác đảm bảo phòng chống lại việc cố ý sử dụng nhầm

Những tài liệu lỗi thời nào thuộc về pháp luật hoặc về kiến thức chuyên môn được giữ lại vì mục đích bảo quản lưu trữ thì cần được định ra một cách phù hợp

Trách nhiệm liên quan đến việc biên soạn và sửa đổi các loại tài liệu khác cần phải thiết lập và duy trì

Việc thiết lập hệ thống và thủ tục kiểm soát tài liệu cụ thể phụ thuộc vào từng khách sạn, có thể dựa vào hệ thống và thủ tục kiểm soát hiện tại của khách sạn, nhưng cải tiến để phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 14001 và cần được duy trì liên tục.

Công việc này ban đầu có thể gặp không ít khó khăn, nhưng đây thật sự là yêu cầu mang lại lợi ích về mặt lâu dài một khi khách sạn đã quen dần với cách thức kiểm soát tài liệu có hệ thống. Khi tất cả tài liệu được kiểm soát theo tiêu chuẩn ISO 14001 thì việc tra cứu và cập nhật sẽ nhanh chóng và chính xác hơn, phân công

trách nhiệm của nhân viên cũng rõ ràng hơn. Từ đó, khách sạn có thể tiết kiệm được quỹ thời gian đáng kể để thực hiện các công việc cần thiết khác. Rõ ràng, từng yêu cầu của ISO 14001 đều mang lại khó khăn ban đầu trong quá trình làm quen, nhưng lợi ích về sau thì rất đáng kể.

## 4.12 Kiểm soát điều hành

### 4.12.1 Yêu cầu chung

Đòi hỏi của yêu cầu này là khách sạn thực hiện ISO 14001 phải xác định các hoạt động liên quan tới khía cạnh môi trường có ý nghĩa, đồng thời đặt ra câu hỏi *“Khách sạn làm thế nào để chắc chắn rằng mọi hoạt động đã được kiểm soát một cách đúng đắn?”*

Để trả lời cho câu hỏi trên, 3 câu hỏi khác có thể được đặt ra:

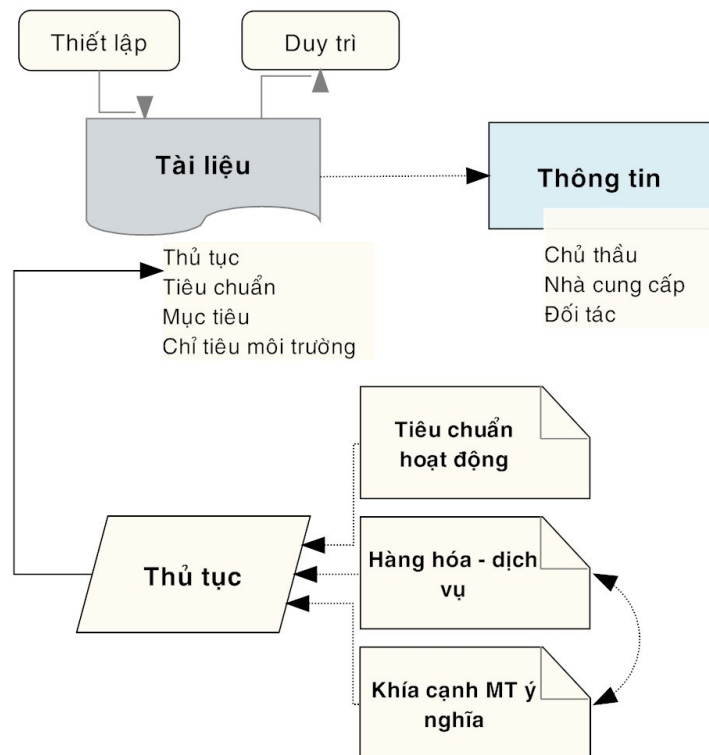
- (1) Khách sạn đã xác định những hoạt động có liên quan tới khía cạnh môi trường có ý nghĩa chưa?
- (2) Khách sạn đã có những thủ tục và tiêu chuẩn thực hiện, bao gồm cả việc bảo dưỡng cho những hoạt động trên chưa?
- (3) Khách sạn đã truyền tải đầy đủ thông tin về hệ thống môi trường ở khách sạn đến các nhà cung ứng và nhà thầu chưa? Đây là những người trực tiếp ảnh hưởng đến các khía cạnh môi trường ý nghĩa ở.

Khi đã xác định các khía cạnh môi trường có ý nghĩa, khách sạn cần đảm bảo các hoạt động được tiến hành dưới các điều kiện qui định, bằng cách:

- (1) Thiết lập và duy trì các thủ tục đã lập thành tài liệu. Tài liệu này đề cập đến các tình trạng mà nếu thiếu các thủ tục này thì có thể dẫn đến hoạt động chệch khỏi chính sách, mục tiêu và chỉ tiêu môi trường.
- (2) Đưa ra các chuẩn mực hoạt động cho các thủ tục.
- (3) Thiết lập và duy trì các thủ tục liên quan đến các khía cạnh môi trường đáng kể của các hàng hoá và dịch vụ mà tổ chức sử dụng.



- (4) Truyền đạt thông tin về thủ tục và yêu cầu tương ứng cho các nhà cung cấp và nhà thầu phụ.



**Hình 4. 2** Kiểm soát điều hành

*4.12.2 Các phương pháp thông tin liên lạc các yếu tố của HTQLMT cho các nhà thầu/ nhà cung ứng*

- (1) Cung cấp thông tin về HTQLMT trong các hợp đồng mua hàng
- (2) Cung cấp cho nhà thầu phụ tài liệu về chính sách môi trường của khách sạn và các thủ tục họ phải tuân thủ khi làm việc trong khách sạn
- (3) Yêu cầu nhà thầu xem băng video nhận thức về HTQLMT trước khi bắt đầu công việc
- (4) Phổ biến thông tin về HTQLMT trong phần đào tạo nhận thức cho nhà thầu trước khi nhà thầu bắt đầu làm việc trong khách sạn

(5) Định kỳ xem xét khu vực làm việc của nhà thầu phụ và thông tin sự không phù hợp cho nhà thầu.

Để quản lý được hoạt động của mình, Khách sạn phải đảm bảo nhà thầu và nhà cung ứng hiểu các yêu cầu của HTQLMT. Từ đó, họ không thể có những ảnh hưởng không tốt đến hệ thống. Điều này không có nghĩa là Khách sạn sẽ áp đặt HTQLMT của mình lên nhà thầu và nhà cung ứng, mà chỉ cần đảm bảo rằng hàng hoá và dịch vụ được cung cấp đáp ứng được yêu cầu của mình. Ví dụ, nếu chính sách khách sạn đã quyết định không sử dụng các dụng cụ đựng chứa melamine, thì khách sạn phải đảm bảo rằng các dụng cụ khi mua từ nhà cung ứng sẽ không chứa melamine. Nhà cung ứng có thể tiếp tục sản xuất những sản phẩm có hay không có melamine, tiêu chuẩn này không có ý định áp đặt những điều đó, nhưng miễn là Khách sạn không mua các thiết bị chứa melamine của các nhà cung ứng này. Khách sạn cũng có thể chọn lựa những nhà cung ứng khác chỉ sản xuất các dụng cụ không chứa melamine.

Cán bộ môi trường tại khách sạn sẽ kết hợp với cán bộ ở phòng phân phối và mua hàng để xác định các nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ cho khách sạn có liên quan đến các yêu cầu của HTQLMT của khách sạn đang thực hiện. Việc này bao gồm xác định các nhà thầu vận chuyển rác và tái chế, nhà cung cấp nguyên vật liệu, nhà thầu cung cấp các dịch vụ bảo dưỡng. Cán bộ phòng kinh doanh/ phân phối sẽ chịu trách nhiệm phổ biến bản mô tả trách nhiệm của các nhà thầu phụ, nhà chuyên chở và nhà cung cấp khi họ đến làm việc trong khu vực khách sạn.

Tài liệu trên xác định các yêu cầu để đảm bảo rằng mỗi nhà thầu phụ hay nhà cung cấp làm việc trong khu vực của khách sạn nhận thức được hoạt động của họ sẽ hỗ trợ tốt chính sách, mục tiêu và chỉ tiêu môi trường của khách sạn.

#### *4.12.3 Đánh giá quá trình thực hiện kiểm soát điều hành*

Xác định các hoạt động liên quan đến các khía cạnh môi trường có ý nghĩa.

Thiết lập và duy trì các thủ tục đã lập thành tài liệu.

Thiết lập và duy trì các thủ tục liên quan đến các khía cạnh môi trường có ý nghĩa có thể xác định của hàng hóa và dịch vụ được tổ chức sử dụng.

Thông tin các thủ tục và yêu cầu tương ứng cho các nhà cung cấp và nhà thầu.

#### **4.13 Sự chuẩn bị đối phó với tình trạng khẩn cấp**

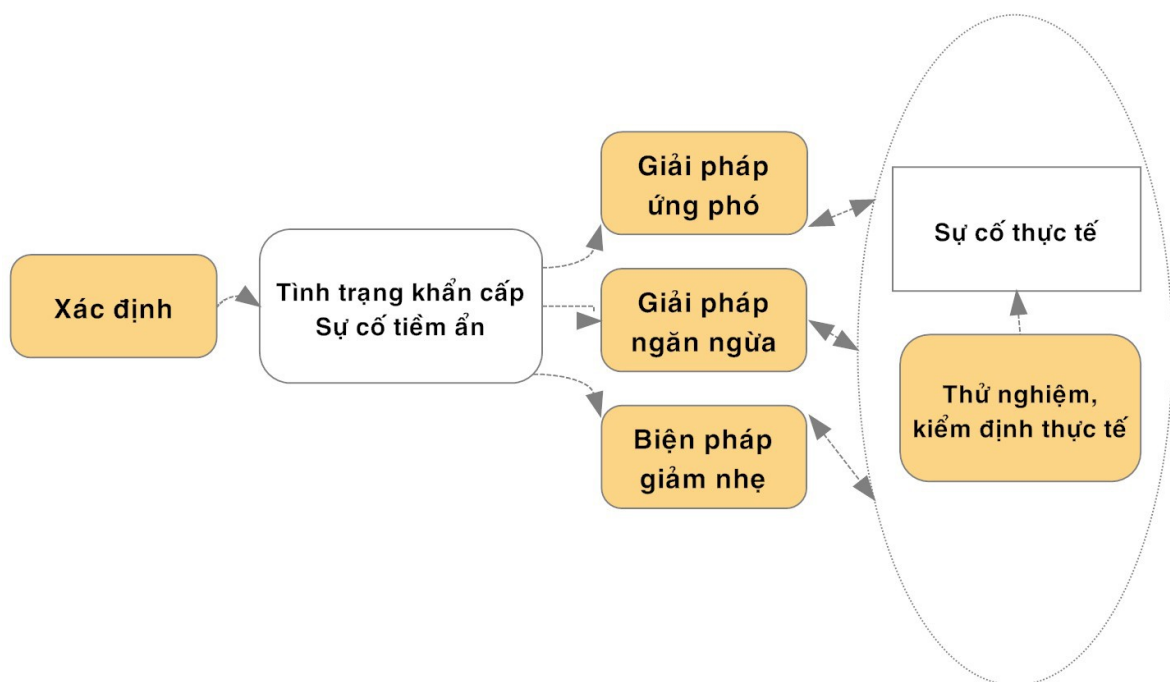
##### ***Yêu cầu chung***

Nhiệm vụ của Khách sạn trong yêu cầu này là phải thiết lập và duy trì các thủ tục chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó với tình trạng khẩn cấp phù hợp với các nhu cầu cụ thể. Khi triển khai thiết lập thủ tục cần xem xét về:

- Bản chất của các mối nguy tại chỗ.
- Tình huống hay xảy ra nhất và quy mô của sự cố hay tình huống khẩn cấp.
- Phương pháp thích ứng nhất để ứng phó với các sự cố.
- Các phương án trao đổi thông tin trong nội bộ và với bên ngoài.
- Hành động cần thiết để giảm thiểu thiệt hại về môi trường.
- Hành động ứng cứu và làm giảm nhẹ cần được thực hiện đối với các dạng khác nhau của tình huống khẩn cấp hoặc sự cố.
- Nhu cầu về một quá trình đánh giá sau khi xảy ra sự cố để thiết lập và thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa.
- Kiểm tra định kỳ đối với thủ tục ứng phó tình trạng khẩn cấp.
- Đào tạo nguồn nhân lực ứng phó với trường hợp khẩn cấp.
- Danh sách người và các cơ quan cứu trợ chính, bao gồm thông tin liên lạc khi cần thiết.
- Các lối thoát hiểm và các địa điểm tập hợp
- Khả năng tiềm ẩn của tình huống hoặc sự cố khẩn cấp xảy ra ở gần Khách sạn.
- Khả năng hỗ trợ lẫn nhau của các tổ chức gần kề.

Trong yêu cầu này, khách sạn thực hiện phải thiết lập và duy trì thủ tục để:

- (1) Xác định các tình trạng khẩn cấp tiềm ẩn / sự cố tiềm ẩn, và các giải pháp ứng phó với các tình trạng/ sự cố đó.
- (2) Đề phòng, ứng phó với các sự cố thực tế nhằm ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ các tác động môi trường có hại mà chúng gây ra.
- (3) Định kỳ xem xét và kiểm nghiệm các thủ tục trên.



**Hình 4. 3** Sự sẵn sàng và ứng phó với tình trạng khẩn cấp.

**Các thông tin thường có trong Kế hoạch đáp ứng với tình trạng khẩn cấp**

### 1. Thông tin chung

Tổng quát các tình huống khẩn cấp có thể xảy ra trong khách sạn

Danh mục các quy định có thể áp dụng

Kế hoạch duy trì và phân bổ.

Người được phân công trách nhiệm (ví dụ: tên và số điện thoại những người cần liên hệ trong trường hợp khẩn cấp).

## **2. Thông tin hoặc thủ tục thông báo tình trạng khẩn cấp**

Thông tin hoặc thủ tục khai báo về những người chịu trách nhiệm trong danh sách của kế hoạch ứng cứu, bao gồm cả cán bộ tại khách sạn và tại cộng đồng xung quanh.

Các số điện thoại liên hệ trong trường hợp khẩn cấp.

Danh sách tên và điện thoại của những nhà chức trách/ có thẩm quyền tại địa phương.

## **3. Thông tin báo cáo**

Tên và điện thoại của những người có trách nhiệm ghi chép lại tình huống xảy ra

Tên và địa chỉ khu vực xảy ra sự cố

Tên và địa điểm của nơi xảy ra sự cố

Tên và lượng nguyên vật liệu liên quan

Số người bị thương

Nguy hại cho sức khỏe của con người và môi trường

Khả năng ảnh hưởng đến bên ngoài

Sự tái diễn hoặc khu vực sơ tán cần thiết

## **4. Danh sách nguồn lực/ thiết bị**

Danh mục các thiết bị, vị trí đặt thiết bị

Địa chỉ, số điện thoại của bệnh viện, trạm y tế gần đó

Địa chỉ, điện thoại của các đơn vị chữa cháy

Số điện thoại của trung tâm kiểm soát độ độc

Thông tin thủ tục cụ thể liên quan đến tình huống khẩn cấp

Thời tiết, thiết bị, cháy nổ, phát thải hóa chất, thủ tục sơ tán

#### **5. Bản đồ khu vực**

Khu vực và lối đi sơ tán

Các vòi nước an toàn, các vòi rửa mắt được khi có sự cố

Vị trí các thiết bị cứu hỏa

Các xe vận chuyển trong trường hợp tràn đổ hóa chất

#### **6. Đào tạo nhận thức**

Yêu cầu pháp luật

Danh sách những người cần được đào tạo

Danh sách những người đã có trình độ

### **4.14 Sự chuẩn bị sẵn sàng và đáp ứng**

Sau khi đã xác định các tình huống khẩn cấp, khách sạn phải thiết lập các thủ tục để:

(1) Xác định rõ và đáp ứng với các sự cố tiềm ẩn và tình trạng khẩn cấp.

(2) Đề phòng và giảm nhẹ các tác động môi trường liên quan đến các tình huống này.

Các thủ tục cần được xem xét và sửa đổi thường xuyên để luôn sẵn sàng ứng phó với các tình huống khẩn cấp và khách sạn nên định kỳ thử nghiệm lại các thủ tục nếu có thể.

Trong kế hoạch đáp ứng với tình trạng khẩn cấp cần có các thông tin sau:

Thông tin chung

Thông tin/thủ tục thông báo tình trạng khẩn cấp

Thông tin báo cáo

Danh sách các nguồn lực/thiết bị

Bản đồ khu vực

Đào tạo và nhận thức

#### **4.15 Giám sát và đo**

Tiêu chuẩn ISO 14001 yêu cầu khách sạn thiết lập và thực hiện thủ tục giám sát và đo trên cơ sở đặc trưng chủ chốt của các hoạt động có thể gây ra các tác động đáng kể đến môi trường. Khi thực hiện đến bước này của việc xây dựng hệ thống quản lý môi trường, khách sạn cần lưu trữ hồ sơ nhằm theo dõi hiệu quả thực hiện, kiểm soát điều hành tương ứng và sự phù hợp với mục tiêu và chỉ tiêu môi trường mà khách sạn đã đề ra.

##### **Giám sát và đo các đặc trưng chủ chốt**

Các yếu tố chủ yếu cần bao gồm trong chương trình giám sát và đo dành cho đối tượng khách sạn:

Thải rác thải

Phát thải không mong muốn

Sử dụng năng lượng

Sử dụng hóa chất

Sử dụng nước

Thải nước thải

**Bảng 4. 7** Phương pháp theo dõi kết quả hoạt động môi trường và kiểm soát điều hành

| Các đặc trưng chủ chốt     | Các phương pháp   |
|----------------------------|---|
| Sử dụng năng lượng         | Theo dõi năng lượng sử dụng hàng năm, chi phí lắp đặt thiết bị tiết kiệm năng lượng và tiết kiệm được hàng năm, đánh giá định kỳ các khu vực nhằm đảm bảo các biện pháp tiết kiệm năng lượng đã được thực hiện.   |
| Sử dụng hóa chất           | Xem xét xu hướng sử dụng hóa chất hằng năm, sử dụng các chỉ số hoạt động để xác định khu vực sử dụng hóa chất nhiều nhất, giảm lượng hóa chất độc và nguy hại, đánh giá các quá trình nhằm đảm bảo các biện pháp tiết kiệm và bảo quản hóa chất được thực hiện.       |
| Sử dụng nước               | Xem xét xu hướng sử dụng nước hằng năm, sử dụng các chỉ số hoạt động để xác định khu vực sử dụng nước nhiều nhất, chi phí lắp đặt thiết bị tiết kiệm nước và chi phí tiết kiệm được, đánh giá các quá trình nhằm đảm bảo các biện pháp tiết kiệm nước được thực hiện. |
| Thải nước thải             | Lấy mẫu dòng thải để đảm bảo được các chỉ số cho phép, các xu hướng phát thải, định kỳ hiệu chuẩn các thiết bị giám sát, tính toán cân bằng khối lượng.   |
| Thải rác thải              | Xem xét xu hướng phát thải hàng năm, sử dụng các chỉ số hoạt động, chi phí thải bỏ và xử lý, tính toán cân bằng khối lượng.   |
| Phát thải không định trước | Xem xét xu hướng phát thải không định trước trong năm, xu hướng của mức độ nghiêm trọng các vụ phát thải trong năm, chi phí hoặc chi phí tiềm ẩn để làm sạch so với chi phí cho thiết bị hạn chế phát thải.   |



### **Hiệu chuẩn thiết bị giám sát**

Bên cạnh việc giám sát và đo đạc các đặc trưng chủ chốt, tiêu chuẩn còn yêu cầu hiệu chuẩn và bảo trì các thiết bị giám sát, phải có hồ sơ hiệu chuẩn theo quy trình của tiêu chuẩn. Tất cả các hồ sơ này sẽ được quản lý theo điều 4.5.3.

### **Đánh giá định kỳ sự tuân thủ với các quy định và yêu cầu pháp luật**

Sau khi đã có kết quả đo đạc và hồ sơ hiệu chuẩn thiết bị giám sát, khách sạn cần có thủ tục dạng văn bản để đánh giá định kỳ sự tuân thủ với các yêu cầu luật pháp và các quy định môi trường liên quan. Nhưng yêu cầu này không nhất thiết đòi hỏi một cuộc đánh giá, việc đánh giá được thực hiện nội bộ chứ không cần một bên độc lập thực hiện.

Các yêu cầu được xem xét khi thực hiện đánh giá sự tuân thủ:

Các giới hạn môi trường cho phép và các dữ liệu chứng minh sự tuân thủ với các giới hạn này.

Thủ tục xác định các nhu cầu đào tạo dựa theo yêu cầu và các quy định của pháp luật, có bằng chứng về các khóa đào tạo đã được thực hiện.

Các yêu cầu báo cáo và bằng chứng về các báo cáo đã được nộp.

Các yêu cầu kiểm tra và bằng chứng về việc thực hiện các cuộc kiểm tra đó.

Các yêu cầu lưu trữ hồ sơ và bằng chứng về việc các hồ sơ được lưu trữ theo quy định của pháp luật.

Các yêu cầu vận chuyển chất thải và bằng chứng về việc đáp ứng các yêu cầu này.

### **4.16 Sự không phù hợp và hành động**

Theo tiêu chuẩn ISO 14001, khách sạn phải thiết lập và duy trì thủ tục nhằm xác định trách nhiệm và quyền hạn trong việc xử lý và điều tra sự không phù hợp.

Trước khi thiết lập thủ tục, khách sạn nên tự đánh giá thực trạng sự phù hợp của HTQLMT dựa theo các điều khoản yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 14001.

Thủ tục Sự không phù hợp và hành động khắc phục và phòng ngừa gồm các phần sau:

Giới thiệu

Yêu cầu và trách nhiệm

Tài liệu tham khảo

Hồ sơ

## **Những sự không phù hợp thường gặp trong HTQLMT:**

Hoạt động hoặc quy định không hỗ trợ cho chính sách môi trường

Các nhân viên mà công việc của họ có thể ảnh hưởng đến các yêu cầu pháp luật không được tiếp cận các yêu cầu này

Không xác định được các tác động môi trường đáng kể

Quan điểm của các bên hữu quan không được xét đến khi thiết lập mục tiêu, chỉ tiêu

Chương trình quản lý môi trường không phân công người chịu trách nhiệm một cách rõ ràng

Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn không được phổ biến cho những người liên quan

Không tuân thủ kế hoạch đào tạo

Không lập thành văn bản các kênh thông tin liên lạc bên ngoài

Không có chỉ dẫn về mối liên quan của các tài liệu với các yếu tố cơ bản của HTQLMT

Không loại bỏ các tài liệu lỗi thời

Các nhà thầu không nhận thức được các quy trình liên quan đến HTQLMT của khách sạn

Kế hoạch ứng phó với tình trạng khẩn cấp không được thử nghiệm như đã đề cập trong thủ tục

Không thực hiện lịch hiệu chuẩn thiết bị

Không xác định trách nhiệm rõ ràng nhằm xử lý sự không phù hợp

Các hồ sơ không được lấy ra một cách dễ dàng

Không thiết lập kế hoạch đánh giá nội bộ

Không lập thành văn bản cuộc họp xem xét lại của lãnh đạo

#### **4.17 Hồ sơ**

Sau khi đã tiến hành thiết lập hệ thống tài liệu quản lý môi trường (các quy trình, hướng dẫn công việc, sổ tay và các dạng tài liệu khác dùng để quản lý hệ thống quản lý môi trường) và thông qua các thủ tục để kiểm soát các tài liệu đó, khách sạn cần phải kiểm soát cả phần hồ sơ môi trường bao gồm các hồ sơ đào tạo, kết quả đánh giá hệ thống quản lý môi trường, kết quả kiểm tra hiệu chuẩn thiết bị, xem xét của lãnh đạo...

Hồ sơ trong HTQLMT cần phải:

Dễ đọc

Dễ truy tìm

Dễ phân định và dễ tìm nguồn gốc của các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan

Được bảo quản chống hủy hoại, hư hỏng hay mất mát.

Thời gian lưu trữ cần được quy định và ghi chép lại.

Các loại hình hồ sơ mà khi tiến hành xây dựng và duy trì HTQLMT, khách sạn cần quản lý:

Các quy định của chính phủ/bên liên quan mà khách sạn đang áp dụng (Luật du lịch, các quy chuẩn...)

Danh sách các khía cạnh môi trường có ý nghĩa

Các giấy phép môi trường

Hồ sơ đào tạo

Đánh giá mối nguy của các quá trình

Hồ sơ các mô hình phát thải

Thông tin về các thuộc tính sản phẩm

Báo cáo môi trường ra bên ngoài

Hồ sơ hiệu chuẩn, bảo dưỡng và kiểm tra thiết bị

Hồ sơ về các hoạt động của nhà thầu trong phạm vi công ty

Các báo cáo về sự cố và hành động khắc phục

Hồ sơ về việc diễn tập các thủ tục ứng phó với các tình trạng khẩn cấp

Hồ sơ về sự tuân thủ và kết quả đánh giá HTQLMT

Hồ sơ về họp xem xét của lãnh đạo

Sau khi đã thiết lập đầy đủ các loại hồ sơ nêu trên, nhân viên môi trường trong khách sạn cần xây dựng thủ tục chính thức nhằm quản lý hồ sơ của toàn công ty. Thủ tục này bao gồm việc phân công trách nhiệm quản lý hồ sơ, thời gian lưu trữ cho từng loại hồ sơ nhất định phù hợp với hoàn cảnh của khách sạn... Ngoài ra, cần lưu hồ sơ trong két chống lửa để phòng ngừa khả năng hỏa hoạn.

#### 4.18 Đánh giá Hệ thống quản lý môi trường

Một HTQLMT sẽ chỉ đem lại lợi ích tối đa nếu được áp dụng đúng. Kiểm định môi trường là những công cụ quan trọng trong việc đánh giá quá trình thiết lập và duy trì HTQLMT. Cần đánh giá HT QLMT để:

- (1) Đảm bảo hiệu quả của chương trình QLMT đang thực hiện.
- (2) Đảm bảo mục tiêu và chỉ tiêu môi trường sẽ đạt được.
- (3) Ước đoán khả năng HTQLMT sẽ thay đổi và mở rộng trong quy mô phát triển kinh doanh, khi áp dụng những luật môi trường mới, cũng như đáp ứng được sự phát triển của ngành công nghiệp du lịch.

ISO 14000 bao gồm 3 bộ tiêu chuẩn hướng dẫn cách đánh giá HTQLMT:

- (1) ISO 14010: Hướng dẫn đánh giá Môi trường - Những quy định chung.
- (2) ISO 14011: Hướng dẫn đánh giá Môi trường - Thủ tục, cách đánh giá HTQLMT
- (3) ISO 14012: Hướng dẫn đánh giá Môi trường – Tiêu chuẩn đánh giá cho kiểm toán viên.

Hiện nay, tiêu chuẩn ISO 19011 thay thế ISO 14010, ISO 14011 và ISO 14012, là những thể hệ tiêu chuẩn đầu tiên của họ ISO 14000. Bộ ISO 19011 – Environmental Management Systems Auditing (đánh giá hệ thống quản lý môi trường) đưa thông tin về hiệu quả của hệ thống quản lý môi trường. Tiêu chuẩn kiểm định ISO 19011 cung cấp chỉ dẫn về các nguyên tắc kiểm định, quản lý các chương trình kiểm định, thực hiện kiểm định, và về trình độ của kiểm định viên.

Khách sạn có thể tự đánh giá HTQLMT thông qua bảng câu hỏi (Checklist) có sẵn. Mỗi câu hỏi sẽ được tính điểm 0-1-2, có 31 câu hỏi. Các phần riêng biệt được phân theo từng loại hình quản lý. Sau mỗi loại hình có kết quả đánh giá chung dựa vào số điểm đạt được.

- (1) Chính sách và cam kết

(2) Kế hoạch

(3) Áp dụng và Hoạt động

(4) Kiểm tra và hành động phòng ngừa

(5) Biện pháp quản lý

Cán bộ phụ trách môi trường sẽ chịu trách nhiệm đánh giá các khía cạnh và tác động môi trường có ý nghĩa của dịch vụ yêu cầu nhằm đảm bảo sự phù hợp với chính sách, mục tiêu và chỉ tiêu môi trường của khách sạn. Đây cũng là người chịu trách nhiệm thiết lập và duy trì bộ phiếu cho các nhà thầu phụ. Bất cứ sự không phù hợp so với tài liệu hoặc HTQLMT sẽ được ghi chép lại và các hành động sửa chữa, khắc phục sẽ được thực hiện.

#### *A. Giám sát và đo lường*

Các dữ liệu thu thập được từ giám sát và đo lường có thể được phân tích để định rõ các mẫu và thu thập thông tin. Kiến thức thu được từ các thông tin này có thể được sử dụng để thực hiện hành động khắc phục và phòng ngừa.

Các đặc tính chủ chốt là hững đặc tính mà tổ chức cần có để xem xét quyết định cách thức mà tổ chức quản lý các khía cạnh môi trường có ý nghĩa, đạt được các mục tiêu và chỉ tiêu, và cải thiện kết quả hoạt động môi trường của tổ chức.

Khi cần thiết để đảm bảo tính hiệu lực của các kết quả đo, thiết bị đo lường cần được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra định kỳ hoặc liên kết với các chuẩn đo quốc gia hoặc quốc tế. Nếu không có các chuẩn như vậy, cần lưu hồ sơ về cơ sở đã được sử dụng để hiệu chuẩn.

#### *B. Đánh giá sự tuân thủ*

Khách sạn cần minh chứng rằng họ đã đánh giá sự tuân thủ với các yêu cầu của luật pháp đã định rõ, bao gồm cả các sự cho phép và giấy phép thích hợp.

Tổ chức cần minh chứng rằng họ đã đánh giá sự tuân thủ với các yêu cầu đã xác định khác mà tổ chức đã tán thành.

*C. Kiểm soát hồ sơ**D. Đánh giá nội bộ*

Các cuộc đánh giá nội bộ của hệ thống quản lý môi trường có thể do nhân viên của tổ chức thực hiện hoặc do những người bên ngoài được lựa chọn làm việc trên danh nghĩa tổ chức. Trong mọi trường hợp, người tiến hành đánh giá cần có đủ năng lực và phải làm việc vô tư khách quan.

*E. Xem xét của lãnh đạo*

Việc xem xét của lãnh đạo cần bao trùm phạm vi của hệ thống quản lý môi trường, mặc dù không phải tất cả các yếu tố của hệ thống quản lý môi trường đều cần phải xem xét ngay lập tức, và quá trình xem xét có thể được tiến hành trong một thời kỳ.

**4.19 Xem xét của lãnh đạo**

Sau khi các yếu tố của HTQLMT theo ISO 14001 đã được thực hiện thì lãnh đạo cao nhất của khách sạn có trách nhiệm xem xét lại HTQLMT của khách sạn tại từng giai đoạn. Một HTQLMT có thể được xem xét là thích hợp, đầy đủ và hiệu quả thì ít nhất phải bao gồm:

HTQLMT đề cập đến tất cả các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của khách sạn, bao gồm cả những thay đổi gần đây

HTQLMT không bao gồm những thiếu sót mang tính hệ thống

HTQLMT cung cấp khuôn khổ cho việc cải tiến liên tục và phòng ngừa ô nhiễm

Đáp ứng các yêu cầu pháp luật

Mục tiêu và chỉ tiêu phù hợp với chính sách môi trường của khách sạn

Kết quả đánh giá HTQLMT chỉ ra rằng khách sạn tuân thủ với kế hoạch đề ra

## CHƯƠNG V

### KẾT LUẬN

---

Những điều được trình bày trong bài nghiên cứu đã phần nào phản ánh được tín hiệu đáng mừng cho sự quan tâm đang ngày càng có xu hướng tăng lên của xã hội đối với việc bảo vệ môi trường. Khung áp dụng mà nhóm đề xuất thực chất là các bước một khách sạn cần tiến hành để có được một HTQLMT theo tiêu chuẩn ISO 14001:2004. Nhưng điều đó không có nghĩa là bất cứ khách sạn nào cũng có thể áp dụng HTQLMT ISO 14001:2004 khi chỉ cần tham khảo các bước thực hiện này. Trên thực tế, bản thân mỗi khách sạn phải có sự nỗ lực cao nhất và có nền tảng cơ bản thì mới có thể thực hiện được một HTQLMT hoàn chỉnh theo đúng tiêu chuẩn ISO 14001:2004.



**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental Awareness And Initiatives In The Swedish And Polish Hotel Industries - Survey Results. *Tourism Management* (25), 662-682.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourist management* (27), 481 – 492.
- Enz, C. A., & Sigauw, J. A. (1999). Best Hotel Environmental Practices. In *Hotels and Restaurants Administration Quarterly* (pp. 72-77).
- Erdogan, N., & Baris, E. (2006). Environmental protection programs and conservation practices of Hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management* (28), 604- 614.
- Gleick, P. H., & Cain, N. L. (2005). The global water crisis.
- GreenFacts. (2007). FACTS ON CLIMATE CHANGE - A summary of the 2007 Assessment Report of the IPCC. (P. G. Poty, Ed.) Brussels, Belgium.
- Hạnh Nhân. (2008, August 11). *Người Mỹ và "khách sạn xanh"*. Retrieved July 31, 2009, from Tổ Quốc: <http://www.toquoc.gov.vn/Thongtin/The-Gioi/Nguoi-My-Va-Khach-San-Xanh.html>
- Lê Thị Hồng Trân. (2008). Thực thi hệ thống quản lý môi trường - Thực hiện và điều hành. In *THỰC THI HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG ISO 14001* (p. 83). TP. Hồ Chí Minh: NXB Đại học Quốc gia.
- Natural Resources Canada. (2008, January 4). *Waterscape Bowen Island - Water in our lives: how we use it*. Retrieved March 7, 2009, from Natural Resources Canada: [http://geoscape.nrcan.gc.ca/h2o/bowen/usage\\_e.php](http://geoscape.nrcan.gc.ca/h2o/bowen/usage_e.php)
- Rohde, R. A. (2008, March 2). *Sea level rise maps gallery*. Retrieved July 23, 2009, from Global Warming Art: [http://www.globalwarmingart.com/wiki/Sea\\_Level\\_Rise\\_Maps\\_Gallery](http://www.globalwarmingart.com/wiki/Sea_Level_Rise_Maps_Gallery)
- Sauer-Johansen, M. (2009, April 11). *Hotels go green for COP15*. Retrieved July 1, 2009, from COP15 COPENHAGEN: <http://en.cop15.dk/blogs/view+blog?blogid=1067>
- TRUNG TÂM NĂNG SUẤT VIỆT NAM. (2003). CÁC BƯỚC THỰC HIỆN HTQLMT THEO ISO 14001 - Đào tạo nhận thức và năng lực. In *TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 14001* (pp. 111-116). Hà Nội: NXB Thế Giới.
- TRUNG TÂM NĂNG SUẤT VIỆT NAM. (2003). CÁC BƯỚC THỰC HIỆN HTQLMT THEO ISO 14001 - Tài liệu hệ thống quản lý môi trường. In *TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 14001* (pp. 123-125). Hà Nội: NXB Thế Giới.
- Trung tâm Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam. (2007). Retrieved August 30, 2009, from Quản lý môi trường và ISO 14000: <http://www.vsqc.org.vn/news000099.aspx>

WIKIPEDIA. (2009). *Thành phố Hồ Chí Minh*. Retrieved August 31, 2009, from WIKIPEDIA:  
[http://vi.wikipedia.org/wiki/Thành\\_phố\\_Hồ\\_Chí\\_Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Thành_phố_Hồ_Chí_Minh)