

# 浙江省酒店业绿色技能开发体系策略探讨

孙春华

**【摘要】**绿色技能是绿色经济发展的核心技能，是当今国内外关注的热点问题。酒店业作为环保的先行者，必须进行绿色技能开发体系的构建与实施。浙江省酒店业在绿色技能体系开发方面已经具备较好的基础，但是仍然存在诸多问题。通过分析浙江省酒店业绿色技能开发方面的瓶颈问题并提出相应对策，以期浙江省酒店业绿色技能开发体系的构建提供思路。

**【关键词】**浙江省；酒店业；绿色技能；体系

**【中图分类号】**F719.3

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1673-291X（2016）18-0140-02

自 2008 年开始，绿色经济逐步成为学界和实业界的关注热点，包括澳大利亚、加拿大、韩国、新加坡、越南等在内的所有国家政府都制定了绿色经济发展政策。我国政府《“十二五”规划纲要》提出，要通过绿色发展，建设资源节约型、环境友好型社会。绿色技能是绿色经济发展需要的关键技能，各国政府都致力于通过提升绿色技能来促进绿色经济的发展。酒店行业作为绿色经济发展的先锋行业，理应在绿色技能开发方面做出表率。浙江省酒店业自 2011 年开始，高星级酒店陆续加入了“申绿”的行列。虽然浙江省酒店业绿色技能体系的开发有了一定的基础，但是作为一个新生事物，绿色技能开发体系尚缺乏一个系统的研究。研究浙江省酒店业绿色技能开发体系的策略，对于提高浙江省酒店业核心竞争力，意义显著。

## 一、酒店业绿色技能的内涵

### （一）绿色技能的概念

对于“什么是绿色技能”或者说“绿色技能”的具体内涵，国际社会还没有形成共识，比较有影响力的说法是，绿色技能是指在掌握完成一项工作所需基本技能的基础上，还具有对包括气候变化在内的环境问题日益增强的意识、实现可持续生活方式的责任感，以及在工作中践行可持续发展行为的能力。由此看出，“绿色技能”是通用性技能，包含了环境保护所需的各种实际技能。

### （二）酒店业绿色技能的概念

依据国际通用的对绿色技能内涵的解说，笔者根据酒店行业的特征与要求，尝试对酒店业绿色技能的概念界定如下：酒店业绿色技能是指在掌握酒店工作的各项基本技能基础上，具备酒店业运营所要求的绿色环境、绿色管理、绿色服务、绿色文化、绿色顾客各环节的绿色意识和态度，形成一个相对完整的绿色系统。

## 二、浙江省酒店业绿色技能体系开发的必要性

### （一）系国家绿色经济发展要求使然

我国《“十二五”规划纲要》提出，要通过绿色发展，建设资源节约型、环境友好型社会。《中国绿色经济展望（2010—2050 年）》报告指出，中国的绿色转型已迫在眉睫，中国已经开始了向绿色经济转轨的积极行动，走绿色发展道路实现更有质量的经

---

济增长。酒店业作为崇尚绿色环保的风向标，必须通过绿色技能体系的开发来实现酒店业的绿色增长，为促进绿色经济的发展贡献力量。

## （二）系浙江省酒店业转型升级要求使然

传统酒店业目前竞争的主要武器具有“五低”特征：低成本、低技术、低价格、低利润、低端市场；而代价却是“五高”结果：高能耗、高物耗、高流动、高排放、高污染。浙江省酒店产业呈现大而不强、快而不优的发展现状。通过以节能减排为核心的低碳技术创新的运用能够有效降低酒店业的电、水、气、油等资源的使用量与二氧化碳排放量，积极推动了相关资源的循环利用，降低能耗成本，提升经济效益，减少环境污染，营造环保、绿色、生态等健康、积极的酒店形象，促进酒店行业向低碳行业转型。

## （三）系打造浙江省酒店业全新核心竞争力要求使然

浙江省酒店业经过几十年的发展，服务质量一直是酒店竞争的关键所在，但是纵观我国的高星级酒店，酒店服务质量之间的差异微乎其微，酒店为提高品牌影响力都在服务质量方面做足了文章，仅依靠服务质量很难在现阶段的酒店行业脱颖而出。绿色技能是一个新生且符合国际潮流的标杆，浙江省酒店业在绿色技能方面应积极探索，构建新的核心竞争力，争取在国内乃至国际酒店行业的舞台上崭露头角。

# 三、浙江省酒店业绿色技能体系开发的瓶颈

## （一）缺乏绿色经济制度顶层设计

当前，浙江省政府在资源节约利用、生态环境保护、节能减排、循环经济发展等方面做出了一定的努力，但是由于缺乏顶层设计，导致现有的绿色经济法律法规政策不全面、不系统、不完善。同时，由于缺少上位统筹设计，在绿色经济体制特别是针对性的绿色政策（例如酒店行业）尚缺乏系统的制度，绿色理念在经济发展中尚未落到实处，有些政策在执行过程中与经济发展发生矛盾时便会让步，绿色政策执行力较弱，从而导致酒店行业在践行绿色技能开发体系的途中，缺少制度性的保障，很多工作的开展步履维艰。

## （二）绿色技能理念尚未全面形成

酒店业绿色技能体系的开发需要管理者、员工、顾客的全方位配合与支持，才能最终形成绿色技能开发的完整体系。但是由于受经济发展水平的制约，绿色理念还未深入人心。酒店管理者在制定某些方案时，很难舍弃因为保护环境而造成的利润差额，导致很多情况下，酒店的绿色政策往往仅限于表面文章，应付政府部门的检查；对于酒店的一线员工，酒店在绿色培训方面还做得不到位，员工的绿色意识薄弱，很难主动地为顾客提供绿色服务；对于大部分顾客来说，他们非常希望酒店提供的是绿色服务，但是当某些绿色政策妨碍到顾客利益时，顾客就会本能抗拒。因此，全民绿色理念的缺失也是酒店业绿色技能发展的一大障碍。

## （三）酒店的绿色管理流于形式

现阶段，浙江省酒店业实施绿色管理还只处在比较初级的阶段，对什么是绿色管理和怎样实施绿色管理的认识还有待进一步提高和深化。例如，在典型的能源利用率方面，国家规定了酒店的能源标准，要求酒店给予严格的控制和管理，但是大多数酒店的能源利用率都没有达到先进水平，存在设备运行状态不经济、设备控制系统不完善、设备运行效率低等问题；还有些酒店的绿色管理处于口号阶段，认为给酒店挂上“绿色”或“生态”招牌，就可赶上绿色管理的潮流，这样就使得“绿色管理”

成为一句空话，很难形成真正的绿色酒店环境。

#### （四）绿色技术的创新能力不足

酒店业绿色技能体系的开发需要强有力的绿色科技作为后盾，但是目前我国在绿色科技方面的创新能力还不能支撑绿色技能体系的要求。绿色技术开发的周期长、费用高、风险大、利润低，加之绿色技术的市场需求不明显，推广渠道缺乏，又造成绿色技术创新预测困难，产品开发方向不清，技术开发方很难向市场提供实用系列绿色技术。加上很多酒店管理者关注直接经济利益而忽视社会利益，市场投机性强，短期行为严重，酒店绿色技术开发中心和服务中心普遍尚未建立，技术信息网络和信息传递机制不健全。酒店绿色管理薄弱，既是造成一系列严重的微观和宏观生态经济矛盾的重要原因，也严重阻碍了绿色技术创新。

## 四、浙江省酒店业绿色技能开发体系策略

### （一）政府宏观调控，完善绿色经济的法律法规

政府应制定相对完善且执行度高的绿色经济政策体系和法律法规体系，尤其是适用酒店业的绿色政策，为浙江省酒店业技能开发体系创造良好的外部环境。例如，政府可以在酒店税收、融资、信贷、政府采购等方面，对酒店绿色技能的开发实行优惠政策，通过政策引导、法律法规约束、制度管理等推动酒店绿色技能开发。同时，政府应不断严格环保法规和标准，严格实行污染许可证制度，完善排污收费制度，尤其是对酒店业废弃物的处理，尽快建立全面反映社会成本、环境成本的价格体系，使环境污染破坏的成本内部化，以真正发挥约束和刺激作用。开征环境税，建立生态环境综合补偿机制，根据各酒店对生态环境的贡献度给予相应的奖惩，对酒店产生巨大的激励作用。

### （二）全民共同进步，树立绿色环保的全新理念

加强宣传教育，从经济生活的各个领域，生产、流通、消费等经济生活的各个环节，从政府、企业、公众等各个主体，全面倡导绿色环保的新观念，创造绿色的社会大环境。在酒店业的实际运行中，首先，对酒店管理者进行绿色技能理念的培训进修，让管理者时刻以绿色环保作为酒店运营决策的指导方针；其次，对酒店的服务人员进行绿色技能的相关培训，依照酒店制定的相关标准，将绿色技能的理念运用到服务过程的每一个环节中；再次，加强对酒店顾客的绿色技能理念灌输，让有意识的顾客参与到酒店的绿色行动中来，对绿色技能方面践行较好的顾客给予奖励，形成激励效应。酒店的相关利益主体都能够用绿色技能理念包装自己，保证酒店业绿色技能体系开发的绿色氛围。

### （三）酒店上行下效，提高绿色管理的执行力

绿色技能体系的开发要落到实处，不能停留在口号阶段。首先，酒店管理者必须依据酒店的运营程序，制定出一系列的绿色政策，并组建专门的绿色政策监督小组，定期督查绿色政策的执行情况；其次，构建符合酒店自身的绿色企业文化，用绿色文化作为酒店运行的指导方针，在绿色消费还未成为主流的情况下，进行引导并促进绿色消费，创造绿色需求；再次，可以考虑与行业内酒店联合，建立绿色酒店组织，共同制定酒店业绿色技能体系的运行标准，相互监督执行，形成辐射影响，带动周边及全国酒店业绿色技能体系的实施。

### （四）关注科技创新，提高酒店绿色技术应用能力

首先要注重绿色环境设计，特别关注酒店与周围环境的共生、能耗的有效利用、封闭状态下的空气质量等。例如，酒店在公共洗手间安装“感应式”自动冲厕设施，大堂可采用“光感”装置，根据日照调节照明亮度，客房可采用“人体感应”照明

---

控制装置。使用污染较小的无磷洗衣粉，使用节能高效设备，使用太阳能热水器，减少能源使用量，在满足客人要求和保持清洁卫生前提下，减少床单等洗涤次数来减少排污。公共区域的自动扶梯采用变频技术，可使无人乘坐时耗电量大大降低，以节约能源。锅炉废气余热回收利用，冷凝水回收、经绿色水处理设施形成中水，用于饭店绿化、冲厕用水等措施实现资源的循环再用。

#### 参考文献：

- [1] International Labour Organization, Skills and Occupational Needs in Green Building[R].2011: 39-121.
- [2] International Labour Office, Skills for Green Jobs: A Global View[R].2011: 118-121.
- [3] 李玉静. 绿色技能发展：实践策略选择[J]. 职业技术教育，2013，（13）.
- [4] 李旭东. 澳大利亚绿色技能教育及实践[J]. 世界教育信息，2012，（4）.
- [5] 汤霓. 技能促进可持续发展：绿色技能课程体系的构建与实施[J]. 职教通讯，2012，（22）.
- [6] 杨燕. 高职建工专业“绿领”人才培养课程体系构建研究[J]. 江苏教育，2014，（4）.