Održivi hoteli

Cvek, Natalija

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:161493

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-24**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

NATALIJA CVEK

ODRŽIVI HOTELI

Diplomski rad

Pula, rujan 2016.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

NATALIJA CVEK

ODRŽIVI HOTELI

Diplomski rad

JMBAG: 0303021999, redovita studentica
Studijski smjer: Turizam i razvoj

Predmet: Ekonomika okoliša i turizam
Znanstveno područje: Društvena znanost
Znanstveno polje: Ekonomija
Znanstvena grana: Opća ekonomija,
Turizam i trgovina
Mentor: doc.dr.sc. Kristina Afrić Rakitovac

Pula, rujan 2016.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana NATALIJA CVEK, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

_____

U Puli, 06. listopad 2016. godine

IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, NATALIJA CVEK dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom ODRŽIVI HOTELI koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

Potpis

_____

U Puli, 06. listopad 2016. godine

Sadržaj

1. **UVOD** 1

2. **ODRŽIVI TURIZAM** 3

2.1. Definiranje održivog razvoja turizma 4

2.2. Obilježja održivog razvoja turizma 7

2.3. Povelja o ekološki prihvatljivom turizmu 12

2.4. Prihvatni kapacitet turističke destinacije 14

3. **ODRŽIVI HOTELI** 17

3.1. Obilježja održivih hotela 17

3.1.1. Doprinos očuvanju okoliša 18

3.1.2. Zeleno graditeljstvo 21

3.1.3. Društveno odgovorno poslovanje održivih hotela 23

3.2. Oznake i certifikati održivih hotela 26

3.2.1. Travelife – inicijativa posvećena održivom razvoju 27

3.2.2. Europska oznaka EU Ecolabel 29

3.2.3. EMAS sustav 32

3.2.4. Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske 35

4. **PRIMJERI ODRŽIVIH HOTELA** 40

4.1. Inozemni održivi hoteli 40

4.1.1. Crowne Plaza Copenhagen Towers 40

4.1.2. Bohinj EKO Hotel 42

4.2. Održivi hoteli na prostoru Republike Hrvatske 44

4.2.1. Hotel Split 44

4.2.2. Istraturist Umag d.d. 46

4.2.3. Jadranka Grupa d.d. 49

5. **ZAKLJUČAK** 52

POPIS LITERATURE 55
POPIS SLIKA, GRAFOVA I TABLICA 59
SAŽETAK 60
SUMMARY 61

1. UVOD

Turizam je danas jedna od sve popularnijih i široko razvijenih aktivnosti. On je važan izvor prihoda za mnoge zemlje, međutim s njegovim širenjem sve više dolazi do onečišćenja okoliša što predstavlja problem za njegov daljnji rast i razvoj budući da je njegov temeljni resurs okruženje u kojem se nalazi. Turizam i okoliš su dva usko vezana pojma, a današnji trend je takav da turizam s godinama teži sve većoj zaradi, dok se okoliš s druge strane sve više bori za svoj opstanak. O navedenoj problematici počelo se intenzivnije razmišljati nakon što su s vremenom postale vidljive posljedice koje je stvorila pojava masovnog turizma. Naime, razvojem turizma stvoren je niz negativnih efekata, a neki od njih su: povećana potrošnja vode, povećana koncentracija stakleničkih plinova u zraku, izumiranje pojedinih biljnih i životinjskih vrsta uslijed onečišćenja prirode i klimatskih promjena, veće količine otpada,… Iz navedenih razloga, u skladu s promišljanjem o implementaciji koncepta održivog razvoja u turizmu osmišljeni su održivi hoteli. Radi se o smještajnim kapacitetima koji istovremeno pružaju uslugu noćenja i prehrane kao i konvencionalni hoteli, međutim uzimaju u obzir navedenu problematiku koju svojim savjesnim djelovanjem nastoje ublažiti. To su hoteli koji su dizajnirani i građeni prema načelima održivog razvoja, a tijekom poslovanja su se pokazali mnogo efikasnijima. Ne samo u pogledu korištenja raspoloživih resursa već u konačnici stvaraju veći profit. Iako se u fazi gradnje takvih hotela javljaju dodatni troškovi, primjeri iz prakse dokazuju kako se s vremenom ta investicija višestruko isplati. Iako većina hotelijera koja implementira ovaj koncept poslovanja to čini iz financijskih razloga, svakako valja spomenuti i stvaranje pozitivnih ekoloških učinaka za razliku od dosadašnje prakse, a osim toga primjenjuju i društveno odgovorno poslovanje koje ima velik značaj za njegove zaposlenike i lokalnu zajednicu pa ne valja zanemarivati i značajan društveni aspekt. Navedeno će biti dokazano kroz ovaj diplomski rad koji se sastoji od tri osnovna poglavlja kako slijedi u nastavku.

Cilj ovog diplomskog rada jest dati teorijski i praktični doprinos razumijevanju pojma održivi hoteli koji osim ekološke i ekonomske komponente obuhvaćaju i implementaciju društveno odgovornog poslovanja. Osim toga, autorica ovim diplomski radom želi ukazati na potrebu da se hotelijerstvo u budućnosti odvija u skladu s konceptom održivog razvoja turizma jer će u protivnom sama pojava turizma

kao društvene pojave biti ugrožena s obzirom na nepovratne štetne utjecaje na okoliš koje je do sada uzrokovala ova gospodarska djelatnost.

Svrha diplomskog rada jest definirati i istražiti ključna obilježja održivih hotela koja ih diferenciraju od konvencionalnih konkurenata te putem primjera iz prakse utvrditi istinitost teorijskih pretpostavki u praksi.

Razrada ovog diplomskog rada započinje poglavljem naziva Održivi turizam. U ovom poglavlju je definiran sam pojam održivi turizam i navedena su njegova ključna obilježja. Također, istaknuta je Povelja o održivom turizmu kao jedan od značajnijih dokumenata koja je u skladu s Agendom 21, a koja donosi određene ciljeve kojih bi se trebali pridržavati svi sudionici turizma kako bi se sačuvala prirodna i kulturna baština te kako bi se spriječio daljnji razvoj navedene problematike onečišćenja okoliša. Na kraju ovog poglavlja istaknut je prihvatni kapacitet koji ima veliki značaj prilikom planiranja razvoja turizma na navedenom području kako bi se spriječio daljnji poremećaj prirodne ravnoteže, a osim toga uzima u obzir i zadovoljstvo posjetitelja.

Slijedeće poglavlje naziva Održivi hoteli definira što su to zapravo održivi hoteli te koja su njihova ključna obilježja koja ih diferenciraju od konvencionalnih konkurenata. Tu je objašnjeno na koji način oni vode računa o očuvanju okoliša, način na koji su izgrađeni te primjena koncepta društveno odgovornog poslovanja jer svakako valja naglasiti kako održivi hoteli ne vode računa samo o smanjenju negativnog utjecaja na okoliš već uzimaju u obzir i društvenu komponentu odnosno zaposlenike i lokalnu zajednicu. Osim navedenog, istaknuto je nekoliko certifikata kojima se obilježavaju ovi hoteli, a koji služe kao dokaz da se u poslovanju primjenjuju obilježja održivog poslovanja.

Posljednje poglavlje razrade naziva Primjeri održivih hotela dokazuje kako je sve navedene teorijske postavke moguće implementirati u praksi te kako navedeno ostvaruje višestruke koristi.

Prilikom pisanja korištene su slijedeće metode: induktivna metoda, deduktivna metoda, metoda analize, metoda dokazivanja, metoda studija slučaja i metoda komparacije.

2. ODRŽIVI TURIZAM

U 19. stoljeću je Svjetska komisija za okoliš (Brundtland komisija) objavila svoje izvješće i tada se po prvi puta javlja pojam održivi razvoj koji je definiran kao „razvoj koji zadovoljava potrebe današnjice, a pritom ne ugrožava potrebe budućih generacija“[1]. Nekoliko godina kasnije, točnije 1992. godine, održana je konferencija Ujedinjenih naroda o okolišu i razvitku (United Nations Conference on Environment and Development – UNCED) u Rio de Janeiru te se od tada sve veća pozornost počinje davati problemima vezanima uz razvoj i okoliš na lokalnoj i globalnoj razini. Tada su po prvi puta najviši predstavnici država pokrenuli pitanja o klimatskim promjenama, obnovljivim izvorima energije i održivom razvoju, a usvojene su Deklaracija i Akcijski program za 21. stoljeće (Agenda 21) koje daju snažnu potporu načelima održivog razvoja.

Zanimljiva specifičnost pojma održivi razvoj jest ta da ovaj pojam u sebi sadrži proturječnost. Dok s jedne strane *održivost* predstavlja procese koji nikad ne dolaze do kraja, s druge strane *razvoj* označava proces stalnog unaprjeđenja. Iako postoji niz definicija koje opisuju što je to održivi razvoj, zajedničko obilježje im je to što sve uključuju ekonomiju, okoliš i društvo.

Turizam uz niz pozitivnih gospodarskih i socijalnih prednosti nažalost ugrožava kvalitetu okruženja putem onečišćenja zraka, povećanja buke uzrokovane pojačanim prometom, stvaranjem većih količina otpadnih voda na pojedinom području, degradacijom tla, ugrožavanjem prirodne flore i faune, povećanom potrošnjom pitke vode i električne energije,…. Budući da je turizam usko povezan s okolišem i lokalnom zajednicom unutar koje se odvija, koncept održivog razvoja se počeo primjenjivati i na turizam kako bi se zaštitila daljnja degradacija i gubitak identiteta lokalnog stanovništva.

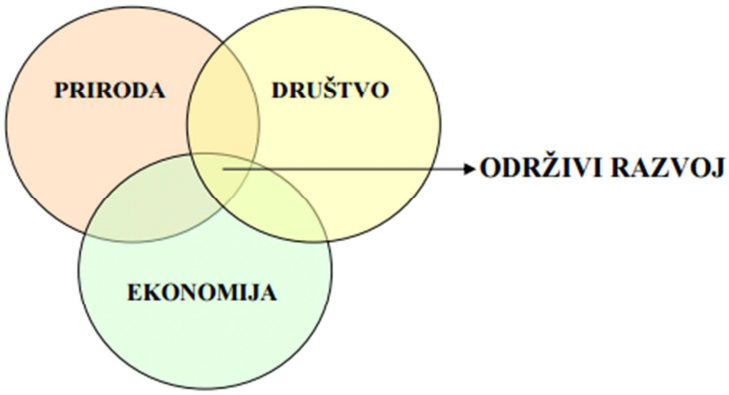
Detaljnije o tome što je to održivi turizam i koja su njegova obilježja slijedi u nastavku rada.

[1] MVEP, Održivi razvoj, http://www.mvep.hr/hr/vanjska-politika/multilateralni-odnosi0/globalne-teme/odrzivi-razvoj/, pristup: 11. srpanj 2016.

2.1. Definiranje održivog razvoja turizma

Postoji niz definicija koje opisuju održivi razvoj turizma, a prema definiciji Svjetske turističke organizacije to je „razvoj koji zadovoljava potrebe turista i njihovih domaćina štiteći i unapređujući razvojne mogućnosti. Želi ostvariti upravljanje resursima na način da ekonomske, socijalne i estetske potrebe budu ostvarene tako da se održi kulturološki integritet, osnovni ekološki procesi, biološka raznolikost te sustavi na kojima počiva život“[2]. Pojmovi turizam i održivi razvoj su zapravo međuzavisne pojave jer turizam značajno ovisi o prostoru u kojem je prisutan pa je iz navedenog razloga upravo turizam zaslužan za spoznaju o potrebi održivog razvoja budući da je održivost okolnih resursa temelj njegova daljnjeg rasta i razvoja. Održivi turizam vodi računa o sadašnjem i budućem postupanju prema okolišu, gospodarstvu i društvu te pritom vodi računa o broju i doživljaju posjetitelja, industriji, okolišu i lokalnoj zajednici. Kao što je u uvodnom dijelu ovog poglavlja već napisano, ovaj koncept razvoja turizma trebao bi djelovati kroz 3 razine kako prikazuje slika 1.

Slika 1: Održivi razvoj – sklad prirode, društva i ekonomije



Izvor: Črnjar, M. (2002) *Ekonomika i politika zaštite okoliša*, Glosa i Ekonomski fakultet Rijeka, str.188

- Ekološka razina - optimalno koristiti prirodne izvore budući da su oni ključni element turističkog razvoja te pomagati u očuvanju prirodne ravnoteže
- Društvena razina - poštovati društveno-kulturološku autentičnost lokalne zajednice na način da pomogne u očuvanju tradicije, nasljeđa i vrijednosti te pridonijeti toleranciji i kulturnom razumijevanju

[2] Institut za turizam (2006) Održivi turizam u deset koraka: planiranje održivog turizma zasnovanog na baštini i prirodnom nasljeđu : priručnik za razvijanje i upravljanje turističkim regijama, destinacijama i proizvodima, Zagreb ODRAZ

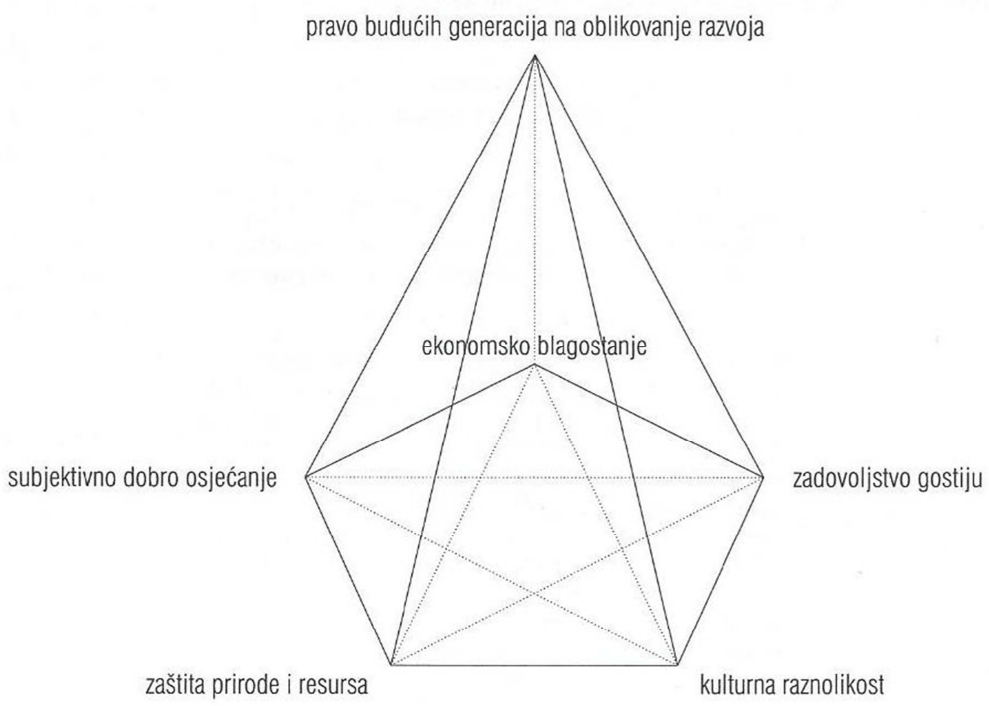
- Ekonomska razina - osigurati gospodarske mjere koje će donijeti društveno-ekonomsku dobrobit tako što će primjerice omogućiti zaposlenje i stvoriti mogućnost za zaradom[3].

Navedene 3 razine često se nazivaju i načelom 3P – *people, planet, profit* odnosno, ljudi (društvena razina), planet (ekološka razina) i dobit (ekonomska razina).

U počecima razvoja turizma na njega se gledalo kao na ekološku gospodarsku granu, međutim kako je s vremenom došlo do masovnosti postalo je jasnije kako on ostavlja značajne negativne posljedice na okolinu.

Autor Hansruedi Müller je pomoću čarobne peterokutne piramide slikovito opisao održivi turistički razvoj kako prikazuje slika 2.

Slika 2: Čarobna peterokutna piramida



Izvor: Müller, H. (2004) *Turizam i ekologija* Zagreb: Masmedia Str. 45

[3] Zelena zona – održivi turizam http://www.zelenazona.hr/home/wps/wcm/connect/zelena/zona/gospodarstvo/zeleni_poslovi/odrzivi_turizam pristup: 11.srpanj 2016.

Iz prikazane slike 2 vidljivo je o kojih pet područja treba voditi računa održivi razvoj turizma, a to su:

- materijalno blagostanje - dohodak, stvaranje vrijednosti, smanjenje dispariteta,..,
- subjektivno dobro osjećanje – sloboda, samoostvarenje, kulturni identitet,..
- zadovoljstvo gostiju – optimalno zadovoljenje različitih potreba, segmentacija,..
- zaštita prirode i resursa – bioraznolikost, raznovrsnost krajolika,..
- kulturna raznolikost – kulturno stvaranje, očuvanje tradicije, zaštita kulturnih dobara,..

Svih pet područja treba biti dugoročno planirano i usmjereno tako da vrh piramide, odnosno buduće generacije imaju pravo i mogućnost da oblikuju daljnji razvoj.

Svjetska turistička organizacija je u svojoj publikaciji opisala 12 ciljeva održivog turizma, a to su:

1. **Ekonomska održivost**: Osiguravanje održivost i konkurentnost turističkih destinacija i poduzeća kako bi bila u stanju dugotrajno napredovati i osiguravati korist.
2. **Boljitak lokalne zajednice**: Maksimiziranje doprinosa turizma gospodarskom napretku destinacije uključujući lokalno zadržavan udio potrošnje posjetitelja.
3. **Kvaliteta radnih mjesta**: Poboljšanje količine i kvalitete lokalnih poslova stvorenih radi turizma i koje turizam održava, uključujući razinu plaće, uvjete rada i dostupnost svima bez diskriminacije na temelju spola, rase, invaliditeta ili bilo koje druge osnove.
4. **Društvena pravednost**: Težnja uspostavljanju opsežne i pravedne raspodjele gospodarskih i društvenih koristi ostvarenih turizmom u čitavoj destinaciji, uključujući povećanje prilika, prihoda i usluga dostupnih siromašnima.
5. **Zadovoljstvo posjetitelja**: Osigurati sigurno, zadovoljavajuće i ispunjavajući iskustvo posjetiteljima, dostupno svima bez diskriminacije vezano uz spol, rasu, invaliditet ili bilo koju drugu osnovu.
6. **Lokalno upravljanje**: Davanje prava glasa lokalnim zajednicama i njihovo uključivanje u planiranje i donošenje odluka o upravljanju i budućem razvoju turizma u njihovome području u suradnji s ostalim dionicima.

7. **Blagostanje zajednice**: Održavanje i poboljšanje kvalitete života lokalnih zajednica, uključujući društvene strukture i pristup resursima, pogodnostima i sustavima održavanja života, a izbjegavajući bilo koji oblik društvene degradacije ili iskorištavanja.
8. **Kulturno bogatstvo**: Poštivanje i poboljšavanje povijesnog nasljedstva, autentične kulture, tradicija i osebujnosti destinacija.
9. **Fizički integritet**: Održavanje i poboljšanje kvalitete krajobraza, kako urbanog tako i ruralnog, i izbjegavanje fizičke i vizualne degradacije okoliša.
10. **Biološka raznolikost**: Podržavanje očuvanja prirodnih područja i staništa te biljnoga i životinjskog svijeta i minimiziranje njihovog oštećivanja.
11. **Učinkovito korištenje resursa**: Minimiziranje korištenja rijetkih i neobnovljivih izvora u razvoju i radu turističkih objekata i usluga.
12. **Čistoća okoliša**: Svođenje na najmanju razinu zagađenje zraka, vode i zemlje te stvaranje otpada koje uzrokuju turistička poduzeća i posjetitelji[4].

U skladu s navedenim, vidljivo je kako održivi razvoj na svim razinama društva i privrede općenito podrazumijeva postupanja kojima se postiže sklad gospodarenja i življenja u odnosu na prirodu i njeno okruženje.

2.2. Obilježja održivog razvoja turizma

Turizam koji je danas prisutan se intenzivnije počeo razvijati sredinom 20. stoljeća, a prema dostupnim podacima Svjetske turističke organizacije (World trade organisation) on zauzima treće mjesto u međunarodnoj trgovinskoj razmjeni. Stručnjaci predviđaju njegov daljnji rast i razvoj u budućnosti pa se procjenjuje da će do 2020. godine godišnji turistički promet premašiti 1,6 milijardi putovanja. S obzirom na ranije navedene negativne ekološke efekte ove gospodarske djelatnosti koncept održivog razvoja se počeo primjenjivati i u turizmu.

Prema nizu definicija, prihvatljivo je uživati u turizmu i temeljem njega stvarati ekonomsku korist međutim, to se treba odvijati tako isto bude moguće i budućim

[4] Održivi turizam: 12 ciljeva održivog turizma http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534 pristup: 13.srpanj 2016.

naraštajima. Ukoliko se ugroze temeljni resursi turističkih destinacija gubi se njihova izvorna atraktivnost.

Održivi razvoj turizma koristi dostupnu prirodnu i kulturnu baštinu kako bi se povećao broj posjetitelja i tako ostvario profit na određenom području ali na način da ta baština ostane sačuvana i dostupna budućim generacijama. Bitno je naglasiti kako bit ovog koncepta nije samo povećanje broja noćenja ili dolazaka već povećanje kvalitete ponude za prihvatljiv broj turista. Isto tako, ovaj koncept razvoja turizma treba stvoriti ravnotežu između tri naizgled konfliktna područja (okoliša, društva i ekonomije) tako da se osigura ekološka odgovornost, ekonomska efikasnost i društveno osjetljiv turizam što se postiže dugoročnim i ciljno usmjerenim planiranjem te poštivanjem identiteta regije. Implementacija ovog koncepta moguća je uvođenjem dobrovoljnih instrumenata (certificiranje, izvješćivanje, ispitivanje), ekonomskih instrumenata (porezi, davanja, financijski poticaji) i instrumenata vođenja (legislativa, regulativa, kontrola gradnje i prostornih planova).

U nastavku rada, tablica 1 prikazuje osnovne razlike između održivog i neodrživog turizma.

Tablica 1: Razlike između održivog i neodrživog turizma

ODRŽIVI RAZVOJ	**NEODRŽIVI RAZVOJ**
Spori razvoj	Brzi razvoj
Kontrolirani razvoj	Nekontrolirani razvoj
Dugoročna perspektiva	Kratkoročna dobit
Kvalitativan razvoj	Kvantitativan razvoj
Lokalna kontrola	Isključenost lokalne zajednice
Plan prethodi razvoju	Razvoj bez plana
Razrađeni koncept	Mali projekti
Lokalni razvoj	Eksterni razvoj
Lokalni zaposlenici	Uvoz radne snage
Autohtona arhitektura	Ne-autohtona arhitektura

Izvor: Irem, J. *Održivi turizam* ppt pristup: 13.srpanj 2016

Iz prikazane tablice je vidljivo kako postoji niz prednosti koje donosi upravljanje razvojem turizma na održivi način, a neke od njih su: profitabilno poslovanje, ulaganje

u kvalitetu, suradnja s lokalnom zajednicom, očuvanje prirodnih i neobnovljivih izvora energije… Međutim, glavna razlika jest u tome što održivi razvoj donosi dugoročnu dobrobit za razliku od neodrživog koji kratkoročno može stvoriti prednosti ali često dugoročno nosi negativne posljedice. Odnosno, vidljivo je da se održivi turizam sporije razvija, međutim on je kontrolirani i ima dugoročnu dobit dok neodrživi turizam ima brži razvoj ali zato nije dovoljno kontroliran i ostvaruje kratkoročnu dobit, što dakako nije isplativo.

Na konferenciji "Odgovorni turizam u destinaciji" održanoj 2002.godine u Cape Town-u neposredno prije Svjetskog summita o održivom razvoju u Johannesburgu usvojena je Deklaracija koja definira kako odgovorni turizam ima sljedeća obilježja:

- „Umanjuje negativne učinke na gospodarstvo, okoliš i društvo
- Ostvaruje veću gospodarsku korist za lokalno stanovništvo i povećava dobrobit zajednica domaćina; poboljšava uvjete rada i dostupnost turizma
- Uključuje lokalno stanovništvo u odlučivanje koje utječe na njihov život i životne prilike
- Pozitivno utječe na očuvanje prirodne i kulturne baštine, prihvaćajući raznolikost
- Pruža ugodnija iskustva turistima kroz suvislije kontakte s lokalnim stanovništvom, veće razumijevanje lokalne kulture, društva i okoliša
- Omogućava pristup osobama s poteškoćama u kretanju
- Jest kulturološki osjetljiviji, potiče stvaranje poštovanje između turista i domaćina te pomaže jačanju lokalnog ponosa i izgradnji pouzdanja"[5].

Iz svega navedenog vidljivo je kako održivi razvoj turizma nije fiksno unaprijed definirano stanje već se radi o dugoročnom cilju kojem se teži. To je koncept koji je podložan promjenama kako bi se zaštitile i unaprijedile razvojne mogućnosti nekog područja. Njegov temeljni cilj je upravljanje prostorom i ostalim elementima resursno atrakcijske osnove, a osmišljen je od strane znanstvene elite visokorazvijenih i ekološki osviještenih zemalja svijeta. U skladu s time, često se dovodi u pitanje učinkovitost provedbe kod manje gospodarski razvijene i ekološki osviještene zemlje budući da kod njih često postoji neusklađenost razvojnih prioriteta na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

[5] Održivi turizam Hrvatska http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=12 pristup:13.srpanj 2016.

Da bismo mogli implementirati koncept održivog turizma na pojedinom području potreban ja participativan proces, odnosno uključivanje svih dionika kako bi se postigao konsenzus oko ključnih pitanja. Isto tako, ovaj koncept predstavlja kontinuirani proces koji je potrebno neprestano prilagođavati promjenama u okruženju. Razvojem turizma na održivi način stvaraju se brojne prednosti kao što su jačanje konkurentnosti turističke destinacije u dugom roku, čuvanje resursne osnove, jačanje kulturnog identiteta domicilnog stanovništva, ponuda kvalitetnog turističkog proizvoda,..

Turisti koji se ponašaju odgovorno imaju sljedeće karakteristike: biraju prijevozna sredstva koja manje zagađuju okoliš te prilikom odmora koriste u što većoj mjeri bicikle, javni prijevoz ili pak pješače zatim, smanjuju potrošnju vode i energije, biraju organizatora putovanja koji doprinosi održivom turizmu, kupuju od lokalnih proizvođača i slično. Njihov broj je u eksponencijalnom porastu, budući da se radi o ključnoj odrednici novog profila turista.

Institut za turizam je sastavio priručnik naziva „Održivi turizam u 10 koraka“ kako bi se na što lakši i jednostavniji način implementirao ovaj koncept razvoja turizma. „Priručnik nudi pristup "korak po korak", kako bi se poduprla partnerstva te postigla dobrobit za turizam uz osiguranje zaštite našeg okoliša i naše baštine (uključujući prirodne, povijesne i tradicijske vrijednosti) te društveno-ekonomski razvoj, što je sve važno za održivost“[6]. Namijenjen je turoperatorima, menadžerima zaštite okoliša i baštine, lokalnim inicijativama te ostalim destinacijama s pripadajućim turističkim proizvodima kako bi se prepoznala i zaštitila baština te potaknuo razvoj kvalitetnog turističkog proizvoda.

Priručnik je svojevrsna uputa za ostvarivanje održivosti, a one postavljene u deset koraka, integriraju zahtjeve turizma, okoliša i baštine za potrebe razvoja i upravljanja turističkom destinacijom i proizvodima.

[6] Odraz: Održivi turizam u 10 koraka http://www.odraz.hr/media/152864/odrzivi-turizam-u-deset-koraka-small-file-size.pdf pristup: 26.srpanj 2016.

Tablica 2: Održivi razvoj turizma u 10 koraka

1. korak	Što želimo postići?
2. korak	Tko je, tko bi mogao ili tko bi trebao biti uključen?
3. korak	Što nam je poznato?
4. korak	Što čini regiju, destinaciju ili turistički proizvod prepoznatljivim?
5. korak	Koja su glavna problemska pitanja?
6. korak	Analiza
7. korak	Načela i ciljevi aktivnosti
8. korak	Koje su vaše ideje i opcije?
9. korak	Provedba
10. korak	Smjernice

Izvor: Odraz: Održivi razvoj turizma u 10 koraka http://www.odraz.hr/media/152864/odrzivi-turizam-u-deset-koraka-small-file-size.pdf pristup: 26.srpanj 2016.

Iz prikazane tablice 2 vidljivo je kako prvo trebamo odgovoriti na pitanje što zapravo želimo postići, odnosno definiramo ciljeve (kratkoročne i dugoročne), nužnost rada i vremenski okvir djelovanja. Primjerice to može biti izrada plana razvoja ekosmještaja koji će pridonijeti zaštiti vrijednosti kulturne i povijesne baštine u destinaciji. Nakon toga, drugi korak određuje identifikaciju dionika i pronalazak načina kako razviti dobre odnose. Treći korak se odnosi na identifikaciju izvora informacija relevantnih za odabrani projekt, obradu informacija o trenutačnim i potencijalnim turističkim tržištima te određivanje kapitala baštine, njezinu vrijednost i tematiku. Četvrtim korakom se određuje posebnost regije, destinacije ili proizvoda, kako se one prezentiraju te postoji li potencijal za njihovo daljnje korištenje u turizmu. Peti korak ima velik značaj zbog svog utjecaja na buduće događaje. Naime, ovim korakom identificiraju se ključna područja i važna ili neriješena pitanja koja mogu utjecati na regiju, destinaciju ili turistički proizvod. Šestim korakom se definiraju prioriteti projekta i priprema se

kratak sažetak učinjene analize, dok se sedmim korakom, uz potporu ključnih partnera, sastavlja pisana izjava o ciljevima prema kojima će biti usmjerene buduće aktivnosti. Osmi korak se odnosi na detaljniju razradu ideje, suradnju s ključnim sudionicima i osobama odgovornima za donošenje odluka, deveti korak obuhvaća razvoj aktivnosti za primjenu oblikovanih ideja, predstavljanje ideja i opcija te razvoj metoda praćenja projekta. Deseti korak može služiti kao zaključak ili pak kao kratak pregled ključnih vrijednosti nasljeđa, ključnih tema i područja razvoja te rezultate dogovora i sporazuma.[7]

2.3. Povelja o ekološki prihvatljivom turizmu

Povelja o ekološki prihvatljivom turizmu donesena je 1995.godine na Svjetskoj konferenciji za održivi turizam u Lanzaroteu. Ovim dokumentom su sudionici konferencije željeli apelirati na međunarodnu zajednicu i državne organe, odnosno donositelje odluka i stručnjake s područja turizma da se pridržavaju slijedećih 18 ciljeva:

1. Razvoj turizma mora biti dugoročno ekološki prihvatljiv, gospodarski izvediv te etički i socijalno pravedan za zajednicu domaćeg stanovništva kako bi se osiguralo njihovo daljnje postojanje te prirodni i kulturni kapital.
2. Turizam treba integrirati prirodu, kulturu i ljudsku okolinu na način da pazi na njihovu krhku ravnotežu koja obilježava brojna turistička odredišta.
3. Razvoj turizma treba poštovati kulturno nasljeđe i sve elemente tradicije te paziti na svoje učinke na aktivnosti i dinamiku svake zajednice. Priznavanje elemenata tradicije, aktivnosti zajednice i promicanje identiteta lokalnog stanovništva treba imati središnju ulogu prilikom formuliranja strategije turizma.
4. Održivi razvoj turizma podrazumijeva solidarnost i suradnju svih aktera, a posebno lokalnog stanovništva na način da postoji učinkovit mehanizam kooperacije na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i internacionalnoj razini.

[7] Loc.cit.

5. Nositelji odgovornosti trebaju se suočiti s kulturnim i profesionalnim inovacijama i ulagati velike napore kako bi se stvorili integrirani instrumenti planiranja i menadžmenta.
6. Odražavanje kvalitete i atraktivnosti turističkih odredišta trebaju imati prioritet prilikom formuliranja strategija i turističkih projekata, a sve u skladu s odlukom zajednice domaćeg stanovništva.
7. Da bi razvoj turizma bio kompatibilan s održivim razvojem potrebno je da se oslanja na svoje lokalno gospodarstvo te da pruža doprinos njegovom daljnjem razvoju.
8. Razvoj turizma treba stvoriti pozitivne učinke i doprinositi poboljšanju kvalitete života svih ljudi.
9. Državni organi bi trebali u suradnji s ekološkim nevladinim organizacijama i domicilnom zajednicom poticati mjere za usklađivanje planova s područja turizma.
10. Potrebno je formulirati mjere koje omogućuju pravednu raspodjelu prednosti i nedostataka turizma na način da se promjene potrošačke navike i uvede ekološki primjereno formiranje cijena.
11. Turizam bi trebao biti prisutan tijekom većeg dijela kalendarske godine.
12. Potrebno je poticati alternativne oblike turizma koji su u skladu s održivim razvojem kako bi se postigla dugoročna ekološka tolerancija.
13. Potrebno je da državni organi potiču stvaranje mreža čija će svrha biti informiranje i istraživanje te širenje i transfer znanja s područja turizma i ekologije.
14. Postoji potreba za kreiranjem programa za međunarodnu suradnju i uvođenje sustava ekološkog menadžmenta.
15. Državna tijela trebaju razraditi smjernice za održivi razvoj turizma, izraditi programe te nadzirati radove i vršiti izvješćivanje o rezultatima.
16. Obratiti pozornost na ekološki utjecaj prometa na turizam te primijeniti gospodarske instrumente kako bi se reduciralo korištenje neobnovljivih izvora energije
17. Od iznimne je važnosti da se svi sudionici uključeni u turizam pridržavaju pravila koja pridonose održivi razvoj.

18. Potrebno je sve sudionike turističke industrije upoznati s navedenim ciljevima konferencije u Lanzaroteu.[8]

Navedeni dokument je nastao u skladu s načelima deklaracije iz Rio de Janeira i preporukama Agende 21.

2.4. Prihvatni kapacitet turističke destinacije

Preduvjet za implementaciju koncepta održivog razvoja turizma je određivanje prihvatnog kapaciteta turističke destinacije kojeg možemo definirati kao „maksimalan broj turista, posjetioca ili ljudi, koje turistička atrakcija ili destinacija može podnijeti, a da se pritom ne unište njeni resursi te ne opadne kvaliteta iskustva koje posjetitelji pritom stječu“ [9] . Osim navedene definicije, službena definicija UNWTO-a iz 1981.godine opisuje kako je to maksimalan broj turističkih korisnika koji simultano posjećuju turističko mjesto bez neprihvatljivih poremećaja fizičke, ekonomske i sociokulturne okoline, kao i bez neprihvatljivog smanjenja kvalitete zadovoljstva posjetitelja. Ovdje se zapravo radi o spoznaji o tome koliko određeni prostor može prihvatiti turističkih sadržaja, a da to stvori minimalne posljedice za daljnji razvoj. Osim naziva prihvatni kapacitet, koristi se terminologija nosivi kapacitet, a originalni naziv mu je carrying capacity[10].

Iako teoretski ovo zvuči vrlo jednostavno u praksi je zapravo vrlo kompleksno iz razloga što njegova vrijednost ovisi o odluci menadžera koji odlučuje što je i koliko prihvatljivo te kada dolazi do pada kvalitete iskustva kod posjetitelja. Izračun prihvatnog kapaciteta postaje sve više nezaobilazna komponenta turističkih razvojnih planova, posebno onih koje su u svom životnom ciklusu dosegnule fazu saturacije.

J. Lindsay je za potrebe razvoja turizma u Americi, prihvatni potencijal definirao kao funkciju šest varijabli kako slijedi u nastavku rada:

[8] Müller, H. (2004) *Turizam i ekologija* Zagreb: Masmedia Str.218
[9] Gregorić, M. (2004) *Učenje za poduzetništvo – Učinak cjeloživotnog učenja na održivi razvoj turističke destinacije*, Zagreb Str.159
[10] Carić, H., Klarić, Z. (2011) *Izazovi upravljanja turizmom- Istraživanja prihvatnog kapaciteta – međunarodna i hrvatska iskustva*, Zagreb: Institut za turizam str.107

$$CC = f (Q, T, N, Ut, DM, AB)$$

pri čemu je: Q – fizička veličina

T – tolerancija pri upotrebi resursa

N – broj posjetitelja

Ut – tip korištenja resursa na turistički način

DM – izgradnja i upravljanje objektima turističke ponude

AB – stav, ponašanje i navike posjetitelja.

Očuvanje prostora je od iznimne važnosti za turizam budući da je to temeljni resurs da bi se on uopće mogao odvijati. Prostor omogućuje turizam ali i uvjetuje njegov razvoj. To je područje u kojem se stvara turistička ponuda i gdje se zadovoljavaju turističke potrebe pa je određivanje prihvatnog kapaciteta jedno od temeljnih čimbenika adekvatnog planiranja i upravljanja razvojem turizma. Negativan utjecaj turizma na prostor počeo se ozbiljnije promatrati u vrijeme masovnog turizma kad se uvidjela potreba za zaštitom prostora od devastacije.

Postoji nekoliko vrsta kapaciteta nosivosti, a najčešće ih svrstavamo u slijedeće četiri skupine kako su ih definirali Cooper i Fletcher:

- Fizički kapacitet nosivosti – odnosi se na broj pogodnih jedinica zemljišta na kojima može biti izgrađen turistički objekt kao i kapacitet tog objekta
- Psihološki kapacitet nosivosti – odnosi se na toleranciju posjetitelja na gužve, buku i razinu iskustva koje turisti očekuju što je teško predvidjeti jer se radi o subjektivnoj varijabli različitih potrošača
- Biološki kapacitet nosivosti – određuje razinu nakon koje je onemogućen daljnji razvoj i održavanje postojeće flore i faune
- Društveni kapacitet nosivosti – odnosi se na međuljudske odnose, odnosno na odnose između turista i domicilnog stanovništva, na stupanj prihvatljivosti razvoja turizma od strane domicila te broj posjetitelja koji neće ugroziti lokalnu populaciju.[11]

[11] Gregorić, M. *op.* cit.,str.159

Nažalost, danas imamo situaciju u kojoj je došlo do značajnog poremećaja okoliša što je posljedica nekontroliranog razvoja, izgradnje i korištenja prirodnih resursa. Klimatske promijene, globalno zatopljenje, otapanje ledenjaka, izumiranje životinjskih i biljnih vrsta, efekt staklenika, potresi, zatrovana zemlja, rijeke i mora, nestašice pitke vode i brojne druge katastrofe postali su naša svakodnevica. Zapanjujući je podatak da ukoliko životni vijek Zemlje stavimo u 24 sata, ljudi su na planeti prisutni tek 3 sekunde i već je učinjena ogromna šteta. Koliko god radimo na razvoju novih tehnologija i istraživanju svemira toliko zapravo zanemarujemo naš dom ovdje i sada.[12] Upravo iz navedenog razloga, održivi hoteli su izvrstan primjer diversifikacije turističke ponude koji je u skladu s konceptom održivog razvoja, a koji su detaljnije razrađeni u slijedećem poglavlju.

[12] Youtube: Čovjek vs Zemlja https://www.youtube.com/watch?v=H4AM0Pzzrr8 pristup 20.srpanj 2016.

3. ODRŽIVI HOTELI

Desetak godina unazad oznaka eco-friendly na hotelskom smještaju odnosila se na opuštajuću prirodnu atmosferu te reciklažu otpada, međutim s vremenom je ova vrsta hotelijera proširila popis svojih karakteristika pa su između ostalog uvedene namirnice lokalnog gospodarstva i briga o lokalnoj zajednici. U skladu s navedenim, danas ova oznaka uz navedena obilježja sve više predstavlja i određeni luksuz[13]. Poznato je kako se danas imamo novi tip turista budući da je kroz vrijeme došlo do promjena vrijednosti i životnog stila. Promjene su prije svega vidljive u osjetljivosti prema okolišu, potražnji za autentičnim sadržajima, češćim ali kraćim odmorima, traženju jedinstvenog iskustva koje će pružiti osobno ostvarenje, većoj zainteresiranosti za turizam specijalnog interesa, većoj informiranosti, potrazi za putovanjima koje će pružiti odmor od užurbane svakodnevnice,… a sve je navedeno u skladu sa sadržajima koje nudi ovaj tip hotelskog smještaja. Detaljnije o tome što su to održivi hoteli, koje su njihove karakteristike te oznake i certifikati kojima su obilježeni slijedi u nastavku rada.

3.1. Obilježja održivih hotela

Pojam održivi hoteli se odnosi na skupinu hotelskog smještaja koja je izgrađena i koja djeluje na održivom principu jer energiju, vodu i ostale resurse koriste mnogo efikasnije i učinkovitije za razliku od konvencionalnih hotelijera. Isto tako, valja naglasiti kako se pojam održivi hoteli danas ne odnosi isključivo na odgovorno postupanje prema okolišu već uključuje i društvenu komponentu, odnosno odgovornost prema svojim zaposlenicima i lokalnoj zajednici.

Održivi hoteli su nastali kao rezultat implementacije koncepta održivog razvoja na turizam, a u posljednjem desetljeću, provedene su brojne inicijative za zaštitu okoliša od strane osviještenih turističkih industrijskih udruženja i hotelskih poduzeća kako bi se proširila svijest o potrebi poslovanja u skladu s konceptom održivog razvoja.

[13] Peršić-Živadinov, I. (2009) *The environmental and economic impact of sustainable hotels* str.5 (http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=60066, pristup: 17.srpanj 2016.)

3.1.1. Doprinos očuvanju okoliša

Do prekomjernog negativnog utjecaja hotela na okoliš dolazi kada je broj posjetitelja veći od mogućnosti da okoliš svojim kapacitetom prihvata podnese takvo opterećenje. Održivi hoteli su energetski učinkoviti, recikliraju otpad i koriste obnovljive izvore energije pa osim što na taj način čuvaju okoliš, smanjuju i troškove poslovanja. Najčešći onečišćivači u hotelu su :

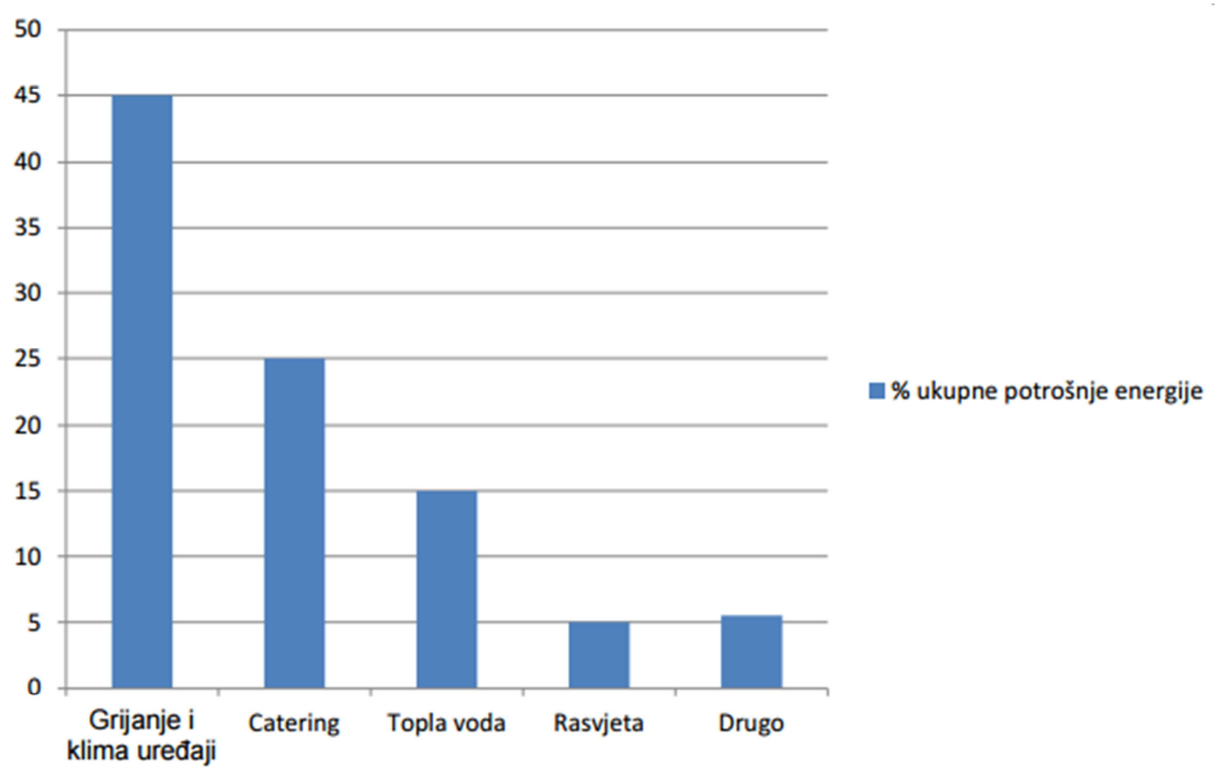
- onečišćenje vode i proizvodnja otpadnih voda,
- proizvodnja krutog otpada,
- onečišćenje zraka i
- potrošnja energije[14].

Budući da je hotelska industrija jedna od resursno i energetski najintenzivnijih grana u turističkoj industriji, svakodnevno su potrebne velike količine energije kako bi se gostima osigurala udobnost i pružila adekvatna usluga koju su spremni platiti. Hoteli inače slove kao veliki rasipnici energije budući da se često energija troši na bespotrebnu rasvjetu, neprestano klimatiziranje predvorja i hodnika, svakodnevno pranje ručnika i posteljine i slično stoga će se autorica u ovom poglavlju najviše posvetiti energiji jer se upravo smanjenjem potrošnje energije ostvaruju značajne ne samo ekološke već i ekonomske prednosti. Potrošnja varira ovisno o veličini hotela, a na nju najviše utječu: kategorizacija objekta, broj soba, profil posjetitelja (poslovni ili na odmoru), lokacija (ruralni ili urbani), klima i vrsta pružene usluge. Hotel je uobičajeno podijeljen na tri različite zone pa tako je prva zona ona za posjetitelje te u nju spadaju sobe i kupaonice, često s puno stakla i različitim energetskim opterećenjem. Druga zona je javna pa tako u nju spada recepcija, predvorje, bar, restoran, bazen i sauna te se u njoj događa velika izmjena topline između unutrašnjosti i vanjskog prostora te ima visoko unutarnje opterećenje. Treća zona je dio za osoblje hotela među koje spada kuhinja, spremišta, uredi, praonica, sobe za osoblje i razni tehnički odjeli. To područje je energetski intenzivno pa tako zahtjeva grijanje, hlađenje ili ventilaciju. Tokovi energije u ovim zonama obično su veoma različiti te je njome potrebno upravljati na primjerene načine, a upravo to uzimaju u

[14] Radić Lakoš, T. (2009) *Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima* , Veleučilište u Šibeniku (https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma_ISO_14000_u_hrvatskim_hotelima.pdf pristup: 20.srpanj 2016. Str.2)

obzir održivi hoteli koji putem razne suvremene tehnologije adekvatno upravljaju sustavima te na taj način postižu uštede koje nisu prisutne kod njihovih konvencionalnih konkurenata. Primjerice, održivi hoteli naginju korištenju štednih i LED rasvjetnih tijela, implementiraju sustave upravljanja energijom, ugrađuju senzore pokreta za regulaciju rasvjete u WC-ima, dvoranama za sastanke, hodnicima, korištenje štetnih kemikalija svode na minimum i slično. Analize pokazuju da uvođenjem niza procesa putem kojih se reciklira otpad, pročišćuju otpadne vode te smanjuje potrošnja energije i vode u hotelu u prosjeku se troši 20 posto manje vode, troškovi odvoza smeća su prosječno 15 posto niži, a dolazi i do poboljšanja okoliša u kojem se objekt nalazi[15].

Graf 1: Ukupna potrošnja energije u prosječnom hotelu



Izvor: Bogdanowiczs, P., Churie-Kallhauge, A., Martinac, I., (2001) *Energy-Efficiency and Conservation in Hotels-Towards Sustainable Tourism. 4th International Symposium on Asia Pacific Arhitecture*. Stockholm, Sweden, str.1-3

Iz prikazanog grafa 1 vidljivo je kako su inače u prosječnom hotelu najveći rasipnici energije upravo uređaji za grijanje i hlađenje i na njih otpada gotovo polovica (45%)

[15] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Zeleno poslovanje u hotelijerstvu http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/dodjela-certifikata-sustainable-hotel/ pristup: 20.srpanj 2016.

ukupno potrošene energije dok primjerice rasvjeta u ukupno potrošenoj energiji zauzima tek 12% do 20% ukupne potrošnje. Izneseni podaci nisu iznenađujući budući da upravo klimatizacijski i ventilacijski uređaji spadaju pod najveće potrošače električne energije. Međutim, postoje razni načini i mogućnosti kojima se smanjuje potreba i potrošnja, a koje primjenjuju održivi hoteli i koji su već ranije navedeni u ovom poglavlju.

Osim navedene problematike oko potrošnje energije, briga o okolišu također podrazumijeva slijedeće:

1. Voditi računa o manjem utjecaju turističke djelatnosti na klimatske promjene.
2. Provoditi mjere energetske učinkovitosti u gradnji (npr. prenamjenom napuštenih prostora, nekretnina u lokalnoj zajednici), poslovanju (npr. rasvjeta koja reagira na dodir, smanjenje potrošnje pitke vode 82 Izvješće o DOP-u učinkovit je upravljački i komunikacijski alat (sustav) koji prvenstveno služi za poboljšanje performansi društveno odgovornog poslovanja u turizmu.
3. Usustaviti cjeloviti sustav gospodarenja otpadom – zero waste poslovanje.
4. Uvesti praksu recikliranja i ponovnog korištenja – npr. rabljeni inventar i opremu donirati lokalnim humanitarnim organizacijama, hostelima.
5. Kontinuirano educirati zaposlenike, njihove obitelji, djecu i mlade iz zajednice o potrebi i načinima zaštite okoliša.
6. U ponudu uvrstiti lokalno proizvedene namirnice, iz organske i pravedne (Fair Trade) proizvodnje.
7. Izbaciti iz ponude vodu u bocama, koristiti vodu iz slavine koja je za goste besplatna (puniti je u vlastite staklene boce).
8. Poticati korištenje javnog prijevoza (popust za dolazak autobusom, vlakom), osigurati prijevoz gostiju s kolodvora/zračne luke do hotela i nazad kako bi se smanjila emisija štetnih plinova[16].

Ukoliko hotel želi dati svoj doprinos održivom razvoju turističke destinacije u kojoj se nalazi, unaprijediti vlastite ekološke performanse te između ostalog, biti uvršten u skupinu održivih hotela, treba prihvatiti i implementirati sustav upravljanja okolišem. Njega možemo definirati kao „standardiziran upravljački proces kojim poduzeće na

[16] Petričević, T. *Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu* http://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf pristup: 08.kolovoz 2016.

sustavan, sveobuhvatan i proaktivan način kontrolira i vodi sve svoje aktivnosti koje imaju znatan utjecaj na okoliš“[17]

Hotelski objekti koji se nalaze u blizini mora mogu ugraditi sustav za obradu vode čime mogu osigurati opskrbu vode za vlastite potrebe, a pored toga pročišćavanjem otpadnih voda doprinose očuvanju okoliša. Primjer takvog hotela je Falkensteiner hotel & spa čiji se sustav za obradu vode sastoji od:

- Crpke za vodu koja morsku vodu sa stalnom konstantnom temperaturom crpi iz mora i doprema u tehničku centralu.
- Dobivanje energije se vrši tako da se morska voda koristi za hlađenje (ljeti) i grijanje (zimi). Na taj način je smanjena potreba za uporabom fosilnih goriva.
- Sustav za desalinizaciju dio morske vode putem uređaja osmoze desalinizira vodu i onda se ona može koristiti kao voda za piće, a ostatak morske vode se odvodi u more.
- Sustav pročišćavanja otpadnih voda čisti vodu putem potpuno biološkog sustava za pročišćavanje i prikuplja je zajedno s kišnicom i vodom iz bazena.

Tako prikupljena voda se koristi za ispiranje WC-a i za navodnjavanje zelenih površina.[18]

Postoji niz certifikata koji se dodjeljuju hotelijerima koji zadovoljavaju određene standarde čiji je cilj smanjenje otpada i očuvanje okoliša, međutim nešto više o njima slijedi u poglavlju 3.3. u nastavku rada.

3.1.2. Zeleno graditeljstvo

Održivi hotel je prije svega dizajniran u skladu s konceptom zelenog graditeljstva koji je nastao kao dio zelenog pokreta koji je u mnogim zemljama unatrag nekoliko godina postao aktualan, za što je možda i najzaslužniji sve rigorozniji zakonski okvir,

[17] Matutinović, I. (2001) *Projekt «Hrvatska i održivi razvoj»-Ekološka efikasnost i poslovne strategije*, Društvo za unapređenje kvalitete života, Zagreb, str. 33
[18] Falkensteiner: Sustav za opskrbu vode na Punta skali http://www.falkensteiner.com/hr/hotel/iadera/hotel/vasi-domacini/zeleni-resort pristup: 21.srpanj 2016.

ali i sve veća razina ekološke svijesti, posebno nakon konferencije u Rio de Janeiru i usvajanja Agende 21. Energetski i ekološki održivo graditeljstvo teži prema:

- smanjenju gubitaka topline iz zgrade poboljšanju toplinske zaštite vanjskih elemenata i povoljnim odnosom oplošja i volumena zgrade
- povećanju toplinskih dobitaka u zgradi povoljnom orijentacijom zgrade i korištenjem Sunčeve energije
- korištenju obnovljivih izvore energije u zgradama (biomasa, sunce, vjetar i dr.)
- povećanju energetske efikasnosti termoenergetskih sustava [19]

Primjerice, njihov dizajn je takav da utječe na poboljšanje zdravlja svojih posjetitelja budući da u njemu ima više prirodnog svijetla i svježeg zraka što je u skladu s ranije navedenim karakteristikama novog tipa turista. Osim toga, zelena gradnja uključuje „korištenje obnovljivih izvora energije, održive i reciklirane materijale, kvalitetu okoliša, zdravlje i komfor ljudi, ekološko postupanje s otpadom, transport, i brojne druge parametre. Među njima energetska učinkovitost zauzima tek jedno, iako sigurno značajno mjesto, jer se od svih štetnih utjecaja same gradnje na okoliš ovdje radi o potencijalno najvećem ekološkom utjecaju“[20].

Pri izgradnji ovakve vrste hotela koristi se obnovljivi autohtoni građevinski materijal u najvećoj mogućoj mjeri što znači da se izbjegava korištenje energetski intenzivnih sustava, ekološki štetnih programa, nepotrebno stvaranje otpada i korištenje opasnih tvari. Funkcionalnost zgrade kao takve je maksimalno prilagođena lokalnoj klimi, a većina materijala i resursa od kojih je izgrađen mogu biti reciklirani. Osim arhitekture, bitnu komponentu održivosti hotela čini i njegovo poslovanje te održavanje.

Isto tako, valja naglasiti kako ovaj koncept poslovanja povećava profitabilnost i pruža diferenciranu turističku ponudu čija potražnja iz godine u godinu sve više raste. Već izgrađeni objekt klasičnog hotelskog smještaja se može prenamijeniti kako bismo ga svrstali u ovu skupinu, međutim ako je donesena odluka da hotel funkcionira na održivom principu prije njegove same izgradnje niži su ukupni investicijski troškovi što znači da ukoliko se djeluje na samom početku ostvaruju se znatne ekonomske koristi

[19] Jović, Ž.H., HEP TOPLINARSTVO (2007): *Energetska učinkovitost u zgradarstvu – vodič za sudionike u projektiranju, gradnji, rekonstrukciji i održavanju zgrada*, Zagreb, svibanj 2007., str 40. (https://bib.irb.hr/datoteka/350196.brosura.indd.pdf - 17.srpanj 2016.)
[20] Bašić, I. *Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21.stoljeću,* Zbornik radova str.412

u budućnosti. Prema podacima, prosječno je potrebno pet do deset godina poslovanja hotela da bi se počele ostvarivati prednosti primjene održivog koncepta.

3.1.3. Društveno odgovorno poslovanje održivih hotela

Kada govorimo o primjeni navedenog koncepta podrazumijevamo poslovanje na društveno odgovoran način putem kojeg hotelijeri mogu zadržati svoju poziciju na konkurentskom turističkom tržištu. Društveno odgovorno poslovanje možemo definirati kao „koncept u kojem poslovni subjekt odlučuje na dobrovoljnoj osnovi doprinositi boljem društvu i čišćem okolišu u interakciji s ostalim dionicima“[21]. Da bi se to provelo u djelo, hotelijeri bi u svoju strategiju poslovanja trebali implementirati odrednice održivog razvoja uz mogućnost stalne prilagodbe i inovativnost.

Turizam je složena gospodarska djelatnost koju karakterizira sezonsko zapošljavanje, niske plaće i višak neplaćenih radnih sati. Iz navedenih razloga, jasno je zašto DOP treba imati svoje mjesto u poslovanju turističkih djelatnosti, a organizacije trebaju voditi računa o vlastitim odlukama i posljedicama koje mogu utjecati na ljude (zaposlenike i lokalnu zajednicu) te okoliš.

Implementirajući načela društveno odgovornog poslovanja prikazana u tablici 3 koja slijedi u nastavku rada ostvaruju se višestruke koristi, a neke od njih su: privlačenje novih korisnika i stvaranje lojalnosti, stvaranje dodane vrijednosti proizvodima i uslugama što pridonosi jačanju konkurentnosti, privlačenje i zadržavanje kvalitetnih zaposlenika, olakšani pristup resursima, poboljšavanje odnosa s lokalnom zajednicom (čuvaju kulturnu i prirodnu baštinu, razvijaju i implementiraju sustave i modele održivog društvenog te gospodarskog razvoja, pružaju mogućnost interakcije turista s lokalnim stanovništvom putem društvenih povezivanja, kulturnih događanja, obrazovnih programa, volontiranja i dr.) i ostalo.[22]

[21] Pavić-Rogošić, L. *Društveno odgovorno poslovanje (DOP)* http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf pristup:20.srpanj 2016.
[22] Petričević, T. *Društveno odgovorno poslovanje i društvenopoduzetnički pothvati u turizmu* http://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf pristup: 08.kolovoz 2016.

Tablica 3: Načela društveno odgovornog poslovanja

LJUDSKA PRAVA	RADNA PRAVA	OKOLIŠ	KORUPCIJA
1.NAČELO: Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja; *2.NAČELO:* pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava.	*3.NAČELO*: Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje; *4.NAČELO:* ukidanje svih oblika prisilnog rada; *5.NAČELO:* stvarno ukidanje dječjeg rada; *6.NAČELO:* ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.	*7.NAČELO*: Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša; *8.NAČELO:* pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu; *9.NAČELO:* poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš.	*10.NAČELO:* Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njezinim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

Izvor: Petričević, T. Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu http://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf pristup: 08.kolovoz 2016.

U skladu s navedenih deset načela društveno odgovornog poslovanja, vidljivo je kako u poslovanju razlikujemo internu i eksternu dimenziju. Interna se odnosi na djelovanje unutar poduzeća, dok se eksterna odnosi na postupanje prema lokalnoj zajednici.

Osim provođenja edukacijskih treninga i seminara za zaposlenike, interna dimenzija društveno odgovornog poslovanja zaposlenike potiče na odgovorno ponašanje prema okolišu na radnom mjestu tako što su oni upoznati s mjerama za smanjenje utjecaja na okoliš i imaju prilike anonimno iznositi svoje primjedbe ili prijedloge u

svezi s organizacijom rada i odnosa na radu pa je samim time radna atmosfera poticajna[23]. Valja naglasiti kako poslovati na društveno odgovoran način ne znači samo ispunjavati sve propisane zakonske obveze za hotelijere i redovito isplaćivati plaće svojim zaposlenicima već i investirati u ljudski kapital i ljudske resurse, okoliš i odnose s dionicima. Ulaganjem u edukaciju, radne uvjete zaposlenika te usvajanjem dobrih odnosa sa zaposlenicima doprinosi se povećanju produktivnosti ali i boljem zadovoljstvu samih zaposlenika što je u hotelijerstvu od velike važnosti zbog čestog kontakta zaposlenika sa gostima. Osim navedenog, ulaže se u zdravlje i sigurnost zaposlenika, omogućuje se bolji protok informacija unutar poduzeća, primjenjuje se koncept cjeloživotnog učenja, pruža se adekvatna ravnoteža između rada, obitelji i slobodnog vremena, prisutna je nediskriminirajuća praksa prilikom zapošljavanja i slično.

Što se tiče eksterne dimenzije društveno odgovornog poslovanja, ona se odnosi na poslovanje izvan samog poduzeća odnosno na lokalnu zajednicu, poslovne partnere, dioničare, dobavljače, potrošače, javnu upravu,… Hotelijer doprinosi lokalnoj zajednici tako što osigurava radna mjesta i zapošljava lokalno stanovništvo pa može osiguravati i prekvalifikaciju ukoliko je to potrebno, stvara partnerstva sa zajednicama, sponzorira lokalne sportske klubove, vrši donacije u humanitarne svrhe i slično. Osim toga, sa svojim dobavljačima stiče povjerenje, poštuje rokove i podrazumijeva određenu kvalitetu proizvoda.

S adekvatnom primjenom društveno odgovorno poslovanje ima velik potencijal u turizmu. Naime, osim same potrebe očuvanja okoliša i realiziranja maksimalne moguće dobiti, svakako valja posebno naglasiti društvenu dimenziju implementacije ovog koncepta. U odnosu prema zaposlenicima, dobavljačima i gostima potiče se pravednost i odgovornost, a što ima velik značaj za turističku djelatnost zbog specifičnosti izravnog kontakta s korisnicima. Osim toga, potiče se pravedno korištenje lokalnih resursa te što veća suradnja s lokalnom zajednicom kako bi se u konačnici poboljšala kvaliteta života lokalnog stanovništva. Hotelijerstvo je izvrstan primjer za ostvarivanjem niza pozitivnih efekata jer osim samog zaposlenja lokalnog stanovništva stvara se značajan doprinos lokalnom gospodarstvu i poljoprivredi

[23] Golja, T. (2009) *Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovanje strategije hotelskih poduzeća - slučaj velikih hotelskih poduzeća u Istri,* Sveučilište Jurja Dobrile u Puli str.11

korištenjem lokalnih namirnica u hotelskom restoranu čime se prenosi pozitivan efekt na još jednu gospodarsku granu. Osim toga, podržavanjem i subvencioniranjem lokalnih programa i organizacija te poticanjem klijenata na posjećivanje istih moguće je stvoriti integraciju turista sa domicilnim stanovništvom čime se pruža mogućnost očuvanja i prenošenja lokalnog društveno-kulturnog iskustva. Prilikom donošenja odluka u poslovanju hotelijeri trebaju uzeti u obzir moguće posljedice kojima mogu utjecati na ova tri područja (ekonomija, okoliš i društvo). Iako se većina hotelijera nažalost prvenstveno vodi samo ostvarivanjem maksimalne ekonomske koristi, implementacijom ovog koncepta uzimaju se u obzir i ostali mogući efekti koji nisu nimalo zanemarivi. Isto tako, određeni hotelijeri koji primjenjuju ovaj koncept na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje izvješća o primjeni DOP-a u svom poslovanju čime dokazuju njegovu implementaciju, a u konačnici si time stvaraju pozitivan imidž. Primjer takvog hotelijera je grupacija Jadranka koja redovito vrši donacije, a o čemu će biti više prikazano u idućem poglavlju naziva Primjeri održivih hotela.

3.2. Oznake i certifikati održivih hotela

Eko-oznake i certifikati su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih hotelijeri pokazuju da brinu o okruženju tako što poštuju standarde zaštite okoliša i djeluju više od propisanog zakonskog minimuma. Oznake i certifikati su u skladu s međunarodnom politikom održive proizvodnje i potrošnje kojoj je „cilj smanjiti negativan učinak proizvodnje i potrošnje na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra te poticati društveno odgovorno poslovanje i održive stilove života“[24]. Osmišljeni su tako da nisu dostupni svima na tržištu već samo onim najboljima tako da prosječno 20-30% ponuđača zadovoljava strogo propisanim zahtjevima. Eko-oznake su prvenstveno namijenjene tržištu odnosno potrošačima (business to consumer, B2C), a manje za poslovni krug (business to business, B2B), a očekuje se da će osviješteni potrošač prije odabrati proizvod ili uslugu s nekom od oznaka koje su dokaz ekološke osviještenosti.

[24] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Eko-oznake http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html pristup: 21.srpanj 2016.

Prednosti posjedovanja eko-znaka za hotele su višestruke, a neke od njih su:

- „Eko-znak pokazuje i dokazuje visoku kvalitetu i brigu o okolišu
- Smanjenje potrošnje resursa kao što su voda, el. energija i smanjenje količine otpada dovodi i do smanjenja troškova
- Opredjeljenje za očuvanje okoliša znači zdrav smještaj, zdravu prehranu i zdravo okruženje za goste i zaposlenike, te time direktno utječe na njihovo zadovoljstvo i doprinosi ispunjenju njihovih očekivanja
- Eko-znak doprinosi boljoj kvaliteti usluge i jača poziciju na tržištu te razlikuje hotele koji ga posjeduju od ostalih“[25]

U nastavku rada detaljnije će biti objašnjeni: Travelife inicijativa posvećena održivom razvoju, europska eko-oznaka Eco-flower, EMAS sustav i certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske.

3.2.1. Travelife – inicijativa posvećena održivom razvoju

„Travelife je vodeća inicijativa za osposobljavanje, upravljanje i certificiranje turističkih tvrtki koje su posvećene održivom razvoju“26. Radi se o međunarodnom sustavu certificiranja održivosti koji mjeri učinak hotela i ostalih smještajnih objekata u području njihovog vlastitog upravljanja društvenim, ekološkim i ekonomskim učincima. Da bi se hotelu dodijelio certifikat Travelife Gold potrebno je zadovoljiti 150 kriterija održivosti. Kriteriji „uključuju pitanja povezana sa zaštitom okoliša, kao što su smanjenje količine otpada i korištenje energijom, vodom i kemikalijama, ali i pozitivno djelovanje u području društvenih pitanja poput dobrobiti zaposlenika, rada s lokalnom zajednicom, zaštite djece i ljudskih prava. Hoteli također moraju pokazati na koji način podržavaju lokalne tvrtke, njeguju tradiciju zajednice te štite biljni i životinjski svijet“[27].

[25] Obiteljski i mali hoteli: Eko hoteli OMH http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297 pristup: 24.srpanj 2016.
[26] Travelife http://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=hr pristup: 24.srpanj 2016.
[27] Maistra: Prestižno priznanje Travelife Gold koji se dodjeljuje hotelima i ostalim turističkim smještajnim kapacitetima, ove godine dopao je Maistrine hotele Monte Mulini, Lone i Eden u Rovinju http://www.maistra.com/hr/form/release/378 pristup: 24.srpanj 2016.

Travelife pomaže turoperatorima, hotelima i ostalim smještajnim kapacitetima u upravljanju i praćenju njihovih društvenih i okolišnih učinaka. Riječ je o vrlo jednostavnom sustavu održivosti koji pruža članovima praktičan okvir za poboljšanje njihova poslovanja. Praćenjem njihovih standarda postiže se znatna ušteda troškova, a osim toga dodjelom ovog certifikata hotel se diferencira od svojih konkurenata čime stvara dodatnu prednost.

Slika 3: Travelife Gold certifikat

Izvor: http://www.goldhotels.com.tr/goldcity/travelife-gold-award/ pristup: 24.srpanj 2016.

Stjecanje Travelife certifikata je zahtjevan proces koji traži potpunu predanost pitanjima odgovornosti prema okolišu i dugoročnoj održivosti, a između ostalog mjeri se smanjenje proizvodnje otpada i uporabe voda, cjelokupno smanjenje u potrošnji energije i pozitivni doprinosi ljudskim resursima i osoblju. Primjerice, Valamar Lacroma Dubrovnik zaslužio je Travelife Gold certifikat implementirajući svoju ekološku praksu programom odvajanja i recikliranja otpada (uključujući organski otpad, ulje za kuhanje, žarulje i baterije), uporabom punjivih pakiranja gelova za tuširanje u kupaonicama hotela, korištenjem hidroenergije, 100-postotnim korištenjem rasvjetnih tijela s niskom potrošnjom energije, pranjem prozora parom, redovnim čišćenjem plaže i podmorja zajedno s hotelskim centrom za ronjenje, te informiranjem gostiju o aktivnoj zaštiti okoliša[28]. A osim dubrovačkog hotela Valamar Lacroma, certifikat su dobili i rabački Valamar Sanfior, porečki Fortuna Island, Valamar Diamant, Valamar Crystal i Valamar Riviera, te Monte Mulini, Lone i Eden u Rovinju.

[28] Slobodna Dalmacija: Valamar Lacroma Dubrovnik dobitnik prestižne Travelife Gold Award http://slobodnadalmacija.hr/stil/putovanja/clanak/id/215901/valamar-lacroma-dubrovnik-hotel-dobitnik-prestizne-travelife-gold-award pristup: 24.srpanj 2016.

Ovu inicijativu u Hrvatskoj provodi Udruga hrvatskih putničkih agencija u sklopu projekta koji se financira sredstvima Programa za cjeloživotno učenje Europske unije, Ministarstva turizma i Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

3.2.2. Europska oznaka EU Ecolabel

EU Ecolabel je službena eko-oznaka Europske unije pokrenuta 1992.godine od strane Europske komisije, a namijenjena je „označavanju proizvoda i usluga s manje nepovoljnim utjecajem na okoliš tijekom životnog ciklusa u odnosu na slične ili iste proizvode i usluge iz iste skupine proizvoda“ [29]. Osim što se ovom oznakom označavaju hoteli koji vode računa o smanjenju svog negativnog utjecaja na okoliš, primjenjuje se na širok spektar proizvoda i usluga.

Navedena oznaka je dokaz hotelijerima da njihove usluge zadovoljavaju visoke standarde zaštite okoliša, a potrošačima služi kao sigurnost i dokaz kvalitete da odabiru proizvod ili uslugu s manje štetnim utjecajem na okoliš. „Krajnji cilj je ove eko-oznake smanjiti negativan utjecaj potrošnje i proizvodnje na okoliš, zdravlje, klimu, na potrošnju resursa i energije te potaknuti odgovorno ponašanje prema okolišu“[30].

Slika 4: Europska eko oznaka EU Ecolabel

Izvor: http://www.euecolabel.eu/ pristup: 24.srpanj 2016

[29] Profitiraj: EU Ecolabel – sufinanciranje znaka zaštite okoliša Europske unije http://profitiraj.hr/eu-ecolabel-sufinanciranje-znaka-zastite-okolisa-europske-unije/ pristup: 24.srpanj 2016.
[30] MZOIP: Eko oznake http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html pristup: 24.srpanj 2016.

Ovaj znak je dobrovoljan instrument, a „provodi se prema Zakonu o zaštiti okoliša (»Narodne novine«, broj 80/2013) te u skladu s Uredbom (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o znaku za okoliš EU-a, SL L 27, 30. 1. 2010“[31].

Trenutno na tržištu postoji više od 37000 proizvoda i usluga koje nose ovu oznaku, a neke od prednosti označavanja proizvoda i usluga su:

- „Pomaže u zaštiti okoliša. Proizvodi s EU Ecolabel manje stvaraju otpad i onečišćuju u usporedbi sa sličnim artiklima na tržištu.
- EU Ecolabel smanjuje uporabu opasnih tvari koje mogu škoditi vašem zdravlju, životinjskom i biljnom svijetu.
- Neovisni stručnjaci potvrđuju da su proizvodi i usluge s EU Ecolabel kontinuirano usklađeni s mjerilima za ovu oznaku. To nije oznaka koju industrija daje industriji.
- Mjerila osiguravaju da su proizvodi s EU Ecolabel djelotvorni, a s obzirom da pomažu smanjiti potrošnju energije i vode uz njih možete i uštedjeti.
- S više od 37.000 brendova s oznakom EU Ecolabel, možete izabrati iz niza okolišnih proizvoda i usluga“[32].

Postupak dodjele znaka EU Ecolabel provodi se prema Pravilniku o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel (Narodne novine, broj 110/2014) i predviđa sljedeće korake:

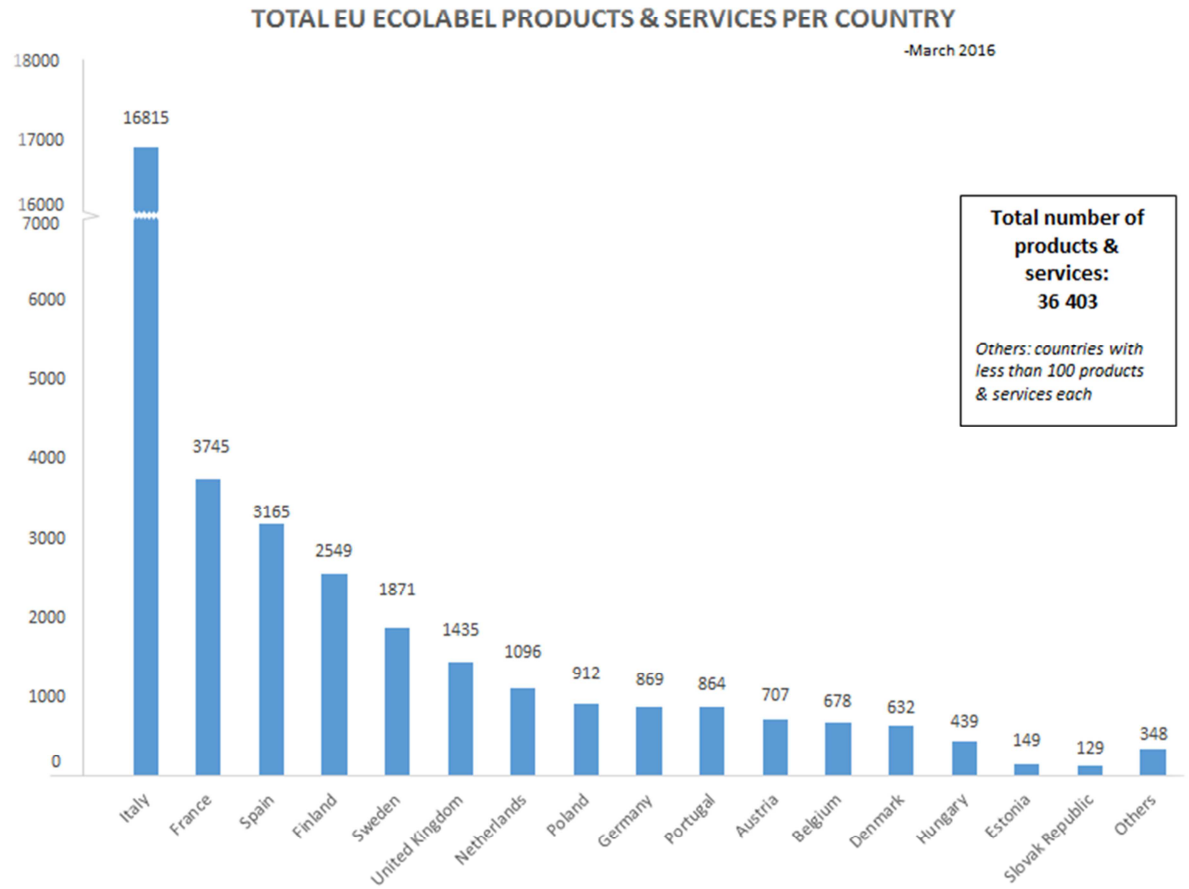
1. izrada elaborata – proizvođač koji želi oznaku EU Ecolabel na svom proizvodu sklapa ugovor s ovlaštenikom koji izrađuje elaborat o usklađenosti proizvoda ili usluge s propisanim mjerilima
2. podnošenje zahtjeva – elaborat se zajedno sa zahtjevom podnosi Ministarstvu zaštite okoliša i prirode te se putem određenog propisanog obrasca traži dodjela znaka EU Ecolabel
3. postupak po zahtjevu – Ministarstvo provodi provjeru elaborata, ukoliko on nije potpun određuje se rok za njegovu nadopunu. Kad je zahtjev prihvaćen

[31] MZOIP: Pravilnik EU Ecolabel http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_09_110_2120.html pristup: 24.srpanj 2016.
[32] MZOIP: Pet razloga zašto odabrati Eu Ecolabel http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_ecolabael.pdf pristup: 24.srpanj 2016.

dodjeljuje se registracijski broj, a proizvođač je dužan uplatiti određenu naknadu propisanu pravilnikom

4. potpis ugovora i dobivanje potvrde – nakon dokaza o uplati određene naknade pokreće se postupak potpisivanja ugovora, a nakon njegova potpisivanja proizvođač dobiva potvrdu da može koristiti logotip EU Ecolabel
5. naknada – ugovorom se određuje visina godišnje naknade za upotrebu navedene oznake[33]

Graf 2: Oznaka EU Ecolabel po zemljama



Izvor: http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/images/facts4.png pristup: 24.srpanj 2016.

Iz prikazanog grafa 2 vidljivo je kako je oznaka EU Ecolabel najprisutnija u Italiji, Francuskoj i Španjolskoj. Prema podacima sa službene web stranice Europske

[33] MZOIP: Eko oznake http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html pristup: 24.srpanj 2016.

komisije, u ožujku 2016.godine u Hrvatskoj niti jedan proizvod ili usluga ne nosi ovu oznaku.

3.2.3. EMAS sustav

EMAS je skraćeni naziv za *Eco-Management and Audit Scheme*, a radi se o sustavu „ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja kojim organizacije procjenjuju utjecaj njihove djelatnosti na okoliš, informiraju javnost o trenutnoj procjeni stanja utjecaja te unaprjeđuju učinkovitost rada u skladu sa zahtjevima zaštite okoliša“[34]. Namijenjen je svim javnim i privatnim osobama koje obavljaju određenu gospodarsku ili uslužnu djelatnost, a koje imaju određeni utjecaj na okoliš. Radi se o dobrovoljnom instrumentu zaštite okoliša osmišljenom od strane Europske komisije, a njegovom implementacijom organizacije primjenjuju više standarde zaštite okoliša.

Njegovim uvođenjem u poslovanje organizacije kontinuirano se procjenjuje i unaprjeđuje učinkovitost zaštite okoliša. Na taj način organizacije provode vrednovanje utjecaja na okoliš i smanjuju ih. Važan aspekt ovog sustava je javno priopćavanje ažuriranih informacija o učincima poslovanja na okoliš objavom Izjave o okolišu. Unutar same organizacije važno je aktivno sudjelovanje zaposlenika u provedbi, a organizacije koje imaju uveden sustav EMAS smanjuju utjecaj na okoliš, uz učinkovito korištenje resursa (energije, sirovine, voda i dr.). Na taj način optimiziraju proizvodne procese, čime stvaraju dodanu vrijednost proizvodima i uslugama. [35]

U nastavku rada, slika 5 pokazuje dva načina korištenja EMAS loga, EMAS logo s registracijskim brojem (lijevo) te EMAS logo za promotivne svrhe (desno).

[34] EMAS portal http://emas.azo.hr/ pristup: 27.srpanj 2017.
[35] Loc. Cit.

Slika 5: Izgled EMAS loga s registracijskim brojem i EMAS loga za promotivne svrhe

Izvor: EMAS logo, http://emas.azo.hr/emas-logo/kako-koristiti-emas-logo.aspx pristup: 27.srpanj 2016.

Lijevi logo u sklopu kojeg se ispisuje registracijski broj označava da fizička ili pravna osoba kojoj je dodijeljen provodi sustav upravljanja okolišem u skladu sa zahtjevima sustava EMAS. Ovaj logo smiju koristiti isključivo registrirane organizacije i to samo u vremenskom razdoblju za koji je važeća registracija, a može se koristiti na:

- tiskanicama organizacije (zaglavlja, pozivnice, zahvalnice),
- internetskim stranicama organizacije,
- ulaznim vratima organizacije,
- plakatima,
- zgradama,
- prijevoznim sredstvima i izložbenim štandovima
- te promotivnim aktivnostima organizacije.

Desni logo, u sklopu kojeg se ne ispisuje registracijski broj koristi se za promociju samog EMAS sustava. Mogu ga upotrebljavati nadležna tijela, tijela za akreditaciju i izdavanje dozvola, nacionalne vlasti i ostale zainteresirane strane u marketinške i promotivne svrhe vezane uz sustav EMAS. U skladu s navedenim, ovaj logo se ne bi smio koristiti uz sam naziv organizacije kako se ne bi iskoristio za promociju same organizacije koja zapravo nije registrirana u ovom sustavu.

Bitno je naglasiti kako se logo sustav EMAS ne smije koristiti na slijedeći način:

- na proizvodima ili njihovim pakiranjima
- zajedno sa sličnim navodima za druge djelatnosti i usluge
- na način koji može dovesti do krivog tumačenja da ga se poistovjeti s oznakama za eko proizvode.

Ovaj sustav i ISO 140001 imaju zajednički cilj, a to je dobro upravljanje okolišem. Međutim, često ih se doživljava kao konkurente što nije ispravno. Certifikat ISO 14001 može se koristiti kao polazna točka za EMAS sustav budući da su zahtjevi certifikata ISO 14001 sastavni dio sustava EMAS, a njihovo usvajanje je zapravo dokaz da su poduzeti najvažniji koraci da bi se ostvarila registracija u EMAS.

Za 6 osnovnih aspekata okoliša, EMAS propisuje izradu pokazatelja koje prikazuje tablica 4 u nastavku rada.

Tablica 4: 6 osnovnih aspekata okoliša sustava EMAS

ASPEKTI OKOLIŠA	**POKAZATELJ UTJECAJA**
Energetska učinkovitost	Ukupna godišnja potrošnja energije i ukupna količina energije dobivena iz obnovljivih izvora
Učinkovitost korištenja materijala	Godišnji maseni protok uporabljenih materijala
Voda	Ukupna godišnja potrošnja
Otpad	Ukupna godišnja količina stvorenog otpada I opasnog otpada
Bioraznolikost	Korištenje zemljišta u m2
emisije	Ukupna godišnja emisija stakleničkih plinova I emisija u zrak

Izvor: EMAS portal http://emas.azo.hr/prijava-u-emas/klju%C4%8Dni-pokazatelji.aspx pristup: 27.srpanj 2016

Da bi se organizacija registrirala u EMAS sustav potrebno je:

1. izvršiti pregled utjecaja na okoliš
2. usvojiti politiku zaštite okoliša
3. uspostaviti EMS
4. provesti unutarnju kontrolu utjecaja na okoliš

5. pripremiti izjavu o okolišu
6. izvršiti neovisnu verifikaciju
7. prijaviti se nadležnom tijelu države članice
8. koristiti verificiranu izjavu o okolišu.[36]

Sudjelovanje u sustavu EMAS donosi višestruke koristi, a neke od njih su: bolja financijska učinkovitost i bolje upravljanje rizicima, ugled i transparentnost organizacije, motiviranost zaposlenika a osim toga, velik broj država članica pruža financijsku potporu organizacijama članicama ovog sustava.

3.2.4. Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske

Dodijeljeni certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) „jamči da objekti u svom poslovanju slijede svjetske trendove održivog poslovanja, poput uspješnog upravljanja održivošću u svakodnevnom hotelskom poslovanju, zaštiti okoliša i stalnom razvijanju svijesti o toj zaštiti, energetske učinkovitosti, edukacije zaposlenika, uštede energije i vode, nabave, prodaje, marketinga i PR-a, kao i kontrole ispuštanja emisije CO2“[37]. UPUHH je s projektom 'zelenog' certificiranja hotela krenuo u srpnju 2013., a prije njegova provođenja proučeni su slični certifikati u svijetu, kao što su: Prijatelj prirode, Travelife, Der Blaue Engel i drugi. Kriteriji ovog certifikata su podijeljeni u nekoliko skupina i to za:

- upravljanje održivošću,
- nabavu,
- prodaju,
- marketing i PR,
- okoliš,
- energetsku učinkovitost i
- ljudske potencijale[38].

[36] MZOIP: Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_emas.pdf pristup: 27.srpanj 2016.
[37] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: U Hrvatskoj trenutno 41 hotel ima “zeleni” certifikat http://upuhh.hr/hr/vijesti/u-hrvatskoj-trenutno-41-hotel-ima-zeleni-certifikat/ pristup: 22.srpanj 2016.
[38] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Prvi hotel s oznakom “Sustainable hotel” http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/zeleno-poslovanje-dodjela-certifikata/ pristup: 22.srpanj 2016.

Proces certificiranja provodi se u nekoliko faza s revizijama po hotelima i akcijskim planovima u razdoblju od tri do pet mjeseci te na kraju završava s analizom postignutih rezultata. Osim toga, hotelijeri moraju prikazati detaljna izvješća za svaki segment poslovanja (od smanjenja potrošnje energenata, ograničavanja štetnih utjecaja na okoliš do recikliranja, postavljanja zelenih krovova itd.) kako bi dokazali da zadovoljavaju zadanim uvjetima, a svaki prijavljeni hotel mora imenovati svog predstavnika odnosno, zelenog koordinatora. Hotelijeri se nadaju da će pomoću ovih certifikat unaprijediti svoje poslovanje i u većoj mjeri popuniti svoje kapacitete, obzirom na trend da su objekti takvog tipa sve više traženi. Osim navedenog, smanjenju se troškovi poslovanja, čuva se okoliš i veća je motivacija zaposlenih.

Slika 6: Oznaka certifikata „zeleni hotel“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske

Izvor: https://www.ugostitelj.hr/sustainable-hotel-zeleni-certifikat-dodijeljen-prvim-hotelima/ 22.srpanj 2016.

U 2014.godini ukupno 21 hotel je dobio navedeni certifikat, a hoteli su bili raspoređeni u 3 kategorije kako slijedi:

„Basic kategorija:

1. Bluesun hotel Berulia – Hoteli Brela d.d.
2. Esplanade Zagreb Hotel
3. Hotel Feral – Laguna Novigrad d.d.
4. Hotel Kaštel Motovun
5. Hotel Kimen – Cresanka d.d.
6. Hotel Padova – Imperial d.d.
7. Hotel Phoenix
8. Hotel Sport
9. Hotel Tomislavov dom

10. Hotel Turist
11. Palace Hotel Zagreb
12. Valamar Koralj Romantic Hotel – Riviera Adria d.d.

Advanced kategorija:

1. BEST WESTERN PREMIER Hotel Astoria
2. Hotel Borovnik
3. Hotel Well – Terme Tuhelj
4. Hotel & Casa Valamar Sanfior – Riviera Adria d.d.
5. Hotel International – HUP-Zagreb d.d.
6. Hotel Maestral – Laguna Novigrad d.d.

Superior kategorija:

1. DoubleTree by Hilton Hotel Zagreb
2. Falkensteiner Hotel & Spa Iadera – Punta Skala d.o.o.
3. Vitality Hotel Punta – Jadranka hoteli d.o.o.“[39]

Dok su iduće, 2015.godine ovaj certifikat dobili:

„Basic kategorija:

1. Hotel Katarina, Hotel Katarina 2009 d.o.o.
2. Grand Hotel Orebić, Laguna Novigrad d.d.
3. Hotel Carolina, Imperial d.d.
4. Hotel Meliá Coral, Istraturist Umag d.d.
5. Hotel Sol Garden Istra, Istraturist Umag d.d.
6. Hotel Sol Umag, Istraturist Umag d.d.
7. Valamar Zagreb Hotel, Valamar Riviera d.d.
8. Valamar Bellevue Hotel & Residence, Valamar Riviera d.d.
9. Panorama Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.
10. Hotel Jadran, HUP Zagreb d.d.

[39] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Prvi hoteli s oznakom „Sustainable hotels“ http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/zeleno-poslovanje-dodjela-certifikata/ pristup: 22.srpanj 2016.

11. Hotel Ilirija, Ilirija d.d.
12. Hotel Osijek, Centar Škojo d.o.o.

Advanced kategorija:

1. Royal Princess Hotel, Importanne Resort d.o.o.
2. Hotel Spa Golfer, Toplice Sveti Martin d.d.
3. Sheraton Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.
4. The Westin Zagreb, HUP Zagreb d.d
5. Family Hotel Vespera, Jadranka hoteli d.d.
6. Wellness Hotel Aurora, Jadranka hoteli d.d.

Superior kategorija:

1. Hotel Bellevue, Jadranka hoteli d.d.
2. Valamar Dubrovnik President Hotel, Valamar Riviera d.d."[40]

Troškove ovog projekta snosi „UPUHH uz sufinanciranje Ministarstva turizma i drugih partnera, a njegov strateški cilj oslanja se na ciljeve iz Strategije razvoja hrvatskog turizma do 2020. koji se temelje i na uvođenju prakse zelenog poslovanja, što podrazumijeva sinergiju ekonomske dobiti, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u širu zajednicu"[41]. U Strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.godine pojam „zeleno" se nalazi među 10 razvojnih načela na kojima se temelji vizija razvoja turizma do 2020. godine. Pod tim pojmom se između ostalog podrazumijeva: primjena suvremene tehnologije i rješenja u izgradnji i opremanju, racionalnost u korištenju prostora, poštivanje nosivog kapaciteta destinacije,…. Osim toga, u detaljnom opisu mjera turističke politike stoji kako je potrebno oblikovati regionalne/lokalne programe uređenja i upravljanja plažama jer s jedne strane postoji velik broj plaža koje su infrastrukturno i sadržajno nedovoljno opremljene, dok s druge strane postoji određeni broj plaža koje se prekomjerno koriste za generiranje prihoda čime se gubi njihova autentičnost. U skladu s

[40] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Dodjela certifikata Sustainable hotel certificate by UPUHH http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh/ pristup: 22.srpanj 2016.
[41] Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: U Hrvatskoj trenutno 41 hotel ima „zeleni certifikat" http://upuhh.hr/hr/vijesti/u-hrvatskoj-trenutno-41-hotel-ima-zeleni-certifikat/ pristup: 22.srpanj 2016.

navedenim, vidljivo je kako postoje određeni pomaci u promišljanju o održivosti iako se nažalost u praksi još uvijek čini premalo. Međutim, svakako valja očekivati nastavak trenda rasta broja održivih hotela na našem prostoru.[42]

Plan je da do kraja 2018. koncept zelenog poslovanja usvoje i ostali hoteli u članstvu UPUHH-a koji čine oko 80 posto hotelijera u ukupnom hotelijerstvu Hrvatske i da se projektu pridruže i ostale strukovne udruge kao što su kampovi, nautički turizam i drugih segmenti turističke ponude.

[42] Ministarstvo turizma, Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.godine http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf pristup: 25.rujan 2016.

4. PRIMJERI ODRŽIVIH HOTELA

U ovom poglavlju biti će predstavljeno nekoliko održivih hotela koji su dokaz kako se uz primjenu navedenih teorijskih postavki u praksi mogu ostvariti višestruke koristi. Iako svih predstavljeni hoteli prezentiraju primjer očuvanja okoliša hotelijera u praksi, Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers iznesen je kao izvrstan primjer moderne arhitekture u kontekstu zelenog graditeljstva, dok ostali uz navedeno prezentiraju i implementaciju društveno odgovornog poslovanja. Također, ovo poglavlje je podijeljeno na dva dijela, prvi dio prezentira inozemne održive hotele, a drugi dio održive hotele na prostoru Republike Hrvatske s osvrtom na ocjene korisnika preuzetih sa Tripadvisora.

4.1. Inozemni održivi hoteli

Kao što je već napisano u uvodnom dijelu ovog poglavlja, ovo potpoglavlje predstavlja dva izabrana inozemna održiva hotela. To su Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers koji je izabran jer slovi kao jedan od najodživijih hotela na svijetu i Bohinj Eko Hotel koji je autorica odabrala prezentirati zbog njezina posjeta navedenom hotelu u sklopu studijskog putovanja iz kolegija Ekonomika okoliša i turizam.

4.1.1. Crowne Plaza Copenhagen Towers

Jedan od najodrživijih hotela na svijetu je Crowne Plaza Copenhagen Towers kojemu je 2010.godine i službeno dodijeljena titula najodrživijeg hotela na svijetu budući da mu 100% energije dolazi iz obnovljivih izvora. Ova titula dodijeljena ovom hotelu ne utječe samo na njegov imidž već na imidž čitavog Kopenhagena gdje se ovaj hotel i nalazi. Naime, Kopenhagen je još prije nekoliko godina prepoznat kao jedan od modela održivog grada budućnosti, a cilj mu je do 2025.godine postati prvi CO2 neutralan grad. Upravo povoljna investicijska klima u ovom danskom gradu doprinijela je izgradnji hotela Crowne Plaza Copenhagen Towers koji danas služi kao

reprezentativan primjer kako se gradnja i upravljanje hotelom mogu vršiti bez negativnog štetnog utjecaja na okoliš.

U restoranu ovog hotela poslužuje se samo lokalno proizvedena organska hranu, i to u tehnološki inovativnoj kuhinji kako bi se minimalizirao gubitak topline. Sav otpad koji tako nastaje melje se i proizvodi bioplin. Ukupno 40% namještaja je proizvedeno od recikliranih materijala, a da su i detalji bitni pokazuje i činjenica da je potrošan materijal u kupaonicama hotelskih soba izrađen od bio razgradivog kukuruznog i krumpirovog škroba. Sva elektronička oprema je također birana prema mogućnostima kasnijeg recikliranja te naravno vodeći računa o energetskim specifikacijama. Investirajući u inovativnu tehnologiju našli su način kako postići ogromne uštede energije, a između ostalog koriste se pomoću sustava elektroničke regulacije klimatizacije po sobama te pametnim sustavom upravljanja rasvjetom u hodnicima koji reagira na zvuk i pokret čime se ostvaruje znatna ušteda mjesečnih troškova.[43]

Na prvi pogled čini se kako ne postoji ništa zeleno na ovom hotelu u srcu Kopenhagena, no fasada ima integrirane solarne panele čime se postiže znatna ušteda energije. Visoka kvaliteta izgradnje, društvena i ekološka osviještenost bili su ključni elementi pri kreiranju ovog hotela. Ideja hotela nije bila samo proizvoditi energiju za hotel, već i uštedjeti što je više moguće energije. Jedna od ključnih inicijativa je instalacija podzemnog sustava voda koji se temelji na ideji recikliranja energije, a pruža grijanje i hlađenje za svih 366 hotelskih soba, konferencijske dvorane, kuhinju, restoran i susjednu uredsku zgradu. Također, promišljanje o uštedi energije je otišlo toliko daleko da čak i oprema u teretani proizvodi energiju. Naime, gosti hotela korištenjem bicikla proizvode električnu energiju koja ulazi u hotelski sustav, a zauzvrat mogu dobiti besplatan ručak u hotelskom restoranu[44]. Ovaj hotel je predstavljen kao primjer zelenog graditeljstva koje je jedno od obilježja održivih hotela koji su predmet istraživanja ovog diplomskog rada.

[43] Pogledaj to: Zeleno hotelijerstvo http://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/ pristup: 17.srpanj 2016.
[44] Croenergo: Kopenhagen - Jedan od najzelenijih hotela na svijetu http://www.croenergo.eu/kopenhagen-jedan-od-najzelenijih-hotela-na-svijetu-2274.aspx pristup: 21.srpanj 2016.

4.1.2. Bohinj EKO Hotel

Bohinj Eko Hotel nalazi se u srcu Julijskih Alpa i bohinjske doline. Već prilikom izgradnje vodilo se računa o okolišu pa se danas smatra jednim od najnaprednijih hotela centralne Europe. Budući da je zelena boja dominantna u okruženju ovog smještajnog kapaciteta, sam hotel i njegove popratne građevine su projektirane tako da budu u skladu s okruženjem ali i vizualno atraktivne.

Hotel posjeduje 5 zvjezdica, a otvoren je u lipnju 2009.godine. Međutim, valja naglasiti kako je tek nakon izgradnje ovog objekta donesena odluka o poslovanju i promociji kao eco-friendly hotela, a specifičnost hotela Bohinj jest u tome da je vlasnik bio istovremeno investitor, nositelj i izvođač svih faza projekta izgradnje. Od početka odluke pa sve do danas, orijentacija na poslovanje koja podrazumijeva održivost postaje sve važniji dio njihove ponude.

S tehnološkog aspekta, implementirana su sva rješenja koja su bila dostupna u trenutku projektiranja pa tako hotel sadrži:

- 7 toplinskih pumpi,
- izvor vode na dubini 430 m,
- jedinice za proizvodnju električne i toplinske energije,
- filtere vode i zraka,
- LED rasvjetu ,
- prirodne i reciklirane materijale (kamen, drvo, staklo) za uređenje,
- gastronomska ponuda se temelji na sezonskim namirnicama s time da je većina namirnica pribavljena od lokalnih proizvođača,
- čak 84% zaposlenika dolazi iz okolnih mjesta Hotela Bohinj što je u skladu s konceptom društveno odgovornog poslovanja.[45]

Osim navedenog, hotel pruža dane otvorenih vrata te redovito sudjeluje na raznim predavanjima i konferencijama te surađuje s obrazovnim institucijama kako bi predstavili svoju održivu praksu. Bohinj Eko Hotel je jedan od rijetkih hotela koji ima

[45] Poslovni turizam: Anže Čokl - investicija u zeleni hotel iznenađujuće je mala u odnosu na dobitke http://www.poslovniturizam.com/intervjui/anze-cokl-investicija-u-zeleni-hotel-iznenadujuce-je-mala-u-odnosu-na-dobitke/1451 pristup: 09.kolovoz 2016.

razrađenu strategiju poslovanja na ekološki i održiv način. Prema riječima vlasnika, Anže Čokla, investicija u zeleni koncept poslovanja je vraćena već u prvih nekoliko godina poslovanja. Samom izgradnjom sustava za otpadne vode ostvarena je znatna ušteda. Primjerice, otpadne vode se ne ispuštaju u kanalizaciju već se koriste za zalijevanje zelenih površina ili se skladište u posebnim spremnicima gdje toplinske pumpe izvlače toplinu sanitarne vode iz tuševa i šalju je natrag u toplinski sustav. Nadalje, na prozorima hotelskih soba nalaze se senzori koji glase klimatizacijske sustave ukoliko su prozori otvoreni jer nažalost, velik broj gostiju ne vodi računa o tome da tako nepotrebno troši električnu energiju i svojim nepromišljenim djelovanjem onečišćuje okoliš. Osim toga, ušteda se ostvaruje i upotrebom ranije navedene LED rasvjete kako prikazuje tablica 5 u nastavku rada.

Tablica 5: Ostvarena ušteda Hotela Bohinj upotrebom LED rasvjete

Smještajni objekt	**Broj noćenja**	**Vrsta rasvjete**	**Snaga**	**Godišnja potrošnja**
Hotel Bohinj	100	LED	2 W	1.752 kWh
Konvencionalni hotel	100	Klasične žarulje	50 W	43.800 kWh

Izvor: Hotel Bohinj, Održivost http://www.bohinj-eco-hotel.si/hotel/sustainability.html pristup: 09.kolovoz 2016.

Kako prikazuje tablica, samom upotrebom LED rasvjete ostvaruje se višestruka korist, budući da se radi o rasvjetnim tijelima koje troše 40 puta manje električne energije, a osim toga, klasične žarulje stvaraju toplinsku energiju i dodatno onečišćuju okoliš.

Nadalje, Bohinj Eko Hotel brine o smanjenju onečišćenja okoliša tako što koriste modernu visoku tehnologiju za pranje ručnika i posteljine hotela. Naime, implementacijom ove tehnologije strojevi sami izračunavaju potrebnu količinu vode i sredstava za pranje prema kilogramima robe u strojevima za pranje, a otpadne vode koriste za sanitarne svrhe čime je negativan efekt na okoliš znatno manji. Osim toga, i gosti ovog hotela mogu sudjelovati u smanjenju onečišćenja na način što oni sami odlučuju o učestalosti promjene posteljine u njihovim sobama za vrijeme boravka u ovom smještajnom objektu.

Osim navedenog, kad god je moguće provode se razne radionice i edukacije zaposlenika, a s godinama poslovanja sve više se nastoji uvesti poslovanje bez papira.

4.2. Održivi hoteli na prostoru Republike Hrvatske

U ovom poglavlju će biti predstavljena odabrana tri održiva hotela s područja Republike Hrvatske, a to su Hotel Split, Hotel Sol Aurora koji se nalazi u vlasništvu dioničkog društva Istraturist Umag te Hotel Bellevue u vlasništvu grupacije Jadranka.

4.2.1. Hotel Split

Hotel Split izgrađen je 2012.godine, ima 4 zvjezdice, a zahvaljujući idejnom rješenju poznatih splitskih arhitekata Nene Kezića i Srđana Lukšića iz tvrtke Arhipolis arhitektonski je vrlo inovativan. Londonsko društvo arhitekata ga je 2012.godine svrstalo među najljepše nove građevine u Hrvatskoj, a osim toga osvojio je i nagradu Društva arhitekata Hrvatske. „Građevina je kvadratnog tlocrtnog oblika, smještajne jedinice organizirane su oko dvije vertikalne jezgre, a svaka zajednička prostorija u hotelu nosi naziv gradskih lokacija u Splitu pa je tako na primjer atrij[46] Đardin (Strossmayerov perivoj u Splitu), hodnik Prokurative, a kongresna dvorana Zlatna vrata…“[47]

Sve projektantske odluke donesene su kako bi se izvukao maksimum iz svakog pedlja parcele, a zadani urbanistički uvjeti i želja da svaka od 40 soba ima pogled na more rezultiralo je projektiranjem atrija koji hotelu daje identitet. Atrij nudi intimnost s nizom terasa u suhozidu koje su raspoređene tako da se prostor izvrsno može iskoristiti za održavanje koncerata ili za blagovanje na otvorenom budući da je u

[46] Atrij u modernoj arhitekturi predstavlja veliki otvoreni prostor, često vrlo visok i sa ostakljenim krovom ili s velikim prozorima, često se nalazi unutar zgrade i obično se nalazi odmah iznad glavnog ulaza vrata.
[47] Hotel Split, Arhitektura http://hotelsplit.com/hotel/arhitektura/ pristup: 28.srpanj 2016.

blizini restoran. Zajednički prostori ravnomjerno su raspoređeni po svim etažama hotela kao i ravni krov s bazenom što ga čini živom cjelinom.[48]

Strop ulaza koji vodi do recepcije ukrašen je jedinstvenim dječjim crtežom, a terasa lobby bara smatra se najvećim adutom Hotela Split budući da je obložena refleksnim obojenim staklom pomoću kojeg se ogleda horizont, a samim pogledom u strop može se vidjeti plaža.

Osim neuobičajenog lobby bara, ovaj hotel se diferencirao od ponude svojih konkurenata po tome što je pogled na more dostupan već iz kreveta. U uobičajenom položaju kreveta na podu gost bi bio prisiljen gledati u zid sobe, a to je izbjegnuto podizanjem kreveta na vrstu stepeničastog postolja što omogućava pogled na more iz ležećeg položaja.

Kupaonice imaju prirodno svjetlo jer su staklenom stijenom odvojene od prostora sobe, a krovna terasa obogaćena je bazenom s LED rasvjetom koja troši malo struje, a daje mogućnost mijenjanja boja što ovu terasu čini jedinstvenom i čarobnom.

„Hotel Split je certificirani objekt energetskog razreda A, što znači da mu potrošnja energije ne prelazi 25 kWh po četvornome metru te je jedan od prvih hotela A kategorije u Hrvatskoj. Dizajniran prema načelima zelene gradnje, hotel ima vlastitu solarnu elektranu kapaciteta 9,9 kW pa maksimalno iskorištava obnovljive izvore energije za grijanje odnosno hlađenje objekta“[49]. Osim toga, hotel ima rezervoar za sakupljanje kišnice koju koristi za potrošnju tehnoloških voda, odnosno za zalijevanje zelenih površina, pranje parkinga, ceste, okoliša i šetnice. Rasvjeta unutar hotela je opskrbljena LED tehnologijom, a klimatizacija, ventilacija, rasvjeta i rekuperacija zraka su centralizirane. Instalirane su pametne sobe, a šamponi i sapuni u sobama i zajedničkim sanitarijama su pH neutralni te imaju Eco certifikate. Isto tako, gosti odlučuju žele li svakodnevno nove ručnike i posteljinu ili će ponovno koristiti one koji su dostupni u sobi kako bi se smanjila potrošnja vode, a neiskorišteni dio toaletnog papira iz soba koristi se u sanitarijama za osoblje hotela. Kante za otpad za recikliranje razmještene su na svim pogodnim mjestima, sva korištena sredstva za čišćenje su biorazgradiva, a unutar hotela je zabranjeno pušenje. Svi zaposlenici hotela su educirani o energetskom efikasnom ponašanju jer im je cilj da gostima

[48] Loc. Cit.
[49] Hotel Split, Zeleni hotel http://hotelsplit.com/hotel/zeleni-hotel/ pristup: 28.srpanj 2016.

pruže najbolju moguću uslugu, a da istovremeno budu ekološki odgovorni. Također, gosti i osoblje se redovito savjetuje da u što većoj mjeri koriste stepenice kako bi s jedne strane to iskoristili kao oblik vježbe, a s druge strane smanjili potrošnju energije koju stvaraju dizala. Osim navedenog, zaposlenici više puta koriste omotnice za potrebe interne korespondencije, a poleđina iskorištenog papira koristi se za tekuće bilješke. Gastronomska ponuda sastavljena je od namirnica iz domaćeg uzgoja kontroliranog porijekla.[50]

Plaža na kojoj se nalazi hotel Split osvojila je 2015.godine Bijelu zastavu[51]. Ovaj simbol jamči kvalitetu čistoće plaže i sigurno okruženje za sav morski i podvodni život. Sve plaže koje imaju bijelu zastavu očišćene su od svih toksičnih otpada, kao što su plastika, staklo i metal, od strane GUWAA ronioca. Hotel Split, djelujući lokalno, pomaže u čišćenju, očuvanju i zaštiti mora, jezera i rijeka na globalnoj razini.[52]

TripAdvisor vodeći svjetski servis za pregled i rezervacije turističkih kapaciteta, svrstao ga je tri godine za redom među 25 najboljih hotela. Najčešće dolaze turisti iz zapadne Europe, a u sklopu Hotela Split nalazi se kongresna dvorana. Osim toga, hotel je jedne godine proveo projekt Kolonija slikara i ugostio likovne umjetnike kojima je hotel na nekoliko dana postao atelje.

Prema recenzijama s web stranice TripAdvisor Hotel Split je u 80% slučajeva ocijenjen s izvrsnom uslugom, a najviše ga posjećuju bračni parovi. Prilikom oglašavanja putem navedene web stranice naglašavaju svoju ekološku orijentiranost i odgovornost te mogućnost konzumacije ekoloških namirnica.

4.2.2. Istraturist Umag d.d.

Istraturist je hrvatska kompanija sa više od 50 godina tradicije u pružanju turističkih usluga u hotelima, apartmanima i kampovima, a današnja prepoznatljivost na

[50] Loc. Cit.

51 Bijelu zastavu dodjeljuje Global Underwater Awareness Association (GUWAA), direktno utječe na očuvanje života u moru, odnosno organizama kao što su dupini, tuljani, kornjače, ribe i morske ptice, te vodeni svijet općenito.

[52] Hotel Split, Plaža http://hotelsplit.com/hotel/plaza/ pristup: 28.srpanj 2016.

turističkom tržištu rezultat je višegodišnjeg rada usmjerenom ka turizmu visoke kvalitete. Cilj ove hotelske kompanije je rad na neprestanom unaprjeđenju kvalitete smještaja te aktivan doprinos procesu repozicioniranja Istre i Umaga kao turističkog odredišta visoke kvalitete sa snažnom ekološkom orijentacijom. Njihovo strateško opredjeljenje i poštivanje odrednica održivog razvoja u svim segmentima djelovanja, od zaštite prirodnog okruženja, do podržavanja lokalne kulture, načina života i odnosa sa lokalnom zajednicom. U operativnom poslovanju management se zalaže za efikasnost, ekonomičnost i učinkovitost u cilju ostvarenja interesa vlasnika i dioničara.[53]

„U Istraturistu je zaštita okoliša integralni dio cjelokupnog organizacijskog sustava upravljanja i to među najvišim prioritetima organizacije“[54]. U skladu s navedenim, donesena je politika zaštite okoliša u sklopu koje se provode slijedeće aktivnosti:

- Kontinuirano praćenje zakonskih propisa Republike Hrvatske i međunarodnih zakonskih zahtjeva
- Racionalno korištenje resursa i monitoring potrošnje energenata
- Vođenje brige o proizvedenom otpadu
- Uvođenje ekološki prihvatljivih materijala
- Održavanje opreme kako bi se izbjeglo onečišćenje vode, zraka i tla te zaštita zdravlja zaposlenika i gostiju
- Promjena procesa koji bi eventualno mogli imati negativan utjecaj na okoliš
- Praćenje učinkovitosti sustava zaštite okoliša
- Obrazovanje i motivacija zaposlenika kako bi djelovali u skladu s odgovornim postupanjem prema okolišu
- Otvorenost i komunikativnost s zaposlenicima o utjecaju na okoliš
- Uključivanje gostiju u aktivnosti zaštite okoliša
- Zalaganje za očuvanje materijalne i nematerijalne kulturne baštine
- Poticanje partnera i dobavljača na prihvaćanje načela odgovornog postupanja prema okolišu[55]

[53] Istraturist, O nama http://www.istraturist.com/hr/o-nama pristup: 04.kolokvoz 2016.
[54] Istraturist, Zaštita okoliša http://www.istraturist.com/hr/o-nama/zastita-okolisa pristup: 04.kolovoz 2016.
[55] Loc. Cit.

Istraturist je kompanija usmjerena stalnom povećanju kvalitete proizvoda i usluge te postizanju visoko postavljenih ciljeva koji zahtijevaju stručne, sposobne i motivirane ljude s naglašenim kompetencijama potrebnim za rad u dinamičnom okruženju čime pokazuju koliki značaj posvećuju svojem kadru ljudskih resursa. U skladu s time,njihov odjel ljudskih resursa uz organizaciju, sustav nagrađivanja, zapošljavanje i administraciju, najveću pažnju poklanja edukaciji i razvoju zaposlenika Svake godine kroz različite programe I edukacije prolazi nekoliko stotina radnika, kako putem internih ili eksternih seminara, tako i kroz on the job edukaciju koja se provodi u njihovim objektima.

Osim navedenog, raspoložive prirodne resurse tretiraju kao sastavni dio ponude koja rješava turističke potrebe, a vođenje brige o okolišu smatraju osnovnim uvjetom zdravog održivog razvoja. Svi Istraturistovi objekti certificirani su međunarodno priznatom normom ISO 14001- sustav upravljanja zaštitom okoliša. Isto tako, ova hotelska kompanija primjenjuje društveno odgovorno poslovanje te na tim vrijednostima gradi kvalitetu svoje ponude. U sklopu ovog dioničkog društva postoji pet hotela koji posjeduju pet zvjezdica, a to su: Hotel Meliá Coral, Hotel Sol Aurora - All Inclusive , Hotel Sol Garden Istra ,Village Sol Garden Istra i Hotel Sol Umag .
Hotel Sol Aurora je vlasnik je ranije spomenutog certifikata Travelife Gold zahvaljujući svojim ekološkim aktivnostima poput razvijenog programa odvajanja i recikliranja otpada, osviještenom korištenju resursa, informiranja i uključivanja gostiju u zaštiti okoliša, brizi o dobrobiti svojih zaposlenika, te drugim aspektima održivog poslovanja koji su već godinama dio vizije i misije Istraturista Umag[56]. To je prvi ekološki orijentirani hotel u Hrvatskoj te jedini all inclusive hotel u Umagu.
Prema podacima dostupnima na stranici TripAdvisor tek 31% korisnika je ovaj hotel ocijenilo sa izvrsnom ocjenom, a njih 36% s vrlo dobrom. Najviše ga posjećuju obitelji s djecom, putem oglašavanja na ovoj web stranici naglašava se prirodno okruženje hotela, a putem recenzija pojedini gosti su izrazili nezadovoljstvo opremljenošću i čistoćom soba.

[56] Loc. Cit.

4.2.3. Jadranka Grupa d.d.

Jadranka d.d. djeluje od 1947.godine, a danas je jedna od najuspješnijih tvrtki hrvatskog hotelijerstva. Osim hotelijerstva, ova tvrtka se razvija i u trgovini, a kontinuirano bilježi kvantitativan i kvalitativan rast i razvoj. Dioničko društvo postala je 1992.godine kad su njezini zaposlenici, bivši zaposlenici i lokalno stanovništvo postali većinski vlasnici tvrtke. „Društvo Jadranka hoteli d.o.o. posjeduje i upravljaju sa šest hotela i mnogim malim vilama u tri odvojene i posebno pozicionirane hotelske zone u Malom i Velom Lošinju. Jadranka kampovi d.o.o. i Kamp Slatina d.o.o. upravljaju s četiri kampa na otocima Lošinju i Cresu. Jadranka trgovina d.o.o. uključena je u veleprodaju i maloprodaju zajedno sa središnjim objektom za pripremu hrane”[57].

Jadranka d.d. zapošljava većinu lokalnog stanovništva i smatra se jednim od glavnih razloga razvoja regije u kojoj se nalazi. U skladu s konceptom društveno odgovornog poslovanja, kontinuirano djeluje na području podizanja razine vještina i sposobnosti djelatnika kroz edukacijske seminare i programe, a u strategiji ljudskih potencijala posvećuje posebnu pažnju stipendiranju učenika i studenata tijekom školovanja, odnosno studija s ciljem kontinuiranog zapošljavanja mladog i stručnog kadra. Obuka i edukacija kadrova se organizira putem in – house radionica angažiranjem vanjskih stručnjaka kroz praktične treninge i teoretska predavanja, a osnovni cilj strategije ljudskog potencijala je zadovoljstvo i motiviranost radnika koji će u konačnici pridonijeti zadovoljstvu gostiju, kupaca i ostvarenju planiranih poslovnih planova.

Misija ove hotelske kompanije jest da bude prepoznata po pružanju modernog integriranog proizvoda u turizmu odražavajući svoju orijentaciju prema zdravom načinu života, personaliziranoj usluzi i očuvanju lošinjskog nasljeđa, istodobno nudeći poticajnu radnu okolinu svojim zaposlenicima. Isto tako, svoje djelovanje kontinuirano usmjeravaju na očuvanje prirodnog okoliša Lošinja te snažno i prepoznatljivo tržišno pozicioniranje i stvaranje pozitivnog iskustva za svoje goste. Navedeno nastoje ostvariti kroz primjenu sustava upravljanja kvalitetom i okolišem sukladno zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 14001. pa tako zaposlenici i uprava imaju obvezu:

[57] Jadranka, O nama http://jadranka.hr/o-nama pristup: 08.kolovoz 2016.

- poštivati zakone i druge obvezujuće propise,
- prepoznavati i zadovoljavati zahtjeve i potrebe kupaca,
- sprječavati onečišćenja okoliša,
- očuvati zdravlje i sigurnosti ljudi,
- odgovorno gospodariti s prirodnim resursima,
- postupati u skladu s utvrđenim postupcima i dodijeljenim odgovornostima,
- neprestano poboljšavati djelotvornosti svojih postupaka i poslovnih procesa[58].

Također, prema konceptu društveno odgovornog poslovanja, ova hotelska kompanija ulaže u boljitak svoje lokalne zajednice pa tako svake godine vrši donacije, a 2015. godine raspoređene su na slijedeći način kako prikazuje tablica 6.

Tablica 6: Donacije grupacije Jadranka tijekom 2015.godine

OBRAZOVANJE I ŠKOLSTVO	4.000,00 kn
SOCIJALNA SKRB, ZDRAVSTVO I POMOĆI	60.791,00 kn
ZAŠTITA OKOLIŠA	126.000,00 kn
KULTURA	36.519,00 kn
SPORT	620.233,00 kn
OSTALE DONACIJE	635.588,00 kn
SVEUKUPNO	**1.483.131,00 kn**

Izvor: Jadranka Grupa, Sponzorstva i donacije http://jadranka.hr/sponzorstva-i-donacije pristup: 09.kolovoz 2016.

Osim prikazanih donacija isplaćenih tijekom 2015.godine, ova grupacija vrši donacije od 2006.godine čime pokazuje svoj kontinuitet društvene odgovornosti prema lokalnoj zajednici.

Isto tako, od 2008.godine posjeduje certifikate ISO 9001 i ISO 14001, a od 2012. godine ISO HACCP[59]. Od samog početka poslovanja primjenjuje se strategija

[58] Jadranka, Politika kvalitete i okoliša http://jadranka.hr/politika-kvalitete-i-utjecaja-na-okolis pristup: 08.kolovoz 2016.

59 HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points) je međunarodno priznata metoda koja pomaže tvrtkama u prehrambenoj industriji kako bi identificirali rizike u očuvanju prehrambene sigurnosti, spriječili opasnosti i osigurali zakonsku sukladnost.

ekološke odgovornosti, a gastronomska i wellness ponuda su prilagođene konceptu Lošinja kao otoka vitalnosti. Kvaliteta ponude i usluge se neprestano mijenjaju i prilagođavaju suvremenim trendovima. Ulaganjem u ekologiju i poslovne procese kojima se pridonosi zaštiti prirodne i baštine postiže se velik broj plaža koje su obilježene Plavom zastavom, a gastronomija se temelji na korištenju svježih i autohtonih namirnica od provjerenih lokalnih proizvođača i ribara. Uz navedeno, vodi se računa o očuvanju čistog mora, netaknute prirode i mirisnog zraka budući da su svjesni kako su to njihovi značajni čimbenici radi kojih se nerijetko turisti vraćaju u njihove hotele. „Hoteli Punta, Bellevue, Vespera i Aurora su nositelji certifikata Sustainable (održiv hotel), a Punta je k tome i nositelj ECARF (antialergijski hotel) certifikata te je prvi hotel u Hrvatskoj kojemu je dodijeljen prestižni certifikat EuropeSpa“[60]. Svake godine na svojim službenim web stranicama objavljuju izvješća kojima dokazuju svoju brigu o opravljanju okolišem, a prema posljednjem izvještaju za 2015.godinu nije bilo većih incidenata i neplaniranih situacija pa je provedena simulacija jedne izvanredne situacije koja je dokazala spremnost zaposlenika koji bi trebali biti uključeni u rješavanje takvih situacija. Ova grupacija upravlja okolišem sukladno TQM načelima, a prilikom svake rekonstrukcije vodi se računa o energetskoj učinkovitosti ugradnjom solarnih panela, fotonaponskih ćelija, LED rasvjete i ostalog.

Za potrebe usporedbe s prethodna dva održiva hotela s recenzijama s TripAdvisora autorica će izdvojiti Hotel Bellevue koji se nalazi u vlasništvu ovog dioničkog društva na Lošnju. Navedeni hotel je čak 92% korisnika ocijenilo izvrsnom ocjenom, a putem recenzija gosti u većini slučajeva iskazuju svoje oduševljenje lokacijom, uređenošću i pruženom uslugom.

[60] Poslovni turizam: Goran Filipović: 200 milijuna eura za preobrazbu Lošinja u svjetski prepoznatljiv otok vitalnosti http://www.poslovniturizam.com/intervjui/goran-filipovic-200-milijuna-eura-za-preobrazbu-losinja-u-svjetski-prepoznatljiv-otok-vitalnosti/1803 pristup: 09.kolovoz 2016.

5. ZAKLJUČAK

Na kraju ovog diplomskog rada može se zaključiti da su održivi hoteli jedan od novijih trendova na turističkom tržištu, a čije poslovanje stvara višestruke koristi. Uvođenjem energetske učinkovitosti i korištenjem obnovljivih izvora energije smanjuje se energetska ovisnost i negativan utjecaj na klimatske promjene. Iako su potrebna dodatna početka financijska ulaganja, prikazani primjeri u ovom diplomskom radu dokaz su kako se navedeno kroz prvih nekoliko godina poslovanja već počinje vraćati, a osim toga izbjegavaju se budući eksterni troškovi klimatskih promjena i stvara se pozitivan imidž. Iako se kroz proteklih nekoliko godina sve više priča o održivom turizmu još uvijek se premalo čini u pogledu konkretnog djelovanja. Današnji globalizirani svijet obilježava neodrživi rast i moderan razvoj koji ponajprije vođeni profitom, stvaraju negativne efekte na okruženje čime se dovodi u pitanje ne samo daljnji rast i razvoj turističke djelatnosti već i kvaliteta života budućih generacija. Ukoliko se ubrzo ne počnu primjenjivati načela održivosti, ono u budućnosti više neće biti stvar dobrovoljnog izbora već nužnost budući da je već učinjena šteta po okoliš nepopravljiva i zabrinjavajuća. Kako bi se kvaliteta i atraktivnost turističkih destinacija sačuvala za buduće generacije, kao i njihov potencijal za donošenjem prihoda, potrebno je usvojiti pristup održivog razvoja pa samim time i u hotelijerstvu povećati broj održivih hotela.

Kao što je u radu navedeno, većina hotelijera koja se do sada odlučila za ovaj koncept poslovanja, to je učinila iz financijskih razloga budući da stvara veću ekonomsku efikasnost, ali svakako valja naglasiti i ekološki, odnosno društveni aspekt. Budući da je hotelijerstvo djelatnost koja se prije svega svodi na izravan kontakt zaposlenika i gosta važna je motiviranost radnika koja se postiže primjenom društveno odgovornog poslovanja. Iako se radi o jednoj od novijih paradigmi poslovanja u hotelijerstvu, turisti koji koriste njihove usluge su svjesni dodane vrijednosti koju oni nude. Osim minimiziranja negativnih ekonomski, okolišnih i društvenih utjecaja, stvara se značajna gospodarska korist za dobrobit lokalnog stanovništva.

Sudionici turizma su postali svjesni da je primjena koncepta održivog razvoja jedino rješenje za daljnji rast i razvoj ove industrije, budući da pridonose očuvanju okoliša i sprječavanju njegove daljnje degradacije budući da je on temeljni resurs same

pojave turizma. Iako danas još uvijek imamo više konvencionalnih hotela, održivi hoteli su budućnost razvoja turizma. Budući da i među turistima raste svijest o potrebi očuvanja okruženja te zaštiti prirodne i kulturne baštine, sve više raste i potražnja za ovakvom vrstom smještajnih objekata. Korisnici održivih hotela su prije svega osviješteni i odgovorni putnici koji žele živjeti odgovornije pa u skladu s time traže i takvu turističku ponudu koju su spremni platiti više od ponude konvencionalnih hotela koji su još uvijek obilježeni kao veliki potrošači i onečišćivači, a upitan je i odnos prema zaposlenicima budući da je javnosti dobro poznata problematika sezonskih radnika.

Isto tako, valja naglasiti kako već se već izgrađeni hotel može prenamijeniti i postepeno uvesti ekološku praksu u svoje poslovanje. Prije svega, za početak je dovoljno reducirati količinu otpada i nuditi proizvode lokalnih proizvođača čime se stvara značajan doprinos lokalnom gospodarstvu, a s vremenom se onda mogu uvoditi viši standardi i zatražiti certificiranje koje će poslužiti kao dokaz navedene prakse. Dakako, ukoliko se prilikom izgradnje i samog projektiranja uzmu u obzir viši ekološki standardi početna ulaganja su veća, međutim u konačnici postoji ponuda održivog turističkog proizvoda koji će zasigurno pronaći svoje mjesto na rastućem turističkom tržištu kojeg iz godine u godinu obilježava sve jača konkurentnost.

U Republici Hrvatskoj trenutno 41 hotel ima oznaku „Sustainable hotel“ koju dodjeljuje Hrvatska udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, a među njima svakako valja istaknuti Hotel Split. Radi se o izvrsnom primjeru kako se uz moderna tehnološka rješenja mogu ostvariti višestruke financijske koristi, a istovremeno se gostima pruža diferencirani turistički proizvod.

Da bi se sadašnji i budući hotelijeri odlučili za ponudu ove vrste hotelskog smještaja potrebno je dodatno educirati javnost i omogućiti kvalitetan prijenos informacija o prednostima uvođenja okolišno i društveno odgovorne prakse u poslovanje. Trenutna turistička praksa nažalost često nije u skladu s načelima održivog razvoja, a čitajući razne intervjue s vlasnicima održivih hotela, primjetno je kako ih većina naglašava činjenicu kako se potrebna investicijska ulaganja u infrastrukturu zapravo znatno manja od očekivanih, a konačni rezultat je vrlo zadovoljavajući. Budući da je s godinama zakonski okvir kojim se uređuje ova problematika onečišćenja okruženja

sve rigorozniji, sve se veći broj hotelijera odlučuje za ovaj koncept poslovanja pa svakako trend porasta valja očekivati i u budućnosti.

Na kraju diplomskog rada autorica zaključuje kako su uvodna razmatranja dokazana, odnosno kako održivi hoteli ostvaruju višestruku korist. Ne samo u pogledu vlastite profitabilnost putem diferenciranog turističkog proizvoda već stvaranjem uvjeta za boljitak lokalne zajednice te svojim doprinosom očuvanju prirodne i kulturne baštine čime se omogućuje daljnji rast i razvoj turizma, odnosno očuvanje postojećeg stanja prostora. Također, prikazani primjeri iz prakse (Hotel Split, Istraturist Umag d.d., Crowne Plaza Copenhagen Towers, Jadranka Grupa i Hotel Bohinj) dokazuju istinitost teorijskih postavki u praksi.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Carić, H., Klarić, Z. (2011) *Izazovi upravljanja turizmom- Istraživanja prihvatnog kapaciteta – međunarodna i hrvatska iskustva*, Zagreb: Institut za turizam
2. Črnjar, M. (2002) *Ekonomika i politika zaštite okoliša*, Glosa i Ekonomski fakultet Rijeka
3. Gregorić, M. (2004) *Učenje za poduzetništvo – Učinak cjeloživotnog učenja na održivi razvoj turističke destinacije*, Zagreb
4. Matutinović, I. (2001) *Projekt «Hrvatska i održivi razvoj»-Ekološka efikasnost i poslovne strategije*, Zagreb: Društvo za unapređenje kvalitete života
5. Müller, H. (2004)*Turizam i ekologija* Zagreb: Masmedia

Web izvori:

1. Croenergo: Kopenhagen - Jedan od najzelenijih hotela na svijetu http://www.croenergo.eu/kopenhagen-jedan-od-najzelenijih-hotela-na-svijetu-2274.aspx pristup: 21.srpanj 2016.
2. EMAS: EMAS portal http://emas.azo.hr/ pristup: 27.srpanj 2017.
3. Falkensteiner: Sustav za opskrbu vode na Punta sklali http://www.falkensteiner.com/hr/hotel/iadera/hotel/vasi-domacini/zeleni-resort pristup: 21.srpanj 2016.
4. Hotel Split http://hotelsplit.com pristup: 28.srpanj 2016.
5. Istraturist, O nama http://www.istraturist.com/hr/o-nama pristup: 04.kolokvoz 2016.
6. Jadranka, O nama http://jadranka.hr/o-nama pristup: 08.kolovoz 2016.
7. Maistra: Prestižno priznanje Travelife Gold koji se dodjeljuje hotelima i ostalim turističkim smještajnim kapacitetima, ove godine dopao je Maistrine hotele Monte Mulini, Lone i Eden u Rovinju http://www.maistra.com/hr/form/release/378 pristup: 24.srpanj 2016
8. Ministarstvo turizma, Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020.godine http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf pristup: 25.rujan 2016.

9. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, http://www.mvep.hr/hr/vanjska-politika/multilateralni-odnosi0/globalne-teme/odrzivi-razvoj/, pristup: 11. srpanj 2016.
10. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Eko oznake http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html pristup: 24.srpanj 2016.
11. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Pravilnik EU Ecolabel http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_09_110_2120.html pristup: 24.srpanj 2016
12. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Eko oznake http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html pristup: 24.srpanj 2016.
13. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_emas.pdf pristup: 27.srpanj 2016.
14. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Pet razloga zašto odabrati Eu Ecolabel http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_ecolabael.pdf pristup: 24.srpanj 2016.
15. Nacionalna udruga obiteljskih i malih hotela: Eko hoteli OMH http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297 pristup: 24.srpanj 2016.
16. Odraz: Održivi razvoj turizma u 10 koraka http://www.odraz.hr/media/152864/odrzivi-turizam-u-deset-koraka-small-file-size.pdf pristup: 26.srpanj 2016.
17. Odraz: Pavić-Rogošić L. *Društveno odgovorno poslovanje (DOP)* http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf pristup:20.srpanj 2016.
18. Održivi turizam Hrvatska http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=12 pristup:13.srpanj 2016.
19. Održivi turizam Hrvatska: 12 ciljeva održivog turizma http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534 pristup: 13.srpanj 2016.
20. Poslovni turizam: Anže Čokl: investicija u zeleni hotel iznenađujuće je mala u odnosu na dobitke http://www.poslovniturizam.com/intervjui/anze-cokl-investicija-u-zeleni-hotel-iznenadujuce-je-mala-u-odnosu-na-dobitke/1451 pristup: 09.kolovoz 2016.
21. Poslovni turizam: Goran Filipović - 200 milijuna eura za preobrazbu Lošinja u svjetski prepoznatljiv otok vitalnosti http://www.poslovniturizam.com/intervjui/goran-filipovic-200-milijuna-eura-za-

preobrazbu-losinja-u-svjetski-prepoznatljiv-otok-vitalnosti/1803 pristup: 09.kolovoz 2016.

22. Profitiraj: EU Ecolabel – sufinanciranje znaka zaštite okoliša Europske unije http://profitiraj.hr/eu-ecolabel-sufinanciranje-znaka-zastite-okolisa-europske-unije/ pristup: 24.srpanj 2016.
23. Slobodna Dalmacija: Valamar Lacroma Dubrovnik dobitnik prestižne Travelife Gold Award http://slobodnadalmacija.hr/stil/putovanja/clanak/id/215901/valamar-lacroma-dubrovnik-hotel-dobitnik-prestizne-travelife-gold-award pristup: 24.srpanj 2016.
24. Travelife http://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=hr pristup: 24.srpanj 2016.
25. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Dodjela certifikata Sustainable hotel certificate by UPUHH http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh/ pristup: 22.srpanj 2016.
26. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Prvi hotel s oznakom "Sustainable hotel" http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/zeleno-poslovanje-dodjela-certifikata/ pristup: 22.srpanj 2016.
27. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: U Hrvatskoj trenutno 41 hotel ima "zeleni" certifikat http://upuhh.hr/hr/vijesti/u-hrvatskoj-trenutno-41-hotel-ima-zeleni-certifikat/ pristup: 22.srpanj 2016.
28. Zelena zona – održivi turizam http://www.zelenazona.hr/home/wps/wcm/connect/zelena/zona/gospodarstvo/zeleni_poslovi/odrzivi_turizam pristup: 11.srpanj 2016
29. Zeleno hotelijerstvo http://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/ pristup: 17.srpanj 2016.
30. Zeleno poslovanje u hotelijerstvu http://www.upuhh.hr/hr/vijesti/dodjela-certifikata-sustainable-hotel/ pristup: 20.srpanj 2016.

Članak:

1. Bogdanowiczs, P., Churie-Kallhauge, A., Martinac, I., (2001) *Energy-Efficiency and Conservation in Hotels-Towards Sustainable Tourism. 4th International Symposium on Asia Pacific Arhitecture*. Stockholm, Sweden

2. Golja, T. (2009) *Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovanje strategije hotelskih poduzeća - slučaj velikih hotelskih poduzeća u Istri,* Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
3. Peršić-Živadinov, I. (2009) *The environmental and economic impact of sustainable hotels* (http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=60066, pristup: 17.srpanj 2016.)
4. Radić Lakoš, T. (2009) *Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima* https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma_ISO_14000_u_hrvatskim_hotelima.pdf pristup: 20.srpanj 2016.

Priručnik:

1. Institut za turizam (2006) Održivi turizam u deset koraka: planiranje održivog turizma zasnovanog na baštini i prirodnom nasljeđu : priručnik za razvijanje i upravljanje turističkim regijama, destinacijama i proizvodima Zagreb : ODRAZ
2. Jović, Ž.H., HEP TOPLINARSTVO (2007): *Energetska učinkovitost u zgradarstvu – vodič za sudionike u projektiranju, gradnji, rekonstrukciji i održavanju zgrada*, Zagreb, svibanj 2007., str 40. (https://bib.irb.hr/datoteka/350196.brosura.indd.pdf - 17.srpanj 2016.)
3. Petričević T. *Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu* http://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf pristup: 08.kolovoz 2016.

Zbornik radova:

1. Bašić I. *Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21.stoljeću,* Zbornik radova str.412

Ostalo:

1. Youtube: Čovjek vs Zemlja https://www.youtube.com/watch?v=H4AM0Pzzrr8 pristup 20.srpanj 2016.

POPIS SLIKA, GRAFOVA I TABLICA

Slike:

1. Održivi razvoj – sklad prirode, društva i ekonomije ……...4
2. Čarobna peterokutna piramida ……....5
3. Travelife Gold certifikat ……28
4. Europska eko oznaka EU Ecolabel …….. 29
5. Izgled EMAS loga s registracijskim brojem i loga za promotivne svrhe …..... 33
6. Oznaka certifikata „zeleni hotel“ UPUUH Hrvatske …… 36

Grafovi:

1. Ukupna potrošnja energije u prosječnom hotelu……19
2. Oznaka EU Ecolabel po zemljama ……31

Tablice:

1. Razlike između održivog i neodrživog turizma ……...8
2. Održivi razvoj turizma u 10 koraka …… 11
3. Načela društveno odgovornog poslovanja ……24
4. 6 osnovnih aspekata okoliša sustava EMAS …….. 34
5. Ostvarena ušteda Hotela Bohinj upotrebom LED rasvjete ……43
6. Donacije grupacije Jadranka tijekom 2015.godine …….. 50

SAŽETAK

U skladu s porastom svijesti o potrebi očuvanja okoliša stvoren je koncept održivog razvoja, a budući da je prostor temeljni resurs same pojave turizma, navedeni koncept je pronašao svoje mjesto i u ovoj gospodarskoj djelatnosti. Održivi razvoj turizma nije fiksno unaprijed definirano stanje već se radi o dugoročnom cilju kojem se teži, a to su očuvanje prirodne i kulturne baštine te zadovoljene potreba sadašnjih turista na način da isto bude omogućeno i budućim generacijama. Sukladno tome, osmišljeni su održivi hoteli koji su predmet ovog diplomskog rada. Naime, radi se o smještajnim objektima koji su za razliku od konvencionalnih hotela dizajnirani i građeni prema načelima održivog razvoja, a osim što vode računa o smanjenju štetnog utjecaja na okoliš (korištenjem štednih i LED rasvjetnih tijela, implementacijom sustava upravljanja energijom, ugradnjom senzora pokreta za regulaciju rasvjete u WC-ima, dvoranama za sastanke, hodnicima, korištenje štetnih kemikalija svode na minimum itd.) obuhvaćaju i društvenu komponentu, odnosno vode brigu o svojim zaposlenicima i lokalnoj zajednici više no što je to zakonski propisano. Budući da i među turistima raste svijest o potrebi očuvanja okruženja te zaštiti prirodne i kulturne baštine, sve više raste i potražnja za ovakvom vrstom smještajnih objekata. Korisnici održivih hotela su prije svega osviješteni i odgovorni putnici koji žele živjeti odgovornije pa u skladu s time traže i takvu turističku ponudu koju su spremni platiti više od ponude konvencionalnih hotela koji su još uvijek obilježeni kao veliki potrošači i onečišćivači, a upitan je i odnos prema zaposlenicima budući da je javnosti dobro poznata problematika sezonskih radnika. Postoji niz certifikata koji mogu poslužiti kao dokaz implementacije navedenog koncepta, a neki od njih su certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, EU Ecolabel, Travelife Gold certifikat, oznake EMAS sustava,… Navedene teorijske postavke održivih hotela dokazane su kroz nekoliko primjera iz prakse.

Ključne riječi: onečišćenje, turizam, održivi razvoj, hoteli, okoliš, društveno odgovorno poslovanje, zeleno graditeljstvo, certifikati

SUMMARY

The increase of awareness for the need to preserve the environment created the concept of sustainable development, and since physical space is the basic resource of the phenomenon of tourism, this concept has found its place in this economic activity. The development of sustainable tourism is not a fixed, pre-defined condition. Instead, it is a long-term pursued objective with the most notable objectives of the preservation of natural and cultural heritage, and meeting the needs of present tourists in a way that the same is enabled for the future generations. Sustainable hotels were designed according to this concept and they are the subject of this thesis. Unlike the conventional hotels, the sustainable hotels are built according to the principles of sustainable development which means that not only the accommodation facilities are built to reduce the negative environmental impact (energy saving and LED lighting fixtures, implementing energy management system, installing motion sensors for the control of lighting in toilets, meeting rooms, corridors, usage of harmful chemicals in minimum amounts and so on.), but their business model also includes the social component (by taking care of their employees and the local community more than they are legally required). Because of the growing awareness among tourists for the need to preserve the environment and protect the natural and cultural heritage, there is a growing demand for this type of accommodation. Tourist that use the services of sustainable hotels are primarily conscious and responsible travellers who want to live more responsibly, so accordingly to what they want and expect these customers are willing to pay more than for the services of conventional hotels that are regarded as great consumers and polluters. Also, the conventional hotels are known as having very little regard for the employees especially the well-known problems of seasonal workers. There is a number of certificates that can be used as proof of the implementation of the sustainable development concept, and some of them are: the certificate of the Association of Employers in Croatia, EU Ecolabel, Travelife Gold certificate, the EMAS system… These theoretical assumptions are proven by some sustainable hotels experiences in practice.

Keywords: pollution, tourism, sustainable development, hotels, environment, corporate social responsibility, green building, certificates