

# Razvoj održivih hotela u Hrvatskoj

---

**Bonaca, Karla**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2019**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:473356>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-23**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



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

**KARLA BONACA BURAZOR**

**RAZVOJ ODRŽIVIH HOTELA U HRVATSKOJ**

Diplomski rad

Pula, 2019.

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

**KARLA BONACA BURAZOR**

## **RAZVOJ ODRŽIVIH HOTELA U HRVATSKOJ**

Diplomski rad

**JMBAG: 2423013853, izvanredna studentica**

**Studijski smjer: Turizam i razvoj**

**Predmet: Ekonomika okoliša i turizam**

**Znanstveno područje: Područje društvenih znanosti**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Opća ekonomija**

**Mentor: Izv.prof. dr. sc. Kristina Afrić Rakitovac**

Pula, rujan 2019.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Karla Bonaca Burazor, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije, ovime izjavljujem da je ovaj diplomski rad rezultat isključivo mogega 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, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine



## IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Karla Bonaca Burazor dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom

### RAZVOJ ODRŽIVIH HOTELA U HRVATSKOJ

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.

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

Potpis

---

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>1</b>
1.1. Predmet istraživanja i radna hipoteza.....	1
1.2. Svrha i ciljevi istraživanja.....	2
1.3. Izvori i metode istraživanja .....	2
1.4. Struktura rada.....	2
<b>2. TEORIJSKE ODREDNICE ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA .....</b>	<b>3</b>
2.1. Pojam i načela održivog razvoja .....	3
2.2. Povijest ideje i koncepta održivog razvoja .....	6
2.3. Održivi razvoj turizma .....	8
2.4. Utjecaj turizma na okoliš.....	11
2.4.1. Utjecaj smještajnih kapaciteta na okoliš.....	16
2.4.2. Ekološki otisak hotela .....	18
<b>3. IMPLEMENTACIJA ODRŽIVA RAZVOJA U HOTELIMA.....</b>	<b>22</b>
3.1. Pojmovno određenje održivih hotela.....	23
3.2. Uvođenje koncepta održivosti u hotelsko poslovanje .....	25
3.3. Eko certifikati .....	27
3.4. Implementacija koncepcije održivih hotela u poslovnu praksu.....	31
3.4.1. Ekološka dimenzija poslovanja .....	31
3.4.2. Društvena dimenzija poslovanja .....	41
<b>4. ODABRANI PRIMJERI ODRŽIVIH HOTELA .....</b>	<b>44</b>
4.1. Sandymount Hotel, Irska .....	44
4.2. Inspira Santa Marta Hotel, Portugal.....	48
4.3. Landgut Stober, Njemačka .....	53
4.4. Kritički osvrt .....	58
<b>5. ODRŽIVA PRAKSA U HRVATSKIM HOTELIMA .....</b>	<b>60</b>

5.1. Hotel & Casa Valamar Sanfior – Riviera Adria d.d. ....	60
5.2. Hotel Aurora – Jadranka d.d.....	64
5.3. Falkensteiner Hotel & Spa ladera – Punta Skala d.o.o.....	66
5.4. Kritički osvrt .....	70
<b>6. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>73</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>75</b>
<b>POPIS SLIKA.....</b>	<b>86</b>
<b>POPIS TABLICA .....</b>	<b>86</b>
<b>SAŽETAK.....</b>	<b>87</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>88</b>

## 1. UVOD

Nekada su hoteli predstavljali ustanovu koja pruža usluge smještaja, prehrane i zabave, a osnovni cilj bilo je stvaranje profita. Današnji hoteli pružaju mnogo veću ponudu, a veća ponuda podrazumijeva i veće troškove. Hoteli su karakteristični po visokoj potrošnji energije, vode, materijala i prekomjernom stvaranju otpada. Budući da su klimatske promjene postale nezaobilazna tema današnjice koja na razne načine nepovoljno utječe na život na zemlji, mijenja se tijek razvoja koji naglasak stavlja na održivi razvoj kao jedino moguće rješenje ovome izazovu. Sljedeći načela održivog razvoja, podržavajući odgovorno ponašanje prema okolišu i prema zajednici, s ciljem ne samo stvaranja profita, već i opće dobrobiti društva, nastali su „održivi hoteli“. To su hoteli koji posluju u skladu s prirodom, vode računa o okolišu, koriste obnovljive izvore energije u što većoj mogućoj mjeri, a pored toga pokazuju interes i brigu za ljude koji su na neposredan način u doticaju s njihovim poslovanjem. S obzirom na jačanje svijesti potrošača javlja se potreba za djelovanjem u skladu s prirodom te svojim postupcima, posebice onima koji su potaknuti potrebom za dokolicom, umanjiti negativan učinak koji takvo putovanje ima. U radu će se prikazati na koji su način hrvatski hoteli odgovorili na sverastući globalni trend održivosti, te u kojoj mjeri provode načela održivog razvoja u svome poslovanju.

### 1.1. Predmet istraživanja i radna hipoteza

Analizirati značajke održivih hotela i utvrditi u kojoj se mjeri u hotelskom poslovanju na području Republike Hrvatske provodi implementacija održivog razvoja.

H1: Održivi hoteli u Republici Hrvatskoj primjenjujući načela održivog razvoja doprinose očuvanju okoliša, razvoju destinacije, te pozitivno utječu na dobrobit lokalne zajednice.



## **1.2. Svrha i ciljevi istraživanja**

Cilj ovog rada jest ukazati na važnost implementacije održivog razvoja u hotelsko poslovanje Hrvatske, te utvrditi utjecaj primjene načela održivosti na poslovanje hotela. Svrha rada jest boljitak hotelskog poslovanja primjenom dimenzija održivosti uz istodobno zadovoljenje interesa svih dionika tog procesa.

## **1.3. Izvori i metode istraživanja**

Za potrebe nastanka ovog rada, u odgovarajućim kombinacijama korištene su različite znanstvene metode, a to su: metoda analize i sinteze, kojom su prikupljeni podaci spojeni u jednu cjelinu na temelju čega su izvedeni zaključci o primjeni održivog razvoja u hotelima i metoda deskripcije, te metoda kompilacije, pazeći pritom na vjerodostojno prenošenje i citiranje izvora, čiji se popis nalazi na samom kraju diplomskog rada.

## **1.4. Struktura rada**

Struktura rada podijeljena je u šest međusobno povezanih dijelova. U prvom dijelu rada, Uvodu, opisan je okvirni sadržaj rada, predmet istraživanja i radna hipoteza, svrha i cilj istraživanja, korištene znanstvene metode, te je obrazložena struktura rada. U drugom dijelu rada (Teorijske odrednice održivog razvoja turizma) definiraju se pojam i načela održivog razvoja, početak njegovog nastanka, kao i nastanak i definicija održivog razvoja turizma, te utjecaj turističkih aktivnosti na okoliš s naglaskom na hotelski smještaj. Treći dio rada odnosi se na implementaciju dimenzija održivog razvoja u hotelsko poslovanje. U četvrtom dijelu rada navedeni su primjeri održivih hotela u Europi uz dani osvrt na njihovo poslovanje. Peto poglavlje govori o hotelima koji primjenjuju održivi razvoj u Republici Hrvatskoj, te se navode tri hotela kao primjer istog s kritičkim osvrtom na kraju. U posljednjem dijelu rada, Zaključku, dana je sinteza rezultata istraživanja kojima je dokazivana postavljena radna hipoteza.

## **2. TEORIJSKE ODREDNICE ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA**

Danas se u slobodnom vremenu i turizmu velika važnost pridaje okolišu koji predstavlja sastavni dio turističkog proizvoda. Ono što čovjeku predstavlja veliku važnost je svakako čisti okoliš, uređena lokalna zajednica, zadovoljno i jednako društvo te sigurnost.

Prognoze upućuju na to da turistička putovanja pretendiraju ka „zelenim“ ciljevima, a zbog sve bržeg i napetijeg načina življenja punog obaveza, primarni cilj turista je odmor i relaksacija. Čovjek se želi stopiti s prirodom, u skladu s time budućnost se smiješi onim mjestima za odmor gdje je priroda netaknuta, a krajolici čisti. (Muller, 2004.) Naime, turizam u nekim svojim oblicima masovnosti ugrožava prirodu i okoliš, a potreba njihove zaštite danas se shvaća mnogo šire i strože nego u početku razvitka modernog turizma. Degradacija i zagađenje okoliša može bitno ugroziti ne samo turizam, već i primjereno životno okruženje. S obzirom na nerijetko veliki broj negativnih utjecaja turizma kako na okoliš, tako i na društvo, javlja se potreba za razvojem, odnosno novim i boljim stanjem kojemu se teži kako u okolišu tako i društvu.

Turizam danas, sve veći fokus stavlja na turizam koji je čist, ekološki prihvatljiv, etički ispravan i kvalitetan na svim razinama, tzv. „pametni turizam“. Istraživanja odnosa turizma i životnoga okoliša, danas su nužna i veoma bitna, osobito u kontekstu pozitivnih i negativnih posljedica turističkog razvoja prirodnog i kulturnog područja. Takva su se istraživanja reflektirala pojavom ekoturizma i održivog razvoja turizma. (Stojanović, 2014.)

Prije nego se spomenu značajke održivog turizma, pojasnit će se pojam održivog razvoja, dimenzije koja ga sačinjavaju, te razlog i vrijeme kad se počela javljati potreba za istim.

### **2.1. Pojam i načela održivog razvoja**

U posljednjem desetljeću ideja o održivosti, poznatija pod sintagmom „održivi razvoj“, postala je vodeća ideja novog teorijskog diskursa. Znanstveni i politički konsenzus o

značenju pojma „održivi razvoj“ ne postoji. Pojam održivosti koristi se u različitom kontekstu kao primjerice održivi uspjeh, održivi razvoj, održivi rast, održivi turizam i drugo, a opisuju fenomene na koje se primjenjuje filozofija koncepta održivog razvoja. U literaturi se navode i neki raniji izvori tog termina, međutim većina se autora slaže da je formalno uveden u diskurs od UN-komisije za okoliš i razvoj, dok posebnu karijeru u politici i znanosti započinje od Konferencije UN u Rio de Janeirou 1992. godine u kojemu se daju neke važne dimenzije definicije i razumijevanje održivog razvoja, a uključivala je teme kao što su održivi razvoj, bioraznolikost i klimatske promjene. (Cifrić, 2002., str.40)

Termin održivi razvoj 80-ih godina ušao je u opću terminologiju kako bi se ukazala povezanost razvoja i zaštite okoliša. Prema Svjetskoj komisiji za okoliš i razvoj Ujedinjenih naroda (Brundtlandskoj komisiji) kreirala se slijedeća definicija održivog razvoja. „Održivi razvoj je takav razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjosti bez rizika da buduće generacije ne bi mogle zadovoljiti svoje vlastite potrebe“. Ova teza zahtijeva ravnotežu između tzv. „tri stupa“ održivosti koji mogu biti uzajamno učvršćujući.

Slika 1. Stupovi održivog razvoja



Izvor: Frajman Jakšić, Ham, A., M., Redek, T. (2010.) Sreća i ekološka svjesnost – čimbenici održivog razvoja, Dostupno na:

[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=95156](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=95156) Pristupljeno: 15.03.2019.

Stupovi održivog razvoja su povezani i međusobno ovisni. Odnosno, okoliš je temelj održivog razvoja, gospodarstvo je alat za postizanje održivog okoliša, dok je društvena dimenzija (bolji život za sve) cilj održivog razvoja. Zasniva se na balansu

između proizvodnje i potrošnje koji ne degradira prirodne izvore, vodi računa o prirodnoj i kulturnoj baštini, promovira ravnopravnu raspodjelu dobara, te smanjuje siromaštvo. Shodno tome, u nastavku će se detaljnije objasniti dimenzije održivosti:

1) Ekonomska održivost treba omogućiti ekonomski uspješan razvoj tako da se resurse na odgovoran način koristi, te da se njima upravlja s ciljem njihovog očuvanja i za buduće generacije. (Vukonić i Keča 2001.) Općenito, ekonomska održivost se zasniva na zdravom i ekonomski učinkovitom razvoju kojeg dugoročno moraju graditi svi sudionici na određenom prostoru, kako bi se mogla osigurati kvaliteta života sada i poslije. (Bartoluci, 2011.) Široko prihvaćena definicija ekonomske održivosti svodi se na održavanje kapitala i to prirodnog, društvenog i ljudskog kapitala. Donedavno, ekonomisti nisu vrednovali prirodni kapital, međutim danas se to smatra imperativom. (Črnjar, 2002.) Nalaže se da je njegovu vrijednost potrebno uključiti u cjelovit gospodarski sustav kako bi svi gospodarski subjekti sudjelovali u troškovima njegove zaštite i reprodukcije. Iako se vrlo često ekonomska dimenzija održivosti zanemaruje, ona je jednako važna kao i ostale dvije dimenzije.

2) Društvena održivost podrazumijeva sposobnost pojedinca da se prilikom upravljanja prirodnim resursima kontrolira i vodi računa o ostatku društva s kojim dijeli prirodne blagodati. Takva održivost ostvarit će se samo jakim i sustavnim sudjelovanjem zajednice ili razvojem građanskog društva u stvaranju društvenog kapitala koji podrazumijeva društvenu koheziju, kulturološki identitet, ljubav, poštenje, disciplinu i slično. (Črnjar, 2002.) Društvena održivost jamči kompatibilnost razvoja s očuvanjem kulture i sustava vrijednosti ljudi na koje razvoj utječe, a zaštita takvih vrijednosti zadaća je cijelog društva. Bogatstvo, resursi i mogućnosti moraju biti pravedno raspodijeljeni prema svim dionicima u društvu kako bi društveni razvoj bio dugoročno održiv. (Bartoluci, 2011.)

3) Ekološka održivost neophodna je za ljudski razvoj. Ona osigurava da se ne prekorače prirodni kapaciteti, te poboljšava blagostanje ljudi zaštitom izvora sirovina koje ljudi koriste za svoje potrebe. (Bartoluci, 2011.) Paradigma održivosti okoliša upućuje na umjereno i kontrolirano korištenje prirodnih resursa, te jamči kompatibilnost razvoja s očuvanjem osnovnih ekoloških procesa, biološke

raznolikosti i bioloških resursa, kako bi iste resursne osnove i budući naraštaji mogli uživati. (Vukonić i Keča 2001.)

Dimenzije održivosti moguće je pronaći i u sljedećoj definiciji održivosti od Hansruedi Mullera (2004.), a glasi ovako: „Pod održivim razvojem smatra se porast kvalitete života – tj. ekonomskog blagostanja i subjektivnog dobrog osjećaja – koji se postiže smanjenim ulaganjem neobnovljivih prirodnih resursa i sve manjim opterećivanjem okoliša i ljudi, a s ciljem da se ne ograničavaju opcije budućih generacija.“

Danas vlada velika osviještenost kad je pitanje iscrpnosti prirodnih resursa i njihove samoobnovljivosti, međutim smatra se da ih čovjek tendencijski sve više uništava. Shodno tome, potrebno je ozbiljno uzeti u obzir utjecaj lošeg stanja okoliša na ekonomske i razvojne mogućnosti. (Cifrić, 2002., str.41) A kako bi se takav rizik sveo na minimum, potrebno je primjenjivati ekološka pravila korištenja okoliša i socijalna pravila raspodjele. Ekološka pravila korištenja resursa odnose se na podnošljivu gustoću stanovništva, podnošljivo imisijsko opterećenje, regenerativnost potrošenih obnovljivih resursa, minimalnu potrošnju neobnovljivih resursa i okolišu podnošljive inovacije. Dok socijalna pravila raspodjele resursa jedno je od ključnih usmjerenja za ekonomsku politiku. Odnosi se na princip pravednosti, dostupnosti (nižih cijena) i općih interesa, a opće pravilo glasi da treba jamčiti jednako prava na dostupnost korištenja resursa industrijski razvijenim i nerazvijenim zemljama, te sadašnjim i budućim generacijama.

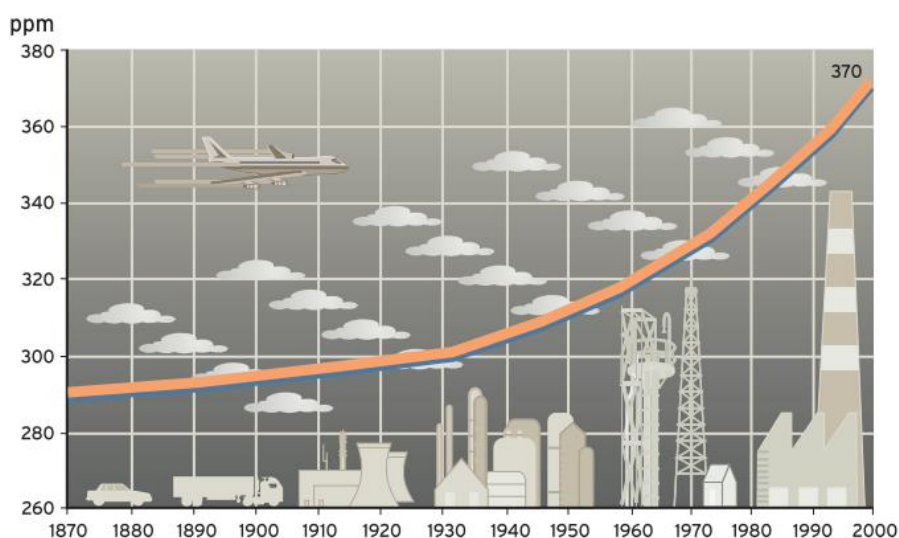
## **2.2. Povijest ideje i koncepta održivog razvoja**

Podrijetlo koncepta održivi razvoj nastao je u vremenu kada su se pojavile prve sumnje u mogućnost neograničenoga ekonomskog rasta, kada se shvatilo da okoliš ima ograničeni kapacitet. Tada su ekonomisti upozoravali da postoje granice ekonomskog rasta koje se temelje na iskorištavanju neobnovljivih prirodnih izvora, te da postoje razne vrste onečišćenja tla, rijeka i zraka, kao popratnih pojava u proizvodnim procesima i uporabi novih tehnologija.

Posljednjih 200 i više godina, točnije od početka industrijske revolucije, počelo se primjećivati negativno djelovanje na okolinu. Industrija je potakla čitav niz negativnih

socioekonomskih, političkih, socijalnih, psiholoških, demografskih i drugih pojava i procesa. Ona je jedan od najvažnijih faktora demografske ekspanzije, neravnomjerne prostorne distribucije stanovništva, migracija milijuna ljudi iz sela u grad, novih oblika rada gdje se javljaju monotonija, buka, zamor, povećanje potrošnje energije, posebno fosilnih goriva i drugih pojava i procesa koji su snažno utjecali na onečišćenje okoliša, ali i na psihičko i fizičko zdravlje čovjeka. (Bilen, 2011. str. 64 i 65) Od tada, unos stakleničkih plinova stvorenih ljudskim djelovanjem u atmosferu sve više raste.

Slika 2. Porast koncentracije CO<sub>2</sub> u atmosferi nakon industrijalizacije



Izvor: Lay, V., Kufrin, K., Puđak, J. (2008), Kap preko ruba čaše – klimatske promjene – svijet i Hrvatska, *Hrvatski centar „Znanje i okoliš“*, str.18

Politički pokret za rješavanje problema klimatskih promjena započinje početkom 80-ih godina. Mijenja se način razmišljanja, te se naglasak stavlja na komplementarnost ekonomskog rasta, zaštite okoliša i razumnog korištenja prirodnih resursa, dok se pojam ekonomski rast zamijenio s ekonomskim razvojem. Koncept održivog razvoja afirmaciju doživljava 1987. u tzv. Brundtlandovom izvješću, odnosno izvještaju „Naša zajednička budućnost“ (Our common future), kojim se ukazuje na opasnost za ljude i našu planetu od politike ekonomskog rasta bez uzimanja u obzir mogućnosti regeneracije planete Zemlje. (Šverko Grdić, 2015.)

Globalni akcijski plan kojim su se usvojile određene smjernice vezano za kvalitetu životne sredine predstavlja Agenda 21, koju su usvojile vlade 182 države na

Konferenciji UN-a u Rio de Janeiru 1992.godine, dok su Svjetska turistička organizacija i Svjetski savjet za putovanja i turizam i Zemaljski savjet 1996. godine usvojili isti dokument, ali vezan za turizam. Cilj samog dokumenta je pomoći organima vlada nadležnih za turizam, nacionalnih turističkih organizacija, poslovnim udruženjima i poduzećima u oblasti turizma radi lakših ostvarivanja svojih potencijala, ali i radi dostizanja održivog razvoja.

S obzirom na sve veći razvoj turizma, kako u pozitivnom tako i u negativnom smislu, povećala se potreba za ukazivanjem na negativne utjecaje koje turizam stvara, te je iz tog razloga Komisija Ujedinjenih naroda za održivi razvoj posvetila posebnu sjednicu temi „Turizam i održivi razvoj“ 1999. godine, na kojem su utvrđeni određeni zadaci i inicijative za sve sudionike u procesu održivog razvoja turizma. Na toj je sjednici prihvaćen Opći etički kodeks u turizmu kojim održivi razvoj turizma podrazumijeva razvoj turizma koji zadovoljava potrebe sadašnjih turista, turističkih destinacija i svih sudionika u turizmu, uz istodobno očuvanje i uvećavanje potencijala za korištenje turističkih resursa u budućnosti, bez ugrožavanja mogućnosti budućih naraštaja da zadovolje vlastite potrebe. (Bašić, 2015)

### **2.3. Održivi razvoj turizma**

Turizam i održivi razvoj su dva međuzavisna i uvjetovana pojma. Turizam je velikim dijelom zaslužan za spoznaju o potrebi održivog razvoja jer je najzainteresiraniji za održivost svih resursa, koji su temelj njegova razvoja i održivosti. Isto tako razvoj nije moguć bez turizma koji na više načina doprinosi razvoju pojedine regije. Konceptija održivog razvoja turizma razvijena je iz teorije održivog razvoja, koja se razvila kao reakcija na sve izraženije ekološke i sociokulturne probleme s kojima je suočeno čovječanstvo.

Smatra se da je koncept održivog razvoja turizma u uskoj vezi s konceptom održivog razvoja postavljenog 80-ih godina prošloga stoljeća, te je sukladno s razvojem turizma evoluiralo i promišljanje o održivom razvoju turizma. Zbog toga je izmijenjena prvotna definicija, te se u skladu s turizmom kreirala nova. (Klarin, 2018.) Održivi turizam možemo definirati kao „turizam koji u potpunosti uzima u obzir trenutne i

buduće gospodarske, društvene i okolišne učinke, brine se o potrebama posjetitelja, sektora, okoliša i destinacije“. (Održivi turizam Hrvatska, n.d.)

Razvijati turizam na održiv način ili uz kriterije održivog razvoja znači osigurati kontinuitet koristi lokalnom stanovništvu u ekonomskom i socijalnom okruženju i fizičkom okolišu. (Vukonić i Keča 2001. str.192) Primjena koncepcije održivog razvoja u turizmu treba osigurati da nekontrolirani razvoj ne uništi ili devastira resurse na temelju kojih se turizam i počeo razvijati na određenom području. (Bartoluci, 2011. str. 415)

Koncept održivog razvoja turizma naglašava ravnotežu između okoliša, društvenih i ekonomskih aspekata turizma, te potrebu za primjenjivanjem istih u svim segmentima turizma. U skladu s ovime, zadaća održivog turizma je:

- optimizirati korištenje prirodnih resursa koji čine ključni element razvoja turizma, održavajući bitne ekološke procese i pomažući očuvanju prirodnog naslijeđa;
- poštovati sociokulturnu autentičnost zajednica domaćina, štiti njihovo izgrađeno i suvremeno kulturno naslijeđe, tradicionalne vrijednosti i pridonositi razumijevanju i toleranciji između kultura;
- osigurati održivo dugoročno poslovanje stvarajući društveno-ekonomske koristi koje se pravedno raspodjeljuju na sve interesne grupe, uključujući stabilno zaposlenje, mogućnosti za stjecanje prihoda i socijalno brigu za zajednice domaćina, kao i pridonositi smanjenju siromaštva;
- osigurati sudjelovanje svih relevantnih interesnih grupa kao i jako političko vodstvo kako bi se postiglo šire djelovanje i stvaranje konsenzusa. Dostizanje održivog turizma trajni je proces koji zahtjeva stalno praćenje utjecaja i korištenje potrebnih preventivnih i/ili korektivnih mjera kad god je to potrebno;
- osigurati visoku razinu zadovoljstva turista i osigurati turistima sadržajno iskustvo, povećavajući njihovu svjesnost o pitanjima održivosti i unaprjeđujući među njima praksu održivog turizma. (Bašić, 2015., str.412)

U raznim literaturama, kao ključ održivog razvoja turizma, navodi se odgovornost dionika. Odgovornost u turizmu najbolje objašnjava vezu između turizma i održivog razvoja, jer ukazuje na odgovorniji odnos čovjeka prema svom okruženju, prema



svom razvoju. Sa globalnog aspekta održivi ili odgovorni turizam novo je poimanje, oblikovanje i postupanje u turizmu današnjice. Takvom se turizmu treba težiti u budućnosti, turizmu koji pretpostavlja međusobno razumijevanje, solidarnost i jednakost među svim sudionicima tog fenomena. Pored toga, odgovorni turizam zahtjeva i promjene u postojećim turističkim formama, odnosno reduciranje ili potpuno nestajanje onih oblika turizma koji predstavljaju prijetnju i destrukciju prostora namijenjenog za ljude i okolinu. (Vukonić i Keča, 2001.) Uzimajući takvu mogućnost u obzir svi akteri u turizmu moraju nastojati umanjiti negativne i poticati pozitivne ekonomske, socio-kulturne i okolišne učinke turizma.

Odgovornost turizma prema održivosti temelji se na određenim načelima koji se mogu svesti na ostvarivanje slijedećih zadaća:

- osjetljivost na socijalne kulturne, moralne i druge koristi za lokalno društvo
- postojanosti turističkih resursa da osiguraju normalni razvoj turizmu u dugoročnom razdoblju
- respektiranju svih vrsta i oblika potreba turista kao i lokalnog stanovništva
- optimalizaciji gospodarskih učinaka za receptivnu zemlju, uz minimalnu kulturnu ili ekološku štetu
- zadovoljavajućem odnosu između lokalnog stanovništva i njegove ukupne okoline
- posebnoj pozornosti prema opterećenju područja ili lokacije
- osiguranju što većeg sudjelovanja dobrovoljnosti i neprofitnog sektora u turizmu, ali ne zanemarujući odgovarajući gospodarski interes
- brizi o obrazovanju, stručnoj izobrazbi, informaciji svih subjekta koji djeluju u turizmu. (Vukonić i Keča, 2001., str.194)

Unatoč brojnim teorijama održivosti, trenutno stanje u svijetu i predviđanja negativnih posljedica koje će nas snaći ukoliko se koncept održivosti ne počne primjenjivati, sve više dokazuje složenost okruženja u kojemu je održivi razvoj turizma teško implementirati u praksi.

## 2.4. Utjecaj turizma na okoliš

Turizam, kao bitan oblik ljudske aktivnosti, može imati značajan utjecaj na okoliš. Njegov je utjecaj najčešće vidljiv unutar destinacije u kojoj se odvija, gdje turisti postižu intenzivnu interakciju sa lokalnom ekonomijom, okolišem, društvom i kulturom. Sve dok je turizam bio brojčano relativno malen i rastresito raspoređen po prostoru, te se shvaćao kao „pasivna turistička dokolica“, utjecaj takvog turizma na okoliš nije činio poseban problem. Ali kada je poprimio masovne razmjere, kada su se mase ljudi počele kretati pretežito u prostorno koncentrirane turističke destinacije, te kada je nastala nagla promjena vladanja turista, odnosno kada se turizam iz pasivnog pretvorio u aktivni nastali su ekspanzivni, agresivni i destruktivni oblici turizma. (Črnjar, 2002. str.317)

Utjecaj turizma na okoliš zbog svoje je kompleksnosti potrebno sagledati multiperspektivno, odnosno sa gospodarskog, socio-kulturnog i okolišnog aspekta. Međutim, takav utjecaj se najčešće zbog svoje višestranosti isprepliće, te se vrlo često događa da jedna dimenzija povlači drugu. Upravo je iz tog razloga teško reći da je utjecaj turizma na okolinu isključivo ekonomskog, socijalnog ili ekološkog karaktera.

Također, utjecaj turizma na okoliš može biti pozitivan i koristan, ali isto tako negativan i štetan. Da li će utjecaj biti percipiran kao pozitivan ili negativan ovisi o položaju i prosudbi promatrača. U ovom slučaju, autor (Manson, 2003.) daje primjer ekonomskog utjecaja koji se veže uz izgradnju hotela u području sa trenutno malo turističkih aktivnosti. S jedne strane vidljiv je pozitivan utjecaj, odnosno stvaranje novih radnih mjesta, kako za izgradnju hotela tako i za njegovo vođenje. S druge strane, iako će se stvoriti radna mjesta, ona će biti samo sezonskog karaktera, slabo plaćena, bez mogućnosti napredovanja, što će u konačnici oduzimati ljude od tradicionalnog načina zapošljavanja. Ovako gledano, izgradnja hotela bi imala negativan utjecaj na lokalnu ekonomiju. Iz ovakvog primjera očito je da svaka turistička aktivnost na neki način ima dvije strane, onu pozitivnu i onu negativnu. U nastavku će se navesti učinci turizma na svaku od dimenzija održivog razvoja prema istome principu, sa pozitivnog i negativnog gledišta. (Manson, 2003.)

## 1) Gospodarski utjecaj turizma

Gospodarski utjecaj turizma predmetom je istraživanja od samih početaka razvoja turističkog sektora, a s obzirom na ostale dvije dimenzije, pridodana mu je najveća važnost. Gospodarski utjecaj vidljiv je posebno u zemljama u razvoju, gdje se pomoću razvoja turizma želi ubrzati ekonomski razvoj, izbalansirati platna bilanca i povećati broj zaposlenih. (Črnjar, 2002.)

Kao pozitivan utjecaj turizma na gospodarstvo, navodi se slijedeće:

- doprinos deviznim prihodima
- doprinos državnim prihodima
- stvaranje zaposlenja
- doprinos regionalnom razvoju.

Navedeni pozitivni utjecaji na gospodarstvo mogu se mjeriti na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. Kao što svaka turistička aktivnost ima neke pozitivne učinke po gospodarstvo, nerijetko se dešavaju i one negativnog karaktera. Negativan utjecaja turizma na gospodarstvo, vidljiv je kroz slijedeće tri točke:

- inflacija
- oportunitetni troškovi
- ovisnost o turizmu.

Inflacija se odnosi na povećanje cijena zemljišta, kuća, pa čak i hrane, što rezidente tog područja stavlja u nepovoljan položaj. Najčešće se to događa kada postoji velika potražnja za lokalnim uslugama od strane turista.

Oportunitetni troškovi odnose se na one troškove koji su ostvareni u sferi turizma, a mogli su biti ostvareni u drugoj gospodarskoj grani, primjerice poljoprivreda, ribolov.

Prekomjerna ovisnost o turizmu događa se kada država svoje prihode previše oslanja na jednu gospodarsku granu kao što je primjerice turizam, ne vodeći pritom računa o mogućim promjenama, kao što su prirodne katastrofe, orijentacija tržišta na druge zemlje i slično.

## 2) Socio-kulturni utjecaj turizma

Kad su u pitanju socio-kulturni utjecaji turizma, bitno je naglasiti razliku između dva pojma. Sociologija proučava društvo i bavi se proučavanjem ljudi u grupama, njihovu međusobnu interakciju, te njihove stavove i ponašanja. Kultura govori o cjelokupnom društvenom naslijeđu, obrascima mišljenja, ponašanja, navika, znanja i vrijednosti koji su stečeni i prenošeni kroz generacije.

Utjecaj turizma na društvo i kulturu očituje se najčešće kroz odnos turista i domaćina. Utjecaj je obostran, turisti utječu na lokalno stanovništvo i domaćine, ali isto tako domaće stanovništvo utječe na turiste. Do utjecaja najčešće dolazi zbog miješanja različitih kultura, nacionalnosti, te socijalnog i ekonomskog statusa. (Črnjar, 2002.) U interakciji tih dviju skupina, utjecaj će biti veći što je razlika u kulturi veća. Neki od pozitivnih utjecaja turizma na društvo uključuju slijedeće:

- stvaranje radnih mjesta
- oživljavanje siromašnih, neindustrijaliziranih regija
- oživljavanje lokalnih umjetnosti i tradicionalnih kulturnih aktivnosti
- oživljavanje društvenog i kulturnog života lokalnog stanovništva
- obnova lokalne arhitekture
- promicanje očuvanja prirodnih ljepota i čistog okoliša.

Ono što je također pozitivno, jest da turizam može potaknuti veću društvenu mobilnost putem reorijentacije radne snage sa primjerice poljoprivrednog sektora na ugostiteljski sektor, te samim time doprinijeti povećanju plaća radnika i brojnije mogućnosti zaposlenja.

Osim pozitivnog utjecaja, postoji i ona negativna strana turizma kad je u pitanju utjecaj na društvo, a to je:

- prenapučenost destinacije
- smanjena mogućnost razvoja ostalih gospodarskih grana
- pretjerana ovisnost o turizmu
- turizam sezonskog karaktera (modifikacija načina života za dio godine)
- stvaranje stresa kod lokalnog stanovništva (stalni doticaj sa turistima različitih životnih vrijednosti, navika ili vjera)

- izmjena društvenih vrijednosti kod lokalnog stanovništva.

Ono što je također bitno spomenuti kao pojavu uzrokovanu odnosom rezidenata i emitenata, jest takozvani demonstracijski efekt. Naime, promatrajući turiste, njihove stavove, običaje, ponašanje, pa čak i izgled, domaće ih stanovništvo počinje na neki način oponašati. U početku je to vidljivo kroz stil odijevanja, a kasnije se to primijeti i u ostalim oblicima ponašanja. Razlog zašto dolazi do toga jest superiorna kupovna moć turista čemu rezidenti teže. To može imati pozitivan efekt tako što će rezidenti nastojati usvojiti produktivnije oblike ponašanja. No, češće se događa da postaju ogorčeni zbog nemogućnosti održavanja takvog stila života. Također, turizam može biti uzrokom pojave dihotomije društva, odnosno podijele između starije i mlađe populacije. To se događa kada rezidenti u potrazi za „demonstriranim“ načinom života migriraju iz ruralnog područja u ono urbano, a ponekad čak i u inozemstvo. Demonstracijski efekt najčešće se događa tamo gdje je kontakt između stanovnika i posjetitelja kratkotrajan i površan.

Kad je u pitanju dulji i dublji odnos između rezidenata i posjetitelja, dolazi do procesa akulturacije. Teorija akulturacije tvrdi da kada dvije kulture dođu u kontakt, nakon nekog će se vremena putem razmjene ideja i proizvoda, stvoriti različite razine konvergencije između dviju kultura. Najčešće će se takav proces pojaviti kad su u doticaju stanovnici razvijenog svijeta i svijeta u razvoju.

### 3) Okolišni utjecaj turizma

Okoliš igra veliku ulogu kad su u pitanju turističke aktivnosti, te ga većina smatra ključnim faktorom turističke atrakcije. Odnos turizma i okoliša je međuzavisan. Turizam ima brojne prednosti od prirodnog, ali i onog umjetnog, ljudskih ruku rađenog okoliša, dok okoliš zbog turizma biva održavan, čuvan i zaštićen. Međutim, kao što je u prethodnom poglavlju navedeno, nakon industrijalizacije, posebice nakon pojave masovnog turizma, odnos turizma i okoliša gubi ravnotežu, te dovodi okoliš do velikih šteta i onečišćenja. Turizam ima fizički utjecaj na okoliš i na degradaciju tla, atmosferu i korištenje prirodnih resursa.

Kao i u prethodnim dimenzijama, postoje pozitivni i negativni aspekti turizma koji će se navesti u nastavku.

Pozitivni učinci turizma na okoliš su:

- stimuliranje mjera za zaštitu i očuvanje okoliša
- promicanje osnivanja nacionalnih parkova i/ili prirodnih rezervata
- promicanje očuvanja povijesnih građevina, spomenika (npr. Svjetska baština UNESCO-a)
- osiguranje naknada za održavanje povijesnih građevina, baštine i staništa divljih životinja (npr. putem naplaćivanja ulaznica).

Negativni učinci turizma na okoliš:

- turisti će vjerojatno neprimjereno odlagati otpad
- prenapučenost ljudima i zagađivanje prometom
- zagađenje vodotoka i plaža
- erozija pješačkih staza
- narušavanje narodne arhitekture izgradnjom zgrada (npr. hotela)
- oštećenje ili narušavanje prirodnog staništa divljih životinja.

Jedan od ključnih koncepata u odnosu na okolišni utjecaj turizma je svakako nosivi kapacitet. To se može promatrati kao znanstveni termin, a moguće je i njegovo mjerenje. Turistički nosivi kapacitet predstavlja granicu iznad koje dolazi do naglog smanjenja zadovoljstva turista i do neprihvatljivo štetnog utjecaja turizma na lokalnu zajednicu. Definiranje nosivosti kapaciteta nužno je kako ne bi došlo do degradacije prostora na kojoj se odvija turistička aktivnost, kako ne bi imalo negativnih utjecaja na gospodarstvo, te kako ne bi negativno utjecalo na domaće stanovništvo. Pored toga, prostorna koncentracija turista ugrožava ona ekološki osjetljiva područja kao što su nacionalni parkovi, parkovi prirode, zaštićeni krajolici, rezervati prirode i spomenici prirode.

Ono što je bitno glede štete nastale u okolišu jest utvrđivanje što je dovelo do onečišćenja. Taj je proces vrlo složen jer treba pronaći i dokazati uzročno-posljedičnu vezu između izvora onečišćenja, izmjeriti te efekte i štete kvantitativno u fizičkim jedinicama, a zatim ih pomoću odgovarajućih metoda i postupaka pokazati i u novčanim jedinicama. Zbog te složenosti, potrebna je multidisciplinarna suradnja više stručnjaka raznih profila i na temelju prikupljenih eksperimentalnih i znanstvenih podloga. (Črnjar, 2002.)

U sljedeća dva poglavlja detaljnije će se obraditi onečišćenje okoliša prouzrokovano poslovanjem smještajnih objekata s naglaskom na hotelski smještaj.

#### **2.4.1. Utjecaj smještajnih kapaciteta na okoliš**

Turističke aktivnosti imaju izravan utjecaj na okoliš, a sve je počelo izgradnjom novih objekata i nažalost se nastavilo tijekom svakodnevnog upravljanja i poslovanja.

Turizam je odgovoran za 5% emisija CO<sub>2</sub> na globalnoj razini, što čini poprilično veliki postotak s obzirom na to da je turizam jedna od vodećih industrija u pojedinim zemljama, kao primjerice u Hrvatskoj. Naime, udjel turizma u BDP-u iznosi 19,6% što turizam označava strateškom granom gospodarstva Hrvatske.

Tablica 1. Utjecaj turizma na emisiju CO<sub>2</sub> (u svijetu)

<b>Podsektori turizma</b>	<b>CO<sub>2</sub> u Mt</b>	<b>Udio u %</b>
Zračni prijevoz	151	40
Automobilski prijevoz	420	32
Ostali prijevoz	45	3
<b>Smještaj</b>	<b>274</b>	<b>21</b>
Ostale aktivnosti	48	4
Turizam ukupno	1.302	100
Ukupne svjetske emisije prema IPCC 2007	26.400	
Udjel emisija iz turizma u svjetskim emisijama 5%		

Izvor: Peršić Živadinov, I. (2013.) Ublažavanje klimatskih promjena kroz ekonomsku i ekološku učinkovitost hotela, *Turistička zajednica Kvarnera*, Zagreb [Online].

Dostupno

na:

[http://klima.hr/razno/projekti2013/climrun\\_radionica3/Persic\\_Zivadinov\\_workshop2.pdf](http://klima.hr/razno/projekti2013/climrun_radionica3/Persic_Zivadinov_workshop2.pdf) [01.04.2019.]

Tablica 1 prikazuje utjecaj turizma na emisiju CO<sub>2</sub> u svijetu, a prikazan je i udio emisije pojedinog podsektora. Poslije automobilske prijevoza, smještajni kapaciteti

su drugi po razini onečišćenja (21%), što svakako predstavlja prioritet za akciju u području turizma.

Turistički objekti, kao iznimno veliki potrošači vode i energije, vezani su za prirodna dobra, a osim karakteristike velikih potrošača, hoteli proizvode znatne količine krutog otpada, emisija i otpadnih voda. (Ministarstvo zaštite okoliša i prostornoga uređenja, 2001.) U ljudskoj percepciji, posebice u percepciji turista, često se ne shvaća da turistički objekti troše toliko energije i ispuštaju tvari koje oštećuju ozonski omotač. Iskustva iz španjolskih hotela pokazuju da, iako svi priznaju utjecaj turističkih aktivnosti na okoliš, društvo i ekonomiju, skloni su prenošenju odgovornosti na druge subjekte kao što su vlasti, potrošači i posrednici. (Ayuso, 2006. navedeno u Bučar K. et.al., 2010. str.230)

Postoje razni oblici smještaja koji uvelike doprinose onečišćenju okoliša, a u slijedećoj tablici prikazati će se tip turističkog smještaja prema razini onečišćenja.

Tablica 2. Potrošnja energije i emisije prema tipu smještaja (u svijetu)

<b>Vrsta smještaja</b>	<b>Korištenje energije po gostu/noć (MJ – megadžul)</b>	<b>Emisije po gostu/noć (kg CO<sub>2</sub>)</b>
Hoteli	130	20,6
Kampovi	50	7,9
Pansioni	25	4,0
Izvan pansioni smještaj	120	19,0
Turističko naselje	90	14,3
Kuće za odmor	100	15,9
Procijenjeni prosjek	98	15,6

Izvor: Perić, J., Šverko Grdić, Z., Klimatske promjene i turizam, *Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*, Opatija 2017., str.63

U tablici 2 prikazana je razina korištene energije prema noćenju gosta. Vidljivo je da su hoteli za razliku od ostalih smještajnih kapaciteta najveći potrošači energije, odmah zatim slijede izvan pansioni smještaj te kuće za odmor.

Smještajni kapaciteti su drugi najveći onečišćivač okoliša iz razloga što su energetski zahtjevan sektor. Energija se koristi u grijanju ili hlađenju, rasvjeti, kuhanju, čišćenju i sličnim aktivnostima. Smještajni objekti uglavnom koriste električnu energiju kao svoj



primarni izvor energije, ne bazirajući se pritom na ostale izvore kao što su tekuća goriva ili plin. Što je luksuzniji smještaj, to se pretpostavlja i veća potrošnja energije iliti veće onečišćenje. Ako se uzmu u obzir još i turističke aktivnosti poput velikih priredbi, industrije događaja u turizmu, industrije sportskih potrepština i ostalih interaktivnih sadržaja, evidentno je da se okoliš sve više onečišćuje. (Perić J., Šverko Grdić Z., 2017. str. 62)

Republika Hrvatska podupire globalne napore vezane uz smanjenje emisija, a niskougljični razvoj se vidi kao priliku za unapređenje gospodarskog razvoja i zapošljavanja. Hrvatska je država s niskim emisijama stakleničkih plinova, a stajalište je kako sve države trebaju ostvariti smanjenje emisija sukladno svojim odgovornostima i mogućnostima. (Perić J., Šverko Grdić Z., 2017. str.136)

U Hrvatskoj, dolazi do rasta smještajnih kapaciteta u 2011. godini od 2,7%. Hoteli čine svega 13% kapaciteta u Hrvatskoj, a do 2020. godine cilj strategije planira povećanje sa 13% na 18% u cilju poboljšanja strukture i kvalitete smještaja.(Ministarstvo turizma, 2015.) Procjenjuje se da bruto iskorištenost hotela u 2025. godini može dostići 50%, što je 3 postotna boda više nego u 2020. godini. Uz daljnje povećanje kvalitete i raznolikosti ponude kampova, očekuje se njihova bruto iskorištenost od 26%, odnosno dodatna 3 postotna boda više nego 2020. godine. Konačno, očekuje se i dodatno povećanje iskorištenosti obiteljskog smještaja (kućanstava) za 15% u odnosu na 2020. godinu. (Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, 2013.)

S obzirom na planirano povećanje smještajnih kapaciteta, predviđeno povećanje iskorištenosti smještajnih kapaciteta do 2025., te razinu mogućeg dodatnog onečišćenja koje to povećanje donosi, postavlja se pitanje koliko će to pozitivno utjecati na destinaciju. Na koji način će poslovati ti objekti, te hoće li u svoju strategiju implementirati održiva načela.

#### **2.4.2. Ekološki otisak hotela**

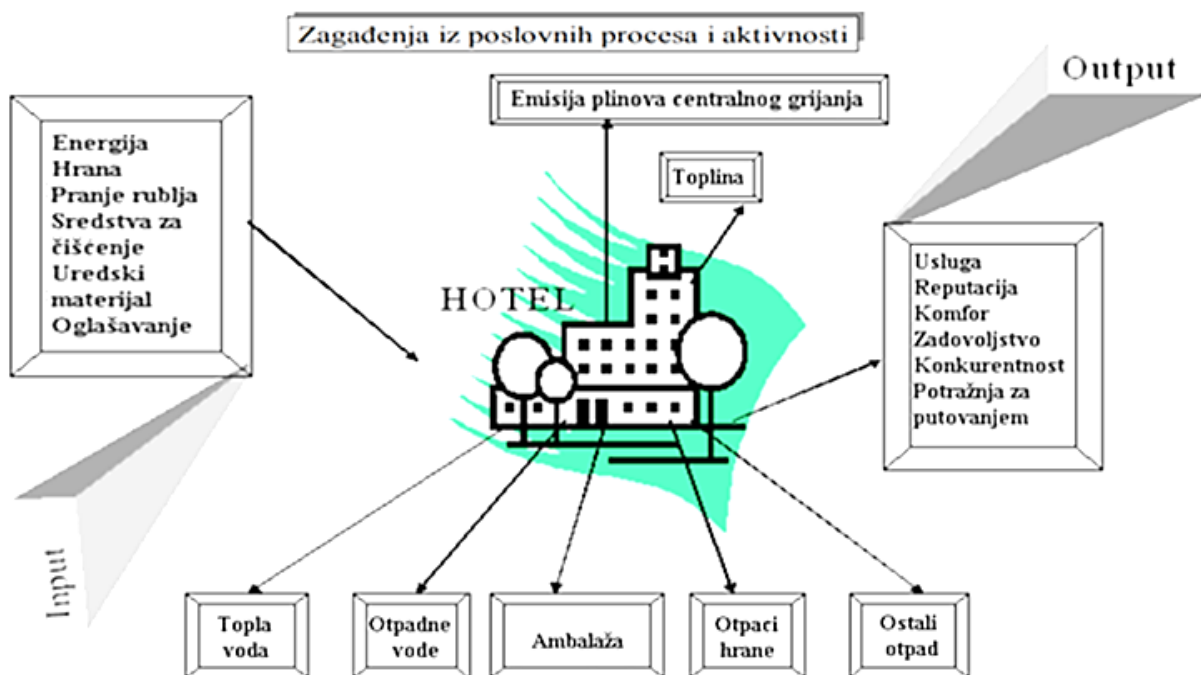
Kako bi se objasnio ekološki otisak hotela, neophodno je prije definirati pojam ekološkog otiska. Prema knjizi „Sharing Natural Interest – ecological footprint as an indicator of sustainability“, ekološki otisak predstavlja „alat kojim se mjeri količina tla i

vode potrebna da podrži materijalni standard određene populacije uz korištenje prevladavajuće tehnologije“. (Chamber, Simmons, Wackernagel, 2004. navedeno u Šimleša 2010.)

Ekološki otisak može izmjeriti održivost pojedine osobe, institucije, grada, regije, države pa i cijelog planeta. Izračunava se u hektarima koji su potrebni da bi se zadovoljile sve potrebe (proizvodnja hrane, transport, razne usluge), trošenje resursa i gospodarenje otpadom, odnosno pokazuje na koji način živimo. Budući da se otisak može izračunati u različitim skupinama, to nam omogućava kvalitetne analize o razini i opsegu utjecaja na planet kao i korisne usporedbe s obzirom na rezultat. Ono što je u ovoj sferi bitno, može se izračunati i ekološki otisak određenih procesa, kao što je primjerice proizvodnja neke usluge ili pak otisak putovanja. (Šimleša, 2010.)

Utjecaj hotela na okoliš moguće je izraziti ekološkim otiskom. Računa se na način da se zbroje oni otisci koji su direktno povezani sa radom hotela, kao primjerice potrošnja električne energije, korištenje vode, proizvodnja hrane, proizvodnja otpada, potrošnja materijala, emisija u atmosferu (uglični otisak), odlaganje otpadnih voda. Specifični indikatori ekološkog utjecaja hotela prikazani su u sljedećoj slici.

Slika 3. Utjecaj hotelskog poslovanja na okoliš



Izvor slike: Izrada autora prema Gray, Bebbington (n.d.) navedeno u Janković S., et al. (2011.) Framework for development of environmental management accounting in Croatian hospitality industry, str. 126

Dostupno na: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2165300](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2165300).

Pristupljeno: [15.04.2019.]

Na slici 3 prikazani su faktori koji utječu na okoliš, a proizašli su od hotelskog poslovanja. Za poslovanje hotela potreban je input kao što su energija, hrana, posteljina, praonica rublja, materijal za čišćenje, dok se kao output svega navedenog stvara usluga, reputacija, komfor, zadovoljstvo i potražnja. Ono što proizlazi iz svega toga, kao utjecaj na sam okoliš jest emisija ispušnih plinova, toplina, potrošnja tople vode, otpadne vode, ambalaža, otpad od hrane, te ostali otpad.

Do prekomjernog negativnog utjecaja hotela na okoliš dolazi kada je broj posjetitelja veći od mogućnosti da okoliš svojim kapacitetom prihvata podnese takvo opterećenje. Konvencionalni, masovni turizam ima potencijalnu prijetnju za okoliš poput gubitka prirodnog zemljišta, erozije zemljišta, povećanog pritiska na ugrožene vrste, povećane podložnosti šumskim požarima, otpuštanja otpadnih tvari i voda u more te općenito povećanje zagađenja. Najveće opasnosti poslovanja hotela su onečišćenje vode, proizvodnja otpadnih voda, proizvodnja krutog otpada, onečišćenje zraka i potrošnja energije. (Radić Lakoš et al., 2009., str.2)

Da su hoteli veliki potrošači potvrđuje izračun po kojem jedan hotel otpušta između 160 i 200 kg CO<sub>2</sub> po metru četvornom površine hotelske sobe, gosti hotela troše između 170 i 360 litara vode na noć, a hotel ujedno generira i oko 1 kg otpada dnevno po gostu, što čini oko jedne tone otpada mjesečno. (Golja, 2009. str.9). Kad bi se, prema toj računici, uzela u obzir visoka fluktuacija gostiju tokom ljetnih mjeseci, onda dolazimo do zaključka da je takav način poslovanja neodrživ, te da je neophodno ugraditi u poslovanje sustav kojim će se ovi troškovi svesti na minimum.

Hoteli električnu energiju koriste za rasvjetu, grijanje, hlađenje, čišćenje, pokretne stepenice, bazene, SPA, saune i ostale usluge. Potrošnja električne energije različito se troši od država, grada pa tako i hotela. Koliko će negativnih emisija hotel imati ovisi i o tipu izvora energije kojim se koristi, da li će biti iz obnovljivih izvora ili će to biti fosilna goriva. Prema znanstvenom istraživanju UNWTO-a, prosječna upotreba

električne energije na globalnoj razini po gostu i po noćenju iznosi 130 MJ (megadžula), odnosno 20,6 kg CO<sub>2</sub> po noćenju. (Green hotel World, 2016.)

Prema izvještaju „Hotel global decarbonisation report“ izdanog 2017. godine od ITP-a<sup>1</sup> kreiranog u cilju smanjenja negativnog utjecaja hotela na klimatske promjene, hotelska bi industrija na globalnoj razini morala smanjiti svoje emisije po hotelskoj sobi u jednoj godini 66% do 2030. godine, odnosno za 99% do 2050. godine kako bi se postigli ciljevi Pariškog sporazuma o klimi. (ITP, 2017.) Možemo reći kako su postavljeni ciljevi pomalo nerealni, a posebice to vrijedi za Hrvatsku koja je tek u posljednjih nekoliko godina počela uvoditi održivo poslovanje u svoje hotele.

Ono što dovodi do velikih troškova, a samim time i negativnih emisija hotela u Hrvatskoj, jest loša hotelska opremljenost, nekvalitetna zgrada i zastarjelost. Hrvatski su hoteli u velikoj mjeri loše tehnički opremljeni ili opremljeni po zastarjelim normama što im svakako ne ide u prilog u ostvarivanju primarnih ciljeva: zadovoljstvo gostiju i mogućnost zarade. (Radić Lakoš et al., 2009., str.2) Kroz implementaciju održivosti u svim segmentima hotelskog poslovanja, a posebice operativnog poslovanja i poslova izgradnje hotelskih objekata, ekološki bi otisak hotela u Hrvatskoj zasigurno bio znatno niži. (Živadinov, n.d.)

---

<sup>1</sup> ITP ili International Tourism Partnership međunarodna je organizacija koja objedinjuje i potiče hotele diljem svijeta da međusobno surađuju i dijele svoja iskustva i ideje o poslovanju hotelskog sektora.

### 3. IMPLEMENTACIJA ODRŽIVA RAZVOJA U HOTELIMA

Hotelska je industrija sve do nedavno bila poprilično nesvjesna opsega onečišćenja okoliša kojeg je prouzročila proizvodnjom svojih usluga. Međutim, posljednja dva desetljeća dovela su do povećanja ekološke svijesti šire javnosti, ekoloških pokreta i razvoja koncepta „zelenog konzumerizma“<sup>2</sup>. Sve je to potaknulo rastuću kritiku javnosti glede postojećih hotelskih i turističkih praksi. Kako bi hotelska industrija popravila postojeću sliku i postigla veću odgovornost prema okolišu, ali i prema njezinoj okolini, pokazalo se neophodnim implementirati odgovarajuće alate i strategije u poslovanje održivih hotela.

Primarni instrumenti kojima bi se smanjio negativni utjecaj na okoliš na razini su države odnosno uključuju zakone i propise, ekološke pristojbe (porezi, takse), ekološki polog, dozvole, subvencije i dr. (Črnjar, 2002.) Zatim, slijedi strategija, odnosno smjernice koje će voditi do zadanih ciljeva vezanih za okoliš (npr. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine). Brojni certifikati na međunarodnoj, nacionalnoj i lokalnoj razini od strane raznih organizacija, vladinih i nevladinih institucija. Također, u vođenju ekološki odgovornog hotela, hotelijerima se može pripomoći raznim obukama, priručnicima i modulima. (Bohdanowicz, 2005., str.1463)

U Strategiji razvoja turizma do 2020. godine ističe se eko orijentacija novoizgrađenih hotelskih objekata u cilju osiguranja održivog i međunarodno konkurentnog razvoja, ali i energetske učinkovitog poslovanja. Nova hotelska izgradnja u Hrvatskoj podrazumijeva implementaciju sustava okolišno odgovorne prakse na svim razinama, kako tijekom gradnje, tako i tijekom operativnog poslovanja. (Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, 2013.)

Hotelijeri su sve svjesniji utjecaja i važnosti okoliša i njegove zaštite na njihovo sveukupno poslovanje. Stoga je u skladu s globalnim trendom održivosti neophodno poduzeti adekvatne mjere i poslovati na razini održivosti. Na temelju tog trenda, neke

---

<sup>2</sup> Zeleni konzumerizam obično se odnosi na izbjegavanje proizvoda koji štete prirodnom okruženju, odnosno obuhvaća izbor onih koji pridonose njegovom očuvanju, na njemu se temelji etički konzumerizam čiji širi koncept podrazumijeva „izbore u potrošnji u skladu s osobnim i moralnim uvjerenjima“.

su udruge i organizacije na globalnoj razini iskoristile priliku i kreirale vlastito poslovanje koje se temelji na održivom poslovanju hotela. Naime, hotelijerima se nastoji pomoći dajući im smjernice i alate kojima će hotel postići efikasne rezultate u smanjenju ekološkog otiska, te poboljšati svoje performanse za poboljšanje sveukupnog doživljaja svojih gostiju.

Primjerice, jedan od sličnih inovatora je grčki konzorcij „The Nearly Zero Energy Hotels“ (neZEH). Ovaj pokret je kreiran kako bi pomogao hotelima u uštedi energije, smanjenju emisija CO<sub>2</sub> i kreiranju hotelijersko održivog sektora. Pomaže hotelima da dostignu „skoro nula potrošne energije“, a opskrbljuju hotele sa individualno krojenim savjetima, dijele primjere pozitivnih praksi i provode izgradnju kapaciteta vezanu za energetske obnovu. Ovakav pristup može pomoći u redukciji energetske potrošnje do 70%. Također, neZEH je kreirao besplatni priručnik kao svojevrsan alat, kojim se zasad poslužilo 1540 hotela, a cilj je bio poboljšati konkurentnost kroz učinkovitiju alokaciju resursa. Bitno je istaknuti kako je njihov pilot projekt implementiralo 16 hotela u Europskoj Uniji u razdoblju od 2013. – 2016. godine, a među njima su hrvatski hoteli Hotel Adriatica i Hotel Split. (neZEH)

### **3.1. Pojmovno određenje održivih hotela**

Pojam održivi hotel predstavlja onaj hotel koji svojim održivim načinom poslovanja ima minimalan negativan utjecaj na okoliš, odnosno, to je hotel koji uvažava principe održivog razvoja i primjenjuje metode održive gradnje tijekom cijelog životnog ciklusa. (Peršić Živadinov, 2013. str.14)

U održivim hotelima je sve podređeno očuvanju prirode, od izbora lokacije, izgradnje i opreme do hotelskih proizvoda i usluga. Dizajnirani su, izgrađeni i upravljani na principima održivosti, te zbog toga koriste energiju, vodu, materijale i zemlju na efektivan i efikasan način, za razliku od uobičajeno izgrađenih hotela. Primarni cilj održivih hotela jest redukcija potrošnje prirodnih izvora, štetnih emisija koje neodrživi hoteli proizvode, te pravilno upravljanje otpadom kako bi njihov negativni okolišni utjecaj bio što je moguće manji. Osim okolišnog čimbenika, postoji i društveni čimbenik održivih hotela, čiji je cilj pomoći zajednici u potrošnji lokalnih proizvoda i

usluga, širenje ekološke svijesti među zaposlenicima, gostima i slično. (Peršić Živadinov, 2009.)

Slika 4. Održivi hotel Parkroyal, Singapur



Izvor: Parkroyal on Pickering, Singapur [Online] Dostupno na: [https://www.bookdifferent.com/en/hotels/sg/city/-73635/parkroyal-on-pickering\(443402\).html?checkin=2019-01-10&checkout=2019-02-12&guests=A,A](https://www.bookdifferent.com/en/hotels/sg/city/-73635/parkroyal-on-pickering(443402).html?checkin=2019-01-10&checkout=2019-02-12&guests=A,A)

Pristupljeno: [01.07.2019.]

Upravitelji održivih hotela stvaraju i potiču zdraviju i opušteniju radnu okolinu sa više svijetlosti i čistim zrakom. Ovakav tip hotela poboljšava produktivnost, zdravlje i udobnost kako gostiju, tako i zaposlenika ali i zajednice u kojoj se hotel nalazi. Karakteristični su po tome što svojim poslovanjem postižu velike prednosti i uštede, te ostvaruju i jedan od krovnih ciljeva zelenog turizma, a to je cjelogodišnje poslovanje. (Croatian hot spots, 2013.)

Ono što je karakteristično kod održivih hotela jest zelena gradnja. Zelena se gradnja često poistovjećuje s energetsom učinkovitošću, no energetska učinkovitost predstavlja tek jedan od aspekata koji zelena gradnja treba zadovoljiti. Termin 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.

Iz izvješća hotela diljem svijeta koji su uveli održivo poslovanje može se vidjeti da je potrošnja vode prosječno smanjena za 20% i troškovi odvoza smeća za 15%. Dolazi i do poboljšanja okoliša u kojem se nalaze, motivacije osoblja i komunikacije s gostima koji sve više traže upravo održive hotele. (Bašić, 2015., str.414)

### 3.2. Uvođenje koncepta održivosti u hotelsko poslovanje

Već je 1974. godine zabilježena pojava energetske krize koja je pogodila hotelsku industriju. Tadašnje rješenje bila je minimizacija troškova, odnosno isključivanje grijanja u praznim sobama, smanjivanje reklamnih osvjetljenja hotela, uključivanje gostiju u štednji energije. (Hayes i Ninemeier, 2005.) Danas, s obzirom na razvoj politike zaštite okoliša, jačanje ekološke svijesti i promjene u potražnji, dolazi do promjena u ponašanju i poslovanju hotelskih poduzeća u odnosu prema okolišu. Danas se hoteli bore da steknu imidž „održivih hotela“, a menadžeri nastoje uvesti održivu praksu u svoje poslovanje. (Golja, 2009) Uvođenje ekološke politike u hotelima obično je motivirano s jedne strane zbog koristi koje im to uvođenje donosi, dok s druge strane i šteta koje nastaju u samom poslovanju ukoliko se u njihovu poslovnu politiku ekološki kriteriji ne uvedu. (Petrić, 1999.)

Razlozi uvođenja ekoloških kriterija u poslovanje hotela su:

- niži troškovi poslovanja (s obzirom na veće korištenje vlastitih resursa)
- niži troškovi odlaganja otpadnih materijala (reciklaža, višekratna upotreba materijala)
- mogućnost privlačenja novih, ekološki orijentiranih „zelenih“ gostiju
- sigurnije radno mjesto zaposlenicima (manji rizik povreda i oboljenja)
- podizanje nivoa radnog morala zaposlenika, jačanje kompetitivnog duha i opredijeljenosti na podizanje kvalitete poslovanja u tzv. zelenom hotelu (doživljavanje hotela kao vlastitoga doma – oikos-eko)
- bolji odnosi sa lokalnom zajednicom.

Razlozi izbjegavanja uvođenja ekoloških kriterija u poslovanje hotela su:

- gubitak udjela na tržištu zbog lošeg javnog imidža
- rizici od kazni zbog nepridržavanja zakonskih propisa
- poteškoće u privlačenju i zadržavanju potencijalnih dioničara
- veća fluktuacija zaposlenika (zbog neuspjeha u postizanju kolektivnog duha)
- porast troškova poslovanja, kao i lošeg poslovnog rezultata.

Svjesni činjenice da o očuvanim prirodnim resursima uvelike ovisi i kvaliteta njihova poslovanja, sve veći broj hotela u svoju opću poslovnu politiku implementira i



ekološku politiku. Hotelski lanci i hotelske korporacije prvi su implementirali standarde kvalitete zbog očekivanja gostiju. U 2006. godini provedeno je istraživanje među hotelijerima u Šibensko-kninskoj županiji o upravljanju okolišem u hotelima, u kojemu je samo jedan hotel od osamnaestero anketiranih priznalo da vodi računa o okolišu. Što upućuje na kasno uvođenje ekološke politike u hrvatskim hotelima. (Radić Lakoš, et. al., 2009.)

Neki su hoteli počeli uvoditi zelenu politiku u svoje poslovanje zbog trenda i zadovoljenja „eko“ tržišnog segmenta koji se zbog sve veće svijesti i znanja o utjecaju hotela na okoliš povećava. Naime, više od 65 % turista prije će odabrati hotel koji provodi „zelenu politiku“, naravno u slučaju kada je cijena ista. (Bašić, 2015.) Sve ovo ukazuje na to da novim trendovima, a posebno u turizmu treba pridodati posebnu pažnju, a posebno zbog jačanja konkurentnosti.

Određeni hoteli u Hrvatskoj na putu prema održivosti okušali su se i u korištenje obnovljivih izvora energije (npr. Hotel Adriatica i Hotel Split). U Hrvatskoj je 2017. godine naglašena važnost dubinske energetske obnove hotela, te pomoć države u financiranju mjera energetske učinkovitosti i korištenja obnovljivih izvora energije, kao i dostupni načini certificiranja „zelenih hotela“. (Mađarević, 2017.) Kako bi veći broj hotela prešao na korištenje obnovljivih izvora energije, potrebno je dodatno ohrabriti uštedu energije i energetske efikasnost posebnim poticajima, odnosno porezima obeshrabriti rasipanje energije i rastrošnost. (Lay V. i Šimleša, D., 2012., str.47)

U Hrvatskoj je tijekom 2012. godine od strane UPUHH-a provedena anketa koja je pokazala da postoji veliki interes hotela za certifikat koji bi prepoznao napore i aktivnosti koje hoteli rade u smjeru održivosti. Zahvaljujući toj anketi UPUHH je s partnerom IQ Consultingom pripremio projekt „Sustainable Hotels“ koje je Ministarstvo turizma financiralo tri godine. Ideja samog projekta bila je da održivost mora biti dio svakodnevnih hotelskih operacija, a ne samo neki odvojeni certifikat. Na temelju toga, razrađeno je 5 radionica za hotele, a svaka je obuhvaćala različite teme poput „zeleni marketinški alati“, „energetska učinkovitost u praksi“, itd. Tijekom samih radionica, hoteli su sa pripremljenom dokumentacijom morali pratiti na koji način postati održiviji, dok su se između radionica obavljale revizije hotela. Projekt je započeo 2013. godine i od tada uspješno posluje. Trenutno je 49 hotela i toplica na području Republike Hrvatske dobilo certifikat „Sustainable Hotel“ ili „Sustainable

SPA“. Osim toga, svaki hotel koji je dobio certifikat svake tri godine mora biti ponovno provjeren, kako bi se održivo poslovanje i dalje odvijalo. (UPUHH, 2018.) S obzirom na veliki interes hotela za certifikate u slijedećem će se potpoglavlju navesti najpoznatiji eko certifikati.

### **3.3. Eko certifikati**

U pogledu sustava garancije kvalitete održivosti jači kredibilitet na tržištu imaju hoteli s uvedenim sustavima i certifikatima. Posjedovanje ekoloških certifikata predstavlja svojevrsnu reklamu za svaki ugostiteljski objekt. Na taj način gost stječe povjerenje u proizvode i usluge koje mu taj hotel tijekom boravka nudi.

Još 1990. godine hotelska je industrija započela s primjenom najboljih ekoloških praksa u poslovanju, zatim ekoloških oznaka i standarda. Danas, vlada sve veća osviještenost potrošača, a prema statistici više od 50% europskih turista odabire turistički smještaj koji propagira brigu o zaštiti okoliša. (HGK, 2018.)

Prema ministarstvu zaštite okoliša i energetike, eko-oznake su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih proizvođači i davatelji usluga pokazuju da poštuju visoke standarde zaštite okoliša tijekom životnog ciklusa proizvoda i pružene usluge. Eko oznake su važne u promicanju međunarodne politike 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.

Eko oznake mogu hotelu pomoći da:

1. neovisno procijeni svoj utjecaj na okoliš i društvo
2. identificira načine za poboljšanje internog procesa upravljanja
3. unaprijedi korištenje održivih tehnologija koje reduciraju trošak
4. postigne konkurentsku prednost putem poboljšanja učinkovitosti i smanjenja operativnih troškova
5. postigne usklađenost sa zakonskim i regulatornim zahtjevima
6. zadovolji poslovne partnere koji su sve zahtjevniji glede ekoloških inicijativa svojih dobavljača

7. povećaja prodaju privlačenjem okolišno osviještene tržišne niše. (Green Hotelier, 2016.)

Na tržištu su prisutne brojne eko-oznake, a u nastavku će se navesti one poznatije.

## 1. SUSTAINABLE HOTEL - UPUHH

Udruga poslodavaca u hotelijerstvu hrvatske (UPUHH) vodeća je strukovna udruga u hotelijerstvu i ugostiteljstvu u Republici Hrvatskoj s dugoročnim ciljevima razvoja koja trenutno okuplja 358 hotelskih kuća, visokoobrazovne i srednjoškolske ustanove, turističke zajednice, restorane, itd.

Djelovanje udruge usmjereno je na nužne promjene poslovnog okruženja za turizam i formuliranje razvojno poticajnih mjera na način kako je to uređeno u brojnim konkurentskim zemljama Hrvatske. (UPUHH, 2013.)

Kako bi se podigla konkurentnost hrvatskog turizma osmišljen je projekt „Zeleni turizam“, te je u sklopu istog u 2013. godini pokrenut pilot projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ s ciljem osmišljavanja i definiranja kriterija za zelene hotele, te uvođenja zelenog poslovanja u 20 hotela koji su se pridružili projektu. Cilj projekta bio je stvoriti sinergiju ekonomske dobiti, socijalne dobrobiti te dobrobiti za okoliš kroz zeleno poslovanje. UPUHH je pridruženim hotelima dodijelio certifikate „Sustainable hotels“, te je nakon završetka pilot projekta pokrenuo inicijativu uključivanja u projekt i ostalih hotela u članstvu UPUHH-a, a koji ujedno čine 80% ukupnog hrvatskog hotelijerstva.

Zeleni kriteriji za hotele, danas su vrlo precizno razrađeni, te obuhvaćaju upravljanje održivošću, nabavu, prodaju, marketing i PR, okoliš, energetska učinkovitost, ljudske potencijale i tehničku službu, sigurnost i osiguranje, društveno odgovorno poslovanje i F&B. Trenutno certifikat „Sustainable Hotels and Spas by UPUHH“ posjeduje 49 hotela sa razinom certifikata basic, advanced i superior. (Rihelj, 2018.)

## 2. EMAS

Sustav za ekološko upravljanje i neovisno ocjenjivanje (EMAS) dobrovoljni je instrument zaštite okoliša kojeg je razvila Europska komisija. Osmišljen je za tvrtke i

druge organizacije koje se zalažu za procjenu, upravljanje i unapređenje svoje okolišne učinkovitosti. EMAS omogućuje organizacijama da pokažu svojim dionicima kako procjenjuju, upravljaju i smanjuju učinak svojih aktivnosti na okoliš.

Prednosti koje EMAS nudi organizacijama su poboljšana okolišna i financijska učinkovitost, poboljšano upravljanje rizicima i mogućnostima, poboljšana vjerodostojnost, ugled i transparentnost, te poboljšana motivacija i osnaživanje zaposlenika. (Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, n.d.)

Već oko 300 hotela, kampova, prirodnih rezervata i ostalih sadržaja i smještajnih objekta u Europi koriste EMAS. (EMAS, 2013) Prema novim podacima od listopada 2018. do travnja 2019. godine, prijavljene su nove registracije u kojoj su vodeće zemlje Italija, Španjolska i Njemačka, sa više od 1000 prijava, dok se u Hrvatskoj za to vrijeme registrirala samo jedna organizacija. (EMAS, 2019.) Ove brojke upućuju na slabo korištenje EMAS sustava u Hrvatskoj.

### 3. EU ECOLABEL / ECO – FLOWER

EU Ecolabel je službena dobrovoljna eko-oznaka Europske unije, koja označava proizvode i usluge čiji se glavni utjecaj na okoliš smanjuje tijekom životnog ciklusa proizvoda. Da bi dobili oznaku, proizvodi i usluge moraju ispunjavati okolišna mjerila koja su određena od skupine dionika, a ocjenjuju ih neovisni stručnjaci. Oznaka dokazuje da su u svakoj fazi životnog ciklusa proizvoda donesene najbolje odluke za okoliš, te da su proizvodi visoko učinkoviti i daju veću vrijednost za novac.

Ovaj certifikat ima dvojak učinak. Potiče održivi razvoj kod proizvođača (i.e. potiče tvrtke da razvijaju proizvode i usluge s manjim utjecajem na okoliš), ali i potrošača (informira potrošače o utjecaju njihovog izbora potrošnje), te time predstavlja svojevrsni alat u smislu društveno odgovornog poslovanja. Krajem 2010. godine 37% od ukupnih certifikata pripalo je turističkom smještaju. (Eurostat, 2011.)

Bitno je naglasiti da su mnoge članice EU-a razvile vlastitu shemu eko-oznake, a sve one zajedno djeluju u sklopu EU programa. Jedan od takvih primjera je Njemački Blue Angel, Norveški Nordic Swan, te Hrvatski Prijatelj okoliša.

#### 4. TRAVELIFE SUSTAINABLE SYSTEM

Travelife Sustav Održivosti je inicijativa posebno posvećena promociji održivog razvoja unutar turističke industrije, a pomaže u osposobljavanju, upravljanju i certificiranju hotela i turističkih tvrtki. Sastoji se od sustava namijenjenog turoperatorima, turističkim agencijama, hotelima i ostalim vrstama smještaja. Standard Travelife Certifikata temelji se na vodećim međunarodnim standardima i smjernicama održivosti i DOP-a: EMAS III, ISO 14001, UNEP, GRI, GSTC, OECD i ISO 26000.

Sustavom za hotele upravlja ABTA (Britanska udruga turističkih agencija), a pomaže hotelima i ostalim vrstama smještaja upravljati svojim društvenim i okolišnim utjecajima, a uz to i informira kupce o njihovim održivim postignućima. Travelife ima osmišljene specifične instrumente koji pomažu hotelima u poboljšavanju svojih održivih performansa, a hoteli na taj način postižu korist u uštedi troškova i prednost nad konkurencijom.

Kao način monitoringa vlastitih učinaka, menadžeri hotela imaju na raspolaganju online listu provjere, na temelju koje dobivaju povratnu informaciju o vlastitom napretku, te samim time i uvid u svoje učinke održivosti. Kad hotel zadovolji uvjete postavljene Travelife kriterijima održivosti, hoteli kao nagradu dobivaju Travelife Brončanu, Srebrnu ili Zlatnu nagradu.

Travelife je internacionalan program kojeg koristi oko 50 država, od europskih destinacija kao što su Španjolska i Turska, pa sve do Kariba, Brazila i Tajlanda. Do sada, približno 17,000 smještajnih kapaciteta diljem svijeta se registriralo u Sustavu Održivosti Travelife, 1,500 je prošlo neovisnu reviziju, a više od 500 je steklo Travelife nagradu. (Travelife Sustainability in tourism, n.d.)

### **3.4. Implementacija koncepcije održivih hotela u poslovnu praksu**

Globalizacija i tehnološki napredak s jedne strane mogu se razmatrati kao prednost, dok s druge strane, istovremeno kao prijetnja. Iako donose niz pozitivnih efekata kao što su društveni i ekonomski razvoj, također donose i negativne posljedice kad je u pitanju stanje okoliša, promjena klime, siromaštvo i ljudsko zdravlje.

Hotelske tvrtke imaju izuzetno važnu ulogu u stvaranju turističkog proizvoda. Imajući u obzir učinke koje turizam ima na gospodarstvo, društvo i okoliš, biti društveno odgovoran u poslovanju pokazalo se neophodnim u vidu njegovog kreiranja. Pri kreiranju turističkog proizvoda, hotelske bi tvrtke trebale biti ekološki osjetljive, imati dublji smisao za zajednicu, poštivati kulture i različitosti, biti otvorene za dijalog i donositi decentralizirane odluke. Također, trebale bi biti otvorene i spremne za inovacije kako bi zadržale poziciju u turbulentnom natjecanju na turističkom tržištu. (Golja i Krstinić Nižić, 2010.)

Kako sama teorija tvrdi, cilj održivog razvoja temelji se na tri glavna aspekta koja uključuju ekonomsku, ekološku i socijalnu dimenziju. Sjedinjenjem svih triju komponenta postiže se održivi razvoj. Budući da se ekonomska komponenta bazira na opstanak poslovanja i stvaranje profita, te je već dulje prisutna u poslovanju hotela, u radu se naglasak stavlja na ekološku i društvenu komponentu koje unatoč svojoj kompleksnosti i multidimenzionalnosti predstavljaju temelj održivog razvoja.

#### ***3.4.1. Ekološka dimenzija poslovanja***

U današnjem okruženju potreba za spajanjem društvenog i ekološkog razvoja postala je neophodna, posebice ako uzmemo u obzir neprimjerene promjene u okolišu. Usvojene su brojne inovativne tehnologije za hotelsku industriju koje su prvenstveno usmjerene prema ekološkom razvoju. Hotelski objekti su veliki potrošači, tri četvrtine energije koristi se za grijanje, toplu vodu, klima uređaje, ventilaciju i rasvjetu, što implicira ujedno i velike troškove hotela. Postoje razni investicijski projekti koji pomažu hotelijerima smanjiti energetske potrošnje. U nastavku će se navesti inovacije osmišljene u cilju smanjenja ekološkog otiska hotelskih kuća i to

kroz tri prioriteta područja za akciju, a to su: energetska učinkovitost, ušteda vode i upravljanje otpadom.

## **1.) Energetska učinkovitost**

Hotelijeri u svojim održivim objektima u cilju reduciranja troškova i učinkovitije upotrebe prirodnih izvora energije koriste slijedeće inovacije.

### Održiva gradnja

Prvi korak prema održivom hotelu je odabir pravog materijala za gradnju. Odabir načina gradnje, građevnih elemenata, proizvoda i materijala najčešće je temeljen na kriterijima kao što su funkcionalnost, tehničke karakteristike, arhitektonsko oblikovanje, troškovi, trajnost i uvjeti održavanja. Međutim, taj izbor ne uzima u obzir utjecaj na okoliš i zdravlje ljudi. Održiva gradnja osigurava da su društveni, ekonomski i okolišni aspekti uzeti u obzir tijekom cijelog životnog ciklusa zgrade: od iskopa prirodnih sirovina preko projektiranja, gradnje, korištenja, održavanja, obnove i naposljetku rušenja same zgrade. (Net UBIEP, n.d., str.44)

Jong-Jin Kim, asistent na Sveučilištu u Michigan-u objasnio je životni ciklus zgrade kroz tri faze: faza prije izgradnje, faza gradnje i faza poslije izgradnje. (Benson, J. 2013.) Kroz sve navedene faze životnog ciklusa zgrade, vrlo je bitno uzeti u obzir aspekte potrošnje energije s ciljem njezinog smanjenja, a time i sveukupnog utjecaja na okoliš.

Prva faza je „Faza prije izgradnje“, odnosno proizvodnja, isporuka i instalacija materijala, što uključuje odabir, proizvodnju, pakiranje i transport materijala. U ovoj fazi dolazi do najvećih šteta u okolišu i zato je od velike važnosti odabrati obnovljivu vrstu materijala. Pri odabiru materijala važno je uzeti u obzir materijal koji prilikom proizvodnje stvara što manje onečišćenja i otpada. Također jedan od bitnih koraka je odabir proizvođača. Odabiru se proizvođači koji će prilikom proizvodnje materijala nastojati smanjiti količinu otpadnog materijala koji se nakuplja, te oni koji će prilikom proizvodnje reducirati količinu negativnih emisija.

Druga faza je „Faza izgradnje“, a odnosi se na korist građevinskog materijala kroz svoj životni vijek. Počinje kada se materijal upotrijebi u izgradnji i proteže se sve do

kraja njegove korisnosti. Gradilišta mogu proizvesti velike količine otpada, zbog toga je važno odabrati materijale koji stvaraju najmanju količinu građevinskog otpada ili one koji se mogu reciklirati. Korištenjem energetski učinkovitog materijala može se smanjiti količina energije potrebna prilikom korištenja zgrade. Učinkovitost materijala mjeri se na dva načina. Prvi način je da se mjeri izolacijska vrijednost materijala (ozvučenje, zidovi, podovi, itd.) ili toplinski otpor istog. Drugi način se odnosi na različite vrste stakla ili ostakljenja koje zgrada koristi, odnosno mjeri se omjer sunčeve topline koju zgrada dobiva. Osjenčani prozori mogu blokirati protok sunčeve topline, dok određene vrste stakla dozvoljavaju samo neke količine svjetla smanjujući količinu dobivene topline.

Treća faza je faza „Poslije izgradnje“ i odnosi se na kraj životnog vijeka građevinskog materijala. Rušenje zgrade i odlaganje otpada mogu imati veliki utjecaj na okoliš. Neki od materijala mogu stvoriti toksine ili nepotrebno zauzeti prirodni prostor, upravo je zato bitno materijal ponovno upotrijebiti ili reciklirati.

Potrošnja energije u hotelskoj industriji jedna je od najutjecajnijih razloga zašto je održivost zgrade neophodna. Održivost zgrade uzima u obzir odakle materijal dolazi, kako je proizveden i njegov utjecaj na okoliš.

#### HVAC sustav

HVAC (Heating, ventilation, and air conditioning) automatizirani je sustav za grijanje, ventilaciju i hlađenje koji osigurava udobnost, smanjenje troškova održavanja, popravaka i smanjenje utroška energije. Efikasan i održivi HVAC sustav smatra se odličnom varijantom kad je u pitanju održiva strategija. Putem HVAC sustava hoteli u cilju redukcije potrošnje mogu koristiti slijedeće:

##### ➤ Digitalni termostat

Upotreba digitalnog termostata u hotelskim sobama može bitno smanjiti potrošnju energije. Može se programirati na način da se postavi maksimalna temperatura koja se želi doseći, te tako izbjegava ekstremna promjena temperature. Ono što je od iznimne korisnosti kod digitalnog termostata je instalacija senzora zauzetosti. Senzori pokazuju da li je gost u sobi ili je soba prazna, te ovisno o tome reguliraju temperaturu u hotelskoj sobi. U slučaju kada je prazna, termostat automatski podešava grijanje prostorije na ekonomičniju razinu. Slično je i sa ključevima za



goste. Kartice, odnosno ključevi sobe označavaju sobu kao zauzetu ili praznu, ovisno o tome da li se kartica provukla. Kad gost provuče karticu kako bi dobio pristup sobi, sustav automatski postavlja sobu kao zauzetu, a HVAC sustav daje gostu kontrolu nad sobom. Takva se vrsta tehnologije može primjenjivati sustavom za upravljanje zgradom (BMS - Building management system). BMS sustav kontrolira rasvjetu, HVAC i električni sustav u cijelom hotelu, te ujedno kontrolira, prati, optimizira i izvješćuje hotel u tim područjima.

➤ Geotermalni sustav grijanja i hlađenja

Jedan od odličnih načina uštede energije i korištenja obnovljivih izvora je svakako dizalica topline. Poznate još i kao toplinske pumpe, dizalice topline koriste geotermalnu energiju iz zemlje, podzemnih voda ili zraka, te preko sustava grijanja prenose toplinu u stambeni prostor. Ono što je svakako bitno navesti jest da takav način grijanja ne proizvodi štetne plinove, te rade vrlo učinkovito čak i na niskim vanjskim temperaturama. Također, osim za grijanje koriste se i za hlađenje objekata tokom ljetnih mjeseci. Postoji aktivno i pasivno hlađenje. U pasivnom hlađenju koristi se samo razlika u temperaturi izvora energije i objekta, te se objekt hladi prirodnim putem, bez rada kompresora, dok aktivno hlađenje zahtjeva rad kompresora, što podrazumijeva potrošnju energije i veće troškove, no zato je i učinkovitije od onog pasivnog. Prednost korištenja dizalica topline je svakako ta što se koriste prirodni izvori energije, nema štetnih emisija, učinkovitost do 75% dolazi izravno iz okoliša, može se koristiti i za hlađenje tijekom ljetnih mjeseci, te se smatra jednostavnom tehnologijom visokih vrijednosti i niskih troškova održavanja sa dugim vijekom trajanja.

Slika 5. Dizalica topline

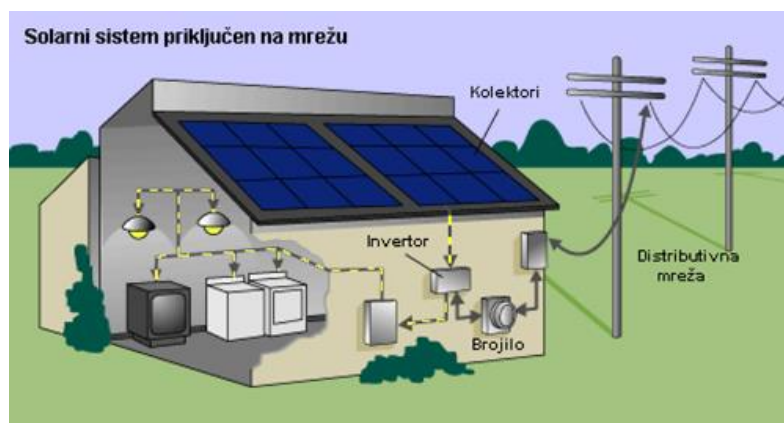


Izvor: Što su dizalice topline i kako rade (2018.) [Online] Dostupno na: <https://regulator.hr/zanimljivosti/sto-su-dizalice-topline-kako-rade/> Pristupljeno: [15.05.2019.]

#### ✚ Solarna energija

Hoteli koji koriste tehnologiju, koja kao izvor energije koristi sunce, stvaraju veliku prednost prilikom štednje. Solarni fotonaponski krovni paneli mogu stvarati struju za cijeli hotel, ne oslanjajući se na električnu energiju. Instalacija fotonaponskih panela se sastoji od solarnih panela, sustava za montažu, solarnih kabela i pretvarača koji pretvaraju generiranu energiju u iskoristivu električnu energiju koja pokreće uređaje i svjetla. Fotonaponski sustav spojen je na električnu mrežu koju koristi interaktivno, uzima energiju u slučaju većih potreba ili je vraća u slučaju viškova električne energije.

Slika 6. Solarni fotonaponski sustav

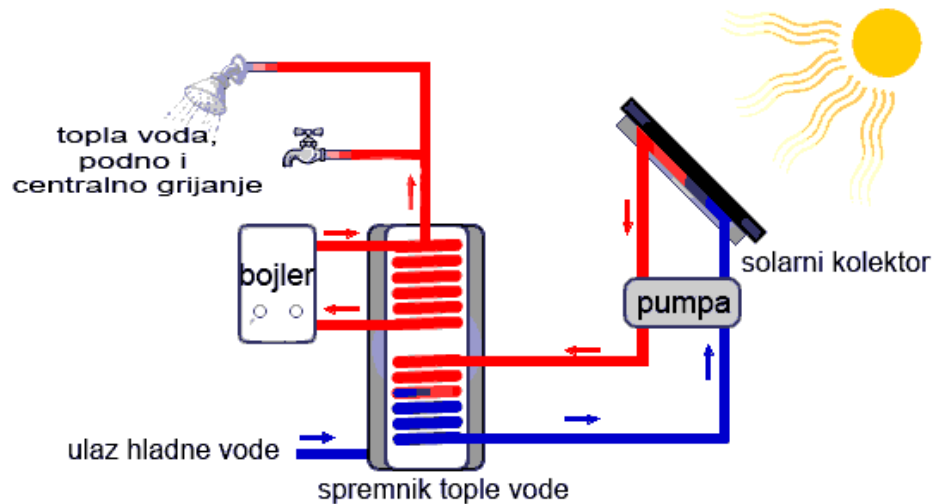


Izvor: Solarni PV moduli [Online] Dostupno na: <https://www.olx.ba/artikal/1772384/solarni-pv-modul-panel-paneli/> Pristupljeno: 15.05.2019.

S obzirom na sunčane sate na Jadranu, Hrvatska je među prvima u EU po potencijalu korištenja energije sunca, ali zadnja po broju instaliranih solarnih panela, pa tako i u hotelijerstvu. Prema provedenoj studiji od Greenpeaca, takva se vrsta investicije izrazito isplati, povrat uloženog dolazi u roku od 7 – 8 godina, a bitno je istaknuti i životni vijek takve tehnologije koja traje i do trideset godina. (Greenpeace, 2017.)

Još jedan način upotrebe solarne energije je preko solarnog bojlera. Solarni kolektori ili paneli na krovu pretvaraju radijacije sunca u toplinu. Topla voda onda odlazi u tank gdje je spremna za upotrebu. S obzirom na količinu zagrijane vode koju hoteli koriste, korištenje bojlera na sunčevu energiju je svakako ekonomičnija varijanta.

Slika 7. Solarni bojler



Izvor: Princip rada solarnih sustava [Online] Dostupno na: [http://www.bazgin.hr/solarni\\_sustavi.html](http://www.bazgin.hr/solarni_sustavi.html) Pristupljeno 15.05.2019. Pristupljeno: 15.05.2019.

## ✚ Rasvjeta

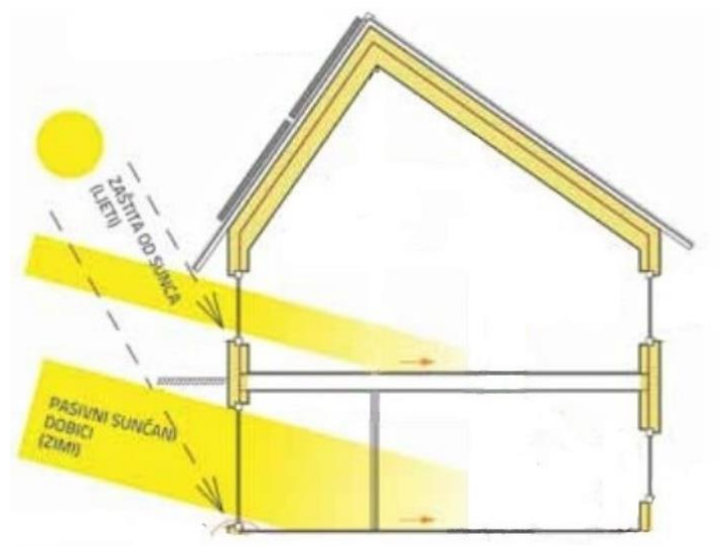
Rasvjeta u hotelu bitna je za funkcionalnost, ali i za estetiku hotela. Prema „U.S. Department of Energy“, energetske troškove hotela svrstavaju rasvjetu kao trošak energije od 22%. (Pavlović, D., 2008.) Postoji nekoliko načina za reduciranje tog postotka, a jedno od njih je svakako instalacija LED žarulja. Vijek trajanja LED rasvjete je 50 000 sati, novčana ušteda u potrošnji električne energije je 75%. A prema izračunu troška u hotelu Atrium Spa&Wellness iz Splita, sa LED rasvjetom mjesečna potrošnja iznosila je 250 kuna, dok sa prijašnjom rasvjetom 1000kn mjesečno. (Instalacija LED rasvjete, n.d.)

Kad bi gosti gasili svjetla nakon odlaska iz sobe, svakako bi bio drugi način uštede. To se može postići tako da se stave podsjetnici u svakoj hotelskoj sobi koji bi podsjećali goste na to da ugase svoja svjetla pri odlasku. Osim podsjetnika, hotelijeri

mogu instalirati senzore zauzetosti u sobama i konferencijskim salama, ne računajući na angažman gosta.

Također, potrošnja energije može se svesti na minimum upotrebom prirodnog danjeg svjetla. Mnogo otvorenih prostora u hotelu kao što su lobiji ili hodnici mogu se osvjetljavati prirodnim svjetlom. Osim toga, istraživanja su dokazala da prirodno svjetlo pozitivno utječe na zdravlje čovjeka, što pozitivno utječe na goste, ali i zaposlenike hotela. Takav način osvjetljavanja može uštedjeti od 15 do 75% energije korištene za rasvjetu u hotelima.

Slika 8. Prolaz sunčeve svjetlosti



Izvor: Vrančić, T. [Online] Zašto valja sanirati u standardu pasivne kuće? *Zaštita okoliša* Dostupno na: [http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE\\_64\\_2012\\_7\\_609\\_614\\_Zastita\\_okolisa.pdf](http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE_64_2012_7_609_614_Zastita_okolisa.pdf)

Pristupljeno: [17.05.2019.]

#### Zeleni krov

Zeleni krov ili živi krov je krovni prostor koji je prekriven vegetacijom posađene povrh vodootporne membrane. Većina konstrukcije zelenih krovova sastoji se od vodonepropusne membrane kako bi zaštitilo krov od vlage. Takva je konstrukcija tipično obložena sa više slojeva kako bi se spriječilo curenje unutar zgrade. Prvi sloj je izolacijski čija je svrha zaustaviti vodu koja se apsorbirana iz vegetacije od izvlačenja topline iz zgrade u zimskim mjesecima, odnosno hladnog zraka u onim ljetnim. Zatim slijedi protukorijenski sloj koji štiti krovnu izolaciju od oštećenja nastalih

od korijena. U sredini je drenažni sloj koji osigurava uklanjanje viška vode. Ovisno o tipu konstrukcije, slijedi onaj sloj koji filtrira, obično tkanina koja zadržava fine čestice iz supstrata i tako osigurava drenažnom sustavu dugoročno obavljanje svoje funkcije. Posljednjih nekoliko slojeva služe za skladištenje vode i navodnjavanje biljaka, kako bi se spriječilo njihovo isušivanje, te kao zadnji sloj slijedi vegetacija. Prednosti zelenih krovova su smanjenje CO<sub>2</sub>, čišći zrak, zadržavanje kišnice, smanjenje buke, učinkovita upotreba energije i ostalo.

Slika 9. Osnovne komponente zelenog krova



Izvor: Tajana M., (2016.) Sveučilište Sjever, Uloga zelenih krovova u održivom razvoju zajednice [Online] Dostupno na: <https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:929/preview> Pristupljeno: [17.05.2019.]

## 2.) Ušteda vode

Bilježi se enormna potrošnja vode u svijetu upravo od stane hotelskih objekata. Hoteli mogu potrošiti velike količine vode što godišnje varira od 60 000 do 230 000 litara po sobi gosta. Kako bi se to reduciralo, neophodno je instalirati uređaje za uštedu vode u hotelskim sobama. Postoji niz mjera kojima se može smanjiti potrošnja odnosno troškovi za vodu određenog objekta, a navesti će se neke od njih (Gradimo.hr, 2007.):

#### Tuš s malim protokom vode

Instalacija tuša s malim protokom vode može smanjiti upotrebu vode i troška energije za grijanje do 50%. Tipični tuševi troše 17 do 30 litara vode u minuti, dok tuševi s malim protokom vode troše manje od 9,5 litara vode u minuti bez ikakvih zabilježenih smanjenja kvalitete. Instalacija ovakve investicije isplativa je, ovisno o intenzitetu potrošnje, čak i u jednoj sezoni.

#### Pregrade za vodokotliće

Pregrade za vodokotliće su također jedan od načina uštede vode. To su uređaji koji blokiraju dio vodokotlića, te je tako potrebno manje vode da se napuni kotlić nakon svakog ispiranja. Ušteda vode koja se ostvari takvom upotrebom procjenjuje se na oko 10%.

#### Efikasni raspršivač za slavine

Još jedan način uštede postiže se efikasnim raspršivačem za slavine. Ugrađuje se umjesto obične glave za slavinu, ventil za štednju vode koji pomoću kugle vrlo brzo otvara i zatvara mlaz, te ga ograničava na nužan minimum. Jedan od čestih slučajeva za uštedu koristi se i perlator raspršivač koji miješa mlaz vode na slavini s priličnom količinom zraka tako da se uopće ne primjećuje da zapravo teče znatno manja količina vode. (Poticanje energetske efikasnosti u Hrvatskoj (n.d.))

#### Pranje rublja

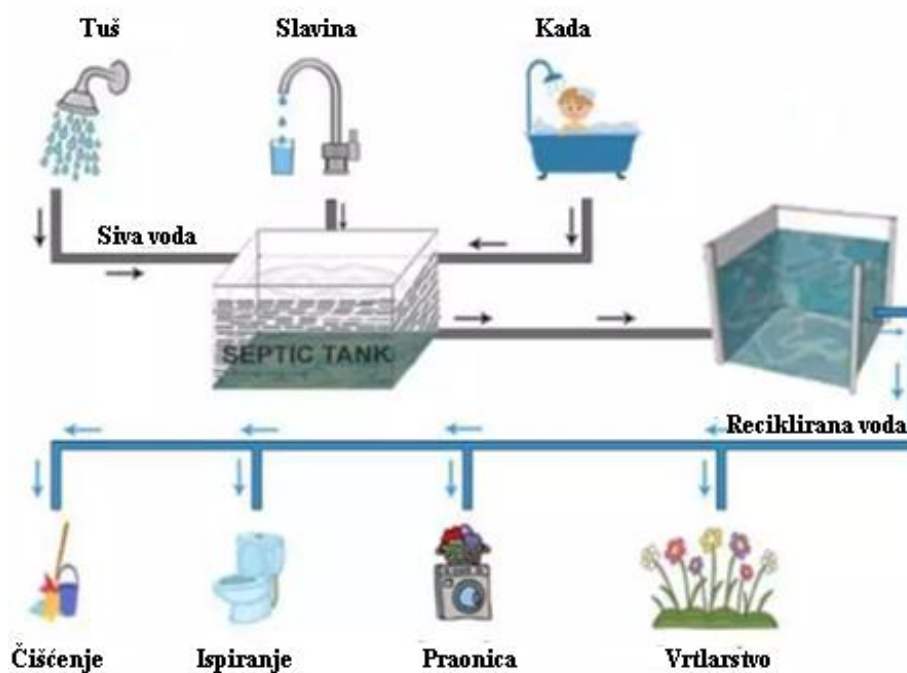
Pranje rublja u hotelima također troši jako puno vode i energije. Prema jednom članku od Saveza za uštedu vode, set posteljine u jednom pranju zahtijeva šest do osam galona vode, dok set ručnika dodatnih šest do osam galona. Jedan od načina kako bi se to reduciralo je predlaganje gostima koji ostaju dulje dana da ponovno iskoriste te iste plahte i ručnike. Neki hoteli već primjenjuju takvu praksu na način da ostavljaju obavještajnu pločicu u sobi kojom obavještavaju gosta o iscrpnosti resursa te ukazuju na mogućnost sudjelovanja u uštedi istog.

#### Reciklaža sivih otpadnih voda

Neki su hoteli, u cilju smanjenja upotrebe vode, instalirali sustav za tako zvanu „sivu vodu“. Siva voda obično se odnosi na svaku netretiranu vodu koja nije došla u

kontakt s kanalizacijom, već u to spada voda koja je proizašla iz tuševa, sudopera i perilica. Voda prikupljena iz tih izvora se reciklira, prolazi kroz sustav filtriranja i sprema se za kasniju upotrebu. Hoteli su odličan kandidat za promociju ponovnog korištenja prerađene otpadne vode koja nije pogodna za piće. Mnogi procesi kao što su sanitarna voda, zalijevanje i pranje u okolini ne zahtijevaju pitku vodu, već se može za tu svrhu iskoristiti prerađena voda. Zalijevanje okoliša kišnicom, a ne pitkom vodom, godišnje bi moglo uštedjeti hotelu i do nekoliko tisuća eura.

Slika 10. Sustav za sive vode



Izvor: Izrada autora prema Why Greywater Management System Is Needed (2017.) [Online] Dostupno na: <https://saniconenergysolutions.wordpress.com/2017/02/20/is-greywater-management-needed/> Pristupljeno: [15.05.2019]

Što se tiče reciklaže i ponovne upotrebe otpadnih voda u hrvatskim hotelima nije pronađena slična praksa. Za sada, unatoč popularnosti takvog sistema zbog uštede, te porasta cijene voda takav sistem u Hrvatskoj koriste betonare, poljoprivrednici, kampovi, bolničke praonice rublja, te praonica rublja Valamar Riviere u Poreču. (Hrvatska vodoprivreda, 2017.)

### **3.) Upravljanje otpadom**

Kao što je već rečeno, u prosjeku gost po noćenju proizvede kilogram smeća. Na godišnjoj razini hoteli stvaraju enormne količine otpada. U prosjeku 54% hotelskog smeća može se reciklirati ili ponovno iskoristiti. Jednostavna strategija kojom bi se to moglo reducirati je 3 R (reduce, reuse, recycle), odnosno smanji, ponovno upotrijebi i recikliraj. Postoji nekoliko koraka u provedbi ove strategije, a prva je provedba istraživanja. U tom istraživanju analizira se koji tip otpada i u kojoj mjeri hotel proizvodi, nakon čega se određuje koliki je izdatak hotela za odlaganje tog otpada. Drugi je korak pronalaženje načina kako smanjiti proizvodnju tog otpada. Hoteli moraju uzeti u obzir kupnju manje pakiranog proizvoda ili biorazgradivog pakiranja koji se može kompostirati. Treći korak je pronaći proizvode koji se mogu ponovno iskoristiti kao što su baterije na punjenje, krpene vreće za rublje, šamponi i sapuni u malim spremnicima koji se mogu puniti umjesto onih zapakiranih i slično. Program recikliranja može se koristiti u svim područjima hotelskog poslovanja, uredima, kuhinjama, restoranima, sobama.

Za takvu implementaciju, bitno je pronaći osobu koja će takav program koordinirati, poticati zaposlenike na takvu praksu, brinuti o izdacima potrebnim za reciklažu, te o profitu hotela od istog. Također je bitno postaviti kante za reciklažu na za to pogodna mjesta, te kreirati smjernice kojima će se gosti i zaposlenici educirati o tome što se može reciklirati i koje su prednosti reciklaže.

#### ***3.4.2. Društvena dimenzija poslovanja***

Kad bi hoteli vodili računa samo o ekološkoj i ekonomskoj komponenti razvoja, to bi podrazumijevalo da posluju na okolišno odgovoran način, što bi ih u konačnici činilo zelenim hotelima. Međutim, uvođenjem i društvene komponente u poslovanje, vodeći pritom računa o zaposlenicima, lokalnoj zajednici, partnerima, dobavljačima i gostima, hotel postaje održiv i posluje na održiv i odgovoran način spajajući sve dimenzije društvene odgovornosti. Tome u prilog svjedoči i osnovna poruka Strategije održivog razvoja, a ona glasi: „Ekonomski rast, socijalna kohezija i zaštita okoliša, dugoročno moraju ići ruku pod ruku“.



## **1.) Briga o gostima**

Danas je mišljenje gosta i njegova recenzija na portalima za mjerenje zadovoljstva od presudne važnosti. Kako bi se postiglo zadovoljstvo gostiju i ispunjenje njihovih očekivanja, potrebno je ojačati njihov doživljaj, zaštititi njihova prava implementacijom politike u poslovanje hotela, održavati treninge osoblja usmjerenih ka etičkom ponašanju, zdravlju i sigurnosti, ispitivati kvalitetu, web sekcije o održivim proizvodima i uslugama, omogućiti uslugu u hotelu dostupnu svima (sobe za osobe s posebnim potrebama, osiguran pristup osoba sa smanjenom pokretljivošću) i sl.

Za ispunjenje očekivanja sve zahtjevnijih klijenata, neophodno je uvesti u poslovanje upravljanje kvalitetom, te pružiti usluge i proizvode najviših standarda. Također, od iznimne je važnosti ispitivanje zadovoljstva klijenata, a to se može postići raznim vrstama anketiranja u kojima klijenti mogu iskazati svoje mišljenje o pružanoj usluzi. (Golja, T., 2017. str.234) Prema društveno odgovornom poslovanju, gost se treba poštivati, a isto tako potaknuti da i on sam poštuje sve što je turistički proizvod omogućilo.

## **2.) Briga o zaposlenicima**

Zaposlenici su prava slika i ogledalo hotela. Za postizanje zadovoljstva gosta izuzetno je bitno imati zadovoljnog radnika. Prema tome, interni menadžment hotela brine o zaposlenicima, te shodno tome mora osigurati kvalitetan radni odnos, motivirati zaposlenike, omogućiti profesionalni razvoj zaposlenika, pružiti zaštitu i sigurnost, te brigu o zdravlju. (Golja, T., 2017., str.233)

Velike hotelske kompanije u svijetu najčešće osiguravaju svojim zaposlenicima mogućnost za napredovanje, pravedne i jednake bonuse, vrtiće i obiteljske smještaje, raznolikost (rasa, nacionalnost, religija) i jednake mogućnosti, program pomoći (humanitarne akcije), dobru komunikaciju unutar organizacije, obuku i sl. (Judy, L. at all, 2007.)

Zaposlenici moraju biti uključeni u politiku ekološke održivosti, moraju se redovito educirati, te svojim poznavanjem, rukovanjem i upravljanjem opremom doprinijeti nižim troškovima hotela. Oni su prvi koji uoče curenja, nepotrebnu rasvjetu i druge

znakove rasipanja energije. (Pavlović, D., 2008.) Na takav način zaposlenici postaju pravi primjer u ponašanju koji vodi štednji energije.

### **3.) Odnos prema dobavljačima**

Odabir dobavljača također stvara sliku o održivom poslovanju hotela. Hotel posluje na održiv način uključivanjem lokalnih dobavljača, proizvođača ekoloških proizvoda, lokalnih umjetnika, lokalnih proizvođača vina, ulja, likera i slično, te na taj način stimulirati lokalnu ekonomiju. (Golja, T., 2017) Bitno je odabrati dobavljače koji također posluju ili nastoje poslovati na održiv način, te ih na taj način potaknuti da postanu odgovorniji u svome poslovanju.

### **4.) Podrška lokalnoj zajednici**

Kako u svakodnevnom životu tako i u poslovanju svakog hotela lokalna zajednica ima bitnu ulogu. Hoteli osnažuju lokalnu zajednicu, doprinose njenom rastu i razvoju. S jedne strane hoteli ovise o zdravstvenom stanju radne snage, stabilnosti i prosperitetu zajednice u kojima rade (Pavić – Rogošić, L., n.d.), dok s druge strane doprinose lokalnoj zajednici kroz osiguranje radnih mjesta, estetike okoliša, prikupljanje donacija, suradnje s lokalnim udrugama, organiziranje izleta na obližnje destinacije, organiziranje kulturnih manifestacija, sponzoriranje lokalnih sportskih klubova i dr. Hoteli bi trebali što je više moguće uključivati zajednicu u svoje poslovanje, te kontinuirano raditi na njenom boljitku.

## **4. ODABRANI PRIMJERI ODRŽIVIH HOTELA**

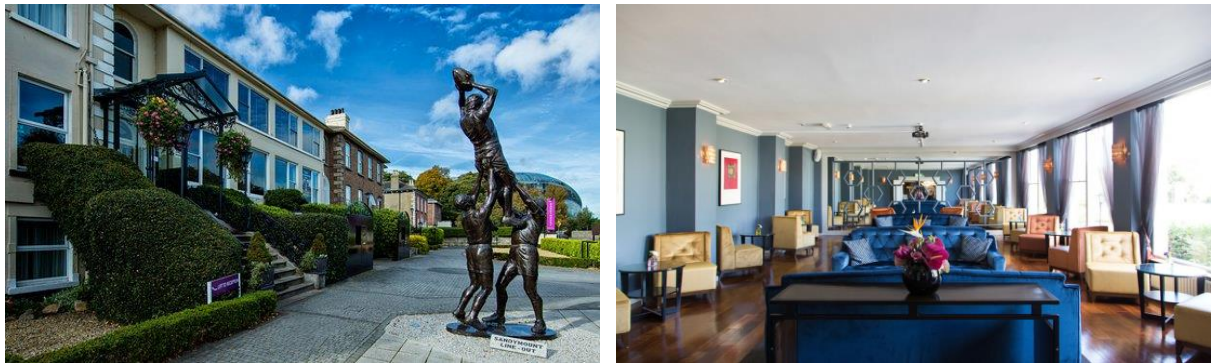
Mnogi hoteli sada pokazuju kako održiva praksa može višestruko pridonijeti poslovanju hotela, ne samo kroz financijski rezultat smanjenjem troškova, već putem zadovoljstva svojih zaposlenika, porastom tržišta, dobrih odnosa sa dobavljačima, potpore od strane lokalne zajednice i u konačnici očuvanjem okoliša. Održivi razvoj u europskim zemljama već je neko vrijeme prisutan i u porastu. U nastavku rada analiziraju se tri odabrana hotela koja se nalaze na području Europe, a posluju na održiv i odgovoran način.

### **4.1. Sandymount Hotel, Irska**

Sandymount Hotel je obiteljski hotel srednje veličine u vlasništvu Loughran obitelji iz Dublina. (Prema: Sandymount hotel, n.d.) Hotel je započeo sa 4 spavaće sobe od 1995. godine, a danas ima na raspolaganju čak 187 modernih gostinjskih soba, bar i restoran. Hotel je kategoriziran s četiri zvjezdice, a zapošljava od 51 do 200 radnika.(Linkedin, n.d.) Udaljen je od centra Dublina i njegovih najvećih atrakcija samo nekoliko minuta. Hotel posluje na odgovoran i održiv način, a ponajviše ističe korištenje obnovljivih izvora energije, smanjenu potrošnju vode i električne energije, te recikliranje.

Sandymount Hotel smatra se vodećim europskim zelenim hotelom, priznatog od World Travel Awards-a, a težnja samog hotela je minimizacija potencijalnih negativnih utjecaja prouzročenih njihovim poslovanjem. Održivi pristup hotela i njihova želja za čistim i zelenim planetom, promijenila je način na koji koriste svoje resurse. Hotel naglasak stavlja na zeleno, ekološki prihvatljivo, odgovorno i održivo poslovanje, uzimajući u obzir buduće generacije i njihovu mogućnost uživanja prirodnih resursa.

Slika 11. Sandymount Hotel



Izvor: Trip Advisor (n.d.) Sandymount Hotel [Online] Dostupno na [https://www.tripadvisor.com/Hotel\\_Review-g186605-d209090-Reviews-Sandymount\\_Hotel-Dublin\\_County\\_Dublin.html](https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g186605-d209090-Reviews-Sandymount_Hotel-Dublin_County_Dublin.html) Pristupljeno [25.06.2019.]

Sandymount Hotel nagrađen je kao vodećim zelenim hotelom 2017. godine na dodjeli nagrada World Travel Awards-a koji se održava u Sankt Petersburgu, a nagradu je ponovno zadržao i 2018. godine na svečanosti u Ateni i ponovno na ceremoniji održanoj 2019. godine u Madeiri.

Nadalje, nagrađeni su i „Srebrnom nagradom“ od Green Hospitality-ja, te je također usvojena i njihova okolišna povelja. A kao član Repaka<sup>3</sup>, dobili su i Pakmanovu nagradu za „Izvrsnost u gospodarenju otpadom“ 2015. godine, dok su u 2018. godini bili finalisti u kategoriji „Upravljanje otpadom hrane“.

Hotel ima i svoju politiku upravljanja okolišem, a ona uključuje slijedeće:

1. postizanje zdrave prakse zaštite okoliša tokom cijelog rada hotela
2. izrada godišnjeg plana zaštite okoliša sa istaknutim ciljevima i planiranim akcijama
3. pridržavanje svih relevantnih zakona
4. minimiziranje otpada i smanjenje potrošnje energije i vode
5. smanjenje, ponovna upotreba, recikliranje resursa neophodnih za poslovanje

---

<sup>3</sup> Repak je irski neprofitni oporabitelj ambalaže s odobrenjem države, kojeg su osnovale i financiraju njene članice, razna poduzeća iz Irske. Od 1997. godine irska su poduzeća putem Repaka uložila više od 425 mil. eura za potporu recikliranju ambalaže u Irskoj, a Repak je s članovima pomogao rastu recikliranja i obnovi ambalaže s manje od 15% u 1997. godine i procjenjuje se na 93% 2018. godine.

6. pozivanje gostiju, dobavljača i radnika da sudjeluju u nastojanjima zaštite okoliša
7. osiguranje svim zaposlenicima obuku i resurse potrebne za ispunjavanje ciljeva hotela
8. otvoreno komuniciranje politike hotela i prakse zainteresiranim dionicima
9. praćenje utjecaja na okoliš i usporedba izvedbe sa zadanim ciljevima.  
(Sandymount Hotel, 2017.)

Glavni ciljevi Sandymount Hotela jesu:

Energija – smanjiti potrošnju energije za 10% u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu, te smanjiti emisiju ugljika

Voda – smanjiti potrošnju vode za 5% u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu

Otpad – smanjiti otpad koji se šalje na odlagalište za 10 tona i otpad od hrane za 5 tona, povezati se sa zajednicom u preusmjeravanju otpada s odlagališta i koristiti ga kao resurs

Zelena kupnja – u suradnji s dobavljačima smanjiti pakiranja, te povećati kupovinu lokalnih namirnica i ponuditi hranu od lokalnih dobavljača na dnevnoj bazi. Dati prednost dobavljačima s aktivnom politikom zaštite okoliša.

Društvena odgovornost zajednice – prenijeti izvedbu i postignuća hotela putem hotelske web stranice, olakšati korištenje zelenog transporta.

#### **Ekološke mjere Sandymount Hotela:**

- recikliranje 95% hotelskog otpada putem recikliranja, ponovnog korištenja i smanjenja otpada.
- korištenje biorazgradivih šalica za kavu i poklopaca koji se mogu kompostirati, dok se u baru i restoranu koriste eko slamke koje se također mogu kompostirati.
- svakodnevno prikupljanje i recikliranje sapuna i toaletnih potrepština koje se odbacuju u hotelu, a putem globalnog programa recikliranja „Clean the World“, te stavke se distribuiraju, sprječavajući milijune bolesti povezanih s higijenom diljem svijeta.

- ugradnja aeratora na glavama tuševa, slavine i pisoari aktiviraju se senzorom, a na krovu hotela se prikuplja kišnica koja se kasnije koristi za navodnjavanje vrta, na taj način hotel je reducirao potrošnju vode za 20%.
- prelazak na 100% energetske učinkovite žarulje, aktivacija električne energije u gostinjskim sobama putem kartice, ugradnja senzora u sušila za ruku na javnim prostorima. Bitno je napomenuti da 23% električne energije koju hotel koristi dolazi iz obnovljivih izvora. (Sandymount Hotel (n.d.))

## **Društvene mjere Sandymount Hotela:**

### Lokalna zajednica

- kupnja lokalnih proizvoda kad god je to moguće. Politika hotela podržava Irske poljoprivrednike i proizvođače. Cilj je također smanjiti emisiju CO2 kraćim rutama do nabavke hrane.
- potpora programu „Make a Wish Ireland“ čiji je cilj zadovoljenje želja djece u dobi od 3 do 17 godina čije medicinsko stanje ugrožava život, te na taj način žele pomoći mladoj snazi pružajući im nadu, snagu i radost.
- pokrovitelj dobrotvornoj zakladi „Irski nogometni savez za ragbi“, osnovana je 1978. godine kako bi pomogla teško ranjenim ragbi igračima u svakodnevnom životu, te vratila im samopouzdanje i neovisnost.
- plaćeno partnerstvo sa „Camara Education“ koji odnose stare kompjutere, brišu cijeli sadržaj sa tvrdog diska, te ih zatim šalju školama i centrima u Africi.

### Radna okolina

- obuka zaposlenika za pravilno odlaganje otpada u cilju zaštite okoliša, te osnutak Zelenog tima posvećenog istome koji se sastaje jednom mjesečno.
- osmišljen „Bonus plan“ za zaposlenike, mogućnost stalnog zaposlenja, toplog obroka, treninga, parkinga i daljnjeg razvoja karijere. (Jobs.ie, 2019.)

### Odnos prema gostima

- mogućnost sudjelovanja gosta i posjetitelja u odlaganju otpada na način da odvajaju otpad u posebnim kantama koje su postavljene u hodnicima hotela.

- nagrade i poticaji gostima koji pomažu hotelu u održivom pristupu.
- upotreba električne punionice za aute.
- praćenje zadovoljstva gostiju putem različitih platformi, a s obzirom na certifikat izvrsnosti od strane TripAdvisora, možemo zaključiti da hotel brine o zadovoljstvu gostiju na odgovarajući način.

### Dobavljači

- politika kupnje hotela je kupovati lokalne proizvode gdje god je to moguće. (Sandymount Hotel, n.d.)

Da su gosti potvrdili izvrsnost njihova poslovanja, dokazuje i „Certifikat izvrsnosti“ dobivenog od Trip Advisora zbog učestalih pozitivnih komentara gostiju. Analiza iz kolovoza 2019. godine pokazuje sljedeće ocjene: TripAdvisor 4/5 temeljem ocjena 3,337 korisnika. 51,39 % korisnika ocijenilo je hotel izvrsnom ocjenom, dok je njih 34,13% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom. Pored toga hotel ima i Green Leaders Silver značku koji prikazuje zelenu praksu koju hotel primjenjuje.

## **4.2. Inspira Santa Marta Hotel, Portugal**

Inspira Santa Marta Hotel je mali Boutique hotel, kategoriziran sa četiri zvjezdice koji se nalazi u Lisabonu koji je svoja vrata otvorio 2010. godine. (Prema: EHL, n.d.) Hotel zapošljava do 50 radnika (Glassdoor, n.d.), a u ponudi ima 89 soba, uključujući 7 apartmana i 2 adaptirane sobe za goste sa smanjenom pokretljivošću. Sobe imaju posebnu energiju zahvaljujući dekoraciji i arhitekturi inspiriranoj Feng Shuiom.

Slika 12. Inspira Santa Marta Hotel



Izvor: Inspira Santa Marta Hotel, Gallery [Online] Dostupno na: <https://www.inspirahotels.com/en/gallery-inspira-hotel> Pristupljeno [29.06.2019.]

Hotel nudi gostima drukčije iskustvo primjenjujući ekološki održivu praksu. Slijedom toga, hotel je usvojio politiku odgovornosti koji uzima održivost kao jednog od ključnih vrijednosti poslovanja. Održivo poslovanje implementira se u svim aspektima poslovanja počevši od okolišno prihvatljivih materijala, sistema bez upotrebe papira, pa čak koncepta gastronomije hotela.

Vizija hotela je postati vodećim hotelom sa četiri zvjezdice u Lisabonu i inspirativnim primjerom na području održivosti. Kontinuiranim uključivanjem dionika i zajednice, hotel želi potaknuti iste u usvajaju dobre prakse u sferi društvene odgovornosti i zaštite okoliša.

Vrijednosti i kodeks ponašanja u hotelu vođeni su u skladu s Općom deklaracijom o ljudskim pravima. Bilo koja vrsta iskorištavanja i diskriminacije (rasa, boja, dob, spol, seksualna orijentacija, religija, tjelesni ili mentalni invaliditet, nacionalnost, sociokulturni status, bračni status) strogo je zabranjena.

Hotel poštuje i gaji odnose sa lokalnom zajednicom aktivno pridonoseći njenom razvoju tako što podržava njihove projekte i inicijative, a isto tako stvaranjem partnerstva sa socijalnim institucijama. Kulturno povijesno nasljeđe visoko je cijenjeno i promovirano, kao i njegovo očuvanje.

Hotel nastoji u svom radu kontinuirano poboljšavati sustav upravljanja sa ciljem da:

1. ispune zahtjeve utvrđene normama NP EN ISO 9001 i NP EN 14001 u cilju osiguranja zadovoljstva klijenata
2. osiguraju usklađenost sa svim zakonskim i drugim zahtjevima relevantnim za poslovanje, posebice one koje se odnose na okoliš i odnos prema gostu
3. uspostave partnerske odnose s dobavljačima koji će jamčiti kvalitetu svojih proizvoda, te poslovati usklađeno sa ekološkim zahtjevima, smatrajući ih sastavnim dijelom sustava upravljanja
4. usvoje pristup koji minimizira negativan ekonomski, ekološki i socijalni učinak svih hotelskih aktivnosti, proizvoda i usluga, uspostavljajući ciljeve i mjerila u pogledu smanjenja okolišnog utjecaja



5. provode aktivnosti u skladu sa sustavom upravljanja, sustavno ocjenjujući njegove učinke i kontinuirano raditi na poboljšanju istog
6. poduzmu edukacijske programe i podignu svijest zaposlenicima/poslovnim partnerima čije aktivnosti također utječu na okoliš
7. promiču higijenu i sigurnost hrane primjenom sustava samokontrole HACCP<sup>4</sup>.

Hotel informira dionike o politikama održivosti koje primjenjuje, kako bi oni također mogli postupati u skladu s njima, primjenjujući pritom norme ISO 9001 i ISO 14001. Integrirani menadžment sustav hotela se periodično kontrolira, te se uspostavljaju mjerljivi godišnji ciljevi. (Inspira Santa Marta Hotel, n.d.)

Postignuća hotela:

1. Certifikat izvrsnosti, Trip Advisora
2. Green Leader Platinum, Trip Advisora
3. Sustainability Silver Award, Travelife
4. Najbolji mali i srednji poduzetnik za održivi razvoj, Portugalski turizam.

Certifikati hotela:

1. ISO 9001, ISO 14001
2. Gold Travelife
3. Green Globe Certification
4. ECARF Certification
5. Green Key Certification
6. CarbonoZero® Certification
7. HACCP Gold Certificate.

### **Ekološke mjere Inspira Santa Marta Hotela:**

- gradnja hotela na principu održive gradnje. Zgrada hotela nekad je bila tvornica tiska iz 18.-tog stoljeća. Potpuno je obnovljena zadržavajući izvorno pročelje, tipično za mjesto gdje se nalazi, zadržavajući na taj način integritet u okolini. Prilikom obnove uzeo se u obzir održivi građevinski materijal (drvo, pluto, itd.), te se na taj način produljio životni vijek zgrade.

---

<sup>4</sup> HACCP je sustav koji identificira moguće opasnosti (biološke, kemijske i fizičke) koje mogu utjecati na sigurnost hrane i korake u procesu u kojima je moguće provoditi mjere za kontrolu tih opasnosti.

- osnutak Zelenog tima koji čine zaposlenici, čime ih se izravno potiče u sudjelovanju upravljanja okolišem. Tim je koncipiran na način da se iz svakog odjela odabrao jedan predstavnik u svrhu poticanja, praćenja i mjerenja napretka provedenih održivih aktivnosti, istovremeno osiguravajući kontinuirani razvoj.
- energija – hotel ima 100% energije iz obnovljivih izvora, odnosno koriste se solarni paneli za grijanje, LED i niski potrošači energije za rasvjetu, Energy Star oprema, senzori za rasvjetu, karticu kao sustav otključavanja soba, dvostruko ostakljena stakla u svim sobama, prirodni ulaz svjetla u lobby-ju s filmom koji reflektira toplinu, podovi od pluta u svim sobama koji smanjuju potrošnju energije, izolacija od kamene vune Rockwool, program emisija CO2, sustav upravljanja zgradom (BMS).
- voda – sustav za čišćenje s ravnim krpama, aeratori niskog protoka, slavine sa sensorima, toaleti s dvostrukim ispiranjem, kuhinjska kanalizacija sa mogućnosti odvajanja masti s kapacitetom od 400 obroka dnevno.
- otpad – ručna sušila bez papira, dozatori za kozmetičke proizvode, reciklirani papir, recikliranje organskog otpada, sortiranje otpada, voda se servira u recikliranim i ponovno korištenim staklenim bocama, politika povrata s dobavljačima, licencirani operateri za otpad. Hotel je donedavno također zamijenio plastične slamke koje se koriste u baru i restoranu, slamkama od tjestenine 100% biorazgradive i jestive. (Inspira Santa Marta (n.d.))

Hotel Inspira Santa Marta provodi strategiju društvene odgovornosti koja promiče zaštitu ljudskih prava i poziva dionike i lokalne zajednice na provođenje istog.

### **Društvene mjere Inspira Santa Marta Hotela:**

#### Radna okolina

- sudjelovanje u različitim inicijativa omogućavajući stvarnu interakciju lokalnih udruga i zaposlenika. Na taj način razmjenjuju se znanja i iskustva, te se potiče podrška zajednice.
- provođenje aktivnosti podizanja svijesti kao što su radionice u partnerstvu s vanjskim subjektima, kampanje za prikupljanje poklona i donacije,

„teambuilding“ akcije, obilježavanje bitnih datuma, studijska putovanja, programi socijalnog i ekološkog volontiranja.

### Odnos prema gostima

- sobe bez alergija koje su posebno opremljene i očišćene u skladu sa sustavom koji je preporučio i certificirao ECARF (Europski centar za istraživanje alergija) posebno namijenjenog osobama koje pate od alergija.
- dvije specijalizirane sobe za goste sa slabijom pokretljivošću.
- besplatni bežični Internet i besplatna usluga čitanja tiska (sve novine u svijetu u digitalnom obliku)
- partnerstvo sa portugalskom udrugom za celijakiju i Biotrab (HACCP konzalting tvrtka). Certifikat osigurava da je restoran uveo HACCP sustav prilagođen specifikacijama pripreme obroka bez glutena, uključujući obuku osoblja i kvalifikaciju sastojaka i dobavljača. Restoran hotela jedini je certificirani u Lisabonu.
- vegetarijanski i veganski obroci u ponudi.

### Lokalna zajednica

- sponzorstvo izgradnji vodenih pumpi i sanitarne infrastrukture u pod-Saharskoj Africi. Pet pumpi je sufinancirano i instalirano u selima Malawi-ja. Hotel naime poslužuje u recikliranim staklenim bocama filtriranu vodu koju naplaćuje simboličnih 2,50€ u restoranu i baru. Prihodi dobiveni od ove prakse se usmjeravaju u projektu “Pumpa za pomoć-voda za život“.
- donacije lokalnoj nevladinoj udruzi za djecu onkoloških bolesti. Udruga je osnovana s ciljem informiranja i prosvjećivanja roditelja, djece i prijatelja o pitanjima vezanim uz dječju onkologiju, pomažući im da bolje prihvate i žive s tom bolesti, te pridonose razvoju znanstvenih istraživanja u tom području. Hotel Inspira ima na raspolaganju svoju maskotu “Xi-coração”, čiji su prihodi u cijelosti donirani ustanovi.
- partnerstvo s udrugom APPDA (Portugalska udruga za poremećaje u razvoju i autizam) čiji se proizvodi, keramički ili reciklirani komadi ručne izrade prodaju u hotelu, a ukupni prihod odlazi udruzi. Svrha udruge je poboljšati im kvalitetu života, te braniti i promicati njihova prava.

- doprinos izdanjima „Pogled u budućnost: Novi odraz Društveno odgovornog poslovanja“ i „Izazovi i prilike društvene odgovornosti u turizmu“, što je potvrdila najveća portugalska organizacija u području DOP-a.
- sudjelovanje u projektu Zero Despericio koji služi kao posrednik između ustanova članica i različitih institucija koje dijele hranu za one kojima je to najpotrebnije. Cilj projekta je iskoristiti prehrambene proizvode koji često bivaju bačena u smeće, odnosno hrana koja nije nikad izašla iz kuhinje, hrana kojoj istječe rok ili hrana koja nije bila izložena ili u kontaktu s javnošću.

#### Dobavljači

- uspostava nekoliko partnerstva s lokalnim subjektima podržavajući ih time u promicanju i organizaciji raznih aktivnosti. (Inspira Santa Marta, n.d.)

Osim što je ovaj mali Boutique hotel dobitnik brojnih nagrada od strane raznih organizacija i platforma, ujedno je podržavan i od strane posjetitelja koji su svojim recenzijama ocijenili hotel izvrsnom ocjenom. Analiza iz kolovoza 2019. godine, na temelju je 3,613 korisnika ocijenila hotel ocjenom 4/5, od toga je 58,87% korisnika ocijenilo hotel izvrsnom ocjenom, dok je njih 35,37% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom.

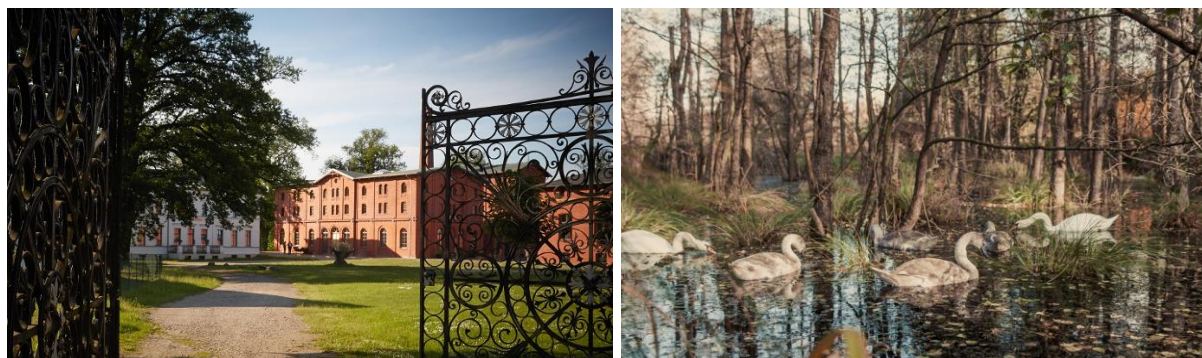
### **4.3. Landgut Stober, Njemačka**

Landgut Stober hotel je u Njemačkoj koji se nalazi dvadesetak kilometara od Berlina, a leži usred slikovitog krajolika na park u Havellandu. (Prema: Green Pearls, n.d.) Prvi put se spominje čak 1173. godine, a inače je stari dvorac koji je pažljivo restauriran. Hotel je srednje veličine, kategoriziran sa četiri zvjezdice, a zapošljava nešto više od 200 zaposlenika, odnosno 60 stalno zaposlenih i 150 sezonskih radnika. (Hospitality.on, n.d.) U ponudi ima sveukupno 128 dvokrevetnih soba i apartmana, odnosno 258 kreveta, a s obzirom na trenutno proširivanje hotela krajem 2019. imati će njih 428.

Gosti mogu birati između „Bio Hotela“ i „Logierhausa“. „Bio hotel“ otvorio je svoja vrata 2012. godine, a građen je na temeljnim zidovima štale i jedan je od najodrživijih hotela u Europi koji nudi 105 dvokrevetnih soba, te je prvi hotel koji je „bio-

certificiran“ u Brandenburg. Pored toga, nudi se pansion „Logierhaus“, odnosno gostinjska kuća izgrađena 1875. godine koja gostima nudi 23 dvokrevetne sobe, te tri apartmana. U pansionu su spavali pripadnici kruga Kreisau<sup>5</sup>, fasada je ukrašena štukaturama i mnogim povijesnim elementima, te pruža gostima prekrasan pogled na jezero i na najstarijim stablima platana u regiji Brandenburg.

Slika 13. Hotel Landgut Stober



Izvor: Landgut Stober [Online] Dostupno na: <https://www.landgut-stober.de/hotel.html> Pristupljeno [25.06.2019.]

Vlasnik hotela izuzetno drži do smjernica održivosti, ekološku komponentu kroz energetska samodostatnost, te društvenu komponentu kroz suradnju s lokalnom zajednicom, komunikaciju s gostima kroz zabavu i raznolikim osobljem među kojima su i brojne izbjeglice. (Green Hotelier, 2017.)

Većina proizvoda hotela je certificirana kao fair-trade, odnosno poštena trgovina. Hotel u cilju smanjenja potrošnje energije kao tehnologiju koristi fotonaponske ćelije, sustave za prikupljanje kišnice za sve kupaonice i sustav grijanja na drva. Sve sobe su izgrađene na način da se smanjili elektromagnetsko zračenje. (Landgut Stober, 2019)

Hotel proizvodi više električne energije od onoga što mu je potrebno koristeći grijanje na drva s 50% biomase iz vlastite šume.

Nadalje, hotel koristi organsku posteljinu i prekrivače, izrađene od 90% organskog punjenja, čišćeni i pripremljeni od hotelskog osoblja kako bi se osigurao komfor i

---

<sup>5</sup> Kreisau Circle predstavljala je grupa ljudi (Nijemaca) najčešće iz aristokratskih obitelji, koja se suprotstavljala Adolfu Hitleru i njegovom režimu. Naziv Kreisau Circle dobiven je zbog čestih sastajanja na imanju Kreisau koji je posjedovao jedan od osnivača.

zadovoljstvo gosta. Madraci su proizvedeni od svjetski poznatog proizvođača Coco-Mat, te su izrađeni od organskog pamuka, kaučuka, morskih algi i kokosa. Kozmetika je također organska, a i tepisi u hotelu su prirodnog porijekla, od gotovo 100% kukuruza koji će nakon upotrebe iskoristiti kao hranu vlastitih ovaca.

Postignuća hotela:

1. Najbolji Njemački hotel za održavanje konferencije 2015/2016 (VDR)
2. Najodrživiji konferencijski i event hotel 2015/2016 (GCB, EVVC i VDR)
3. Green Hotelier Award pobjednik 2017.

Certifikati hotela:

1. CO<sub>2</sub> free, FSA i organski certifikat
2. Certifikat Green hotel
3. Certifikat Konferencijski hotel
4. Certifikat Event lokacija.

Hotel provodi godišnje provjere putem svojih CO<sub>2</sub> certifikata, te mjesečne provjere putem certificiranih ekoloških kriterija. Učestalo vrše monitoring održive prakse kako bi se osiguralo uspješno poslovanje hotela. (Sustainability Leaders Project, n.d.)

**Ekološke mjere Landgut Stober hotela:**

- sustav grijanja na drva, 12.5 hektara vlastite šume
- fotonaponski sustav za vlastitu proizvodnju električne energije
- 160 m<sup>3</sup> rezervoar za kišnicu, cisterna ispod dvorišta sakuplja kišnicu
- besplatna električna punionica za vozila na struju
- podne daske od cijelih hrastova, ušteda od 20%
- odvajanje materijala tijekom izgradnje (recikliranje)
- 300m<sup>3</sup> vlastitog bilja i povrća
- sobe sa smanjenim elektromagnetskim zračenjem
- kreveti i kauči izrađeni od prirodnih sirovina, COCO-MAT
- biorazgradivi tepisi
- instalacija energetski učinkovitih terminala kao što su televizori, kuhinjski aparati, uređaji za čišćenje i hlađenje
- korištenje visoko izolacijskog materijala

- instalacija LED rasvjete
- koriste se zasloni koji izvještavaju o radu hotela
- organska/fer trgovina: posteljina, kozmetika, frotir
- kupnja s povratnim/recikliranim bocama
- „ne-otpad politika“
- vlastita šumska biomasa za grijanje na drva
- visokokvalitetni proizvodi od regionalnih dobavljača. (Hospitality.on, n.d.)

Pritom hotel odbacuje korištenje klima uređaja u sobama, okolišno opasne deterdžente, pribor za jednokratnu uporabu, korištenje papira, pojačivače okusa, umjetne konzervanse.(Landgut Stober, n.d.)

### **Društvene mjere Landgut Stober hotela:**

#### Radna okolina

- model fleksibilnog radnog vremena
- ravnopravnost pušača i nepušača
- dobrovoljna mirovina kompanije
- prosječni dohodak zaposlenika u prosjeku je 2480€ mjesečno
- mali bonusi na temelju prijedloga za održivo poboljšanje
- 10% dobiti tvrtke koristi se za poboljšanje socijalnih naknada ili plaća zaposlenika
- eksterno i interno osposobljavanje o održivim aktivnostima
- omogućen program istovremenog rada i studiranja
- osposobljavanje radnika
- razmjena zaposlenika sa Green-Pearls hotelima i certificiranim zelenim hotelima na zahtjev
- zaposlenici imaju na raspolaganju jedan radni tjedan u godini za daljnje obrazovanje
- osiguran prijevoz sa vozilima koji su u vlasništvu kompanije
- besplatno noćenje u smještajnim kapacitetima
- besplatan ručak i piće
- organizacija evenata za radnike.

## Lokalna zajednica

- razvojni program (u skladu sa vlastima i Zavodom za zapošljavanje) za integracijska radna mjesta izbjeglica
- podupiranje međunarodnih i nacionalnih projekata (Lingshed Monastery u Ladakhu, Bio-Brotbox Berlin Brandenburg (60.000 kutija za kruh od organske kvalitete za školske početnike u Brandenburgu i Berlinu)
- 20% dobiti tvrtke se donira
- otvaranje 60 stalnih radnih mjesta, stručno osposobljavanje, zapošljavanje 150 sezonskih radnika iz vlastite baze zaposlenika
- pokretanje referenduma protiv desničarskog radikalizma i za više ljudskosti
- potpora crkvi i ekumenskim ustanovama
- podrška lokalnim i regionalnim udrugama (vatrogasnim postrojbama, ribarskim udrugama, lokalnim sportskim klubovima)
- podrška domaćim neprofitnim institucijama za kulturne događaje.

## Odnos prema gostima

- gostima se na suptilan način kroz dozu humora komunicira održiva praksa.
- organski doručak koji također uključuje mnoge lokalne proizvode
- besplatni bežični Internet. Zahvaljujući održivim inicijativama, broj gostiju hotela se povećava.

## Dobavljači

- mreža pažljivo biranih lokalnih dobavljača
- osobna kontrola dobavljača
- odabir dobavljača koji nude transparentnost i osiguranje kvalitete
- odabir bližih dobavljača u cilju smanjenja emisija CO2
- korištenje lokalnih i ekološki visokokvalitetnih proizvoda 90% od travnja do studenog, 70% od prosinca do ožujka
- nema upotrebe gotovih proizvoda, pojačivača okusa ili umjetnih konzervansa. (Hospitality.on, n.d.)



Unatoč besprijekornoj održivoj praksi, hotel Landgut Stober na portalima ne pokazuje pretjeranu zavidnost kao prethodna dva hotela. Analiza iz kolovoza 2019. pokazuje sljedeće ocjene: Tripadvisor 4,0 temeljem ocjena 100 korisnika. 36% korisnika ocijenilo je hotel izvrsnom ocjenom, dok je njih 40% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom. Međutim, na portalu booking.com je ipak dobio bolju ocjenu, odnosno 8,4/10 na temelju 179 korisnika, od čega je 46% ocijenilo izvrsnom ocjenom, dok je 36% vrlo dobrom.

#### **4.4. Kritički osvrt**

Na temelju provedenog istraživanja o održivim hotelima na području Europe, može se zaključiti kako je usvojena politika održivosti triju analiziranih hotela Sandymount, Inspira Santa Marta i Landgut Stobera jedna od ključnih vrijednosti njihova poslovanja. Održiva praksa ovih hotela osnovni je kriterij njihova odabira.

Njihovo održivo poslovanje očituje se u raznim mjerama i aktivnostima u kojima je vidljivo kako vode računa o zaposlenicima, lokalnoj zajednici, odabiru dobavljača, gostima, pa i o okolišu. Vidljivo je kako su osnivači hotela izuzetno svjesni i odgovorni, te su u sve aspekte svoga poslovanja implementirali načela održivog razvoja. Ono što također treba naglasiti, jest da vlasnici tih hotela ne čine to isključivo zbog uštede koju uvođenjem ekoloških tehnologija ostvaruju ili zbog imidža hotela, već svojim odgovornim ponašanjem i vođenjem, dokazuju bitnost održiva razvoja kao nužnog preduvjeta za dugoročno i uspješno poslovanje. Takvim poslovanjem postižu zadovoljstvo svih internih i eksternih dionika.

Podaci o održivim aktivnostima koje ovi hoteli provode su gotovo u cijelosti transparentni, te dostupni na njihovim Internet stranicama, a samim time pokazuju koliko je takav način rada bitan i neophodan. U njihovim se aktivnostima mogu pronaći raznolike ideje koje podupiru održivi pristup, a mogu ih implementirati i drugi hoteli željni postizanja istog rezultata. Možemo reći kako su te brojne mjere ujedno i jedan od pokazatelja duže prisutnosti održivog poslovanja na tome području.

Ono što također pokazuju ovi hoteli kao prioritet jest edukacija, kako zaposlenika tako i gostiju. Smatraju da je za uspješno provođenje takve politike izuzetno bitno

upoznati dionike s njihovim načinom poslovanja, te ih na suptilan i zanimljiv način navesti da i oni to čine. Svaki od triju hotela ima osnovan Zeleni tim koji se brine o postizanju tzv. zelenih ciljeva hotela, provođenju analiza i mjerenja, te kreiranju novih i inovativnih ideja, kojima će njihovo poslovanje biti još efikasnije i usklađeno sa politikom hotela.

Hoteli su pokazali izvrsnost u poslovanju što su gosti hotela potvrdili na Internet portalima, gdje su dobili pozitivne komentare, ocjene i preporuke. Jedino je hotel Landgut Stober na portalima dobio vrlo dobru ocjenu. Međutim, treba uzeti u obzir mali broj recenzija koji možda i ne prikazuje vjerodostojnu sliku zadovoljstva gostiju.

Možemo zaključiti kako je praksa ovih hotela izuzetno dobar primjer održivosti u hotelskom sektoru, te se mnogi mogu ugledati u njihovo poslovanje. Hoteli su stekli pozitivan imidž, smanjuju potencijalno onečišćenje koje mogu prouzrokovati svojim poslovanjem, te su svojim velikodušnim društvenim aktivnostima pokazali brigu o ljudima, odnosno zajednici koja ih okružuje.

## **5. ODRŽIVA PRAKSA U HRVATSKIM HOTELIMA**

Integracija prakse održivosti u hotelima, kako prilikom same izgradnje tako i za vrijeme rada hotela u Republici Hrvatskoj, je relativno novija praksa, a ugradnja ekoloških inovacija predstavlja solidno financijsko ulaganje. Kao što je ranije navedeno u radu, zastarjelost zgrada hrvatskih hotela na neki način predstavlja „usko grlo“ strategiji održivosti jer iziskuje trošak i velika ulaganja. Pokretanjem ekološki odgovornog poslovanja sa isplativim postupcima i poboljšanim objektima, hoteli mogu pokazati vodstvo u ekološkoj održivosti i povećati konkurentnost. Veliki su se naponi počeli ulagati za dobrobit okoline u kojoj hoteli posluju, a to ne uključuje samo okoliš već i društvo koje na svojstven način čini dio turističkog proizvoda. Ovo poglavlje odnosi se na primjere dobre prakse, odnosno predstavljena su tri hotela u Hrvatskoj čije se poslovanje odnosi na velikodušnu društvenu inkluziju i učinkovito upravljanje okolišem na svom području. U svoj su način poslovanja ugradili zelene politike, što se očituje u posebno osmišljenim programima održivosti, te ekološke i društvene odgovornosti. Kao što je već navedeno, „Sustainable hotel“ certifikat od UPUHH-a trenutno ima 49 hotela na području Hrvatske, a ovdje će se detaljnije obraditi tri hotela s istim certifikatom.

### **5.1. Hotel & Casa Valamar Sanfior – Riviera Adria d.d.**

Hotel & Casa Valamar Sanfior otvorio je svoja vrata 2013. godine. (Prema: Tportal.hr, 2013.) Valamar Riviera d.d. investirala je oko 60 milijuna kuna na preuređenje apartmana Lanterna, nakon čega je nastala Casa Valamar Sanfior koja, zajedno sa hotelom Sanfior, čini visokokategoriziran turistički objekt koji zapošljava oko 200 radnika. Hotel se sastoji od 151 gostinjski soba, odnosno 120 dvokrevetnih soba, 22 apartmana, 1 trokrevetne sobe i 8 family soba, a može smjestiti gotovo 500 gostiju. Pored toga ima jednu kongresnu dvoranu koja može primiti do 100 sudionika i manju dvoranu za sastanke za 30 osoba. (Kongresni turizam, n.d.) Objekt je na taj način sa nekadašnje dvije zvjezdice podignuo kategorizaciju na četiri zvjezdice.

Dobitnik nagrade „Luxury Travel Guide Global Awards“ kao vodeći hotel u Hrvatskoj, nalazi se na samoj obali šumovitog poluotoka s pogledom na rabački zaljev. Okružen mediteranskim zelenilom, hotel nudi sobe s balkonima s pogledom na okolne prirodne ljepote, uživanje u wellness centru te tiho dvorište idealno za odmor. (Valamar, n.d.)

Slika 14. Hotel & Casa Valamar Sanfior - Rabac



Izvor: Valamar, Valamar Sanfior hotel [Online]. Dostupno na: <https://www.valamar.com/hr/hoteli-rabac/valamar-sanfior-hotel-casa> Pristupljeno: 05.06.2019.

Hotel & Casa Valamar Sanfior spada među 21 hotel u Hrvatskoj koji su se prijavili na pilot-projekt UPUHH-a “Zelena poslovanje u hotelijerstvu”, pokrenutom 2013. godine, te nosi oznaku “Sustainable Hotel”. (UPUH, 2017.) Hotel je u vlasništvu poduzeća Valamar Riviera d.d., te samim time brine o utjecaju kompanije na okoliš i društvo, vodeći se pritom smjericama G4 Global Reporting Initiative (GRI) standarda, u cilju kvalitetnijeg upravljanja poslovnim aktivnostima na održiv način. Načela održivosti i društvene odgovornosti dio su njihove vizije, misije i vrijednosti kao i poslovnog modela, te svakodnevnog poslovanja. Valamar Riviera provodi strategiju orijentiranu na budući rast i razvoj temeljen na održivosti i društveno odgovornom poslovanju. Kroz odgovorno i održivo turističko poslovanje, hotel stvara novu vrijednost za goste, djelatnike i lokalnu zajednicu. (Valamar Riviera d.d., 2018.)

Valamar Riviera usvojila je Politiku kvalitete i održivog poslovanja, koja posebno naglašava sljedeće aspekte:

1. usklađenost sa zakonskim i drugim zahtjevima
2. zaštitu i racionalno korištenje resursa

3. prevenciju onečišćenja kao temeljni pristup u upravljanu aspektima okoliša
4. smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada
5. unapređenje energetske učinkovitosti
6. nabavu energetski učinkovitih proizvoda i usluga.

Valamar Sanfior Hotel & Casa primjenjuje visoke standarde zaštite okoliša i kvalitete. Sustav upravljanja okolišem usklađen je s normom ISO 14001. Hotel je usvojio politiku zaštite okoliša u kojoj je istaknuo opredijeljenost na usklađenost sa zakonskim zahtjevima, očuvanje i racionalno korištenje prirodnih resursa, prevenciju onečišćenja, osiguravanje uvjeta za odvojeno prikupljanje otpada, uvježbanost radnika, stalno poboljšanje i brigu o sprečavanju onečišćenja. Pored toga, hotel ima i sustav upravljanja kvalitetom usklađenog s normom ISO 9001, koji se temelji na proizvodima i uslugama koji su u skladu sa zakonskim i regulatornim zahtjevima, na orijentaciji prema gostu i trajnom poboljšanju rada i partnerskih odnosa s dobavljačima čime dokazuje svoju posvećenost kvaliteti i zadovoljstvu gostiju.

Za izvrsnost proizvoda i usluga u 2017. godini Hotel & Casa Valamar Sanfior primio je brojne nagrade i priznanja. Jedini su hoteli u Hrvatskoj koji od 2017. godine nose poznatu zelenu markicu TUI Environmental Champion 2017 (TUI Umwelt Champion). Nagrada koju ovaj turoperator dodjeljuje od 1996. odaje priznanje za odgovorno i održivo upravljanje hotelima, te je svake godine osvaja tek nešto više od 200 hotela u svijetu koji zadovoljavaju stroge kriterije održivog menadžmenta i korporativne odgovornosti. (Valamar, 2017.)

Nadalje, dobitnik je nagrade Travelife Gold što znači da je ispunio postavljene zahtjeve kriterija održivosti - od politike i procedura za aktivno smanjenje utjecaja na okoliš i postupanje sa zaposlenicima na pravedan način i s poštovanjem do aktivnog sudjelovanja u smanjenju korištenja kemikalija koje su štetne za ljudsko zdravlje, okoliš, itd.

Valamar je prepoznat kao najbolji poslodavac u turizmu, a u 2018. godini povećale su se plaće za 11%, te je uvedena garancija minimalnih neto primanja od 5000 do 7500 kn. U smještaj za sezonske zaposlenike uloženo je 60 mil. kuna čime su se poboljšali uvjeti rada svih djelatnika. Temeljno poslovanje kompanije usko je povezano sa devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja u koje ulaže minimalno 2,5% svojih godišnjih prihoda, a odnosi se na: Obogatimo destinacije,

Izgradimo turističku infrastrukturu, Dobar posao u Valamaru, Valamart, Volimo sport, Zeleni Valamar, Naši umirovljenici, Veliko srce Valmara i Mali turizam. (Valamar Riviera 2018.)

Što se tiče ekološke komponente, hotel je prilikom rekonstrukcije apartmana Lanterna, odnosno hotela Valamar Casa & Sanfior primjenjivao pravila u skladu sa važećom nacionalnom legislativom, kao i najbolju praksu na području energetske učinkovitosti i korištenja obnovljivih izvora energije. Prema direktoru Tehničkog sektora Valamara Riviere Flaviu Gregoroviću, hotel koristi nekoliko tehnoloških inovacija u cilju efikasnije upotrebe energije. Za grijanje i hlađenje prostora koristi dizalicu topline, topla voda i bazen se griju pomoću termo solarnih panela koji su instalirani na krovu objekta, dok se eventualni manjkovi zadovoljavaju pomoću dizalice topline. Otpadna toplina koja se oslobađa u procesu hlađenja prostora koristi se za predgrijavanje tople vode. Hotel je opremljen sustavom „inteligentnih soba“ koja omogućava regulaciju temperature u smještajnim jedincima i javnim prostorima, te osigurava racionalno trošenje energije za grijanje i hlađenje. Što se tiče rasvjete, u hotelu se uglavnom koristi visoko učinkovita LED rasvjeta.

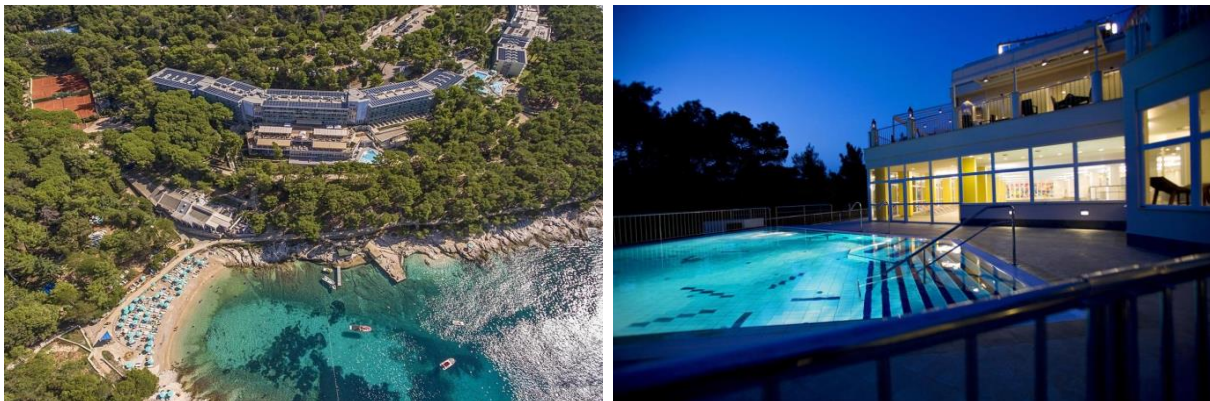
Zadovoljstvo gostiju se mjeri putem portala „Trust you“ koji sakuplja, prati i obrađuje recenzije gostiju. Hotel Valamar Casa & Sanfior dobio je na temelju 4682 recenzija ocjenu odličan, a u komentarima je naglasak stavljen na čiste sobe, fantastično održavanje, te ugodna okolica hotela. Pored toga, dobitnik je nagrade Holiday Check Award 2015. godine u kategoriji „Popularni hoteli za odmor na plaži“ na temelju visokih ocjena i pohvala što upućuje na visoku razinu zadovoljstva gostiju.

Također, zadovoljstvo uslugom se prati putem Tripadvisor.com, najvećeg svjetskog portala za informiranje o destinacijama, hotelima, letovima i svim detaljima potrebnim za organiziranje putovanja. Hotel Valamar Sanfior dobitnik je certifikata izvrsnosti TripAdvisor Certificate of Excellence „Hall of Fame“ radi postignuća Tripadvisor procjene 4/5. Analiza iz svibnja 2019. godine pokazuje sljedeće ocjene: TripAdvisor 4.5/5 temeljem ocjena 457 korisnika. 53,61 % korisnika ocijenilo je hotel izvrsnom ocjenom, dok je njih 35,67% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom.

## 5.2. Hotel Aurora – Jadranka d.d.

Veliki i zahtjevni investicijski ciklus obnavljanja hotelskih kapaciteta na Malom Lošinju i repozicioniranja na tržištu u cilju podizanja njihove kategorizacije na četiri i pet zvjezdica započeo je 2007. godine obnovom hotela Aurora koji je kategoriziran sa četiri zvjezdice, a otvoren je u svibnju 2008. godine i pozicionira se kao wellness hotel. (Prema: Poslovi turizam, 2015) Wellness hotel Aurora dio je grupacije Jadranka d.d. Mali Lošinj, a smješten je u Sunčanoj uvali u Malome Lošinju. Jadranka d.d. zapošljava preko 500 stalnih radnika i prosječno godišnje još oko 700 sezonskih radnika.(Jadranka grupa, n.d.) Hotel Aurora veliki je hotel koji raspolaže sa 393 jednokrevetne i dvokrevetne sobe, te hotelskim apartmanima s pogledom na more ili park, kao i sobama posebno prilagođenima osobama s invaliditetom. (Wellness hotel Aurora, n.d.)

Slika 15. Hotel Aurora – Mali Lošinj



Izvor: Booking.hr [Online]. Dostupno na:

<https://www.booking.com/hotel/hr/aurora.hr.html> Pristupljeno: 08.06.2019.

Poslovni uspjeh Jadranka d.d. počiva na zalaganju svih zaposlenih u postizanju zadovoljstva kupaca. Postizanje zadovoljstva kupaca, kao i ostalih zainteresiranih strana (vlasnika, zaposlenika, dobavljača i zajednice u kojoj djeluju), nastoje ostvariti kroz primjenu sustava upravljanja kvalitetom i okolišem uspostavljenih prema zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 14001.

Integriranje strategije zelenog poslovanja pritom se uspješno nadovezuje na misiju i viziju Grupe koja ujedno predstavlja poslovnu strategiju hotela. Strategija zelenog poslovanja predstavlja ključan faktor u promicanju turističkih kvaliteta Lošinja, s

obzirom da i sam otok predstavlja prirodnu oazu koja svojim ljekovitim činiteljima blagotvorno djeluje na sve stanovnike, te sve veći broj gostiju koji iz godine u godinu pristižu na Lošinj. Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem je tako uspostavljen i održavan da zaposlenici na svim razinama, na čelu s upravom, imaju obvezu:

- 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.
- (Jadranka d.d., 2012)

Certifikat za upravljanje energetsom učinkovitošću ISO 50001 potvrda je dosljedne provedbe dugoročnoga plana Jadranka hotela koji se ogleda u strateškim planovima i poslovnim komponentama svih članica Grupe, a ponajviše u svakodnevnim operativnim djelatnostima s ciljem unaprjeđenja usluga i zadovoljstva gostiju, zaposlenika i lokalne zajednice. Osim toga, Jadranka grupa ujedno i ponosni nositelj certifikata ISO 9001:2000 za upravljanje sustavom kvalitete, te ISO 14001:2004 za sustav upravljanja okolišem. Briga o zaštiti okoliša dio je njihovog investicijskog ciklusa koji se odnosi na obnavljanje hotelskih kapaciteta i repozicioniranje na turističkom tržištu. Pored toga, prilikom rekonstrukcije hotela vodilo se računa o energetske učinkovitosti tako što su se ugradili solarni paneli, fotonaponske ćelije, LED rasvjeta, i dr. (Afrić Rakitovac, 2015.)

Malološinjski wellness hotel Aurora je već godinama dobitnik više domaćih, regionalnih i međunarodnih stručnih nagrada i priznanja. Svakako je potrebno istaknuti i certifikat izvrsnosti – Certificate of Excellence koji dodjeljuje TripAdvisor. Nosi oznaku „Sustainable Hotel“ od 2015. godine. Nadalje, ugledni i nagrađivani američki magazin za putovanja i odmor Premier Traveler proglasio ga je jednim od 10 najboljih na svijetu u toj kategoriji zbog jedinstvenog koncepta nadahnutog prirodom lošinjsko-creskog arhipelaga.



Jadranka d.d. dobila je nagradu „Najbolji poslodavac 2015“ na temelju ocjena njezinih zaposlenika. Sukladno politici grupacije, sezonskim radnicima osigurava se kvalitetan i adekvatan smještaj, te poticajna radna okolina. Ulaže se napor u razvijanje pozitivne radne atmosfere, kontinuirano usavršavanje djelatnika, unapređivanje uvjeta rada, te se prate plaće djelatnika, rezultati i zadovoljstvo, poštuju se prava na smjenski, dvokratni, nedjeljni i blagdanski rad, a osigurava se i radna odjeća i obuća, obroci bez umanjivanja plaće, te je osmišljen i program nagrađivanja. (Jadranka Grupa, n.d.)

Hotel Aurora je bogatstvo biljnih vrsta koje rastu na Lošinju iskoristio kao inspiraciju za stvaranje vlastitih unikatnih tretmana. Posebnost wellnessa čini jedinstven koncept LaurusSlowSpa koji podrazumijeva primjenu prirodnih pripravaka temeljem sirovina hrvatskih proizvođača, a temelji se na jednostavnim, 100 posto prirodnim, tzv. *signature* pripravcima (posebno kreiranih za goste hotela, svježa su i bez konzervansa) , tretmanima i masažama koje pričaju priču o otoku. (Tportal.hr, 2014.) Hotel dobavlja „home made“ lokalne proizvode, odnosno hranu, likere, suvenire, te pritom vodi računa da su proizvodi iz ekološkog uzgoja. Pored toga, hotel surađuje s lokalnom zajednicom kroz promidžbu baštine otoka Lošinja, izlete na obližnje otoke, ponuda lokalnih suvenira i dr. (Afrić Rakitovac, 2015.) Cjelokupna filozofija hotela, baš kao i otoka Lošinja, temelji se na promoviranju koncepta vitalnosti, čemu je prilagođena gastronomska i wellness ponuda, ali i programi zdravstvenog turizma. Možemo reći kako je ovo sjajan primjer suradnje najveće turističke tvrtke na otoku, lokalnih vlasti i samog stanovništva.

Zadovoljstvo uslugom se između ostalog prati putem platforme TripAdvisor. Analiza iz svibnja 2019. godine pokazuje sljedeće ocjene: TripAdvisor 4/5 temeljem ocjena 486 korisnika. 38,48 % korisnika ocijenilo je hotel Aurora izvrsnom ocjenom, dok je njih 43,42% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom. Može se zaključiti da su gosti jako zadovoljni pruženim uslugama u hotelu.

### **5.3. Falkensteiner Hotel & Spa ladera – Punta Skala d.o.o.**

Smješten na poluotoku Punta Skala, nedaleko od grada Zadra, luksuzni Falkensteiner Hotel & Spa ladera koji svojom arhitekturom optimalno ocrta oblike

valova, član je međunarodnog renomiranog hotelskog udruženja The Leading Hotels of the World. (Prema: Poslovni turizam, 2013)

Radi se o hotelu koji nudi 210 soba i apartmana sa lijepim pogledom, te nudi udobnost i ekskluzivnu uslugu u skladu sa kategorizacijom od 5 zvjezdica. Hotel je otvoren u lipnju 2011. godine, a na početku otvaranja hotela bilo je predviđeno zaposlenje 130 djelatnika, pretežito sa područja Zadra. (Slobodna Dalmacija, 2011.) Dobitnik je nagrada HolidayCheck Gold Award 2019, dobitnik nagrade stranice Hotels.com Luxury 2019, kao i nagrade Trip Advisor Travellers' Choice Award 2019. (Falkensteiner, 2019.) Održivost je jedna od ključnih korporativnih vrijednosti tvrtke Falkensteiner, a pri izgradnji resorta poseban je naglasak stavljen na očuvanje okoliša i dobrobit zajednice.

Slika 16. Falkensteiner Hotel & Spa Iadera



Izvor: Smokvina Accomodations and Travel, Falkensteiner Hotel & Spa Iadera Punta Skala, Zadar [Online] Dostupno na: <http://www.smokvina.hr/hr/kategorije/hoteli/falkensteiner-hotel-spa-iadera> Pristuljeno: 20.06.2019.

Već se prilikom projektiranja Falkensteiner Punta Skala razmišljalo o sinergiji ekonomske isplativosti, visoke kvalitete usluge, energetske učinkovitosti i neovisnosti, dobrobiti za okoliš, te autohtonosti. U suradnji s međunarodnim stručnjacima implementiran je kompleksan sustav, koji ljudsko „djelovanje“ na okoliš dugoročno minimizira. Zaštita okoliša, pročišćavanje otpadnih voda, smanjenje otpada i optimizacija potrošnje energije osnova su ovog sustava. Kako bi se osiguralo prirodno hlađenje, projektant je garažu ukopao pod zemlju, na vrhu

garaže je zelena površina, rasvjeta se pali po sektorima, na senzore, čime se izbjegava nepotrebna potrošnja električne energije, a dva se kata osvjetljavaju dnevnim svjetlom putem velikodušnih otvora. (Hotel Bau Journal, n.d.)

Ponosni su dobitnici certifikata Superior Sustainable Hotel. Valja naglasiti kako samo tri ovakva certifikata trenutno postoje u Hrvatskoj. Održivost je jedna od njihovih ključnih korporativnih vrijednosti. Gosti ovdje mogu doživjeti potpuno energetski neovisan sustav u opskrbi vodom, toplinom i hlađenjem. Sustav za obradu vode opskrbljuje vodom, koja je potrebna za svakodnevnu uporabu na poluotoku, te proizvodi energiju za grijanje i hlađenje. Pored toga, biološki sustav pročišćavanja otpadnih voda čuva okoliš.

Sustav za obradu vode na Punta Skali:

- crpka za vodu: morska voda sa stalnom, konstantnom temperaturom se crpi iz mora i doprema u tehničku centralu.
- dobivanje energije: morska voda se koristi za hlađenje (ljeti) i grijanje (zimi) hotela i apartmanskog kompleksa. Na taj način je smanjena potreba za uporabom fosilnih goriva.
- sustav za desalinizaciju: dio morske vode se putem uređaja osmoze desalinizira i može se koristiti kao voda za piće. Ostatak morske vode se odvodi u more.
- sustav pročišćavanja otpadnih voda: otpadna voda se čisti putem potpuno biološkog sustava za pročišćavanje i prikuplja zajedno s kišnicom i vodom iz bazena. Tako prikupljena voda se koristi za ispiranje WC-a i za navodnjavanje zelenih površina.

Slika 17. Sustav za obradu vode



Izvor: Poslovni turizam (2013) Falkensteiner Hotel & Spa Iadera - zeleni resort [Online]. Dostupno na: <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/falkensteiner-hotel-spa-iadera-zeleni-resort/1205/> Pristupljeno: 20.06.2019.

Dobiveni kruti otpad se suši i koristi kao gnojivo. Kako bi se smanjili troškovi grijanja i hlađenja, odnosno uporaba fosilnih goriva koja zagađuju okoliš, postavljene su dizalice topline koje koriste temperaturu mora. To su uređaji koji pretvaraju energiju mora u toplinsku energiju, odnosno energija mora koristi se za grijanje hotela.

Za čišćenje koriste samo biološki razgradiva sredstva, a još jedan od “malih koraka” bilo je uvođenje dozatora za sapune koji se mogu ponovno puniti, te je uz to ukinuto korištenje jednokratne plastike, a uvedene su čaše, boce i slamke od biorazgradivih materijala ili materijala koji se mogu višekratno koristiti. Tako su smanjili količinu otpadne ambalaže. Također, u cilju smanjenja otpada, od 2019. godine uveden je sustav odvojenog sakupljanja bio otpada, napravljena je reorganizacija unutar kuhinja i restorana, pa se sustav odvajanja otpada primjenjuje u svim odjelima hotela. Pored toga, educira se osoblje i menadžment u svezi odvajanja otpada, a kreirani su i promotivni letci kojima se goste poziva da sudjeluju u projektu i svjesno odvajaju svoj otpad u hotelskim sobama. (Turizmoteka, 2019.)

Resort je cijelo vrijeme, osim kod dolaska i odlaska, područje bez automobila. Svjesni su zagađenja koje nastaje kao posljedica emisije ispušnih plinova iz dostavnih vozila. Stoga u resortu imaju dva vozila na električni pogon za internu komunikaciju, a uz to podržava se vožnja električnih vozila tako što su kreirana četiri Tesla punkta za punjenje istih. (Bradbury, 2019.) U planu je investiranje u sunčanu elektranu – foto naponske solarne ćelije - čime teže povećanju neovisnosti kompleksa, ostvarenju financijskih ušteda, smanjenju emisija CO<sub>2</sub>, zapošljavanju još nekoliko djelatnika i tako doprinijeti ostvarivanju vizije održivosti. (057info 2012)

Odnos prema zaposlenicima vodi se prema politici Falkensteiner grupacije, a nude Falkensteiner Akademiju za razvoj zaposlenika sa raznim treninzima koji uključuju integraciju i upoznavanje zaposlenika, treninge za upravljanje i vodstvo, akademiju za naukovanje i to sve u svrhu zadovoljstva gostiju i kvalitete. Organiziraju se grupni

timski dani za bolje upoznavanje gdje se dodjeljuju i nagrade. Osim toga, nude se posebne cijene ne samo za zaposlenike, već i za njihove obitelji i prijatelje. (Falkensteiner Hotels&Residences, n.d.)

Hotel pokazuje i brigu za detalje kad je u pitanju kulinarstvo. Začinsko bilje kao što su ružmarin, lavanda, smilje i druge autohtone vrste ne samo da ugodno mirišu, već služe i kao svakodnevni začin kuharima. Jelovnik se temelji na regionalnim namirnicama. (Poslovni turizam, 2013) Kada god je moguće u restoranu se koristi hrana lokalnih dobavljača. Primjerice, svakodnevno svježu ribu kupuju od lokalnih ribara, čime osiguravaju najvišu moguću kvalitetu, ali i pridonose razvoju lokalnog gospodarstva.

Falkensteiner Punta Skala dobitnik je certifikata izvrsnosti TripAdvisor Certificate of Excellence „Hall of Fame“. Isto tako, osvojili su nagradu TripAdvisor Travelers' Choice za 2019. godinu gdje su uvršteni među 25 hotela cijele Hrvatske u kategoriji „Luksuzni hoteli“. Analiza iz svibnja 2019. godine pokazuje sljedeće ocjene: TripAdvisor 4/5 temeljem ocjena 749 korisnika. 68,49 % korisnika ocijenilo je hotel izvrsnom ocjenom, dok je njih 29,23% ocijenilo vrlo dobrom ocjenom.

#### **5.4. Kritički osvrt**

Na temelju provedenog istraživanja o održivim hotelima na području Republike Hrvatske može se zaključiti kako su održive poslovne prakse u hotelima Hotel & Casa Valamar Sanfior, Falkensteiner Hotel & Spa Iadera i Hotel Aurora srž strategije njihova rasta, s fokusom na očuvanje destinacije, vodstvo u zaštiti okoliša i fokusom na brigu o zajednici.

Potiču se mjere očuvanja okoliša kako bi se minimizirali negativni utjecaji, odnosno održivom politikom poslovanja utječu na sprječavanje onečišćenja okoliša, smanjenje količine i štetnosti proizvedenog otpada, smanjenje emisije onečišćujućih tvari u vodu, tlo i zrak. Briga za okoliš, ušteda vode, energetska učinkovitost, recikliranje, reduciranje operativnih troškova samo su dio mjera koje primjenjuju ovi hoteli. Brojne nagrade, priznanja i certifikati koji se tiču održivosti jesu dokaz uspješnosti. Hoteli

kontinuirano rade na unapređenju zaštite okoliša i održivog razvoja, a neki od njih već za sljedeću godinu imaju u planu investirati u nove tehnologije u cilju unapređenja istog.

Ono što posebno karakterizira ove hotele jest to da je održivi razvoj prioritet u njihovom poslovanju, a to prepoznaju i gosti koji ih posjete. Naime sva tri hotela na platformama imaju zavidne recenzije i preporuke, što je ujedno znak da se radi o kvalitetnom načinu provođenja održivih praksa. Današnji gosti su sofisticiraniji, obrazovaniji i ekološki osvješteniji, te žele provesti odmor u hotelskim objektima koji u svoje poslovanje primjenjuju društveno odgovorno poslovanje. Pored toga, kreiraju se platforme poput „Bookdifferent.com“ čija je uloga pomoći gostima u pronalasku održivih hotela, što je također pokazatelj promjene tijekom trendova u hotelijerstvu.

Također, bitno je istaknuti dostupnost održivih aktivnosti koje hrvatski hoteli provode. Naime, vrlo je teško pronaći konkretne mjere koje hoteli primjenjuju u svome poslovanju po pitanju održivosti, što svakako nije praksa u međunarodnim hotelima koji svoju praksu uredno ističu na svojim službenim Internet stranicama. U tom kontekstu, posebice se naglasak stavlja na veće hotelske korporacije čija se praksa održivosti pretežito temelji na cijeli korporacijski portfelj, pa je samim time teško odrediti na koji se hotel specifično održiva ekološka praksa odnosi.

Sličnost većine održivih hotela u Hrvatskoj jest da su mogućnost ekološke održivosti i redukcije korištenja neobnovljivih izvora energije počeli primjenjivati nakon rekonstrukcije i obnove hotela. Rekonstrukcija im je omogućila da od samog početka prilikom gradnje ugrade tehnologiju koja će im poslužiti da se koriste i ostalim izvorima energije koji imaju mogućnost obnove. Iz tog je razloga potrebno iskoristiti raspoložive domaće i međunarodne izvore financiranja, obnoviti i ugraditi novu tehnologiju, te poduzeti sve potrebne mjere koje će omogućiti učinkovito upravljanje resursima. U takvoj situaciji, država može intervenirati raznim mjerama sufinanciranja koja će potaknuti hotele da se podvrgnu sličnim pothvatima.

Ono što je također neophodno jest edukacija, kako zaposlenika tako i gosta hotela koji će se ponašati u skladu s održivom politikom hotela. To se može postići tako što se kreiraju radionice za djecu, akcije čišćenja morskog dna, raznim simpatičnim natpisima unutar i izvan hotela i slično.

S obzirom na odlične rezultate i kvalitetnu održivu praksu, analizirani održivi hoteli trebali bi poslužiti ostalim hotelima kao primjer, ali i pomoć pri savladavanju prepreka na putu do održivog poslovanja. Uz primjenu koncepcije poslovanja temeljene na načelima održivog razvoja, hotelska poduzeća mogu uspješno ostvariti svoje strateške ciljeve i postići višu razinu uspješnosti poslovanja, što im omogućuje jedini dugoročan i konkurentan opstanak na turističkom tržištu. Kako se do sad već moglo zaključiti, održivi hoteli osim što smanjuju troškove poslovanja, mogu poslovati tokom cijele godine i povećati ne samo svoju konkurentnost, već i konkurentnost destinacije, regije pa i države u kojoj posluju. U skladu s time, u budućnosti se u Hrvatskoj s ciljem dizanja turističke ponude na viši nivo očekuje povećanje broja održivih hotela, koji svojim djelovanjem zadovoljavaju potrebe i interese svih dionika u poslovanju.

## 6. ZAKLJUČAK

Turizam kao velik i složen društveni sustav, koji se kao pojava dinamično manifestira u prostoru, u velikoj je mjeri zaslužan za gospodarski napredak Hrvatske. S obzirom na njegovu važnost, neophodno je da je takav sustav dugoročno održiv i da se u svome poslovanju pridržava osnovnih postulata održivog razvoja i odgovornog turizma. Kako bi to bilo ostvarivo, neophodan je angažman svih sudionika unutar turističkog sustava, pa tako i hotela.

Poslovanjem održivih hotela postiže se sklad i interakcija između hotela i destinacije u kojoj se posluje, stavljajući naglasak na zadovoljstvo stanovništva, zaposlenika, posjetitelja i ostalih dionika, sada i u budućnosti. Posjetitelji su zadovoljni uslugom koja im je pružena i njihovom doprinosu održivom razvoju. Zaposlenici su također zadovoljni istome doprinosu, ali i motivacijom od strane poslodavca raznim nagradama, bonusima, edukacijama, povišicama, te mogućnostima napredovanja. Lokalno stanovništvo ima veću mogućnost zaposlenja, prodaje vlastitih domaćih proizvoda, organizacije raznih evenata, prikupljanja donacija, a okoliš biva održavan i čišćen. Takav način poslovanja predstavlja sinergiju održivog razvoja i hotelskih aktivnosti, čemu se u konačnici i teži.

U radu su prikazani osnovni pravci djelovanja kroz društvenu i ekološku dimenziju održivosti, u cilju postizanja održivog razvoja u hotelima. Kako bi takva praksa bila primjenjiva, neophodno je ugraditi u poslovanje ekološku politiku kojom će se učinkovito upravljati okolišem, politiku ponašanja kojom će se na primjeren način educirati zaposlenici i gosti o primjerenom ponašanju i ostale politike koje će poslužiti kao nit vodilja u vođenju i organizaciji hotela. Poželjno je i provesti sustav certifikacije hotela kojim će hoteli steći kredibilitet gosta, a uz to će i raznim mjerenjima donositi zaključke i pravodobne akcije u cilju minimizacije troškova i optimizacije koristi. Država bi trebala stimulirati hotele koji se podvrgnu rekonstrukciji objekta ili ugradnji tehnologije sa kojom će učinkovitije upravljati resursima, budući da takva vrsta ulaganja predstavlja velike troškove, a vrlo često i razlog stagnacije hotela.

Prema istraživanju o primjeni prakse održivog razvoja u hotelima u Hrvatskoj, vidljiva je postepena, ali rastuća i široka primjena raznih tehnika kojima se nastoji učinkovito upravljati okolišem, kao i povećana briga o lokalnoj zajednici, zaposlenicima,



potrošačima i ostalim dionicima hotelskog poslovanja. Shodno tome, može se potvrditi hipoteza da održivi hoteli u Republici Hrvatskoj primjenjujući načela održivog razvoja doprinose očuvanju okoliša, razvoju destinacije, te pozitivno utječu na dobrobit lokalne zajednice. Pored toga, bitno je istaknuti kako su prilikom provedbe istraživanja, osim hotela sa certifikatom Sustainable hotels, pronađeni i drugi hoteli koji u svome radu već primjenjuju dimenzije održivosti. Shodno tome, možemo reći da 49 hotela sa istim certifikatom, nisu nužno jedini održivi hoteli u Hrvatskoj, te ne predstavljaju kompletnu sliku održivih hotela na tom području.

U radu su istaknuta tri hrvatska hotela kao dobar primjer primijenjene održive prakse. Ovi su hoteli prepoznali takvu praksu kao nužan preduvjet u ostvarivanju održivog razvoja, te su pokazali kojim mjerama i tehnikama nastoje biti održivi, vodeći pritom računa o svim dionicima svoga poslovanja. Ovakvo razmišljanje počelo se širiti, što potvrđuje i broj certificiranih održivih hotela koji se povećava. Hrvatski hoteli ovakvim načinom poslovanja te brojnim certifikatima i nagradama stječu vjerodostojnost te ujedno obogaćuju imidž i reputaciju destinacije, odnosno Hrvatske kao zemlje koja brine o okolišu i ljudima.

Osim istaknuta tri hrvatska hotela, u radu su se istaknula i tri međunarodna hotela na području Europe, čija je praksa bez sumnje jedan od najboljih održivih primjera na tome području. Hoteli se diče mnoštvom mjera kojima dokazuju da je upravo održivi razvoj ključna vrijednost njihova poslovanja. S obzirom da je u Europi već neko vrijeme prisutna takva praksa, ta su tri navedena hotela svojim mjerama pokazali brigu o održivosti do zadnjeg detalja. Upravo zbog toga, preporučuje se implementacija takve prakse i u hrvatskim hotelima, kako za one koji takvu praksu još ne primjenjuju, tako i za one koji to već jednim dijelom čine.

Možemo zaključiti kako je održivi razvoj u hotelima izuzetno bitan čimbenik u cjelokupnom turističkom proizvodu koji Hrvatska nudi. Neophodno je voditi računa o novim tehnološkim inovacijama, pratiti međunarodne i svjetske održive trendove, te implementirati u poslovanje hotela primjere najboljih i najučinkovitijih praksi, a sve to vodeći računa o sinergiji svih triju komponenta održivosti kao cjelovitom pristupu održivom razvoju.

## LITERATURA

### a) Knjige

1. BARTOLUCI, M. (2011.) Turizam - ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga d.d., Zagreb str. 415
2. BILEN, M. (2011.) Turizam i okoliš, Mikrorad d.o.o., Zagreb, str.64 i 65.
3. CIFRIĆ, I., (2002.) Okoliš i održivi razvoj, Filozofski fakultet u Zagrebu, str. 40 i 41
4. ČRNJAR, M. (2002.) Ekonomika i politika zaštite okoliša, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, str. 317
5. GOLJA, T. (2017.) Odabrane teme suvremenog menadžmenta u kulturi i turizmu, *Sveučilište Jurja Dobrile u Puli*, Pula, str.234
6. HAYES, D.K., NINEMEIER, J.D. (2005.) Upravljanje hotelskim poslovanjem, M Plus, Zagreb
7. LAY, V. , ŠIMLEŠA, D. (2012.) Nacionalni interesi razvoja Hrvatske kroz prizmu koncepta održivog razvoja, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb, str. 47
8. MULLER, H. (2004), Turizam i ekologija, *Masmedia*, Zagreb, str.19,20
9. PERIĆ, J., ŠVERKO GRDIĆ, Z., (2017.) Klimatske promjene i turizam, *Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*, Opatija, str.63
10. ŠIMLEŠA, D. (2010.) Ekološki otisak-kako je razvoj zgazio održivost. Zagreb: Tim press d.o.o

### b) Članci

1. BUČAR K., ŠKORIĆ S., PREBEŽAC D. (2010.) Pravila ponašanja u turizmu i njihov utjecaj na održivi turizam, *Acta turistica*, 22 (2) str. 230
2. BOHDANOWICZ, P. (2005.), Sustainable hotels – environmental reporting according to green globe 21, green globes canada / gem uk, ihei benchmarkhotel and hilton environmental reporting. Na *The 2005 World Sustainable Building Conference*, Tokyo, 27-29 September 2005, str.1463

3. DRLJAČA, M. (2012.) Koncept održivog razvoja i sustav upravljanja, *Kvalitet i izvrsnost*, 1(1-2).
4. GOLJA T., KRSTINIĆ NIŽIĆ, M. (2010.) Corporate social responsibility in tourism - The most popular tourism destinations in Croatia: Comparative analysis, *Management : Journal of Contemporary Management Issues*, 15 (2).
5. GOLJA, T. (2009.), Percepcija menadžera o važnosti implementacije načela održivog razvoja u poslovne strategije hotelskih poduzeća - slučaj velikih hotelskih poduzeća u Istri, *Ekonomska misao i praksa*, No.1, str. 3-15
6. KLARIN, T. (2018.) Pretpostavke uspješne implementacije koncepta održivog razvoja turizma: Primjer urbanih destinacija Republike Hrvatske, *Acta turistica*, 30 (1)
7. PAVLOVIĆ, D., (2008.) Energetska efikasnost u hotelskoj industriji – put u korporativno građanstvo, *Acta Turistica Nova*, Vol. 2 No.2, str.155-179.
8. PERŠIĆ ŽIVADINOV, I., The environmental and economic impact of sustainable hotels, *Ekonomska istraživanja*, Vol. 22 No.2 Lipanj 2009., str. 98-110
9. STOJANOVIĆ, V. (2014.), Turizam i održivi razvoj, „*Sociologija i prostor*“, Vol. 51 No.3, str.589

### c) Publikacije

1. BAŠIĆ, I., (2015.) Zavod za prostorno uređenje Primorsko-Goranske županije [Online], Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. stoljeću, str.414 Dostupno na:[https://zavod.pgz.hr/pdf/34\\_Ivo\\_BASIC.pdf](https://zavod.pgz.hr/pdf/34_Ivo_BASIC.pdf) [31.03.2019.]
2. HOLCIM L., J. RANDALL, UPCHURCH S., R., OKOMUS, F., (2007.) Corporate social responsibility: what are top hotel companies reporting. [Online] *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Dostupno na: [https://www.academia.edu/3718672/Corporate\\_social\\_responsibility\\_what\\_are\\_top\\_hotel\\_companies\\_reporting](https://www.academia.edu/3718672/Corporate_social_responsibility_what_are_top_hotel_companies_reporting) Pristupljeno: [27.05.2019.]

3. HRVATSKA VODOPRIVREDA (2017.) Svjetski dan voda 2017.- Otpadne vode, *Hrvatske vode*, [Online] Dostupno na: [https://www.voda.hr/sites/default/files/casopis/hr\\_vodoprivreda\\_218\\_web.pdf](https://www.voda.hr/sites/default/files/casopis/hr_vodoprivreda_218_web.pdf)  
Pristupljeno: [15.05.2019.]
4. JANKOVIĆ, S., PERŠIĆ, M., ZANINI-GAVRANIĆ, T. (2011.), *Sustainable Tourism: Socio-Cultural, Environmental and Economics Impact* [Online], Framework for development of environmental management accounting in Croatian hospitality industry, str. 126 Dostupno na: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2165300](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2165300).  
Pristupljeno: [15.04.2019.]
5. LAY, V., KUFRIN, K., PUĐAK, J. (2008), *Hrvatski centar „Znanje i okoliš“* [Online], Kap preko ruba čaše – klimatske promjene – svijet i Hrvatska, str.18 Dostupno na: <http://ec.europa.eu/environment/life/project/Projects/index.cfm?fuseaction=home.showFile&rep=file&fil=Kapprekorubacase.pdf> [31.03.2019.]

**d) Internet izvori**

1. Afrić Rakitovac, K., et.al. (2015.) Zbornik radova 7. konferencije o društveno odgovornom poslovanju – DOP, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj. Dostupno na: [https://www.hrpsor.hr/admin/js/tinyMCE/plugins/filemanager/uploads/7\\_konferencija/7\\_Zbornik\\_WEB.pdf](https://www.hrpsor.hr/admin/js/tinyMCE/plugins/filemanager/uploads/7_konferencija/7_Zbornik_WEB.pdf) Pristupljeno: 10.06.2019.
2. Bradbury P. (2019.) Environmentally Sustainable Hotels: A Look at Falkensteiner Punta Skala near Zadar [Online]. Dostupno na: <https://www.total-croatia-news.com/travel/37005-falkensteiner> Pristupljeno: 10.07.2019
3. Benson J. (2013.) Sustainable strategies for green hotel design, *Eastern Michigan University*. [Online] Dostupno na: <https://commons.emich.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.hr/&httpsredir=1&article=1929&context=theses>. Pristupljeno: [02.05.2019.]

4. Croatian hot spots (2013), Zeleni hoteli – koncept za cjelogodišnje poslovanje [Online]. Dostupno na: <http://hotspots.net.hr/2013/12/zeleni-hoteli-koncept-za-cjelogodisnje-poslovanje/> . Pristupljeno: [10.04.2019.]
5. EHL (n.d.) Sustainability in Luxury Hotels: The Inspira Santa Marta, Lisbon [Online] Dostupno na: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/sustainability-luxury-hotel-inspira-santa-marta-lisbon> Pristupljeno: [08.09.2019.]
6. EMAS (2019.) New registrations (October 2018 – April 2019.) [Online] Dostupno na: [http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/statistics/EMASStatistics\\_April2019.pdf](http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/statistics/EMASStatistics_April2019.pdf) Pristupljeno: [01.07.2019.]
7. EMAS (2013.) EMAS in the tourism sector [Online] Dostupno na: [http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/factsheets/EMASFactsheet\\_Tourism.pdf](http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/factsheets/EMASFactsheet_Tourism.pdf) Pristupljeno: [01.07.2019.]
8. Eurostat (2018.), Tourism statistics - occupancy rates in hotels and similar establishments [Online]. Dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_statistics\\_-\\_occupancy\\_rates\\_in\\_hotels\\_and\\_similar\\_establishments](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_occupancy_rates_in_hotels_and_similar_establishments) Pristupljeno: [10.04.2019.]
9. Eurostat (2011.) Sustainable development in the European Union [Online] Dostupno na: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/5731501/KS-31-11-224-EN.PDF/64cc1345-62ca-458c-bac3-1b30622079e4> Pristupljeno: [01.07.2019.]
10. Falkenstanier (2019.) Falkensteiner Hotel & Spa Iadera biser Mediterana [Online]. Dostupno na: <https://www.falkensteiner.com/hr/hotel-spa-iadera> Pristupljeno: 10.07.2019
11. Falkensteiner Hotels&Residences, (n.d.) Vaša karijera u Falkensteineru [Online]. Dostupno na: <https://www.falkensteiner.com/hr/karijera> Pristupljeno: 10.07.2019
12. Glassdoor (n.d.) Inspira Santa Marta Hotel [Online] Dostupno na: [https://www.glassdoor.com/Overview/Working-at-Inspira-Santa-Marta-Hotel-EI\\_IE1802932.11,36.htm](https://www.glassdoor.com/Overview/Working-at-Inspira-Santa-Marta-Hotel-EI_IE1802932.11,36.htm) Pristupljeno: 08.09.2019.
13. Gradimo.hr (2007.) Vode u turističkim objektima. [Online] Dostupno na: <http://www.gradimo.hr/clanak/vode-u-turistickim-objektima/21035> Pristupljeno: 15.05.2019.

14. Green hotel world (2016.) Offsetting carbon emission of hotels. [Online] Dostupno na: <https://www.greenhotelworld.com/2016/06/24/offsetting-carbon-emissions-hotels/> Pristupljeno: [26.04.2019.]
15. Greenpeace (2017.) Panele na hotele! [Online] Dostupno na: [http://www.greenpeace.org/croatia/hr/Kutak\\_za\\_medije/Blog/Panele-na-hotele-blog/](http://www.greenpeace.org/croatia/hr/Kutak_za_medije/Blog/Panele-na-hotele-blog/) Pristupljeno [15.05.2019.]
16. Green Hotelier (2017.) World's Greenest Hotels of 2017 revealed in Green Hotelier Awards [Online] Dostupno na: <https://www.greenhotelier.org/destinations/europe/worlds-greenest-hotels-of-2017-revealed-in-green-hotelier-awards/> Pristupljeno [25.06.2019.]
17. Green Hotelier (2016.) Know How Guide: Sustainable Hotel Certification Schemes, By the International Tourism Partnership, via Green Hotelier [Online] Dostupno na <http://www.greenhotelier.org/wp-content/uploads/2016/09/Know-How-Guide-to-sustainable-hotel-certifications1.pdf> Pristupljeno [30.06.2019.]
18. Green Pearls (n.d.) Landgut Stober [Online] Dostupno na: <https://www.greenpearls.com/business-hotels/landgut-stober/> Pristupljeno [28.06.2019.]
19. HGK, Eko oznake – kriteriji za izvrsnost [Online] Dostupno na: <https://www.hgk.hr/documents/eko-oznakekriteriji-za-izvrsnost5bd9a442071bf.pdf> Pristupljeno: [01.07.2019.]
20. Hospitality on (n.d.) „Just authentic, positive“ Transparency and common good are the criteria of the future, money is just a surrogate [Online] Dostupno na: [https://hospitality-on.com/sites/default/files/2018-09/Powerpoint-Landgut%20Stober\\_18.pdf](https://hospitality-on.com/sites/default/files/2018-09/Powerpoint-Landgut%20Stober_18.pdf) Pristupljeno [25.06.2019.]
21. Hotel Bau Journal (2012.) Punta Skala – Najljepši hrvatski resort za odmor postavlja nova mjerila. [Online]. Dostupno na: [https://issuu.com/michaelerpartner/docs/hotelbau\\_journal\\_22\\_en](https://issuu.com/michaelerpartner/docs/hotelbau_journal_22_en) Pristupljeno: 10.07.2019
22. Instalacija LED rasvjete u Hotel „Atrium“, Wellness & Spa centar [Online] Dostupno na: <https://kupiled.eu/instalacija-led-rasvjete-u-hotel-atrimum-wellness-spa-centar/> Pristupljeno: 15.05.2019.

23. Inspira Santa Marta Hotel (n.d.) Integrated management system policy [Online] Dostupno na <https://www.inspirahotels.com/media/pdfs/politica-dosgi-ingles-site3.pdf> Pristupljeno [29.06.2019.]
24. Inspira Santa Marta (n.d.) Concept [Online] Dostupno na: <https://www.inspirahotels.com/en/green-hotel-lisbon> Pristupljeno [29.06.2019.]
25. ITP (2017), Hotel global decarbonisation report, Aligning the sector with the Paris Climate Agreement towards 2030 and 2050. [Online] Dostupno na: <http://www.green-partner.nl/wp-content/uploads/2018/01/6-ITP-GLOBAL-HOTEL-DECARBONISATION-REPORT-2017.pdf>. Pristupljeno: [20.04.2019.]
26. Jadranka d.d. (2012) Godišnje izvješće o stanju društva [Online]. Dostupno na: <https://www.zse.hr/userdocsimages/financ/JDRA-fin2012-1Y-REV-K-HR.pdf> Pristupljeno: 07.06.2019.
27. Jadranka grupa d.d. (n.d.) O nama [Online] Dostupno na: <https://jadranka.hr/o-nama> Pristupljeno [08.09.2019.]
28. Jadranka Grupa (n.d.) Strategija razvoja ljudskih potencijala [Online] Dostupno na: <https://jadranka.hr/strategija-razvoja-ljudskih-potencijala> Pristupljeno [08.09.2019.]
29. Jobs.ie (2019.) Duty Manager - 4 Star Sandymount Hotel, SANDYMOUNT HOTEL at Aviva Stadium [Online] Dostupno na <https://www.jobs.ie/ApplyForJob.aspx?Id=1820659> Pristupljeno [25.06.2019.]
30. Kongresni turizam (n.d.) Valamar Sanfior Hotel [Online] Dostupno na <http://www.kongresniturizam.com/objects/valamar-sanfior-hotel-rabac/pdf> Pristupljeno [25.06.2019.]
31. Landgut Stober (2019.) Green Hotel [Online] Dostupno na: <https://www.landgut-stober.de/hotel.html> Pristupljeno [25.06.2019.]
32. LinkedIn (n.d.) Sandymount Hotel [Online]. Dostupno na: <https://www.linkedin.com/company/sandymount-hotel> Pristupljeno: [10.09.2019.]
33. Mađarević, A. (2018.) Zeleni hoteli, Zaostaje li Hrvatska za novim standardima u hotelijerstvu? [Online]. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/domidizajn/eksterijeri/zeleni-hoteli-zaostaje-li-hrvatska-za-novim-standardom-u-hotelijerstvu/7609536/>. Pristupljeno: [15.04.2019.]
34. Mason, P (2003.) Tourism Impacts, Planning and Management, *Butterworth-Heinemann (Elsevier)*. [Online] Dostupno na:

<https://www.skylineuniversity.ac.ae/pdf/tourism/Tourism%20Impacts.pdf>

Pristupljeno [10.06.2019.]

35. Ministarstvo turizma (2015.), Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine – provedba mjera turističke politike [Online]. Dostupno na: [https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//160120\\_2-mjere\\_turist\\_polit.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//160120_2-mjere_turist_polit.pdf) [01.04.2019.]
36. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike (2019.) Eko – oznake [Online] Dostupno na <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/okolis/eko-oznake/1412> Pristupljeno [30.06.2019.]
37. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike (n.d.) EMAS, [Online] Dostupno na: <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/okolis/eko-oznake/emas-1422/1422> Pristupljeno: [01.07.2019.]
38. Narodne Novine (2016.) Pravilnik o znaku zaštite okoliša „Prijatelj okoliša“, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode [Online] Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_10\\_91\\_1940.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_10_91_1940.html) Pristupljeno: [01.07.2019.]
39. Narodne Novine, Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine [online]. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_05\\_55\\_1119.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_55_1119.html) [31.03.2019]
40. Network for Using BIM to Increase the Energy Performance (n.d.) Trening materijal za instalatere, obrtnike. [Online] Dostupno na: [http://www.net-ubiep.eu/wp-content/uploads/2018/11/D20-D3.7-Training-Materials-for-Technicians\\_Hrvatski.pdf](http://www.net-ubiep.eu/wp-content/uploads/2018/11/D20-D3.7-Training-Materials-for-Technicians_Hrvatski.pdf) Pristupljeno: [02.05.2019.]
41. neZEH, Pilot cases [online]. Dostupno na: [http://www.nezeh.eu/main\\_menu/pilot\\_cases/index.html](http://www.nezeh.eu/main_menu/pilot_cases/index.html) [31.03.2019].
42. Održivi turizam Hrvatska, Održivi turizam [Online]. Dostupno na: <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97> [01.04.2019] [01.04.2019]
43. Pavić – Rogošić, L. (n.d.) Društveno odgovorno poslovanje (DOP), *Odras*, [Online] Dostupno na: <http://www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf> Pristupljeno: [28.05.2019.]
44. Peršić Živadinov, I. (2013.) Ublažavanje klimatskih promjena kroz ekonomsku i ekološku učinkovitost hotela, *Turistička zajednica Kvarnera*, Zagreb [Online]. Dostupno na: [http://klima.hr/razno/projekti2013/climrun\\_radionica3/Persic\\_Zivadinov\\_workshop2.pdf](http://klima.hr/razno/projekti2013/climrun_radionica3/Persic_Zivadinov_workshop2.pdf) [01.04.2019.]



45. Poslovni turizam (2013) Falkensteiner Hotel & Spa Iadera - zeleni resort [Online]. Dostupno na: <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/falkensteiner-hotel-spa-iadera-zeleni-resort/1205/> Pristupljeno: 20.06.2019.
46. Poslovi turizam (2015) Goran Filipović: 200 milijuna eura za preobrazbu Lošinja u svjetski prepoznatljiv otok vitalnosti [Online]. Dostupno na: <https://www.poslovniturizam.com/intervjui/goran-filipovic-200-milijuna-eura-za-preobrazbu-losinja-u-svjetski-prepoznatljiv-otok-vitalnosti/1803/> Pristupljeno: 07.06.2019.
47. Poticanje energetske efikasnosti u Hrvatskoj (n.d.) Ušteda vode korištenjem perlatora. [Online] Dostupno na: <http://www.enu.fzoeu.hr/ee-savjeti/racionalno-koristenje-vode/usteda-vode-koristenjem-perlatora> Pristupljeno: [15.05.2019.]
48. RADIĆ LAKOŠ T., SLADOLJEV J., GOLEŠ D., Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima, *Veleučilište u Šibeniku* [Online]. Dostupno na: [https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma\\_ISO\\_14000\\_u\\_hrvatskim\\_hotelima.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma_ISO_14000_u_hrvatskim_hotelima.pdf) . Pristupljeno: [10.04.2019.]
49. Rihelj, G. (2018.) Oko 50 hotela u projektu "zelenih" hotela – sustainable hotel & spa by UPUHH [Online] Dostupno na: <https://hrturizam.hr/oko-50-hotela-u-projektu-zelenih-hotela-sustainable-hotel-spa-by-upuhh/> Pristupljeno: [02.07.2019.]
50. Sandymount Hotel (2017.) Environmental Management Policy 2017 [Online] Dostupno na: <https://www.sandymounthotel.ie/upload/docs/environmental-management-policy-2017-pdf.pdf> Pristupljeno [25.06.2019.]
51. Sandymount Hotel (n.d.) Environment [Online] Dostupno na: <https://www.sandymounthotel.ie/environment.html> Pristupljeno [25.06.2019.]
52. Sandymount Hotel (2017.) Make-A-Wish Ireland [Online] Dostupno na: <https://www.sandymounthotel.ie/make-a-wish.html> Pristupljeno [25.06.2019.]
53. Sandymount Hotel (2017.) The Irish Rugby Football Union Charitable Trust [Online] Dostupno na: <https://www.sandymounthotel.ie/irish-rugby-football-union-charitable-trust.html> Pristupljeno [25.06.2019.]
54. Sandymount Hotel (2017.) Sandymount Hotel retains top accolade at world travel awards [Online] Dostupno na: <https://www.sandymounthotel.ie/upload/docs/europes-leading-green-hotel-2018-press-release.pdf> Pristupljeno [25.06.2019.]

55. Slobodna Dalmacija (2011.) PUNTA SKALA 'Iadera' s pet zvjezdica otvara vrata 25. lipnja [Online] Dostupno na: <https://slobodnadalmacija.hr/dalmacija/zadar/clanak/id/132073/punta-skala-iadera-s-pet-zvezdica-otvara-vrata-25-lipnja> Pristupljeno: [01.07.2019.]
56. Smokvina Accomodations and Travel, Falkensteiner Hotel & Spa Iadera Punta Skala, Zadar [Online] Dostupno na: <http://www.smokvina.hr/hr/kategorije/hoteli/falkensteiner-hotel-spa-iadera> Pristupljeno: [01.07.2019.]
57. Sustainability Leaders Project (n.d.) Interview with Michael Stober on the Sustainability Strategy of Landgut Stober Business Hotel in Germany [Online] Dostupno na: <https://sustainability-leaders.com/interview-michael-stober/> Pristupljeno [25.06.2019.]
58. Što su dizalice topline i kako rade (2018.) [Online] Dostupno na: <https://regulator.hr/zanimljivosti/sto-su-dizalice-topline-kako-rade/> Pristupljeno: [15.05.2019.]
59. Tportal.hr (2014) Hotel na Malom Lošinj u među 10 najboljih u svijetu. Dostupno na: <https://www.tportal.hr/lifestyle/clanak/hotel-na-malom-losinju-medu-10-najboljih-u-svijetu-20140611> Pristupljeno: 08.06.2019.
60. Tportal.hr (2013.) Hotel & Casa Valamar Sanfior u Rapcu otvara svoja vrata [Online] Dostupno na: <https://www.tportal.hr/lifestyle/clanak/hotel-casa-valamar-sanfior-u-rapcu-otvara-svoja-vrata-20130517> Pristupljeno: [03.07.2019.]
61. Travelife Sustainability in tourism (n.d.) Organizacija [Online] Dostupno na: [https://www.travelife.info/index\\_new.php?menu=about\\_travelife&lang=hr](https://www.travelife.info/index_new.php?menu=about_travelife&lang=hr) Pristupljeno: [03.07.2019.]
62. Turistički news portal (2019.) Otvoren najluksuzniji hotel na Jadranu, Grand Park Hotel [Online] Dostupno na: <http://hrturizam.hr/otvoren-najluksuzniji-hotel-na-jadranu-grand-park-hotel/> Pristupljeno: [17.05.2019.]
63. Turizmoteka (2019.) Falkensteiner Punta Skala u korak s globalnim ekološkim trendovima [Online]. Dostupno na: <https://www.turizmoteka.hr/ekstra/predstavljamo/falkensteiner-punta-skala-u-korak-s-globalnim-ekoloskim-trendovima/> Pristupljeno: 10.07.2019.
64. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (2017) Dodjela sustainable hotel certificate by UPUHH [Online]. Dostupno na:

- <https://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh>      Pristupljeno: 05.06.2019.
65. UPUHH (2018.) Zeleni održivi hoteli i toplice by Upuhh, *Sustainable hotel* [Online]. Dostupno na: [https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA\\_2018\\_c-dokumenti/9\\_Zeleni%20odrzivi%20hoteli%20i%20toplice.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AA_2018_c-dokumenti/9_Zeleni%20odrzivi%20hoteli%20i%20toplice.pdf).      Pristupljeno: [15.04.2019.]
66. UPUHH (2013.) Katalog članica UPUHHa [Online] Dostupno na: [https://www.upuhh.hr/images/pdf/katalog\\_clanica\\_upuhha.pdf](https://www.upuhh.hr/images/pdf/katalog_clanica_upuhha.pdf)      Pristupljeno: [02.07.2019.]
67. Valamar, Valamar Sanfior hotel [Online]. Dostupno na: <https://www.valamar.com/hr/hoteli-rabac/valamar-sanfior-hotel-casa>      Pristupljeno: 05.06.2019.
68. Valamar Riviera d.d. (2018) Integrirao godišnje izvješće i društveno odgovorno poslovanje [Online]. Dostupno na: <https://valamar-riviera.com/media/273424/integrirano-godisnje-izvjesce-i-drustveno-odgovorno-poslovanje-2018.pdf>      Pristupljeno: 05.06.2019.
69. Valamar (2017) Čak pet Valamarovih hotela dobili nagradu "TUI Environmental Champion 2017" [Online]. Dostupno na: <https://valamar-riviera.com/hr/mediji/priopcenja-za-medije/cak-pet-valamarovih-hotela-dobili-nagradu-tui-environmental-champion-2017/#image-428>      Pristupljeno: 05.06.2019.
70. Valmar Riviera (2018.) Integralno godišnje izvješće i društveno odgovorno poslovanje 2018. [Online]. Dostupno na: <https://valamar-riviera.com/media/273424/integrirano-godisnje-izvjesce-i-drustveno-odgovorno-poslovanje-2018.pdf>      Pristupljeno: 12.07.2019
71. Vrančić, T. [Online] Zašto valja sanirati u standardu pasivne kuće? *Zaštita okoliša* Dostupno na: [http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE\\_64\\_2012\\_7\\_609\\_614\\_Zastita\\_okolisa.pdf](http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE_64_2012_7_609_614_Zastita_okolisa.pdf)      Pristupljeno: [17.05.2019.]
72. Wellness hotel Aurora (n.d.) Aurora [Online]. Dostupno na: <https://www.losinj-hotels.com/assets/Brochure/HR/Hotel-Aurora-brosura-hr.pdf>      Pristupljeno: 01.09.2019.

73.057info (2012) U Falkensteiner Punta Skala Resort uloženo 160 milijuna eura  
[Online]. Dostupno na: <http://www.057info.hr/gospodarstvo/2012-05-04/u-falkensteiner-punta-skala-resort-ulozeno-160-milijuna-eura>      Pristupljeno:  
21.06.2019.

## POPIS SLIKA

Slika 1. Stupovi održivog razvoja .....	4
Slika 2. Porast koncentracije CO <sub>2</sub> u atmosferi nakon industrijalizacije .....	7
Slika 3. Utjecaj hotelskog poslovanja na okoliš .....	19
Slika 4. Održivi hotel Parkroyal, Singapur.....	24
Slika 5. Dizalica topline.....	34
Slika 6. Solarni fotonaponski sustav .....	35
Slika 7. Solarni bojler.....	36
Slika 8. Prolaz sunčeve svjetlosti.....	37
Slika 9. Osnovne komponente zelenog krova.....	38
Slika 10. Sustav za sive vode .....	40
Slika 11. Sandymount Hotel .....	45
Slika 12. Inspira Santa Marta Hotel .....	48
Slika 13. Hotel Landgut Stober .....	54
Slika 14. Hotel & Casa Valamar Sanfior - Rabac.....	61
Slika 15. Hotel Aurora – Mali Lošinj.....	64
Slika 16. Falkensteiner Hotel & Spa Iadera .....	67
Slika 17. Sustav za obradu vode .....	68

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Utjecaj turizma na emisiju CO <sub>2</sub> (u svijetu).....	16
Tablica 2. Potrošnja energije i emisije prema tipu smještaja u svijetu .....	17

## SAŽETAK

Pojam održivih hotela u Hrvatskoj prisutan je relativno kratko vrijeme. Implementacija načela održivosti u poslovanje hotela pokazala se kao dobra praksa u kojoj zadovoljstvo svih sudionika predstavlja glavni cilj. U radu se nastoji prikazati zastupljenost održive prakse u hotelima u Hrvatskoj, te se nastoji potvrditi osnovna hipoteza rada koja ističe da održivi hoteli u Republici Hrvatskoj primjenjujući načela održivog razvoja doprinose očuvanju okoliša, razvoju destinacije, te pozitivno utječu na dobrobit lokalne zajednice. Cilj ovog rada jest ukazati na važnost implementacije održivog razvoja u hotelsko poslovanje Hrvatske, te utvrditi utjecaj primjene načela održivosti na poslovanje hotela. U radu su prikazane metode i tehnologije kojima hoteli nastoje poslovati u skladu s održivim razvojem, te su navedeni primjeri održivih međunarodnih i domaćih hotela u svrhu promocije istog. Za sam kraj rada provedena je metoda analize kojom se nastoji utvrditi prisutnost koncepta održivog razvoja te sugerirati bolji pristup provedbi takvog koncepta u hotelima na području Republike Hrvatske.

Ključne riječi: održivi hoteli, održivi razvoj, održivi turizam

## SUMMARY

The concept of sustainable hotels in Croatia has been present for a relatively short time. The implementation of the principle of sustainability in the hotel business has proven to be a good practice in which the satisfaction of all stakeholders has been a major goal. This thesis attempts to show the representation of sustainable practices in hotels in Croatia and seeks to confirm the basic hypothesis of the thesis, which emphasizes that sustainable hotels in the Republic of Croatia, by applying the principles of sustainable development, contribute to environmental protection, destination development and positively affect the well-being of the local community. The aim of this thesis is to point out the importance of implementing sustainable development in the Croatian hotel business and to determine the impact of the application of the sustainability principles in the hotel business. The thesis also presents the methods and technologies used by hotels to operate in line with sustainable development and gives examples of sustainable international and domestic hotels for sustainable promotion purpose. At the end of the thesis, an analysis method has been implemented in order to determine the presence of the concept of sustainable development in the hotels of the Croatian Republic and to suggest a better approach to the implementation of such a concept as well.

Keywords: sustainable hotels, sustainable development, sustainable tourism