

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE NA PRIMJERU OBJEKTA VALAMAR AMICOR GREEN RESORT

Malović, Dorotea Luna

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac
University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:117209>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-09**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied
Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

POSLOVNI ODJEL

STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Dorotea Luna Malović

**DRUŠTVENO ODGOVORNO
POSLOVANJE NA PRIMJERU OBJEKTA
VALAMAR AMICOR GREEN RESORT**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2023.

Dorotea Luna Malović

**DRUŠTVENO ODGOVORNO
POSLOVANJE NA PRIMJERU OBJEKTA
VALAMAR AMICOR GREEN RESORT**

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu

Poslovni odjel

Stručni prijediplomski studij ugostiteljstva

Kolegij: Osnove turizma

Mentor: dr.sc. Mateja Petračić, prof. struč. stud.

Matični broj studenta: 0066209715

Karlovac, prosinac 2023.

SAŽETAK

U radu se analizira društveno odgovorno poslovanje kao sve značajnija paradigma suvremenog poslovanja. Cilj rada je opisati društveno odgovorno poslovanje, posebice u okviru održivog razvoja, te analiza društveno odgovornog poslovanja i koncept održivog razvoja na primjeru turističko-ugostiteljskog objekta Valamar Amicor Green Resort koji se nalazi u Starom Gradu na otoku Hvaru. Riječ je o objektu koji se na svojim oglašivačkim platformama opisuje kao „prvi obiteljski resort na Jadranu izgrađen u skladu sa načelima održivog razvoja“ te je upravo zbog toga izabran za ovu analizu.

U metodologiji rada korištene su metoda deskripcije (opisivanje pojmova, pojava, procesa i dr.), metoda prikupljanja podataka iz primarnih i sekundarnih izvora, metoda analize prikupljenih podataka, metoda sinteze (povezivanje zaključaka analize), metoda komparacije (uspoređivanje sličnosti između pojava i procesa), induktivna metoda (formiranje spoznaja na temelju pojedinačnih činjenica ili saznanja), deduktivno-logička metoda (formiranje vlastitih spoznaja i zaključaka na temelju općih spoznaja potvrđenih u praksi) te metoda prezentiranja rezultata istraživanja (prikazano grafički, ilustrativno, kroz fotografije i tablice).

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Istraživačka pitanja	1
1.3. Metodologija.....	2
1.4. Struktura rada.....	3
2. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE.....	4
2.1. Definicija i opća obilježja koncepta društveno odgovornog poslovanja	4
2.2. Društveno odgovorno poslovanje u kontekstu održivog razvoja	7
2.3. Aktualni trendovi i ključni izazovi društveno odgovornog poslovanja u 21. stoljeću	12
3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U KONTEKSTU ODRŽIVOG TURIZMA.....	15
3.1. Ključna obilježja suvremenog turizma	15
3.2. Primjena društveno odgovornog poslovanja i održivosti u turizmu.....	16
3.3. Društveno odgovorno poslovanje i održivi turizam u Hrvatskoj.....	17
4. CASE STUDY: VALAMAR AMICOR GREEN RESORT	19
4.1. Ciljevi i metodologija istraživanja.....	19
4.2. Općenito o odabranom objektu.....	20
4.3. Ključni aspekti društveno odgovornog poslovanja hotela.....	25
4.4. Stavovi gostiju o održivom poslovanju hotela.....	33
4.5. Stavovi medija i javnosti o održivom poslovanju hotela.....	36
5. ZAKLJUČAK	41
POPIS LITERATURE	42
POPIS SLIKA I TABLICA.....	47

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Rad se bavi društveno odgovornim poslovanjem kao sve značajnijom paradigmom suvremenog poslovanja. Cilj rada je opisati društveno odgovorno poslovanje, posebno u okviru održivog razvoja, te analizirati društveno odgovorno poslovanje i koncept održivog razvoja na primjeru turističko-ugostiteljskog objekta Valamar Amicor Green Resort koji se nalazi u Starom Gradu na otoku Hvaru. Riječ je o objektu koji se na svojim oglašivačkim platformama opisuje kao “prvi obiteljski resort na hrvatskom Jadranu izgrađen u skladu s načelima održivog razvoja” te je upravo zbog toga izabran za ovu analizu.

1.2. Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja su sljedeća:

- Koja su ključna obilježja društveno odgovornog poslovanja u suvremenom društvu, s naglaskom na Hrvatsku?
- Koja su ključna obilježja društveno odgovornog poslovanja u turizmu?
- Koliko društveno odgovorno poslovanje u praksi zaista doprinosi održivom razvoju turizma (globalno, na razini EU i u Hrvatskoj)?
- Na koje načine odabrani turističko-ugostiteljski objekt implementira smjernice društveno odgovornog poslovanja, odnosno održivog razvoja, u svoje poslovanje?

1.3. Metodologija

Sljedeće istraživačke metode bit će korištene u izradi ovog rada:

- metoda deskripcije, kojom će se opisati pojmovi, pojave, procesi i dr.,
- metoda prikupljanja podataka iz sekundarnih izvora, odnosno dostupne literature koja se bavi tematikom održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja, posebno u turizmu,
- metoda prikupljanja podataka iz primarnih izvora podataka, odnosno iz internih dokumenata, izvješća i drugih publikacija odabrane kompanije, odnosno turističko-ugostiteljskog objekta,
- metoda analize prikupljenih podataka,
- metoda sinteze, kojom će se povezati zaključci analize,
- metoda komparacije, kojom će se uspoređivati sličnosti između određenih pojava i procesa,
- induktivna metoda, kojom će se na temelju pojedinačnih činjenica ili saznanja formulirati nove spoznaje i zaključci,
- deduktivno-logička metoda, kojom će se na temelju općih spoznaja potvrđenih u praksi utemeljiti vlastite spoznaje i zaključci,
- metoda prezentiranja rezultata istraživanja pomoću grafičkih prikaza, odnosno ilustracija, fotografija, tablica, grafikona, te njihova interpretacija.

1.4. Struktura rada

Rad se sastoji od pet poglavlja. Prvo je poglavlje uvodno, a u drugom se daju teorijske odrednice problematike, odnosno iznose se definicija i opća obilježja koncepta društveno odgovornog poslovanja, aktualni trendovi i ključni izazovi društveno odgovornog poslovanja u 21. stoljeću te povezanost društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja. U trećem poglavlju govori se o društveno odgovornom poslovanju i održivom razvoju u kontekstu turizma te se analiziraju aktualni trendovi u turizmu i problem neodrživosti i masovnosti suvremenog turizma. Razmatra se održivi razvoj kao rješenje problema suvremenog turizma, kao i važnost društveno odgovornog poslovanja u implementaciji održivosti te se opisuju ključni dionici u primjeni održivosti i društveno odgovornog poslovanja u turizmu. Na kraju poglavlja daje se osvrt na društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj turizma u Hrvatskoj.

U četvrtom poglavlju analizira se primjena društveno odgovornog poslovanju na primjeru turističko-ugostiteljskog objekta Valamar Amicor Green Resort. Najprije se navode opći podaci o kompaniji i objektu, zatim se navode ključni aspekti društveno odgovornog poslovanja objekta te načini implementacije modela održivog razvoja turizma u kompaniji. Peto poglavlje je zaključno.

2. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

2.1. Definicija i opća obilježja koncepta društveno odgovornog poslovanja

Društveno odgovorno poslovanje (DOP) podrazumijeva da kompanija posluje na način koji je odgovoran prema zajednici u kojoj se nalazi, užoj i široj, odnosno prema ljudima, okruženju (gradu, kulturi, baštini), čitavom okolišu i prirodi. Odgovornost je, kako se navodi u Rječniku hrvatskoga jezika, “savjesno ponašanje”, odnosno “valjano obavljanje dužnosti”, a može se odnositi i na “preuzimanje obveze i dužnosti u obavljanju posla”.¹ Dakle, odgovornost se odnosi i na savjesnost u obavljanju nekog posla, u nekom, bilo kakvom, djelovanju, ali i na prihvaćanje određenih dužnosti, odnosno obaveza. U slučaju društveno odgovornog poslovanja, riječ je o odgovornosti u punom smislu – dakle, i o savjesnom načinu poslovanja i preuzimanju određenih dužnosti, zadataka i sl. koji se odnose na takav – savjestan – način poslovanja.

Savjesno djelovanje, na čemu se temelji društveno odgovorno poslovanje, podrazumijeva poslovanje koje je u skladu sa savješću, što zapravo implicira da je to poslovanje moralno, u skladu s moralnim načelima, odnosno da kompanija ima i njeguje osjećaj moralne odgovornosti koji je rezultat sposobnosti kompanije, odnosno ljudi koji ju vode, da postupaju moralno, dobro, a ne loše, odnosno nemoralno. Nekako se općenito smatra da izostanak savjesti, odnosno osjećaja za moralno i nagona da se odabire ono što je moralno, generira i izostanak odgovornosti, odnosno savjesnost je temelj odgovornosti (ovdje se može eventualno diskutirati o iznimkama o tog “pravila” kada je u pitanju zakonski nametnuta odgovornost).

Društveno odgovorno poslovanje podrazumijeva oboje – ono proizlazi (ili bi trebalo proizlaziti) i iz osjećaja savjesnosti i moralnosti kompanije, ali je određeno (ne u potpunosti) i zakonskim propisima koji, primjerice, zabranjuju iskorištavanje i maltretiranje radnika, ispuštanje štetnih stvari u prirodu i sl.

¹ Rječnik hrvatskoga jezika: **Odgovornost**. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2001.

Civilnopravna odgovornost temelji sa na zabrani pojedincu ili skupini odnosno organizaciji da nanosi štetu drugome ili drugima. To je opća pravna dužnost čije kršenje podliježe sankcijama onako kako to propisuje zakon. U definiranju odgovornosti nekog subjekta potrebno je točno specificirati sam taj subjekt, štetnu radnju, štetu, uzročnu vezu između štetne radnje i štete te protupravnost štetne radnje.² Međutim, ovdje je riječ o odgovornosti u pravnom smislu, odnosno u užem smislu, a to se samo djelomično odnosi na društveno odgovorno poslovanje, pa je ovdje samo ukratko spomenuto.

No, u kontekstu ovoga rada riječ je o društveno odgovornom poslovanju “u kojem poduzeća dobrovoljno i bez ikakve zakonske prisile nastoje uskladiti svoje poslovanje s potrebama društva u najširem mogućem smislu”³. Ta se odgovornost prema društvu očituje u svim područjima djelovanja poduzeća, odnosno ponajprije u sljedećim stavkama:⁴

- u tome čime se poduzeće bavi, odnosno što proizvodi,
- na koji način proizvodi, odnosno koje resurse i kako upotrebljava,
- kako kupuje, kako prodaje,
- kako utječe na okoliš,
- kako zapošljava i kako se odnosi prema zaposlenicima, na koji ih način osposobljava za rad i općenito educira, kakvi su radni uvjeti,
- kako ulaže u društvenu zajednicu,
- poštuje li ljudska i radna prava, i dr.

² Hrvatska enciklopedija: **Odgovornost**, <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=44735> (10.07.2023.)

³ Vrdoljak Raguž, I., Hazdovac, K.: **Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa**, Oeconomica Jadertina, Vol. 4 No. 1, 2014., str. 40.

⁴ Ibidem.

Brojne su definicije društveno odgovornog poslovanja. Navodi se da je tu riječ o “politikama i programima privatnih poduzeća koji idu izvan zakonskih obveza kao odgovor na pritiske javnosti i očekivanja društva”⁵.

Također, društveno odgovorno poslovanje opisuje se kao “pažnju kojom se na etičan i društveno odgovoran način odnosimo prema interesno-utjecajnim skupinama koje se nalaze izvan, ali i unutar organizacije”. Pritom je cilj društveno odgovornog poslovanja “da uz očuvanje profitabilnosti istovremeno omogući stvaranje visokih standarda života za interesno-utjecajne skupine izvan i unutar poduzeća”⁶.

Poznati teoretičari na ovom području, Kotler i Lee, društveno odgovorno poslovanje opisuju na sljedeći način: “Društveno odgovorno poslovanje je predanost poboljšanju dobrobiti zajednice kroz diskretne poslovne prakse i pružanje korporativnih resursa. Korporativne društvene inicijative su glavne aktivnosti koje poduzimaju korporacije za podršku socijalnim ciljevima i ispunjenje obveza prema društveno odgovornom poslovanju”⁷.

Društveno odgovorno poslovanje se kao fenomen i praksa u korporativnom svijetu počinje ubrzano razvijati odnosno primjenjivati posljednjih desetljeća – mada je taj koncept u nekoj mjeri i na neki način postojao oduvijek. No u 21. stoljeću o tome se počinje govoriti više nego ikada ranije te se taj koncept počinje i formalizirati, pa je tako, primjerice, 2005. godina proglašena Europskom godinom društvene odgovornosti. Više je faktora koji su na to utjecali. Kao prvo, jačao je pritisak civilnog društva i nevladinih organizacija, odnosno aktivista koji se bore za ljudska prava, prava radnika, očuvanje okoliša i dr., u trenutku kada je postalo jasno da suvremene korporativne prakse sve više uništavaju i okoliš, ali i iznimno štetno djeluju na društvo. Prvenstveno se to odnosi na loš odnos prema radnicima te na uništavanje okoliša, i to ne samo prirode, nego i lokalne zajednice u kojoj neka korporacija ima svoje pogone, tvornice i sl.

⁵ Vogel, D.: **The Market for Virtue – The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility**, Brookings Institution Press, Washington DC, 2005.

⁶ Hopkins, M.: **What is Corporate Social Responsibility all about**, JohnWiley&Sons, Ltd.: Journal of Public Affairs, Kolovoz – Studeni, 2006., str. 299.

⁷ Kotler, P., Lee, N.: **Društveno odgovorno poslovanje, suvremena teorija i najbolja praksa**, M.E.P., Zagreb, 2009., str. 14.

Drugi ključni faktor koji je utjecao na to da se sve više govori o društveno odgovornom poslovanju je činjenica da su kompanije vrlo brzo shvatile “kako od ovakve prakse imaju koristi svi uključeni”⁸ – drugim riječima, kompanije koje implementiraju društveno odgovorno poslovanje postaju u pravilu konkurentnije na tržištu i grade bolji imidž i reputaciju u javnosti.

2.2. Društveno odgovorno poslovanje u kontekstu održivog razvoja

Društveno odgovorno poslovanje je jedan od načina postizanja održivosti, odnosno jedan od načina postizanja održivog razvoja, bez obzira na to o kojoj se djelatnosti radi. Društveno odgovorno poslovanje je, dakle, usko povezano s konceptom održivog razvoja, odnosno jedan je od njegovih ključnih sastavnih dijelova. Drugim riječima, održivi razvoj podrazumijeva poslovanje koje je društveno odgovorno, pa se na nekoj razini ova dva pojma – društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj – mogu promatrati kao istoznačnice. Međutim, održivi razvoj je zapravo širi pojam jer obuhvaća i druge sastavnice, odnosno druga područja djelovanja, uz društvenu odgovornost u poslovanju.

Kao i u slučaju društveno odgovornog poslovanja, i održivi razvoj ima brojne definicije, a u suštini riječ je o “rastu koji ide u korak s odgovornošću prema okolišu, gospodarstvu, društvu te okolini u kojoj (kompanija, pojedinac, skupina) djeluje”⁹.

Kada je riječ konkretno o poduzećima, to znači da ista moraju prilagoditi svoje poslovne strategije i sve poslovne aktivnosti smjernicama koncepta održivosti, odnosno da istovremeno zadovolje i ciljeve poduzeća, ali i da ne naštete ljudima i okolišu. Prema ovoj paradigmi skovana je posebna definicija održivog razvoja koja je s vremenom postala i najpoznatija, a glasi: “Čovječanstvo je spremno provoditi razvoj na način da zadovolji svoje današnje potrebe, a da pri tom ne kompromitira sposobnost budućih generacija da zadovolje svoje potrebe”¹⁰.

⁸ Vrdoljak Raguž, I., Hazdovac, K.: **Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa**, *Oeconomica Jadertina*, Vol. 4 No. 1, 2014.,str. 40.

⁹ Ibidem, str. 42.

¹⁰ Ibidem, str. 43.

Kao što se vidi iz navedenih definicija, održivost je u korporativnom svijetu vrlo veliki izazov i često zvuči kao nešto što ima tek dobronamjerni, teoretski značaj, no što je u praksi teško provedivo. Pri pomisli na bilo koju poznatu globalnu korporaciju današnjice teško je zamisliti da ista proizvodi i posluje tako da ni na koji način ne šteti ljudima i okolišu. Isto se može primijeniti ne samo na velike korporacije i kompanije nego i na one manje, pa i lokalne. Ako se na društveno odgovorno poslovanje gleda kao na odgovorno poslovanje koje nije rezultat zakonske prisile, tada kao ključni motivi društveno odgovornog poslovanja ostaju moral i želja za jačanjem željenog imidža i reputacije, kako je već spomenuto.

Moralno, ili etično poslovanje, podrazumijeva “primjenu i uvažavanje etičkih principa u svim poslovnim aktivnostima”¹¹, odnosno djelovanje u skladu sa zakonom i pošteno poslovanje, pri čemu se to odnosi na pošten pristup prema svima uključenima: radnicima, dobavljačima, partnerima, suradnicima, konkurenciji, dioničarima, kupcima, građanima.

Drugim riječima, održivo poslovanje podrazumijeva moralno poslovanje, jer sami održivi razvoj proizlazi iz želje i potrebe da se nikome ne nanosi šteta, posebno ne šteta koja je nepopravljiva, kao što je primjerice prekomjerno iskorištavanje prirodnih resursa, posebno neobnovljivih izvora energije i sl.

Cilj održivog razvoja je da ne ugrožava budućnost naraštaja koji dolaze, a to znači da ne iskorištava prirodne i druge resurse nepovratno, odnosno da ne mijenja društvo na način koji mu direktno ili indirektno šteti. Da bi se taj cilj ostvario potrebno je da se svi resursi koje određena zajednica, kompanija, organizacija, skupina ili pojedinac koriste bude održivo, odnosno da nije neodrživo. Drugim riječima, održiv je onaj razvoj koji podiže standarde i kvalitetu življenja, “ali uz uvjet da se ne narušava globalni ekološki sustav”¹². Uz ekološki sustav, održivi se razvoj kao koncept dotiče i gospodarstva te društva u cijelosti, odnosno kulture i dr. U samom korijenu riječi “održivost” je glagol “održati”, što znači “sačuvati nekoga ili nešto da ostane cjelovito i da postoji”, odnosno “očuvati nekoga ili nešto od narušavanja”, a također znači i “sačuvati”, “očuvati”.¹³

¹¹ Vrdoljak Raguž, I., Hazdovac, K.: **Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa**, Oeconomica Jadertina, Vol. 4 No. 1, 2014., str. 43.

¹² Rječnik hrvatskog jezika: **Održiv**, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2001.

¹³ Ibidem.

Održivi razvoj kao takav – odnosno kao “okvir za oblikovanje politika i strategija kontinuiranog gospodarskog i socijalnog napretka, bez štete za okoliš i prirodne izvore bitne za ljudske djelatnosti u budućnosti” – počiva na trima smjernicama, a to su:¹⁴

1. prihvatljivost,
2. pravičnost i
3. izvedivost.

Pritom se tiče triju ključnih područja:

- društva (ljudi i kulture),
- okoliša i
- gospodarstva.

kako je prikazano u relaciji na sljedećoj slici.

Slika 1. Koncept održivog razvoja



Izvor: ODRAZ: Održivi razvoj. URL: <https://www.odraz.hr/nase-teme/odrzivi-razvoj/odrzivi-razvoj/>
(14.07.2023.)

¹⁴ ODRAZ: Održivi razvoj, <https://www.odraz.hr/nase-teme/odrzivi-razvoj/odrzivi-razvoj/> (14.07.2023.)

Kao što se vidi na ovoj shemi, održivi razvoj ne odnosi se samo na poslovanje, odnosno gospodarstvo, već i na društvo i okoliš, pa se samim time može zaključiti da je društveno odgovorno poslovanje jedan od aspekata održivog razvoja. Pritom društveno odgovorno poslovanje također podrazumijeva odgovornost prema društvu, okolišu i gospodarstvu, jer društveno odgovorno poslovanje jest poslovanje koje je održivo, a samim time to je i razvoj koji je održiv.

Razvoj, da bi bio održiv, mora biti utemeljen na potrošnji koja je takva da ne narušava prirodni ekosustav, odnosno da ne prelazi kapacitete tog ekosustava niti narušava kvalitetu života. O ovom se konceptu ozbiljnije počinje raspravljati 1972. godine na Štokholmskoj konferenciji o čovjekovu okolišu, a potom se formalno koncept razvija dalje: na Komisiji UN-a za okoliš i razvoj (takozvana Brundtlandina komisija) 1983., zatim na brojnim konferencijama i sastancima koji su uslijedili, od kojih je jedna od ključnih Konferencija UN-a o okolišu i razvoju 1992. u Rio de Janeiru, te Svjetski summit o održivom razvoju koji se održao 2002. u Johannesburgu.¹⁵

Ključni dokumenti koji su, uglavnom na globalnoj razini, utjecali na to da se smjernice koncepta održivog razvoja implementiraju u nacionalno zakonodavstvo, pravilnike i deklaracije su:¹⁶

- izvještaj pod naslovom “Naša zajednička budućnost” koji je donesen na spomenutoj 1987. na Brundtlandinoj komisiji,

- “Agenda 21”,

- “Deklaracija iz Rija”,

- “Okvirna konvencija o promjeni klime” i

- “Konvencija o biološkoj raznolikosti” (obje su donesene 1992. na Konferenciji UN-a o okolišu i razvoju u Rio de Janeiru) te

- takozvani “Plan provedbe” koji je donesen 2002. na Svjetskom summitu u Johannesburgu.

¹⁵ Pavić-Rogošić, L.: **Održivi razvoj**, ODRAZ, 2020., https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/odrzivi_razvoj.pdf (15.07.2023.)

¹⁶ Ibidem.

Ključna načela “Deklaracije iz Rija”, ujedno i temelji koncepta održivog razvoja, su sljedeća:

- “- ljudi imaju pravo na zdrav život,
- današnji razvoj ne smije ugrožavati potrebe za razvojem i kvalitetnim okolišem sadašnjih i budućih generacija,
- države imaju suvereno pravo iskorištavanja vlastitih prirodnih izvora ukoliko ne izazivaju štete u okolišu izvan svojih granica,
- države trebaju primjenjivati preventivni pristup zaštiti okoliša,
- zaštita okoliša mora postati sastavnim dijelom razvojnih procesa, kako bi se postigao održivi razvoj,
- važan zadatak pred međunarodnom zajednicom je iskorjenjivanje siromaštva i smanjivanje razlika u životnom standardu u različitim dijelovima svijeta,
- treba raditi na smanjivanju i napuštanju neodrživih obrazaca proizvodnje i potrošnje,
- države će poticati razvoj svijesti o okolišu i sudjelovanje javnosti, jer se pitanja zaštite okoliša najbolje rješavaju uz sudjelovanje svih zainteresiranih građana i osiguravanjem širokog pristupa informacijama o okolišu,
- zagađivači bi načelno trebali snositi troškove zagađenja,
- za ostvarivanje održivog razvoja potreban je cjelovit angažman žena, kreativnost, ideali i hrabrost mladih kao i iskustva lokalnog i autohtonog stanovništva čiji bi identitet, kulturu i interes trebalo priznati i podržavati,
- mir, razvoj i zaštita okoliša međuovisni su i nedjeljivi”¹⁷.

¹⁷ Pavić-Rogošić, L.: **Održivi razvoj**, ODRAZ, 2020. , https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/odrzivi_razvoj.pdf (15.07.2023.)

Kada je, nadalje, riječ o primjerice dokumentu “Agenda 21”, to je ustvari “globalni konsenzus i preuzimanje obaveze surađivanja u razvoju i zaštiti okoliša na najvišoj političkoj razini”¹⁸, što bi trebala biti neka vrsta garancije da će se smjernice koncepta održivog razvoja uistinu provoditi, ako ne svugdje i u cijelosti, što je u aktualnim uvjetima nerealno za očekivati, onda barem više i češće nego bi to bilo da ovakvi dokumenti i dogovori ne postoje.

2.3. Aktualni trendovi i ključni izazovi društveno odgovornog poslovanja u 21. stoljeću

Trenutno je svijet suočen s posljedicama klimatskih promjena koje su sve vidljivije i sve češće, u smislu nevremena, odnosno ekstremnih vremenskih uvjeta i događaja, poplava, požara i dr. Zbog toga se o održivom razvoju govori više nego ikada prije, no to ne znači da se taj koncept isto toliko i primjenjuje. Pandemija bolesti COVID-19 također je (ponovno) u prvi plan stavila održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje, na brojne načine i zbog više različitih razloga: jedan od njih je i uvid u to kako se priroda oporavljala i obnavljala u pandemijskim uvjetima kada su gospodarske aktivnosti uvelike stagnirale. Osim toga, pandemija je pokrenula i pitanje o tome je li do širenja bolesti COVID-19, kao i potencijalno drugih virusnih bolesti, došlo upravo zbog toga što čovječanstvo u suvremenom svijetu prekomjerno i nemilosrdno iskorištava prirodu, uključujući i životinje.

U dokumentu “Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030.” koji je objavio UN 2017. godine navodi se 17 ključnih ciljeva ove organizacije, odnosno svih onih koji sudjeluju u provođenju koncepta održivog razvoja na globalnoj razini, a tu se u prvom redu misli na vlade zemalja sudionica koje snose i najveću odgovornost, kao i najveću moć da mijenjaju pogrešne i štetne obrasce i implementiraju u svoja gospodarstva smjernice koncepta održivog razvoja.¹⁹

¹⁸ Pavić-Rogošić, L.: **Održivi razvoj**. ODRAZ, 2020., https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/odrzivi_razvoj.pdf (15.07.2023.)

¹⁹ ODRAZ: **Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030**, <https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/09/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-izvjestaj-za-2016-i-2017-odraz-2.pdf> (11.07.2023.)

Tih 17 ciljeva koje UN sa svojim partnerima na globalnoj razini planira ostvariti do 2030. su sljedeći:²⁰

1. Svijet bez siromaštva,
2. Svijet bez gladi,
3. Zdravlje i blagostanje,
4. Kvalitetno obrazovanje,
5. Rodna ravnopravnost,
6. Čista voda i sanitarni uvjeti,
7. Pristupačna energija iz čistih izvora,
8. Dostojanstven rad i ekonomski rast,
9. Industrija, inovacije i infrastruktura,
10. Smanjenje nejednakosti,
11. Održivi gradovi i zajednice,
12. Odgovorna potrošnja i proizvodnja,
13. Zaštita klime,
14. Očuvanje vodenog svijeta,
15. Očuvanje života na zemlji,
16. Mir, pravda i snažne institucije,
17. Partnerstvom do ciljeva.

²⁰ ODRAZ: **Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030**, <https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/09/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-izvjestaj-za-2016-i-2017-odraz-2.pdf> (11.07.2023.)

Iako mnogi od ovih ciljeva zvuče previše općenito – primjerice, teško je reći što točno znači “zaštita klime” jer je to preširok pojam - i kao nešto što bi se samo po sebi trebalo podrazumijevati, zapravo je važno da se ti ciljevi ovako deklarativno navedu i da uđu u važne zakonske i druge akte. Također, neki od tih ciljeva ističu ono što je trenutno najvažnije kada je održivi razvoj u pitanju, kao što su primjerice snažne institucije i partnerstvo – ako se ovom problemu ne pristupi globalno i ako se borba protiv ne održivosti ne povede zajedničkim snagama, tada bi sva pojedinačna nastojanja mogla biti u značajnoj mjeri uzaludna.

Tadašnji glavni tajnik UN-a, Ban Ki-moon, istaknuo je kako se ovi ciljevi “odnose na sva društva”. Također je rekao: “Čak i najbogatije zemlje još uvijek moraju potpuno osnažiti prava žena ili eliminirati diskriminaciju. Svi će narodi morati ostvariti ciljeve održivog razvoja u svojim nacionalnim politikama ako ih želimo postići. S kolektivnim globalnim akcijama možemo iskoristiti prilike koje su pred nama i, zajedno, ispuniti obećanje Programa za održivi razvoj 2030. da nikog nećemo ostaviti na cjedilu”.²¹

Prema izvještajima o održivom razvoju globalno koje je UN objavio 2016. i 2017. navodi se da je svijet napredovao u zaštiti ljudskih prava i međunarodne suradnje, no područja na kojima nije ostvaren napredak su okolišna sigurnost društva, koja ne samo da nije porasla već se smanjuje, “pogotovo u području pristupačnosti pitkoj vodi i prijetnji koje nam mogu donijeti klimatske promjene”²². U rješavanju ovog ključnog problema održivosti jednu od najvećih uloga imaju gospodarski subjekti, posebno velike kompanije, odnosno proizvođači, te određene gospodarske grane među kojima je na samom vrhu ljestvice po štetnosti svog utjecaja svakako turizam.

²¹ ODRAZ: **Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030.**, <https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/09/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-izvjestaj-za-2016-i-2017-odraz-2.pdf> (11.07.2023.)

²² Ibidem.

3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U KONTEKSTU ODRŽIVOG TURIZMA

3.1. Ključna obilježja suvremenog turizma

Turizam je jedna od najprofitabilnijih i najbrže rastućih grana gospodarstva. Posebno je to izraženo posljednjih desetljeća kada turizam, globalno, bilježi stalan rast. Uzlazni trend odvijao se sve do 2020. godine kada je svijet pogodila pandemija bolesti COVID-19, no već 2022. godine turizam se gotovo u potpunosti oporavio. U 2019. godini zabilježeno je 1,5 milijardi međunarodnih turističkih dolazaka, što je povećanje od 4 posto u odnosu na prethodnu godinu.²³

Uzimajući u obzir ove brojeve, nema sumnje u to da turizam ima snažan pozitivan utjecaj na globalnu ekonomiju, posebice stoga što je riječ o specifičnoj djelatnosti koja uključuje brojne sektore – ugostiteljstvo, transport, poljoprivredu, industriju hrane, industriju zabave i dr. Danas je turizam dostupan širim masama, dok je prije bio rezerviran samo za imućnije građane, a uz to, suvremene tehnologije i prijevoz učinili su putovanja jednostavnijim i ugodnijim (i uglavnom bržim) nego ikada prije. Sve to dovelo je do ekspanzije turizma, koji ima brojne pozitivne strane, no s njegovim daljnjim rastom sve više u prvi plan dolaze negativne strane suvremenog turizma.

Dva najveća problema koja donosi suvremeni turizam su njegova masovnost i, posljedično, njegova neodrživost. Masovni turizam je oblik turizma koji prelazi granice destinacije, u smislu da se zbog velikog broja posjetitelja u destinaciji stvara ogroman pritisak na prirodu, lokalnu zajednicu, čitavo to područje uključujući kulturno-povijesnu baštinu i infrastrukturu. Masovni turizam tako ne samo što devastira područja u kojima se odvija, nego i onemogućuje normalan život lokalnim stanovnicima. Drugim riječima, masovni turizam narušava kvalitetu života lokalnih stanovnika i uništava prirodu. Kao takav, masovni turizam suprotan je od odgovornog turizma koji je umjeren i maksimalno održiv.

²³ UNWTO (United Nations World Tourism Organization): **International tourism growth continues to outpace the global economy**, 20.01.2020., <https://www.unwto.org/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy> (24.07.2023.)

3.2. Primjena društveno odgovornog poslovanja i održivosti u turizmu

Jasno je da je potrebno što hitnije uvesti mjere koje će turizam, na lokalnoj i globalnoj razini, učiniti održivijim. To je jasno već desetljećima, međutim, u brojnim je destinacijama situacija s neodrživošću toliko eskalirala da je turizam počeo ugrožavati samoga sebe, odnosno resurse na kojima se temelji. Potpuno uništenje određenih destinacija, do razine na kojoj iste više neće biti atraktivne turistima, više nije puko teoretiziranje i daleka budućnost, već stvarnost koja se događa sada. To je jedan od ključnih razloga zašto su brojne vlade diljem svijeta počele uvoditi mjere koje turizam čine održivijim.

Društveno odgovorno poslovanje u turizmu je od posebno velikog značaja, s obzirom na to da je turizam iznimno invazivna gospodarska djelatnost. Kompanije nisu jedini dionici u turizmu koji snose odgovornost, tu su još i sami turisti, koji su jedan od glavnih čimbenika u postizanju održivosti, no kada bi kompanije koje se bave turizmom, koje kreiraju turističku ponudu, poslovale odgovorno, problem neodrživosti turizma značajno bi se smanjio. No treba napomenuti da je upravo turizam jedna od gospodarskih grana kojima je postizanje društveno odgovornog poslovanja najveći izazov jer uključuje brojne dionike, s obzirom na to da je riječ o izrazito kompleksnoj djelatnosti.

Društveno odgovorno poslovanje u turizmu znači da turistička ponuda s jedne strane, a to su pojedinci, skupine, organizacije i kompanije koje proizvode i/ili prodaju turističke proizvode i usluge, te turistička potražnja s druge, a to su turisti, u svom djelovanju vode računa o tome da ne nanose štetu prirodi, lokalnoj zajednici i destinaciji u cjelini. To je odgovorni turizam, koji je suprotan od masovnog turizma. Takav turizam, koji je odgovoran, ne samo da reducira ili posve eliminira štetu koju nanosi prirodnim i drugim resursima, nego “ako se njime dobro upravlja, može podržavati zaštitu prirode, istodobno pridonoseći održivom razvoju i pružajući mogućnosti zarade te bolju kvalitetu života lokalnom stanovništvu”²⁴.

²⁴ WWF Adria: **Transformacija prema odgovornom turizmu**, https://www.wwfadria.org/hr/sto_radimo/turizam/ (30.07.2023.)

U tom smislu, može se govoriti o novoj verziji turizma, a to je ekoturizam, odnosno ekološki orijentirani turizam koji obično u svojem djelovanju vodi brigu ne samo o prirodi nego i o ljudima, kulturi i zajednici, pa tako zapravo poštuje sve smjernice održivosti.

3.3. Društveno odgovorno poslovanje i održivi turizam u Hrvatskoj

U Hrvatskoj stručnjaci već godinama upozoravaju na neodrživost ne samo turizma nego čitavog gospodarskog sustava koji se velikim dijelom temelji na turizmu, posredno ili neposredno. Međutim, zbog loše gospodarske situacije u zemlji, turizam je za sve veći broj građana “slamka spasa”, što je dovelo do toga da je turizam u Hrvatskoj postao izrazito masovan, ekstenzivan i poguban za prirodu i za kulturno-povijesnu baštinu, odnosno lokalni život pojedinih destinacija. Čini se da neke od najpopularnijih turističkih destinacija u Hrvatskoj, kao što su Dubrovnik i Rovinj, zatim Makarska, pa i Split, idu u smjeru kojim je išla i Venecija, a tu se može ubrojiti i Barcelona. Riječ je o megapopularnim turističkim destinacijama koje je turizam devastirao i prilagodio sebi do te mjere da se lokalni stanovnici sele izvan tih područja.²⁵

Makarska rivijera u Hrvatskoj jedan je od najboljih primjera negativnog utjecaja turizma na obalu, a taj se negativni utjecaj u prvom redu manifestira kroz apartmanizaciju (masovnu izgradnju apartmana koja dovodi do devastacije destinacije) i betonizaciju obale te druge načine uništavanja obale (dohrana plaža koja uništava ekosistem mora, izgradnja marina na lokacijama koje nisu pogodne za to i sl.). Tu treba ubrojiti i nautički turizam koji je u Hrvatskoj veoma razvijen, s obzirom na to da je Mediteran, uz Karipsko otočje, jedno od globalno najpopularnijih nautičkih područja.

Stručnjaci za biologiju mora upozoravaju već godinama kako nautičari uništavaju morsko dno prilikom sidrenja, a to se najviše odnosi na uništavanje posidonije, posebne morske trave koju nazivaju “plućima mora”

²⁵ Pranjić, J.: **Masovni turizam i njegov utjecaj na održivi razvoj turističkih destinacija – primjeri Dubrovnika, Valencije i Barcelone**, Diplomski rad, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2022.

Također, jahte, brodovi, jedrilice i kruzeri ispuštaju u more otpadne vode, uključujući i fekalije, a nerijetko u moru s tih plovila završavaju i znatne količine smeća. Zakoni i inspekcije po tom pitanju u Hrvatskoj su vrlo neozbiljne, odnosno namjerno rade propuste kako bi privukli što veći broj nautičara. Stavljanje profita iznad očuvanja prirode rezultira uništavanjem morskog ekosustava, onečišćenjima i dr.

Sve navedeno ide u prilog tezi da je u Hrvatskoj turizam izrazito neodrživ i da je potrebno što prije poduzeti radnje kako bi se smanjio pritisak koji turizam stvara na prirodu, uključujući i zaštićena područja kao što su nacionalni parkovi, na kulturno-povijesnu baštinu, život lokalnih stanovništva te na (uglavnom nedovoljnu, neadekvatnu i zastarjelu) infrastrukturu.

Hrvatska vlada objavila je 25. kolovoza 2023. da je donijela Nacionalni plan održivog turizma do 2027. kao i akcijski plan za provedbu navedenog nacionalnog plana.²⁶ Iz ministarstva turizma i sporta poručeno je “da je za provedbu predviđenih mjera na raspolaganju gotovo milijarda eura iz EU i državnog proračuna”²⁷. Također, jedan od ključnih izvora financiranja provedbe navedenog nacionalnog plana bit će i Fond za turizam, objavila je Vlada.

U objavi Vlade navodi se da “Nacionalni plan definira provedbu ciljeva strategije razvoja održivog turizma i nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske do 2030. godine u području turizma, a usklađen je s temeljnim dokumentima i politikama EU-a i Hrvatske”. Plan sadrži 10 posebnih ciljeva i pripadajućih mjera. Akcijskim plan izrađen je za razdoblje do 2025., i sadrži 21 mjeru kojom se detaljnije definiraju načini i uvjeti provedbe mjera i aktivnosti iz nacionalnog plana, kao i evaluaciju učinka. Navedeni Nacionalni plan razvoja održivog turizma do 2027. godine i Akcijski plan za provedbu Nacionalnog plana razvoja održivog turizma za razdoblje do 2025. godine izrađeni su na temelju Zakona o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske.²⁸

²⁶ Ministarstvo turizma i sporta: **Na sjednici Vlade RH donesen Nacionalni plan održivog turizma do 2027.**, 25.08.2023., <https://mint.gov.hr/vijesti/na-sjednici-vlade-rh-donesen-nacionalni-plan-odrzivog-turizma-do-2027/23558> (26.08.2023.)

²⁷ Index.hr: **Vlada donijela nacionalni plan održivog turizma**, 24.08.2023., <https://www.index.hr/vijesti/clanak/vlada-donijela-nacionalni-plan-odrzivog-turizma-provodjenje-ce-kostati-milijardu-eura/2489893.aspx> (25.08.2023.)

²⁸ Ministarstvo turizma i sporta: **Na sjednici Vlade RH donesen Nacionalni plan održivog turizma do 2027.**, 25.08.2023., <https://mint.gov.hr/vijesti/na-sjednici-vlade-rh-donesen-nacionalni-plan-odrzivog-turizma-do-2027/23558> (26.08.2023.)

4. CASE STUDY: VALAMAR AMICOR GREEN RESORT

4.1. Ciljevi i metodologija istraživanja

Cilj analize poslovanja odabranog objekta – hotela Valamar Amicor Green Resort – je dobiti uvid u načine na koje ovaj hotel provodi i poštuje načela društveno odgovornog poslovanja u skladu s konceptom održivosti koji navodi kao svoju glavnu poslovnu misiju.

Specifični ciljevi istraživanja su sljedeći:

- saznati na koji način objekt implementira koncept održivosti u svoje poslovanje, odnosno koji su ključni segmenti društveno odgovornog poslovanja u ovom turističkom objektu,

- saznati što točno implementacija održivosti, odnosno poslovanje u skladu s načelima održivog razvoja znači u praksi,

- odgovoriti na pitanje zašto i kako je kompanija u čijem je vlasništvu objekt odlučila svoju ponudu, odnosno hotel, brendirati kao “zeleni”, odnosno održivi turistički proizvod,

- odgovoriti na pitanje u kojoj je mjeri na odluku o poslovanju u skladu s održivim razvojem utjecala želja za postizanjem konkurentske i promotivne (marketinške) prednosti,

- analizirati kako turisti reagiraju na odluku hotela da posluje u skladu s načelima održivosti,

- analizirati koja su ključna ciljna tržišta, odnosno ključne ciljne skupine objekta,

- analizirati kako se orijentiranost objekta na održivost u poslovanju uklapa u aktualna kretanja na domaćem, regionalnom i međunarodnom turističkom tržištu, odnosno kakva je potražnja za ovim tipom objekata (je li dovoljna, velika, u padu, u porastu i sl., s obzirom na predviđanja da će potražnja za "zelenim" turističkim proizvodima u budućnosti sve više rasti,

- analizirati kako aktualna političko-zakonodavna i općedruštvena klima u Hrvatskoj
- kada je riječ o pokretanju (ili unapređenju postojećeg) održivog poslovanja – utječe na poslovanje objekta,

- odgovoriti na pitanje je li u ovom trenutku - kada je masovni turizam dominantan oblik turizma u Hrvatskoj – moguće, a na primjeru odabranog objekta, dugoročno i profitabilno poslovati u sektoru turizma u skladu sa smjernicama koncepta održivog razvoja.

Kako bi se postigli istraživački ciljevi, analizirani su svi dostupni materijali, dokumenti, podaci i druge informacije koje je objekt objavio na svojim internetskim platformama, odnosno:

- na službenoj internetskoj stranici,
- na društvenim mrežama Facebooku i Instagramu, te
- u medijskim objavama u kojima se objekt spominje u sklopu sponzoriranog sadržaja,
- u medijskim, odnosno novinskim objavama i drugim publikacijama u kojima se objekt spominje kao novinska vijest, članak, reportaža i sl., odnosno kao novinski, a ne sponzorirani sadržaj.

Ograničenje u istraživanju je nedostupnost internih, tiskanih dokumenata i drugih materijala te nemogućnost članova uprave ili višeg i srednje menadžmenta da sudjeluju u intervjuu za potrebe istraživanja.

4.2. Općenito o odabranom objektu

Hotel Valamar Amicor Green Resort, dio hotelskog lanca Valamar, nalazi se u Starom Gradu na otoku Hvaru. Posluje od 2022. godine. Hotel ima četiri zvjezdice i smješten je 200 metara od plaže te ima pogled na more. U sklopu hotela nalazi se prostrani vrt, besplatni privatni parking, velika terasa i dva restorana.

Jedan restoran (Olivia) je modernog ambijenta i nudi mediteransku i lokalnu kuhinju te ima u ponudi i vegetarijanska jela, a otvoren je za doručak, ručak i večeru, dok je drugi restoran (Sweet & Petite) prilagođen obiteljima s djecom. Hotel također ima i tri bazena. Recepcija hotela radi 24 sata dnevno.²⁹

Sve su sobe klimatizirane, opremljene suvremenim televizorima sa satelitskim TV-om, WC-om i kupaonicama s tušem, prostorom za sjedenje i opremom za spremanje čaja i kave. Gostima je na raspolaganju svakodnevna usluga čišćenja. Za doručak gosti mogu birati između kontinentalne, talijanske i vegetarijanske kuhinje. Postoje i obiteljske sobe, odnosno spojene sobe ili apartmani koji su prilagođeni obiteljima s djecom svih uzrasta. Objekt se brendira kao obiteljsko odmaralište, pa ima brojne sadržaje za djecu, između ostaloga i dječji klub te igralište. U hotelu su dozvoljeni kućni ljubimci.

Ključne prednosti hotela su blizina plaža (plaža Banj udaljena je svega 200 metara, dok je također popularna plaža Lanterna udaljena 2,4 kilometra). S obzirom na to da je smješten u Starom Gradu, gosti hotela mogu uživati u svim sadržajima koje nude grad i njegova okolica (koja je posebno atraktivna za bicikliste). Prednost hotela je i blizina zračne luke u Splitu, koja je od objekta udaljena svega 70 kilometara, a hotel u ponudi i osiguran prijevoz do i iz zračne luke.

Najvažnija prednost ovog hotela, odnosno njegova ključna konkurentska prednost, je održivost, što sugerira riječ “green” u imenu hotela. Hotel se brendira kao “zeleni” turistički objekt, što bi trebalo podrazumijevati da poštuje smjernice održivog razvoja, a samim time i društveno odgovornog poslovanja, osobito kada je riječ o ekologiji.³⁰

Održivost nije samo još jedno u nizu obilježja ovog ugostiteljskog objekta, već temelj njegova brendiranja. Konkretno, na svojoj internetskoj stranici kao i na svim internetskim platformama za oglašavanje, kao što je primjerice Booking.com, te na svim profilima na društvenim mrežama hotel Valamar Amicor Gren Resort oglašava se i brendira kao “prvi obiteljski resort na hrvatskom Jadranu izgrađen u skladu s načelima održivog razvoja”³¹.

²⁹ Valamar hoteli: **Valamar Amicor Green Resort**, <https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort> (24.07.2023.)

³⁰ Ibidem.

³¹ Booking.com: **Valamar Amicor Green Resort**, https://www.booking.com/hotel/hr/valamar-amicor-green-resort.en-gb.html?aid=318615&label=New_English_EN_HR_27034798465-KbhXF8k7R6bhUiQ1j4t8YgS637942139981%3Apl%3Aata%3Apl%3Aap2%3Aac%3Aap%3Aaneg%3Afi%3Atiaud-297601666035%3Adsa-

Takav je dizajn primijenjen i na ostale prostore, unutarnje i vanjske. Terasa na kojoj je smješten restoranski dio također je u neutralnim bojama i ispunjena zelenilom.

Slika 3. Dizajn terase hotela Valamr Amicor Green Resort



Izvor: Izvor: [Booking.com/Valamar Amicor Green Resort](https://www.booking.com/Valamar-Amicor-Green-Resort), 2023.

I u dizajnu eksterijera, odnosno terase hotela, prevladavaju zemljane boje, od bež do različitih nijansi smeđe, te zelena boja koja zapravo dominira, jer se na neutralnoj podlozi bež i smeđih nijansi veoma jasno ističe. Terasa stoga ostavlja dojam kao da je usred prirode, usred šume. Namještaj je vrlo jednostavan: obični drveni stolovi i posve obične stolice s bijelim jastucima. Sve to ostavlja dojam skromnosti, što je već i ranije spomenuto, i što je jedan od ciljeva ovakvog dizajna jer skromnost asocira na pažljiv odnos prema prirodi, i okolišu općenito. Čitav taj nenametljiv dizajn koji asocira na prirodu kao da poručuje da je, na isti način na koji je nenametljiv na svom mjestu i u svojoj funkciji, nenametljiv i kada je u pitanju priroda. Takav dizajn potpuno je u skladu s porukom koju hotel želi poslati, o tome da su održivost i briga o prirodi na prvom mjestu.

Kao što se vidi na sljedećoj slici, koja prikazuje izgleda soba u hotelu, i u dizajnu tih prostora također prevladavaju neutralne boje, odnosno nijanse koje asociraju na drvo i zemlju, te čitav ambijent ostavlja dojam jednostavnosti, bez kičastih detalja i sl., čime se postiže efekt skromnosti i “prirodnosti” prostorije.

Slika 4. Dizajn sobe hotela Valamar Amicor Green Resort



Izvor: Izvor: Booking.com/Valamar Amicor Green Resort, 2023.

Iako su zidovi sobe djelomično ukrašeni, čak i kada je u pitanju ukras, to je i dalje u skladu s dizajnom ostalih dijelova hotela, tako da su i ukrasi jednostavno i nenametljivi, i kao što se vidi konkretno u ovom slučaju, i oni također asociraju na prirodu.

U 2023. godini hotel, odnosno resort, svoju je ponudu proširio s 41 vilom, od kojih četiri imaju privatni bazen. Oliva Restaurant, odnosno buffet i à la carte restoran s mediteranskom kuhinjom i svježim lokalnim namirnicama, također je otvoren 2023. kao i Aquamar premium vodeni park s tri bazena, toboganima i atrakcijama na 450 m² vodene površine. Hotel je obogatio i ponudu sadržaja za djecu, sa programima kao što su Maro eko igraonice, Maro Smart Play, Game Lounge, Softplay Zone, Old Skool Game Lounge, a dodano je i dječje igralište u sklopu kojega je i eko vrt. Za odrasle u 2023. u ponudi su dodana i multifunkcionalna igrališta, vodeni sportovi i biking te Stay Fit program sa sportskim aktivnostima za sve uzraste. U ponudu je dodana je *wellness* oaza Sun & Spa. Također je

proširena i ponude sadržaja za kućne ljubimce u odabranim sobama (grickalice, igračke, zdjelice, lokalni vodič za odmor s kućnim ljubimcem i dr.).³²

4.3. Ključni aspekti društveno odgovornog poslovanja hotela

Hotel Valamar Amicor Green Resort društveno odgovorno poslovanje prakticira tako što implementira održivost u svim aspektima poslovanja, od načina gradnje i uređenja do načina pružanja usluga, odnosno kreiranja ponude. Na svojoj službenoj internetskoj stranici hotel navodi sljedeće:

“Valamar Amicor Green Resort razvijen je sukladno najvišim standardima zelene gradnje u okviru međunarodnog certifikacijskog sustava DGNB Njemačkog saveza za održivu gradnju. Cilj je izgraditi prvi zeleni resort u Hrvatskoj koji će udovoljavati najvišim standardima održive gradnje i prostornog planiranja u svrhu očuvanja prirode i ublažavanja klimatskih promjena, nudeći turistima senzacionalan doživljaj boravka koji poštuje prirodu i doprinosi klimatskoj neutralnosti”³³.

Održivi razvoj koji hotel primjenjuje u svom poslovanju temelji se na, kako se navodi na internetskoj stranici hotela, poštovanju prema prirodi i tradiciji, očuvanju lokalne flore, korištenju lokalnih namirnica, obnovljivih materijala i 100% zelene energije do smanjivanja ugljičnog otiska. “I sve to u suradnji s lokalnim majstorima, umjetnicima i obiteljskim gospodarstvima.”³⁴ Hotel ističe kako u svojim restoranima poslužuje svježe lokalne namirnice, a u ponudi ima i ekoigraonice za djecu. Također, u svojoj ponudi namijenjenoj najmlađima, hotel ima i eko vrt, hotel za insekte te razne edukacije i panele. Hotel ima i punionicu za električne automobile, što je također jedan vid društveno odgovornog poslovanja, u kontekstu ekologije

U opisu objekta na stranici platforme Booking.com, navodi se da objekt poduzima osam ključnih koraka kako bi poslovao u skladu sa smjernicama održivog razvoja. Ti su koraci vezani uz odabir materijala s ciljem smanjenja otpada, a politikom čišćenja i pranja čime se

³² Valamar hoteli: **Valamar Amicor Green Resort**, <https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort> (24.07.2023.)

³³ Valamar hoteli: **Valamar Amicor Green Resort**, <https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort> (24.07.2023.)

³⁴ Ibidem.

manjuje korištenje vode i energije, zatim s brigom o čitavoj destinaciji i lokalnoj zajednici u kojoj se hotel nalazi te brigom o prirodi. Navedeni koraci opisani su u sljedećoj tablici.

Tablica 1. Koraci u provođenju održivosti

OTPAD	1. KORAK	Hotel ne koristi plastična minijatura pakovanja šampona, balzama za kosu i gela za tuširanje (koje koristi većina hotela i apartmana).
VODA	2. KORAK	Hotel gostima nudi mogućnost nekorištenja usluge svakodnevnog čišćenja sobe čime se smanjuje količina vode potrebna za čišćenje.
	3. KORAK	Hotel gostima nudi mogućnost višekratne upotrebe ručnika, čime se smanjuje količina vode potrebna za pranje.
ENERGIJA I STAKLENIČKI PLINOVİ	4. KORAK	Hotel osigurava gostima da uključuju i isključuju električne uređaje pomoću kartice (<i>key card</i>) ili pokreta (<i>motion-controlled</i>) kako bi se maksimizirala ušteda električne energije.
	5. KORAK	Hotel nudi vegetarijanski jelovnik čime utječe na smanjenje potrošnje mesa i mesnih prerađevina.
DESTINACIJA I LOKALNA ZAJEDNICA	6. KORAK	Hotel u ponudi ima obiliske i aktivnosti koje organiziraju i provode lokalne agencije i vodiči čime utječe na porast stope zaposlenosti u destinaciji.
	7. KORAK	Hotel svojim gostima pruža informacije o lokalnoj zajednici, prirodi i kulturno-povijesnoj baštini i brine se da gosti sve navedeno poštuju i čuvaju, odnosno da svojim ponašanjem ne nanose štetu lokalnoj zajednici i prirodi destinacije.
PRIRODA	8. KORAK	Hotel zabranjuje gostima ometanje, lov ili druge oblike neprimjerenog i štetnog ponašanja prema divljim životinjama u okruženju, a na području koje pripada objektu zabranjeno je i gledanje ili bilo kakva interakcija sa životinjama u zatočeništvu, s obzirom na to da hotel ne podržava takvu praksu, koja uključuje lov, jedenje ili prodaju divljih životinja.

Izvor: Booking.com/Valamar Amicor Green Resort,, 24.07. 2023.

S obzirom na svoju politiku održivosti, odnosno aktivnosti koje u skladu s istom provodi, hotel Valamar Amicor Green Resort dobio je certifikat u sklopu programa “Održiva putovanja”, i to certifikat odnosno žig najviše (treće) razine. Navedeni žig, odnosno certifikat, izdaje organizacija Travelife for Accommodation za doprinos u razvoju održivog turizma.

Program “Održiva putovanja” kreiran je u suradnji sa stručnjacima za održivost, te uključuje i organizacije Travalyst i Sustainalize. Cilj programa je pomoći objektima da istaknu svoje politike održivosti i time privuku goste, ali i budu primjer ostalim ugostiteljskim objektima.

Certifikat se izdaje na temelju procjene koja uključuje 32 različita koraka u razvoju održivosti, odnosno procjene utjecaja poslovanja objekta na okoliš i društvu, pri čemu se u obzir uzimaju lokacija i veličina objekta. Procjena uzima u obzir i povratne informacije od strane gostiju koji su boravili u objektu, a također u procjeni sudjeluju i vanjski, neovisni procjenitelji, odnosno tvrtke koje se bave procjenom održivosti poslovanja. Na temelju procjene objektu su dodjeljuje žig prve, druge ili treće razine, pri čemu je prva najniža, a treća najviša. Objektima koji ne zadovoljavaju kriterije ne dodjeljuje se žig.

Slika 5 . Razine žiga održivosti u sklopu programa “Održiva putovanja”

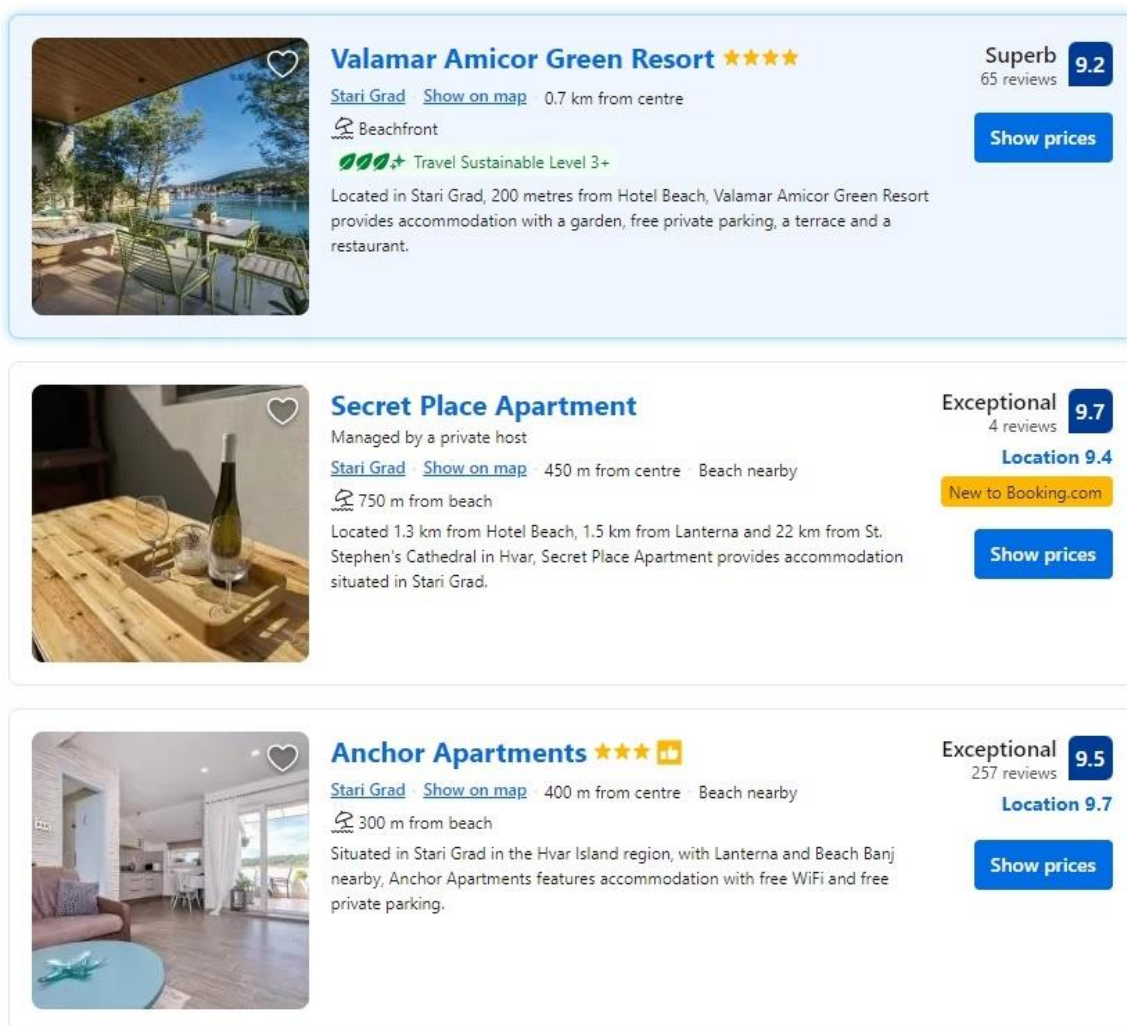


Izvor: Booking.com/Valamar Amicor Green Resort, 24.07. 2023.

Hotel na svom profilu na platformi Booking.com odmah ispod svog naziva i kategorije ističe žig “Travel Sustainable Level 3+”, čime se izdvaja od većine drugih objekata tog tipa u blizini, pa se može reći da je to i značajna konkurentska prednost, posebno ako su točna predviđanja da će broj ekološki osviještenih turista u narednim godinama rasti. Takvi turisti žele odmarati u objektima koji posluju društveno odgovorno ne samo zato što žele podržati takav pristup, koji čuva prirodu i poštuje destinaciju, nego i zato što i za sebe žele zdravije okruženje. Hoteli koji posluju društveno odgovorno općenito su bolje okruženje, posebno ako vode brigu o tome da koriste domaće, svježije i organske namirnice, ili, primjerice, ako se s maksimalnim poštovanjem odnose prema svojim zaposlenicima, što je također jedan od najvažnijih aspekata društveno odgovornog poslovanja, pa su samim time zaposlenici zadovoljniji što se pozitivno održava i u njihovu odnosu s gostima.

U takvom objektu boravak će za gosta biti ugodniji i zdraviji, a ujedno gost svojim izborom podržava društveno odgovorne poslovne prakse. To je svojevrsna “win-win” situacija za koju se s razlogom vjeruje da će u budućnosti biti sve rasprostranjenija.

Slika 6. Položaj hotela s istaknutim “zelenim” žigom na platformi Booking.com



The image shows three hotel listings on the Booking.com platform, each with a 'Green' badge indicating sustainability. The listings are:

- Valamar Amicor Green Resort** (★★★★★): Located in Stari Grad, 0.7 km from the centre. It is a beachfront property with a Travel Sustainable Level 3+ badge. The listing includes a photo of an outdoor terrace with a table and chairs overlooking the water. The rating is 'Superb' (9.2) based on 65 reviews. A 'Show prices' button is visible.
- Secret Place Apartment**: Managed by a private host. Located in Stari Grad, 450 m from the centre and 750 m from the beach. The listing includes a photo of a wooden table with a bottle of wine and glasses. The rating is 'Exceptional' (9.7) based on 4 reviews. A 'Location 9.4' badge and a 'New to Booking.com' badge are present. A 'Show prices' button is visible.
- Anchor Apartments** (★★★★☆): Located in Stari Grad, 400 m from the centre and 300 m from the beach. The listing includes a photo of a modern living room with a sofa and a coffee table. The rating is 'Exceptional' (9.5) based on 257 reviews. A 'Location 9.7' badge is present. A 'Show prices' button is visible.

Izvor: Booking.com/Valamar Amicor Green Resort, 24.07. 2023.

Na društvenoj mreži Facebook hotel se opisuje kao “prvi obiteljski resort na hrvatskom dijelu Jadrana sagrađen prema principima održivog razvoja”. U svojim objavama na profilu na Facebooku, hotel najčešće ističe hranu, a objave su popraćene fotografijama koje ostavljaju dojam zdrave hrane, ali i ekološkog pristupa u nabavi i spravljanju namirnica. Primjerice, na fotografijama se mogu vidjeti drvene posude i razno voće i povrće.

Slika 7. Ponuda hrane u hotelskom restoranu



Izvor: Facebook/Valamar Amicor Green Resort, 24.07. 2023.

Kao što se može i očekivati, hotel koji se promovira kao objekt utemeljen na principima održivog razvoja, koncept održivosti implementira i u svojoj kuhinji. Hotelska kuhinja, odnosno hrana koju hotel nudi svojim gostima, jedan je od najvažnijih segmenata ponude hotela, stoga je od ogromne važnosti kvaliteta hrane.

U opisu na internetskoj stranici hotela navedeno je da u hotelski restorani i barovi imaju bogatu ponudu autentične hrane spravljene sa svježim domaćim namirnicama, uz napomenu da je čak 77 posto hrane u hotelskim restoranima lokalnog porijekla. Hotel ima i svoju slastičarnicu u kojoj nudi vafle, palačinke i domaće, ručno rađene sladolede.

U hotelskom restoranu Oliva u ponudi su tjestenine, pizza, riblja jela i domaći specijaliteti, te, kako se navodi na internetskoj stranici, ”mediteranska hrana kakva se ovdje spravlja oduvijek”, odnosno “hrana spravljena po principima mediteranske kuhinje, uz puno maslinovog ulja, svježeg bosiljka i domaće tjestenine”.³⁵

³⁵ Valamar Amicor Green Resort: **Restorani i barovi**, https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort/restorani?_gl=1*1qfn05z*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjwtJKqBhCaARIsAN_yS_kXtOJwUhr67RKLXRjP3GtB1VrnHbmlon5_7iyftWLD0xx72tVhc24aAqrgEALw_wcB (24.10.2023.)

Također, hotel svojim gostima nudi i dostavu svježih jela u sklopu usluge Valfresco Direkt dostave jela.

Na svojoj internetskoj stranici, kao i na Facebooku te na platformi Booking.com, hotel ističe svoj eko-vrt u kojem gosti mogu ne samo sudjelovati na edukacijama vezano za organski način uzgoja bilja, već se i namirnice iz tog vrta koriste i u hotelskoj kuhinji. Ovo je zasigurno najbolja reklama kada je u pitanju nastojanje hotela da se promovira kao "zelen" i održiv.

Slika 8. Eko-vrt u sklopu hotela

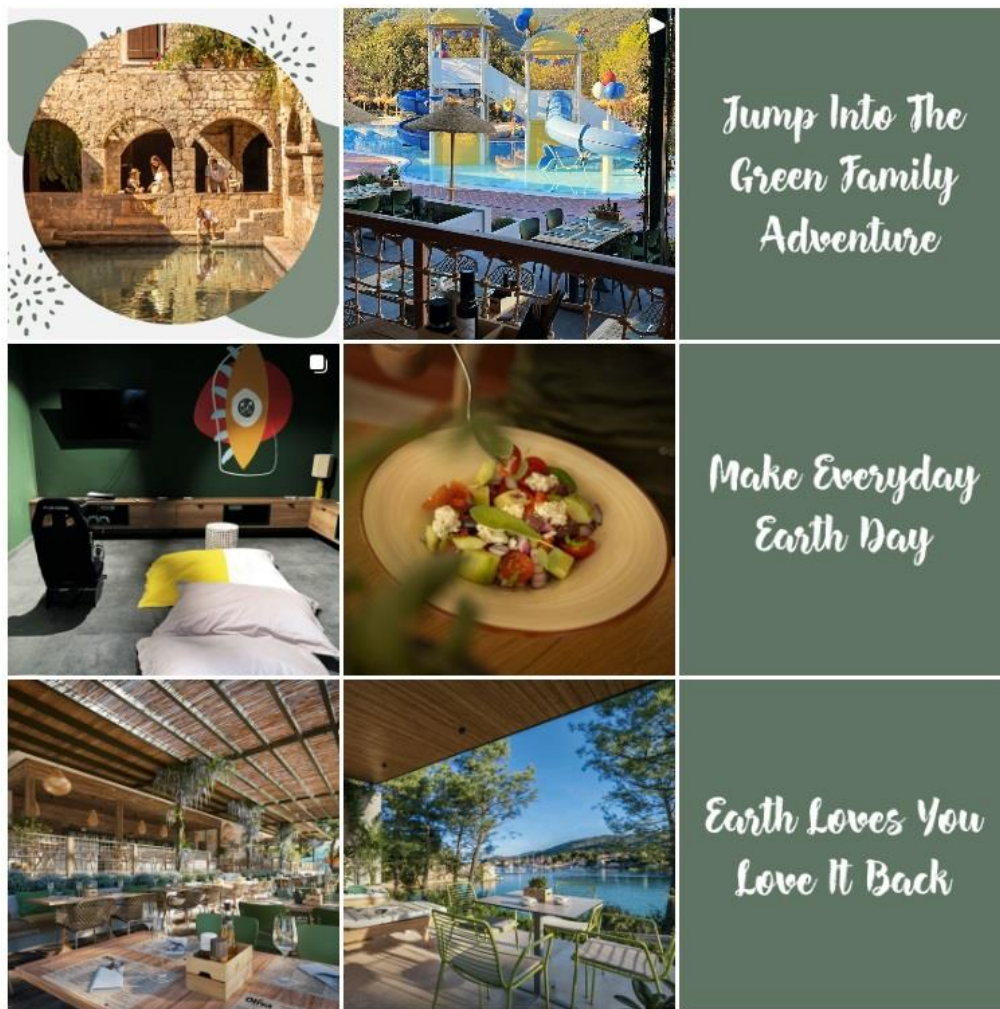


Izvor: Facebook/Valamar Amicor Green Resort, 24.07. 2023.

Također, na svom profilu na Facebooku hotel često objavljuje tekstove i fotografije vezano općenito uz zdravlje, bilo da se radi o sportskim aktivnostima koje su u ponudi hotela, ili od *wellness* i *spa* tretmanima koje hotel također nudi. U kombinaciji s objavama na kojima se prezentira zdrava hrana u zelenom, prirodnom ambijentu, hotel postiže to da ostavlja dojam mjesta koje vodi brigu i o prirodi i o čovjeku, što je zapravo neodvojivo.

Na društvenoj mreži Instagram hotel također ima svoj profil no aktivnost je manja nego na Facebooku, ali se ističe slogan koji obuhvaća dva ključna aspekta poslovanja hotela, a to su orijentiranost ka održivosti te specijaliziranost za obitelji s djecom. Tako se u jednoj od objava na Instagramu navodi sljedeće: “Jump into the green family adventure”. Ovaj je slogan vrlo efektivan jer na vrlo kratak i bitak način sažima sve ključne odlike hotela, njegovu “zelenu” te njegovu “obiteljsku” stranu, a sve je začinjeno riječju “pustolovina” koja asocira na istraživanje okruženja, Starog Grada i čitavog otoka Hvara. Također, tu su i slogani: “Earth loves you, love it back”, te “Make everyday Earth day”. I ovo su također vrlo efektivne posvete održivosti koje odlično prezentiraju “zelenu” filozofiju poslovanja hotela.

Slika 9. Objave hotela na Instagramu



Izvor: Instagram/Amivor Green Resort, 24.07. 2023.

Ova objava vrlo učinkovito spaja vizualni moment – fotografije hotela – i napisane poruke koje, u prijevodu s engleskoga, glase: “Upusti se u zelenu obiteljsku avanturu!”, “Učini svaki dan Danom planete Zemlje”, “Planeta Zemlja te voli, voli i ti nju”. Spajanje fotografija hotela, na kojima se hotel prezentira kao zelena oaza, i ovih poruka koje su objedinile ključne “zelene” riječi (zeleno, Dan Zemlje, Zemlja) i pojmove kao što su obitelj, ljubav, avantura i dr., vrlo je učinkovit način povezivanja imidža hotela s održivošću i ekološkom osviještenosti. Takav spoj vrlo jasno i direktno šalje potencijalnim gostima poruku koju hotel želi poslati. Inače hotel na svojoj stranici na Instagramu u opisu navodi da je riječ o prvom obiteljskom resortu na hrvatskom dijelu Jadrana sagrađenom prema principima održivog razvoja.

Slika 10. Opis hotela na Instagramu



Izvor: Instagram/Amivor Green Resort, 24.07. 2023.

I ovdje su vrlo učinkovito iskorištene ključne “zelene” riječi (održivi razvoj) u vrlo kratkom opisu - jednoj rečenici. Također, taj kratak opis, reduciran na ono najvažnije, jasno poručuje ne samo da je riječ o zelenom (obiteljskom) resortu, nego i da je riječ o prvom takvom objektu na hrvatskom dijelu Jadrana. Isticanje činjenice da je hotel prvi objekt koji na ovom dijelu Jadrana koji brine o tome da je njegovo poslovanje u skladu s načelima održivog

razvoja suptilno poručuje da je riječ o poslovnoj filozofiji koja je ne samo utemeljena na ekološkoj osviještenosti, nego koja pomiče granice i predvodi trendove.

4.4. Stavovi gostiju o održivom poslovanju hotela

Na platformi Booking.com hotel Valamar Amicor Green Resort ima vrlo visoke ocjene (ocjene su na ovoj platformi rangirane od 1 do 10 pri čemu je 1 najniža, a 10 najviša vrijednost). Osoblje je ocijenjeno ocjenom 9.7, sadržaji također ocjenom 9.7, čistoća ocjenom 9.3, udobnost ocjenom 9.3 te lokacija ocjenom 9.1. Odnos vrijednosti koju se dobije za novac u ovom objektu ocijenjen je ocjenom 8.6, što je najniža od navedenih ocjena.

Velika većina ocjena gostiju je pozitivna, a kao najveće prednosti hotela gosti ističu prilagođenost prostora i sadržaja obiteljima s djecom, kvalitetnu hranu, ljubazno i profesionalno osoblje, opuštajuću atmosferu i odličnu lokaciju. Kao jednu od najvećih prednosti gosti ističu i ekološku osviještenost u načinu poslovanja hotela, što često povezuju sa suvremenosti, odnosno usklađenošću s trendovima. Drugim riječima, primjetno je da gosti često ekološku osviještenost, odnosno društveno odgovorno (održivo) poslovanje smatraju novim, suvremenim trendom, pa samim time i objekte koji posluju na taj način smatraju modernim.

Jedna od recenzija gostiju (iz Ujedinjenog Kraljevstva) glasi:

“Sviđa nam se ekološki aspekt ovog hotela. Podsjećaju te da štediš vodu, struju i da recikliraš. Više hotela bi trebalo slijediti ovaj primjer”³⁶.

³⁶ Booking.com: **Valamar Amicor Green Resort – Recenzije**, https://www.booking.com/hotel/hr/valamar-amicor-green-resort.hr.html?aid=318615&label=New_English_EN_HR_27034798465-KbhXF8k7R6bhUiO1j4t8YgS637942139981%3Apl%3AAta%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666035%3Aadsa-140566009465%3Alp20413%3Ali%3Adec%3Adm%3Aag27034798465%3Acmp400849465&sid=cbbc2e04e552dac0a58ecb2695f2acf5&dest_id=-96909;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;req_adults=2;req_children=0;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;srpoch=1693036784;srpvid=f626380fb857012a;type=total;ucfs=1&#tab-reviews (01.08.2023.)

Na Google tražilici hotel ima 209 recenzija i ocjenu 4.9 (na ovoj platformi najniža je ocjena 1, a najviša 5). I u ovom slučaju gosti često spominju ekološki pristup u poslovanju hotela kao jednu od njegovih najvećih prednosti.

Jedna od recenzija, koju je ostavila gošća iz Hrvatske, glasi:

“Resort je drugačiji u odnosu na ostale Valamarove objekte; naglasak je na održivosti, “zelenom” i smanjenju CO2 otiska, a istovremeno pruža sve blagodati luksuznog odmora”³⁷.

Iako gosti u svojim recenzijama često navode održivost poslovanju kao jednu od najvećih prednosti hotela, najviše ocjene i najviše komplimenata od strane gostiju dobilo je osoblje hotela, kao i u recenzijama na platformi Booking.com. Ovo se može protumačiti kao znak da se hotelski menadžment s poštovanjem odnosi prema svojim zaposlenicima, da su radni uvjeti kvalitetni kao i radna atmosfera, što je jedan od najvažnijih aspekata društveno odgovornog poslovanja.

Valamar Amicor Green Resort oglašava se i na platformi Tripadvisor gdje ima, do trenutka pisanja ovoga rada, 115 recenzija i ukupnu ocjenu 5 (na skali od 1 do 5, gdje je 1 najniža, a 5 najviša vrijednost). Najvišim ocjenama ocijenjeni su lokacija i usluga (prosječna ocjena 4,9), zatim vrijednost za novac (4,8) dok je čistoća ocijenjena najnižom ocjenom (4,5). Na listi hotela na otoku Hvaru, Valamarov zeleni hotel pozicioniran je na drugom mjestu, od ukupno 451 hotela.³⁸

³⁷ Google.com: **Valamar Amicor Green Resort – Recenzije**,

<https://www.google.com/travel/search?q=valamar%20amicor%20green%20resort%20airbnb&g2lb=2502548%2C2503771%2C2503781%2C4258168%2C4270442%2C4284970%2C4291517%2C4570332%2C4597339%2C4754388%2C4757164%2C4814050%2C4864715%2C4874190%2C4886480%2C4893075%2C4924070%2C4965990%2C4969803%2C4990494%2C72288622%2C72298667%2C72302247%2C72305577%2C72314788%2C72317059%2C72329393%2C72329544%2C72335185%2C72337210%2C72344523&hl=hr>
=
[HR&gl=hr&ssta=1&ts=CAESABpHCikSJzIIMHgxmZRhODFmY2E3MDc3ZDA3OjB4YzBmYzk2MzgZNDZjMTM5MhIaEhQKBwjnDxAJGAQSBwjnDxAJGAUYATICEAA&qs=CAEyFENnc0lrcWV3bzRQSHBmN0FBUkFCOAJCCQmSE2w0Jb8wEIJCZITbDQ4lvzA&ap=ugEHcmV2aWV3cw&ictx=1&ved=0CAAQ5JsGahcKEwjwlsLO2vqAAxUAAAAAHQAAAAAQcw](https://www.google.com/travel/search?q=valamar%20amicor%20green%20resort%20airbnb&g2lb=2502548%2C2503771%2C2503781%2C4258168%2C4270442%2C4284970%2C4291517%2C4570332%2C4597339%2C4754388%2C4757164%2C4814050%2C4864715%2C4874190%2C4886480%2C4893075%2C4924070%2C4965990%2C4969803%2C4990494%2C72288622%2C72298667%2C72302247%2C72305577%2C72314788%2C72317059%2C72329393%2C72329544%2C72335185%2C72337210%2C72344523&hl=hr) (01.08.2023.)

³⁸ Tripadvisor: **Valamar Amicor Green Resort**, https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g1077182-d23806179-Reviews-Valamar_Amicor_Green_Resort-Stari_Grad_Hvar_Island_Split_Dalmatia_County_Dalmatia.html (14.11.2023.)

Gosti u svojim recenzijama navode, između ostaloga, sljedeće:³⁹

- “Iako su naša očekivanja bila veoma visoka, ovaj ih je hotel nadmašio, i to lokacijom, ponudom, sadržajima i veoma ljubaznim i profesionalnim osobljem koje je učito veoma dobro organizirano,”

- “Bilo nam je divno, od prvog trenutka... Osoblje je izuzetno, s posebne pohvale konobaru Domagoju, na njegovoj pažnji, znanju i ljubaznosti. Jedva se čekamo vratiti!”

- “Od prvog trenutka kad smo stigli, osoblje nas je obasipalo pažnjom i dobrodošlicom. Njihova ljubaznost premašila je sva naša očekivanja, zaista su se potrudili da nam baš svaki aspekt našeg boravka ovdje učine onakvim kakvoga smo željeli. Naš konobar Domagoj je bio divan...”

- “Odličan hotel, suvremena kuhinja i usluga, posebne pohvale Domagoju koji je vrhunski profesionalac.”

Kao što se vidi iz ovih recenzija, gosti su veoma zadovoljni, posebno osobljem, među kojima se ističe konobar Domagoj, koji je dobio pohvale i u brojnim ostalim recenzijama. Većina recenzija ističe visoku razinu profesionalnosti osoblja i iznimnu gostoljubivost, a tek nakon toga slijede pohvale lokaciji, sadržajima, hrani, te činjenici da je riječ o ekološki osviještenom hotelu.

Negativni komentari i kritike su rijetki. Jedan je gost dao ocjenu 3 i naveo da je kao obožavatelj Valamarovih resorta, ovim hotelom bio razočaran. “Volim odsjedati u Valamarovim hotelima. Sve je uvijek izvrsno, najčešće iznad mojih očekivanja. Ovaj novi hotel je lijep i ima određene prednosti, ali tu su i neki nedopustivi nedostaci. Iako smo općenito zadovoljni (...), ovaj sam put očekivao više, posebno s obzirom na visoke cijene usluga”, naveo je ovaj gost. Dalje u tekstu navodi da su glavni nedostaci loša kvaliteta održavanja objekta (terasa nije bila uvijek čista, tuš možda nije nijednom očišćen tijekom boravka i sl.). “U svim Valamarovim hotelima u kojima smo do sad odsjedali, sobe su bile uvijek besprijekorno čiste, pospremane su svaki dan”, napisao je gost. Također smatra da je ponuda hrane “OK, ali pomalo dosadna”, posebno s obzirom na činjenicu da se hotel

³⁹ Tripadvisor: **Valamar Amicor Green Resort**, https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g1077182-d23806179-Reviews-Valamar_Amicor_Green_Resort-Stari_Grad_Hvar_Island_Split_Dalmatia_County_Dalmatia.html (14.11.2023.)

reklamira kao mjesto u kojem je većina namirnica svježja, lokalna, domaća, i u velikoj mjeri organska. Gost također ističe da su cijene hrane i pića previsoke.⁴⁰

Općenito, većina gostiju u recenzijama dala je visoke ocjene, eventualno uz neke manje kritike, dok su negativni komentari rijetki. Međutim, ono što se primjećuje je to da gostima politika održivosti hotela nije na prvom mjestu, odnosno to nije prvo što navode kao prednost ovog hotela, pa se postavlja pitanje u kojoj mjeri je to odlučujući faktor kod odabira ovog objekta od strane gostiju.

4.5. Stavovi medija i javnosti o održivom poslovanju hotela

U hrvatskima i regionalnim medijima se o Valamar Amicor Green Resortu pisalo kao o “eko ljetovalištu”, “održivom hotelu”, “zelenom resortu” i sl.

Novi list/Hina u članku objavljenom krajem 2021. godine, prije nego je hotel otvoren, navodi da je Valamar objavio kako je Valamar Amicor Green Resort, “prvo održivo ljetovalište”, jedno od najvećih ulaganja lanca Valamar. U članku se navodi kako je Valamar Amicor Green Resort najavljen kao “novi koncept potpuno održivog eko ljetovališta, koji će poštivati najviše standarde zelene gradnje, što uključuje i ekološki prihvatljive materijale s minimalnim utjecajem na okoliš, korištenje obnovljivih izvora energije i visoku razinu energetske učinkovitosti”⁴¹.

U veljači 2022. godine slovenski portal City Magazine objavio je relativno kratak članak o Valamarovom novom hotelu na Hvaru, pod naslovom: “Valamar Amicor Green Resort: novi obiteljski resort izgrađen prema načelima održivog razvoja”. U članku se ističe kako resort nudi “ekološki i korisniku prihvatljiv odmor”. Navodi se, nadalje, kako je “naselje smišljeno za osviještene goste koji su svjesni utjecaja turizma na okoliš i stoga traže prirodne alternative i smještaj za provođenje odmora”.⁴² Članak sadrži i mnoštvo

⁴⁰ Tripadvisor: **Valamar Amicor Green Resort**, https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g1077182-d23806179-Reviews-Valamar_Amicor_Green_Resort-Stari_Grad_Hvar_Island_Split_Dalmatia_County_Dalmatia.html (14.11.2023.)

⁴¹ Novi list/Hina: Valamar ulaže 525 milijuna kuna u hotele, ljetovališta i kampove, 22.12.2021., <https://www.novolist.hr/novosti/valamar-ulaze-525-milijuna-kuna-u-hotele-ljetovalista-i-kampove/> (18.11.2023.)

⁴² City Magazine: **Valamar Amicor Green Resort: novi obiteljski resort izgrađen prema načelima održivog razvoja**, 17.02.2022., <https://citymagazine.si/hr/valamar-amicor-green-resort-novo-obiteljsko-odmaraliste-izgradeno-prema-nacelima-odrzivog-razvoja/> (12.11.2023.)

fotografija, a u ostatku tekstu uglavnom se navodi sve ono što hotel navodi u svojim promotivnim materijalima.

T-Portal krajem lipnja 2022. objavljuje članaka o novom Valamarovom hotelu koji nosi naslov “Valamar Amicor Green Resort na Hvaru inspiriran je prirodom od koje crpi samo najvrednije”. Riječ je o sponzoriranom članku, odnosno o plaćenju reklami, tekst je opširan i opremljen velikim brojem fotografija. Održivost hotela se najprije ističe, kao i u svim drugim tekstovima, a navodi se, između ostaloga, i da su prilikom gradnje resorta primjenjivane tehnologije i koncept “koji se prvi put inauguriraju u hrvatskom turizmu”⁴³.

Na sličan način Valamarov se resort opisuje i na stručnom portalu Gradnja.rs, gdje se navodi da je Valamar Amicor Green Resort “prvi i jedini turistički projekt u Hrvatskoj koji koristi reciklirane objekte i modularnu gradnju”. Odnosno, u gradnji se koristi proces montiranja “koji omogućava jednostavnu demontažu dijelova objekta koji se poslije mogu ponovo upotrijebiti”⁴⁴.

Portal Turizmoteka sredinom lipnja 2022. godine u članku o novom Valamarovom hotelu na Hvaru piše kako je riječ o hotelu koji je “dizajniran uz poštovanje prirode i tradicije”. U članku se ističe kako je Valamar Amicor Green Resort jedna od najvećih investicije korporacije Valamar Rivijera. Navodi se i kako su interijer dizajnirali poznati domaći umjetnici i dizajneri, kako su pritom korišteni prirodni, lokalni i reciklirani materijali, prvenstveno drvo, te da je hotel dobio platinasti certifikat, što je najviša razina njemačkog DGNB standarda zelene gradnje.⁴⁵

Članak o zelenom Valamarovom hotelu na Hvaru objavio je i Jutarnji list, ali kao sponzorirani sadržaj, što znači da je zapravo riječ o plaćenju reklami. Jutarnji list članak je naslovio donekle senzacionalistički: “Zavirili smo u novo ljetovalište na Hvaru, zbog načina izgradnje jedinstveno je na jadranskoj obali”. U ostatku članka navodi se sve ono što hotel navodi u svojim promotivnim materijalima, na web stranici, društvenim mrežama i dr. No

⁴³ T-Portal: **Valamar Amicor Green Resort na Hvaru inspiriran je prirodom od koje crpi samo najvrednije**, 27.06.2023., <https://native.tportal.hr/planet-b/zeleni-resort-amicor-na-hvaru-inspiriran-je-prirodom-od-koje-crpi-samo-najvrednije/> (18.11.2023.)

⁴⁴ Gradnja.rs: Na Hvaru podignut resort s gotovo nultom potrošnjom energije, 07.07.2022., <https://www.gradnja.rs/hvar-valamar-amicor-green-resort-energetska-efikasnost/> (18.11.2023.)

⁴⁵ Turizmoteka: **Prvi ekološki Valamar Amicor Green Resort na Hvaru**, 11.07.2022., <https://www.turizmoteka.hr/hoteli/prvi-ekoloski-valamar-amicor-green-resort-na-hvaru/> (11.11.2023.)

napominje se i to da “s obzirom na to da je Hrvatska jedna od poželjnijih svjetskih destinacija, ne čudi vijest da se i kod nas ponuda prilagođava zahtjevima tržišta”. Također se hotel povezuje s velikim hrvatskim književnikom Petrom Hektorovićem koji je, kako se navodi u članku, “sam projektirao te gradio glasoviti ljetnikovac Tvrđalj u Starome Gradu na Hvaru i to po načelu potpune funkcionalnosti svake pa i najmanje arhitektonske pojedinosti”. “Veoma je simbolično”, navodi se kasnije u članku, “da se prvi obiteljski resort izgrađen u skladu s načelima održivog razvoja smjestio na obali uvale koja je poslužila kao inspiracija Hektoroviću”.⁴⁶ Ovo povezivanje Valamarova hotela s Hektorovićem je veoma učinkovit marketinški alat koji uz to ovom PR članku daje dodatnu dimenziju i izdvaja ga od klasičnih PR članaka.

Poslovni dnevnik objavio je krajem srpnja 2022. opsežan članak o novom Valamarovom “održivom” resortu u kojem se detaljno opisuje što točno podrazumijeva “održivi način poslovanja” u ovom hotelu. “U Starom Gradu na otoku Hvaru otvorio se Valamar Amicor Green Resort 4*, prvi eko resort u Hrvatskoj koji će udovoljavati strogim međunarodnim standardima održivosti, a dio je ambicioznog petogodišnjeg plana razvoja društva za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima PBZ Croatia Osiguranje te Valamar Riviere uz tvrtku Helios Faros”, navodi se u članku. Također se opisuju kriteriji kojima je objekt mora udovoljiti da bi dobio potrebne “zelene” certifikate.⁴⁷

U rujnu 2022., portal Journal.hr u svom članku o “idealnim obiteljskim hotelima u kojima ćemo uz odlične ponude zatvoriti ljetnu sezonu”, piše o dva hotela: Girandella Maro Suites u Istri i Valamarovom novom “zelenom” hotelu na Hvaru. U članku se ističe da novi Valamarov hotel nudi “zelenu obiteljsku avanturu”, posebno se napominje kako hotel ima vrt u kojem djeca mogu saditi i zalijevati voće i povrće te ekoigraonice u kojima djeca, ali i odrasli, mogu učiti o recikliranju, ekologiji i održivosti.⁴⁸

⁴⁶ Jutarnji list: **Zavirili smo u novo ljetovalište na Hvaru, zbog načina izgradnje jedinstveno je na jadranskoj obali**, 16.07.2022., <https://www.jutarnji.hr/native/zavirili-smo-u-novo-ljetovaliste-na-hvaru-zbog-nacina-izgradnje-jedinstveno-je-na-jadranskoj-obali-15219190> (11.11.2023.)

⁴⁷ Poslovni dnevnik: **Ovaj domaći resort mora ispuniti 38 strogih kriterija, a mjeri se sve i izgleda vrhunski**, 25.07.2023., <https://www.poslovni.hr/domace/resort-mora-ispuniti-38-strogih-kriterija-a-mjeri-se-sve-4346903> (19.11.2023.)

⁴⁸ Journal.hr: **Pronašli smo idealne obiteljske hotele u kojima ćemo uz odlične ponude zatvoriti ljetnu sezonu**, 05.09.2023., <https://www.journal.hr/lifestyle/putovanja/valamar-obiteljski-hoteli-hvar-istra/> (12.11.2023.)

U članku koji je u studenom 2022. objavio portal Poslovni turizam navodi se da je “investicija u Valamar Amicor Green Resort u iznosu od 220 milijuna kuna značajno podigla kvalitetu ponude na otoku Hvaru, a odnosi se na izgradnju prvog ljetovališta koje slijedi najviše standarde zelene gradnje i održivosti”.⁴⁹ Dakle, ovdje se specifičnosti i prednosti Valamarovog zelenog resorta na Hvaru stavljaju u kontekst cjelokupne turističke ponude tog područja, s naglaskom na tome kako je ovaj objekt značajno doprinio podizanju kvalitete iste.

U svibnju 2023. godine portal After5 navodi 25 “najcool hotela u Hrvatskoj” prema odabiru gostiju iz Velike Britanije, a na trećem mjestu ove ljestvice je Valamar Amicor Green Resort. I ovdje se ponajprije ističe kako je riječ o “prvom obiteljskom resortu na hrvatskom Jadranu izgrađenom u skladu s načelima održivog razvoja i u potpunoj harmoniji s okolinom”. Dalje u kratkom tekstu navode se ključna obilježja hotela: održiva gradnja, energija iz obnovljivih izvora, recikliranje, jela koja se spravljaju od lokalnih svježih namirnica, reducirano korištenje plastike i papira.⁵⁰

U lipnju 2023. godine magazin Gloria na svojim je internetskih stranicama objavio članak s popisom “hotela diljem Hrvatske koji misle na vas i na okoliš”. U članku se opisuje pet hotela, među kojima je i Valamar Amicor Green Resort. I u ovom članku se najprije navodi da je riječ o “prvom obiteljskom resortu na hrvatskom Jadranu izgrađenom u skladu s načelima održivog razvoja”. Kratak opis koji je uglavnom prepisan promotivni tekst hotela, zaključuje se sljedećim: “Ako tražite obiteljski odmor u svim nijansama prirode, pravo mjesto za vas je Valamar Amicor Green Resort u Starom Gradu na prekrasnom otoku Hvaru”.⁵¹

U nedavno (listopad 2023.) objavljenom članku Slobodne Dalmacije pod naslovom “Valamar u 2023. ostvario rast poslovanja: unatoč inflaciji, investiralo se u destinacije, ali i u djelatnike”, navodi se kako lanac Valamar očekuje sporiji rast operativne dobiti “zbog iznimno visoke inflacije u dobavnom lancu te oko 20 milijuna eura dodatnih ulaganja u

⁴⁹ Poslovni turizam: **Unatoč krizi Valamar bilježi rast prihoda i dobre rezultate**, 04.11.2022., <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/unatoc-krizi-valamar-biljezi-rast-prihoda-i-dobre-rezultate/3893/> (19.11.2023.)

⁵⁰ After5: **Odabrali Britanci: 25 najcool hotela u Hrvatskoj**, 26.05.2023., <https://after5.hr/zivot-iza-5/najcool-hoteli-u-hrvatskoj/> (12.11.2023.)

⁵¹ Gloria: **Bez griznje savjesti na godišnji odmor: Ovi hoteli diljem Hrvatske misle na vas i na okoliš**, 26.06.2023., <https://www.gloria.hr/gl/lifestyle/putovanja/bez-griznje-savjesti-na-godisnji-odmor-ovi-hoteli-diljem-hrvatske-misle-na-vas-i-na-okolis-15349154> (12.11.2023.)

primanja i nagrađivanje djelatnika”. Nadalje se obrazlaže: “Valamar je za sezonu 2023. uložio dodatnih 20 milijuna eura u primanja djelatnika, povećanja plaća, nagrade, edukacije i programe koji su usmjereni na povećanje kvalitete života djelatnika u destinaciji. Kao najpoželjniji poslodavac u turizmu, Valamar kontinuirano ulaže u poboljšanje uvjeta rada za svoje zaposlenike i provodi niz programa nagrađivanja kojima se nagrađuje izvrsnost, zalaganje i izvanredni rezultati”.⁵² Ovakav tretman djelatnika može jedan je od najvažnijih segmenata održivog razvoja. Također, može se primijetiti kako su u recenzijama gosti najzadovoljniji upravo osobljem, što implicira da su radni uvjeti vjerojatno veoma dobri.

⁵² Slobodna Dalmacija: **Valamar u 2023. ostvario rast poslovanja: unatoč inflaciji, investiralo se u destinacije, ali i u djelatnike**, 31.10.2023., <https://slobodnadalmacija.hr/vijesti/biznis/valamar-u-2023-ostvario-rast-poslovanja-unatoc-inflaciji-investiralo-se-u-destinacije-ali-i-u-djelatnike-1335164> (19.11.2023.)

5. ZAKLJUČAK

Hotel Valamar Amicor Green Resort svoju politiku poslovanja temelji na konceptu društveno odgovornog poslovanju i općenito održivosti, čime planira postići konkurentsku prednost na hrvatskom turističkom tržištu. Hotel je otvoren nedavno, 2022. godine, i sudeći prema recenzijama gostiju, čini se da ostvaruje svoje poslovne ciljeve. Politiku društveno odgovornog poslovanja provodi tako što svoju ponudu čini u velikoj mjeri održivom. Primjerice, ne koristi plastična mini-pakiranja šampona, gelova za tuširanje i sl., kao većina hotela i apartmana, goste potiče na uštedu vode i struje (nudi mogućnost da se sobe ne čiste svaki dan ako to nije nužno, te da se ručnici, ako je moguće, koriste višekratno). Nadalje, hotel nudi i vegetarijanski jelovnik, a u hotelskoj kuhinji koriste se svježe, domaće namirnice. Hotel se može pohvaliti i svojim eko-vrtom i edukacijama o organskom uzgoju voća i povrća. Veliku pozornost hotel pridaje zdravlju gostiju, te nudi brojne sportske aktivnosti i *wellness* i *spa* sadržaje.

Hotel je odgovoran i prema društvenoj zajednici pa u ponudi izleta i drugih aktivnost angažira lokalne agencije i vodiči čime utječe na porast stope zaposlenosti u destinaciji. Nadalje, gosti u hotelu mogu saznati sve potrebne informacije o destinaciji, njenim običajima, kulturno-povijesnoj baštini i sl., a politika hotela temelji se na promociji zaštite i poštivanja destinacije i lokalnih stanovnika. Također, hotel izričito zabranjuje lov ili bilo kakvo ometanje divljih životinja u okruženju.

Gosti hotela su, sudeći prema recenzijama dostupnima na internetu, u velikoj većini zadovoljni ponudom hotela, posebno ekološkim aspektom poslovne filozofije, a uz to, ono čime su najviše zadovoljni je osoblje hotela koje ocjenjuju kao iznimno profesionalno i ljubazno. Po ovom se može zaključiti da u hotelu vlada kvalitetna radna atmosfera, da se zaposlenici poštuju, što je jedan od ključnih aspekata društveno odgovornog poslovanja.

POPIS LITERATURE

KNJIGE I ČLANCI

Hopkins, M.: **What is Corporate Social Responsibility all about**, JohnWiley&Sons, Ltd.: Journal of Public Affairs, Kolovoz – Studeni, 2006., str. 299.

Kotler, P., Lee, N.: **Društveno odgovorno poslovanje, suvremena teorija i najbolja praksa**, M.E.P., Zagreb, 2009.

Pavić-Rogošić, L.: **Održivi razvoj**. ODRAZ, 2020., https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/odrzivi_razvoj.pdf (15.07.2023.)

Pranjić, J.: **Masovni turizam i njegov utjecaj na održivi razvoj turističkih destinacija – primjeri Dubrovnika, Valencije i Barcelone**, Diplomski rad, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2022.

Vogel, D.: **The Market for Virtue – The Potential and Limits of Corporate Social Responsibility**, Brookings Institution Press, Washington DC, 2005.

Vrdoljak Raguž, I., Hazdovac, K.: **Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa**, Oeconomica Jadertina, Vol. 4 No. 1, 2014., str. 43.

RJEČNICI I ENCIKLOPEDIJE

Hrvatska enciklopedija: **Odgovornost**, <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=44735> (10.07.2023.)

Rječnik hrvatskoga jezika: **Odgovornost**. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2001.

Rječnik hrvatskog jezika: **Održiv**, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb, 2001.

INTERNETSKI IZVORI

After5: **Odabrali Britanci: 25 najcool hotela u Hrvatskoj**, 26.05.2023., <https://after5.hr/zivot-iza-5/najcool-hoteli-u-hrvatskoj/> (12.11.2023.)

Booking.com: **Valamar Amicor Green Resort**,
https://www.booking.com/hotel/hr/valamar-amicor-green-resort.en-gb.html?aid=318615&label=New_English_EN_HR_27034798465-KbhXF8k7R6bhUiQ1j4t8YgS637942139981%3Apl%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666035%3Adsa-140566009465%3Alp20413%3Ali%3Adec%3Adm%3Aag27034798465%3Acmp400849465&sid=cbbc2e04e552dac0a58ecb2695f2acf5&dest_id=-96909;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;req_adults=2;req_children=0;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;srpoch=1692969947;srpvid=6cda5e5dd0450247;type=total;ucfs=1&#hotelTmpl
(27.07.2023.)

Booking.com: **Valamar Amicor Green Resort – Recenzije**,
https://www.booking.com/hotel/hr/valamar-amicor-green-resort.hr.html?aid=318615&label=New_English_EN_HR_27034798465-KbhXF8k7R6bhUiQ1j4t8YgS637942139981%3Apl%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap%3Aneg%3Afi%3Atiaud-297601666035%3Adsa-140566009465%3Alp20413%3Ali%3Adec%3Adm%3Aag27034798465%3Acmp400849465&sid=cbbc2e04e552dac0a58ecb2695f2acf5&dest_id=-96909;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;req_adults=2;req_children=0;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;srpoch=1693036784;srpvid=f626380fb857012a;type=total;ucfs=1&#tab-reviews
(01.08.2023.)

City Magazine: **Valamar Amicor Green Resort: novi obiteljski resort izgrađen prema načelima održivog razvoja**, 17.02.2022., <https://citymagazine.si/hr/valamar-amicor-green-resort-novo-obiteljsko-odmaraliste-izgradeno-prema-nacelima-odrzivog-razvoja/>
(12.11.2023.)

Gloria: **Bez grižnje savjesti na godišnji odmor: Ovi hoteli diljem Hrvatske misle na vas i na okoliš**, 26.06.2023., <https://www.gloria.hr/gl/lifestyle/putovanja/bez-griznje-savjesti-na-godisnji-odmor-ovi-hoteli-diljem-hrvatske-misle-na-vas-i-na-okolis-15349154>

(12.11.2023.)

Google.com: **Valamar Amicor Green Resort – Recenzije**, <https://www.google.com/travel/search?q=valamar%20amicor%20green%20resort%20airbnb&g2lb=2502548%2C2503771%2C2503781%2C4258168%2C4270442%2C4284970%2C4291517%2C4570332%2C4597339%2C4754388%2C4757164%2C4814050%2C4864715%2C4874190%2C4886480%2C4893075%2C4924070%2C4965990%2C4969803%2C4990494%2C72288622%2C72298667%2C72302247%2C72305577%2C72314788%2C72317059%2C72329393%2C72329544%2C72335185%2C72337210%2C72344523&hl=hr->

[HR&gl=hr&ssta=1&ts=CAESABpHCikSJzIIMHgxMzRhODFmY2E3MDc3ZDA3OjB4YzBmYzk2MzgZNDZjMTM5MhIaEhQKBwjnDxAJGAQSBwjnDxAJGAUYATICEAA&q=CAEyFENnc0lrcWV3bzRQSHBmN0FBUkFCOAJCCQmSE2w00Jb8wEIJCZITbDQ4lvzA&ap=ugEHcmV2aWV3cw&ictx=1&ved=0CAAQ5JsGahcKEwjwlsLO2vqAAxUAAAAAHQAAAAAQcw](https://www.google.com/travel/search?q=valamar%20amicor%20green%20resort%20airbnb&g2lb=2502548%2C2503771%2C2503781%2C4258168%2C4270442%2C4284970%2C4291517%2C4570332%2C4597339%2C4754388%2C4757164%2C4814050%2C4864715%2C4874190%2C4886480%2C4893075%2C4924070%2C4965990%2C4969803%2C4990494%2C72288622%2C72298667%2C72302247%2C72305577%2C72314788%2C72317059%2C72329393%2C72329544%2C72335185%2C72337210%2C72344523&hl=hr-HR&gl=hr&ssta=1&ts=CAESABpHCikSJzIIMHgxMzRhODFmY2E3MDc3ZDA3OjB4YzBmYzk2MzgZNDZjMTM5MhIaEhQKBwjnDxAJGAQSBwjnDxAJGAUYATICEAA&q=CAEyFENnc0lrcWV3bzRQSHBmN0FBUkFCOAJCCQmSE2w00Jb8wEIJCZITbDQ4lvzA&ap=ugEHcmV2aWV3cw&ictx=1&ved=0CAAQ5JsGahcKEwjwlsLO2vqAAxUAAAAAHQAAAAAQcw) (01.08.2023.)

Gradnja.rs: **Na Hvaru podignut resort s gotovo nultom potrošnjom energije**, 07.07.2022., <https://www.gradnja.rs/hvar-valamar-amicor-green-resort-energetska-efikasnost/>

(18.11.2023.)

Index.hr: **Vlada donijela nacionalni plan održivog turizma**, 24.08.2023., <https://www.index.hr/vijesti/clanak/vlada-donijela-nacionalni-plan-odrzivog-turizma-provodjenje-ce-kostati-milijardu-eura/2489893.aspx> (25.08.2023.)

Journal.hr: **Pronašli smo idealne obiteljske hotele u kojima ćemo uz odlične ponude zatvoriti ljetnu sezonu**, 05.09.2023., <https://www.journal.hr/lifestyle/putovanja/valamar-obiteljski-hoteli-hvar-istra/> (12.11.2023.)

Jutarnji list: **Zavirili smo u novo ljetovalište na Hvaru, zbog načina izgradnje jedinstveno je na jadranskoj obali**, 16.07.2022., <https://www.jutarnji.hr/native/zavirili-smo-u-novo-ljetovaliste-na-hvaru-zbog-nacina-izgradnje-jedinstveno-je-na-jadranskoj-obali-15219190> (11.11.2023.)

Ministarstvo turizma i sporta: **Na sjednici Vlade RH donesen Nacionalni plan održivog turizma do 2027.**, 25.08.2023., <https://mint.gov.hr/vijesti/na-sjednici-vlade-rh-donesen-nacionalni-plan-odrzivog-turizma-do-2027/23558> (26.08.2023.)

Novi list/Hina: Valamar ulaže 525 milijuna kuna u hotele, ljetovališta i kampove, 22.12.2021., <https://www.novolist.hr/novosti/valamar-ulaze-525-milijuna-kuna-u-hotele-ljetovalista-i-kampove/> (18.11.2023.)

ODRAZ: **Održivi razvoj**, <https://www.odraz.hr/nase-teme/odrzivi-razvoj/odrzivi-razvoj/> (14.07.2023.)

ODRAZ: **Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030.**, <https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/09/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-izvjestaj-za-2016-i-2017-odraz-2.pdf> (11.07.2023.)

Poslovni dnevnik: Ovaj domaći resort mora ispuniti 38 strogih kriterija, a mjeri se sve i izgleda vrhunski, 25.07.2023., <https://www.poslovni.hr/domace/resort-mora-ispuniti-38-strogih-kriterija-a-mjeri-se-sve-4346903> (19.11.2023.)

Poslovni turizam: **Unatoč krizi Valamar bilježi rast prihoda i dobre rezultate**, 04.11.2022., <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/unatoc-krizi-valamar-biljezi-rast-prihoda-i-dobre-rezultate/3893/> (19.11.2023.)

Slobodna Dalmacija: **Valamar u 2023. ostvario rast poslovanja: unatoč inflaciji, investiralo se u destinacije, ali i u djelatnike**, 31.10.2023., <https://slobodnadalmacija.hr/vijesti/biznis/valamar-u-2023-ostvario-rast-poslovanja-unatoc-inflaciji-investiralo-se-u-destinacije-ali-i-u-djelatnike-1335164> (19.11.2023.)

T-Portal: **Valamar Amicor Green Resort na Hvaru inspiriran je prirodom od koje crpi samo najvrednije**, 27.06.2023., <https://native.tportal.hr/planet-b/zeleni-resort-amicor-na-hvaru-inspiriran-je-prirodom-od-koje-crpi-samo-najvrednije/> (18.11.2023.)

Tripadvisor: **Valamar Amicor Green Resort**, https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g1077182-d23806179-Reviews-Valamar_Amicor_Green_Resort-Stari_Grad_Hvar_Island_Split_Dalmatia_County_Dalmatia.html (14.11.2023.)

Turizmoteka: **Prvi ekološki Valamar Amicor Green Resort na Hvaru**, 11.07.2022., <https://www.turizmoteka.hr/hoteli/prvi-ekoloski-valamar-amicor-green-resort-na-hvaru/> (11.11.2023.)

UNWTO (United Nations World Tourism Organization): **International tourism growth continues to outpace the global economy**, 20.01.2020., <https://www.unwto.org/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy> (24.07.2023.)

Valamar Amicor Green Resort: **Restorani i barovi**, https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort/restorani?_gl=1*1qfn05z*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjwJKqBhCaARIsAN_yS_kXtOJwUhr67RKLXRjP3GtB1VrnHbmlon5_7iyftWLd0xx72tVhc24aAqrgEALw_wcB (24.10.2023.)

Valamar hoteli: **Valamar Amicor Green Resort**, <https://www.valamar.com/hr/hoteli-hvar/valamar-amicor-green-resort> (24.07.2023.)

WWF Adria: **Transformacija prema odgovornom turizmu**, https://www.wwfadria.org/hr/sto_radimo/turizam/ (30.07.2023.)

POPIS SLIKA I TABLICA

SLIKE

Slika 1. Koncept održivog razvoja.....	9
Slika 2. Dizajn recepcije hotela Valamr Amicor Green Resort.....	22
Slika 3. Dizajn terase hotela Valamr Amicor Green Resort.....	23
Slika 4. Dizajn sobe hotela Valamar Amicor Green Resort.....	24
Slika 5 . Razine žiga održivosti u sklopu programa “Održiva putovanja”.....	27
Slika 6. Položaj hotela s istaknutim “zelenim” žigom na platformi Booking.com.....	28
Slika 7. Ponuda hrane u hotelskom restoranu.....	29
Slika 8. Eko-vrt u sklopu hotela.....	30
Slika 9. Objave hotela na Instagramu.....	31
Slika 10. Opis hotela na Instagramu.....	32

TABLICE

Tablica 1. Koraci u provođenju održivosti.....	26
--	----