

# DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U HOTELIJERSTVU

---

**Matijević, Sara**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*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:128:270023>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-21**



**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 REPOZITORIJ

**Sara Matijević**

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U  
HOTELIJERSTVU**

**ZAVRŠNI RAD**

Veleučilište u Karlovcu

Poslovni odjel

Stručni studij Ugostiteljstvo

Kolegij: Društveno odgovorno poslovanje u hotelijerstvu

Mentor: mr. sc. Ivana Varičak, viši predavač

Matični broj studenta: 0618618078

Karlovac, veljača 2024.

## **SAŽETAK**

Tema ovoga završenog rada je društveno odgovorno poslovanje u hotelijerstvu. U završnome radu je pojašnjen pojam društveno odgovornog poslovanja, razvoj društvenog poslovanja kroz povijest kako u Europi, tako i u Hrvatskoj, primjena načela i mjerila društveno odgovornog poslovanja te primjeri poduzeća koji se orijentiraju održivom turizmu i društveno odgovornome poslovanju. Hotelijerstvo nudi mnogo primjera dobre prakse, a kroz rad su prikazani turistički objekti iz Republike Hrvatske i inozemstva, koji nam prikazuju kako brinuti o okolišu, zaposlenicima i lokalnoj zajednici, a pritom biti vrlo uspješni.

Predmet istraživanja ovog rada je utvrditi kako turistički objekti stacionirani u RH; Hotel Split i Terme Sveti Martin, imaju praksu društveno odgovornog, odnosno zelenog poslovanja te ih usporediti sa hotelima u inozemstvu.

**Ključne riječi: održivi turizam, društveno odgovorno poslovanje, Hotel Split, Republika Hrvatska, Boutique Hotel Stadthalle**

## **ABSTRACT**

The topic of this finished work is socially responsible business in the hotel industry. The final paper explains the concept of socially responsible business, the development of socially responsible business throughout history both in Europe and in Croatia, the application of the principles and criteria of socially responsible business, and examples of companies that are oriented towards sustainable tourism and socially responsible business. The hotel industry offers many examples of good practice, and the work presents tourist facilities from the Republic of Croatia and abroad, which show us how to take care of the environment, employees and the local community, and at the same time be very successful.

The subject of research in this work is to determine how tourist facilities are stationed in the Republic of Croatia; Hotel Split and Terme Sveti Martin have a practice of socially responsible, i.e. green business and can be compared with hotels abroad.

**Keywords: sustainable tourism, socially responsible business, Hotel Split, Republic of Croatia, Boutique Hotel Stadthalle**

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. PREDMET I CILJ RADA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. IZVORI PODATAKA I METODE ISTRAŽIVANJA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.3. STRUKTURA RADA.....</b>	<b>1</b>
<b>2. ODRŽIVI TURIZAM.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. DEFINIRANJE ODRŽIVOG TURIZMA.....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. NAČELA ODRŽIVOG TURIZMA.....</b>	<b>2</b>
<b>2.3. SUPROTNOST ODRŽIVOG I NEODRŽIVOG TURIZMA.....</b>	<b>3</b>
<b>2.4. 12 CILJEVA ODRŽIVOG TURIZMA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5. RAZVOJ ODRŽIVOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....</b>	<b>5</b>
<b>3.STRATEGIJA ODRŽIVOG RAZVOJA DO 2030.....</b>	<b>8</b>
<b>4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1. DIMENZIJE DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.1. Interna dimenzija DOP-a.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.2. Eksterna dimenzija DOP-a.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U REPUBLICI HRVATSKOJ.....</b>	<b>13</b>

<b>5. ZELENI HOTELI.....</b>	<b>16</b>
<b>5.1. UPRAVLJANJE OKOLIŠEM ZELENIH HOTELA.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2. PREDNOSTI ODRŽIVIH HOTELA.....</b>	<b>18</b>
<b>5.3. HOTEL SPLIT.....</b>	<b>19</b>
<b>5.4. BOUTIQUE HOTEL STADTHALLE, BEČ, AUSTRIJA.....</b>	<b>25</b>
<b>5.5. TERME SVETI MARTIN.....</b>	<b>32</b>
<b>6.KRITIČKI OSVRT NA ODABRANE PRIMJERE.....</b>	<b>35</b>
<b>7.ZAKLJUČAK.....</b>	<b>36</b>
<b>POPIS LITERATURE.....</b>	<b>38</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA.....</b>	<b>40</b>

**Zahvala:**

*Ovaj završni rad posvećujem svojim roditeljima, sestri i bratu koji su svojim preporukama, savjetima i značajnim sitnicama doprinjeli pri izradi mog završnog rada.*

*Hvala vam na svemu što ste mi pružili tijekom mog studija.*

*Posebno hvala mojoj mentorici, mr. sc. Ivani Varičak, koja mi je svojim savjetima i uputstvima pomogla pri izradi i finaliziranju završnog rada.*

# 1.UVOD

Društveno odgovorno poslovanje je važna tema današnjice jer poduzeća koja posluju prema načelima društvene odgovornosti osiguravaju ostanak poslovanja, opstanak na tržištu, a time i budućnost sebi i zajednici. Takva poduzeća svoju misiju i viziju usmjeravaju na smanjenje zagađenja okoliša i smanjenje iskorištavanja prirodnih resursa, na očuvanje okoliša te na poboljšanje kvalitete života.

## **1.1. Predmet i cilj rada**

Rad se fokusira na istraživanje načela i principa društveno odgovornog poslovanja hotela. Primjena načela i principa u radu turističkih objekata postali su jedan od uvjeta postizanja i zadržavanja trenutne pozicije, a tematika rada je obrađena na primjeru hotela Split i terme Sveti Martin koji se nalaze u Hrvatskoj te Boutique hotela Stadthalle koji se nalazi u inozemstvu, odnosno, u Beču, Austrija. Stoga se u ovom radu istražuju razlike i sličnosti u primjeni društvene odgovornosti u poduzećima unutar te izvan Republike Hrvatske.

## **1.2. Izvori podataka i metode istraživanja**

Za pisanje ovog rada korištena je domaća i strana literatura. Omjer strane i domaće literature je približno jednak budući da je veća količina teoretskog dijela temeljena na domaćoj literaturi, dok su se za drugi dio rada, koji je vezan za primjer iz inozemstva, koristili pretežno online izvori. Za izradu rada korištene su metode analize, sinteze, komparativna metode te metode klasifikacije i kompilacije.

## **1.3. Struktura rada**

Rad je podijeljen na 7 poglavlja. U prvom dijelu predstavljeni su predmet istraživanja, cilj te struktura rada. U drugom dijelu definiran je pojam održivog turizma, njegova definicija, načela kojima se vodi, ciljevi te razvoj održivog turizma u Republici Hrvatskoj, zatim društveno odgovorno poslovanje sa svojim elementima, četvrta točka pojašnjava definiciju zelenih hotela te se u toj točki predstavljaju primjeri istih.



## 2. ODRŽIVI TURIZAM

U današnjici sve što se izrađuje, gradi, upotrebljava, čini, kao svoju posljedicu ostavlja **otpad** u kojem god obliku. Pod otpad se najviše podrazumijevaju oni predmeti koji se više „ne mogu“ upotrijebiti već su ostali kao rezultat jednokratne uporabe.

Pod stručnom definicijom, održivi turizam definiramo kao planiranu akciju s dugoročnim ciljevima koja ne uzrokuje devastaciju okoliša već uvažava ekonomske, društvene, ekološke i kulturne vrijednosti destinacije u kojoj se događa.<sup>1</sup>

Zbog brojnih ekoloških izazova, a i društvenih, dolazi do pojma održivog razvoja i održivog turizma. Godine 1992. u Rio de Janeiru usvojen je dokument Agenda 21.<sup>2</sup> Dokument uključuje plan budućih djelovanja koji daje pojašnjenja i odgovore na pitanja vezana uz održivi razvoj. Dokument sadrži preko 100 područja poput klimatskih promjena, onečišćenja mora, uništenje šuma, ljudskih resursa i slično. Naglasak dokumenta se daje na zaštitu okoliša i okoline te na integrirani razvoj.

### 2.1. Definiranje održivog turizma

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“.<sup>3</sup>

Stoga bi održivi turizam trebao:

1. Optimalno iskoristiti okolišne resurse koji su ključni element turističkog razvoja, zadržavajući bitne ekološke procese i pomažući u zaštiti prirodne baštine i bioraznolikosti.
2. Poštivati društveno-kulturnu autentičnost destinacije, očuvati njihovo izgrađeno i živo kulturno nasljeđe i tradicijske vrijednosti, te doprinositi međukulturalnom razumijevanju i toleranciji.

---

<sup>1</sup> Web stranica „Cimerfraj“, <https://www.cimerfraj.hr/aktualno/odrzivi-turizam> (28.1.2023.)

<sup>2</sup> H. Muller, Turizam i ekologija, MASHMEDIA d.o.o., Zagreb, 2004, str. 42. (29.1.2023.)

<sup>3</sup> UNWTO, [unwto.org](http://unwto.org). (29.1.2023.)

3. Osigurati da su gospodarske aktivnosti održive i dugoročne, te da donose društvenu i gospodarsku korist svim dionicima uz pravičnu raspodjelu, između ostaloga stabilnost zaposlenja, mogućnosti zarade društvenih usluga zajednici, pomažući uklanjanju siromaštva.

Da bi se osiguralo široko djelovanje, za održivi je turizam potrebno informirano sudjelovanje svih relevantnih dionika, ali i snažno političko vodstvo. Dostizanje održivosti turizma trajan je proces koji traži stalno praćenje učinaka i uvođenje potrebnih preventivnih i/ili korektivnih mjera.<sup>4</sup>

## **2.2. Načela održivog turizma**

Održivi turizam sadrži načela kojima se poboljšava kvaliteta poslovanja poduzeća i minimalizira štetno djelovanje na okoliš.

Sastoji se od **9** neminovnih načela:

1. Poštovanje i briga za životnu zajednicu
2. Poboljšanje kakvoće života
3. Zaštita vitalnosti i raznolikosti Zemlje
4. Minimaliziranje iscrpljivanja neobnovljivih resursa
5. Poštovanje granica prihvatljivog kapaciteta Zemlje
6. Promjene u osobnim postupcima i stavovima
7. Omogućavanje zajednicama da skrbe o vlastitom okolišu
8. Stvaranje nacionalnog okvira za integraciju razvoja i zaštite
9. Stvaranje globalnog saveza<sup>5</sup>

Navedena načela bitno je pratiti i poštivati da bi se postigla globalna dobrobit svih stanovnika Zemlje; u sadašnjem vremenu i budućem. Ukoliko se u današnjici stanovništvo bude pridržavalo navedenih načela velika je vjerojatnost da će se takav rad nastaviti i u budućnosti.

---

<sup>4</sup> Web stranica „Visit Dugopolje“, <https://www.visitdugopolje.com/odrzivi-turizam> (29.1.2023.)

<sup>5</sup> Tomić, D.: Društveno odgovorno poslovanje, Pula, 2019. <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unipu:4248/datastream/PDF/view> (31.1.2023.)

Važno je sudjelovati jer što god se čini u današnjici, ovisno i o načinu na koji se djeluje, odrazit će se na buduće naraštaje. Potrebno je voditi računa o racionalnom korištenju resursa, raspodijeli troškova i rashoda, o kontinuiranom obrazovanju, poštivanju tuđih kultura kako bi isti poštivali drugoga, važna je suradnja i povezanost sa drugim kulturama i zemljama, jer zajedništvo većinu toga čini izvedbenijim i mogućim.

### 2.3. Suprotnost održivog i neodrživog turizma

Glavni problem neodrživog razvoja predstavlja brzi i nekontrolirani rast koji u konačnici nije dugoročan. To je razvoj koji nema potrebnu kontrolu niti sadrži prioritet održivosti. Neodrživi razvoj se ne bazira na dobrobiti lokalne zajednice, na očuvanju bogatstva prirodnih resursa niti na blagostanju društvene zajednice.<sup>6</sup>

Resursi se uvelike troše iracionalno i prisutan je nemar za buduće generacije. U svome djelovanju nema detaljnog i razrađenog plana kako treba postupiti u pojedinim situacijama, plan nije fleksibilan i nije prisutna briga o zapošljavanju lokalnog stanovništva. Slika 1 prikazuje razliku održivog turizma u odnosu na neodrživi turizam.

Slika 1. Usporedba održivog i neodrživog turizma



Izvor slike: Vlastita izrada autorice

<sup>6</sup> Tomić, D.: op.cit.: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unipu:4248/datastream/PDF/view> (31.1.2023.)

Glavni izazov ove „vrste“ turizma je kako ga transformirati u održivi turizam. Sve suprotno od navedenog predstavlja već spomenuti održivi turizam koji podliježe dugoročnosti te sigurnom i kontroliranom razvoju koji ide u korist svim dionicima i cijeloj društvenoj skupini.

#### **2.4. Dvanaest ciljeva održivog turizma**

Održivi turizam je kontinuirani proces koji zahtjeva stalno praćenje trendova i uvođenje preventivnih mjera kada je to zaista potrebno. Uz to, potrebno je održavati visoku razinu zadovoljstva turista i istima pružiti zadivljujuće iskustvo koje se pamti, pri tome nužno je razvijati njihovu svijest o održivosti i promovirati isto.<sup>7</sup>

U nastavku rada prikazani su **Ciljevi održivog turizma** (Slika 2.). Ovim se nastoje odrediti bitne smjernice koje bi trebale biti temelj svim ključnim subjektima turističke ponude i potražnje kako bi sinergijskim i odgovornim djelovanjem omogućili održiv razvoj turizma.

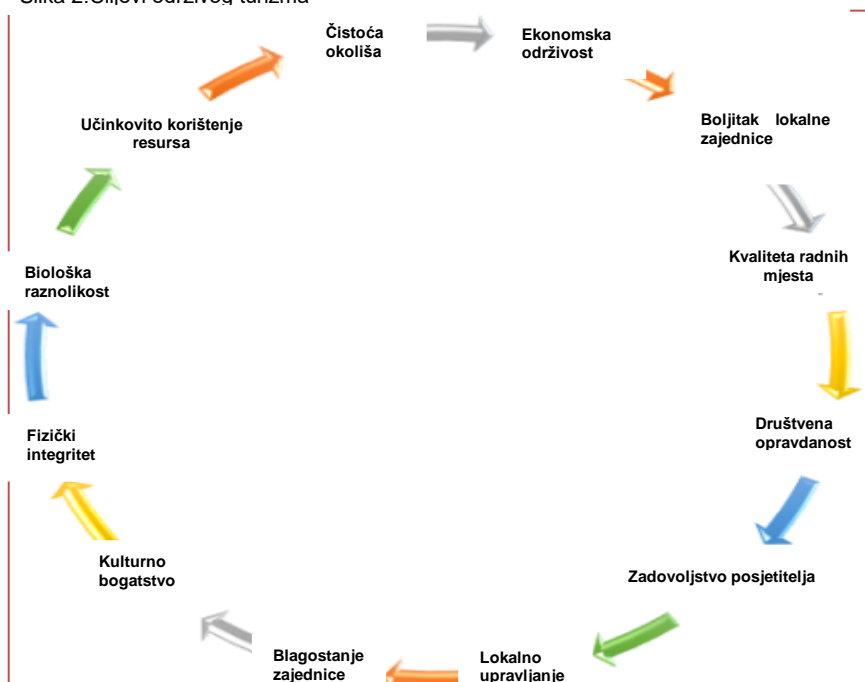
1. Ekonomska održivost → Osiguravanje održivosti i konkurentnost turističkih destinacija i poduzeća kako bi bila u stanju dugotrajno napredovati i osiguravati korist.
2. Boljitak lokalne zajednice → Maksimiziranje doprinosa turizma gospodarskom napretku destinacije uključujući lokalno zadržavan udio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

---

<sup>7</sup> Cetina, I.: Održivi razvoj turizma u Hrvatskoj, Zbornik Istarskog veleučilišta, <https://hrcak.srce.hr/file/412249> (7.2.2023.)

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

Slika 2. Ciljevi održivog turizma



Izvor: Rad autorice na temelju podataka sa <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534> (6.2.2023.)

<sup>8</sup> Cetina, I.: op.cit., <https://hrcak.srce.hr/file/412249> (7.2.2023.)

## 2.5. Razvoj održivog turizma u Republici Hrvatskoj

Hrvatska se poprilično rano uključila u svjetske i europske procese dogovora o održivom razvoju. Još 1972. donesena je „Rezolucija o zaštiti čovjekove sredine.“

U godini Svjetskog skupa o okolišu i razvoju u Rio de Janeiru, 1992., donesena je „Deklaracija o zaštiti okoliša“ kojom se Hrvatska opredjeljuje za održivi razvoj. Održivi razvitak, sukladno Zakonu o zaštiti okoliša, postiže se suradnjom i zajedničkim djelovanjem Hrvatskog Sabora, Vlade, županija, Grada Zagreba, velikih gradova, gradova i općina te svih drugih dionika u cilju zaštite okoliša, svakoga u okviru svoje nadležnosti i odgovornosti.

Hrvatska pripada zemljama koje privlače posjetitelje više odlikama svog prirodnog prostora i bogatstvom kulturno-povijesne baštine nego kvalitetom, raspoloživošću i/ili raznovrsnošću novostvorenih turističkih atrakcija.<sup>9</sup>

Stoga je ona, još uvijek, najvećim dijelom orijentirana na sunce i more, nautički i kulturni turizam.

Turizam, kao integralni sustav svih nacionalnih gospodarstava, u Hrvatskoj ima posebnu ulogu zbog svojih učinaka na zapošljavanje, platnu bilancu, BDP i drugih pozitivnih učinaka. On zadire u gotovo u sve sfere društvenog života i gospodarskog razvoja uopće.<sup>10</sup>

Slika 3.



Izvor slike: <https://hrturizam.hr/> (7.2.2023.)

<sup>9</sup> Vlada Republike Hrvatske (2013.), „Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske“, <https://narodne-novine.nn.hr/> (7.2.2023.)

<sup>10</sup> Škrinjarić, T., (2011.), „Istraživanje inozemne turističke potražnje u Hrvatskoj primjenom analize panel podataka“, <https://hrcak-srce.hr>. (7.2.2023.)

Veliku ulogu za razvoj hrvatskog turizma ima i turistička politika EU koja nastoji ujediniti i približiti različite interese južnih receptivnih zemalja (primarni rast turizma) s interesima sjevernih emitivnih zemalja (izbjegavanje štetnih posljedica po okoliš, poštivanje kulturnog naslijeđa, kvaliteta usluga) putem zajedničke turističke politike.

Određnice nove turističke politike u održivom razvoju hrvatskog turizma pretpostavljaju prvenstveno redefiniranje, usklađivanje i provedbu zakonskih i drugih normi u cilju kvalitetnog održivog razvoja turizma na cijelom prostoru RH.<sup>11</sup>

Što se tiče ekonomske strane Republike Hrvatske, cilj Hrvatske kao turističke destinacije je dugoročna tržišna održivost, a to znači sposobnost svih dionika turizma u Hrvatskoj da kroz interakciju osmisle, proizvedu i stave na tržište proizvode i usluge čije cjenovne i necjenovne kvalitete predstavljaju atraktivniji skup koristi.

Smatra se da čitav niz dionika treba imati ulogu u razvoju i primjeni održivog razvoja u turističkom sektoru.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Sunara, Ž., Jeličić, S., Petrović, M., (2013.), „Održivi turizam kao konkurentna prednost Republike Hrvatske“, <https://hrcak.srce.hr/104887> (7.2.2023.)

<sup>12</sup> Ibid.

### 3. STRATEGIJA ODRŽIVOG RAZVOJA DO 2030.

Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine akt je strateškog planiranja hrvatskog turizma za razdoblje do 2030. godine, usklađen s Nacionalnom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030. godine i temeljnim dokumentima i politikama Europske unije i Republike Hrvatske. Strategija je usklađena s Tranzicijskim putom za turizam, koji je okosnica budućeg Europskog plana turizma do 2030. godine (Agenda 2030), Paktom za vještine u turističkom ekosustavu te ciljevima održivog razvoja UN Agende 2030. Izrada Strategije dio je reformskih procesa predviđenih Nacionalnim planom oporavka i otpornosti.

Strategija je izrađena u suradnji s predstavnicima ključnih dionika hrvatskog turizma, ministarstava i drugih relevantnih institucija, a svojim je stavovima dao doprinos velik broj dionika u okviru tematskih radionica, sastanaka i intervjua.

U izradu su bili uključeni i predstavnici lokalne zajednice te brojni građani koji su se uključili sudjelujući u anketnom istraživanju.

U okviru Strategije definirana je vizija Republike Hrvatske: *„Hrvatska je u 2030. godini konkurentna, inovativna i sigurna zemlja prepoznatljivog identiteta i kulture, zemlja očuvanih resursa, kvalitetnih životnih uvjeta i jednakih prilika za sve.”*<sup>13</sup>

Razvoj održivog turizma u Republici Hrvatskoj ima cilj podići kvalitetu života i rada lokalnog stanovništva i gospodarski i društveni napredak hrvatskog društva u cjelini. Ključno obilježje Hrvatske kao turističke destinacije njezina je autentičnost koju odražavaju gostoljubivi, otvoreni i srdačni ljudi, raznolikost njenih regija te bogata prirodna i kulturna baština.

Turizam u Hrvatskoj je više od poduzetništva. To je način života. S ciljem zaštite i još bolje prezentacije resursa, kao i očuvanja duha dobrodošlice po kojem je prepoznatljiv hrvatski turizam, nužno je zaustaviti negativne trendove poput prekomjernog opterećenja prostora i sezonalnosti te pokrenuti održivu razvojnu paradigmu u skladu s najboljim praksama na globalnoj razini. I zato, kako bismo ostvarili viziju, želimo, poštujući nasljeđe, valorizirati kulturnu baštinu, ali i način

---

<sup>13</sup> Službena stranica Ministarstva Republike Hrvatske, Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine <https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-odrzivog-turizma-do-2030-godine/11411> (7.3.2023.)



života, autohtonu hranu i ostale brojne prednosti temeljene na identitetu svih regija.<sup>14</sup>

Temeljem detaljne analize stanja turizma u Republici Hrvatskoj identificirano je 10 ključnih izazova hrvatskog turizma danas: vremenska i prostorna neujednačenost, utjecaj turizma na okoliš i prirodu, međuodnos turizma i klimatskih promjena, prilagodba ubrzanim tehnološkim promjenama u turizmu, kvaliteta života i dobrobit lokalnog stanovništva, nedostatni ljudski potencijali u brojnosti i kvaliteti, neadekvatna struktura i kvaliteta smještajnih kapaciteta, nepovoljno poslovno i investicijsko okruženje, nedovoljno učinkovit zakonodavni i upravljački okvir, utjecaj kriza na turizam te promjene ponašanja i potreba turista. Uvažavajući analizu stanja hrvatskog turizma s posebnim naglaskom na ključne izazove te stremeći ostvarenju kvalitativnog pomaka iz neodrživog koncepta turističkog razvoja k održivom turizmu visoke dodane vrijednosti, identificirane su razvojne potrebe i razvojni potencijali.

U kontekstu razvojnih potreba i potencijala utvrđeni su strateški ciljevi koji doprinose održivom turizmu i ukupnom gospodarskom i društvenom razvoju Hrvatske te unapređenju uvjeta života i rada njenih stanovnika.

U cilju ostvarenja vizije definirana su četiri ključna strateška cilja razvoja održivog turizma Hrvatske:

- Cjelogodišnji i regionalno uravnoteženiji turizam,
- Turizam uz očuvan okoliš, prostor i klimu,
- Konkurentan i inovativan turizam,
- Otporan turizam.

Strateški ciljevi su umreženi, međusobno se podupiru i ostvaruju sinergijski učinak usmjeren ka dosizanju definiranih pokazatelja učinaka.

Financijski okvir za provedbu ove Strategije sadržan je u Državnom proračunu Republike Hrvatske, svim izvorima financiranja koji se objedinjuju u državnom proračunu, iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026., Programa Konkurentnost i kohezija 2021. – 2027., Programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027., Integriranog teritorijalnog programa 2021. – 2027. te drugih izvora.

---

<sup>14</sup> Službena stranica Ministarstva Republike Hrvatske, Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine <https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-odrzivog-turizma-do-2030-godine/11411> (7.3.2023.)

U skladu sa zakonskim okvirom javnost je pravodobno informirana o svim koracima u izradi Strategije. Prijedlog Strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine je usvojen na sjednici Vlade Republike Hrvatske 4. studenoga 2022. godine i donesena je na 14. izvanrednoj sjednici Hrvatskog sabora 16. prosinca 2022.

Na temelju Strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine izrađuje se Nacionalni plan razvoja održivog turizma koji će kao srednjoročni akt strateškog planiranja sadržavati operacionalizaciju prioriternih područja kroz konkretne mjere.

Nacionalni plan pobliže će definirati provedbu strateškog cilja i prioriternog područja javnih politika za sektor turizma iz Nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske do 2030. godine te Strategije razvoja održivog turizma do 2030. godine, a propisat će srednjoročnu viziju razvoja turizma te opisati prioritete javnih politika u srednjoročnom razdoblju, iz nadležnosti Ministarstva turizma i sporta, a koji su definirani u Strategiji, te pokazatelje ishoda i ciljane vrijednosti pokazatelja.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Službena stranica Ministarstva Republike Hrvatske, op.citat.: <https://mint.gov.hr/strategija-razvoja-odrzivog-turizma-do-2030-godine/11411> (7.3.2023.)

## 4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Društveno odgovorno poslovanje predstavlja koncept u kojem tvrtka, hotel ili neki subjekt vodi brigu o okolišu i društvu pri tome vodeći komunikaciju s drugim dionicima. Može se reći da je uspješna ona tvrtka, hotel koja istovremeno i jednako vodi računa o ekonomskom, društvenom i okolišnom utjecaju. Poslovanje poduzeća je orijentirano na zadovoljenje želja i potreba kupaca, putem kojih ono ostvaruje profit, te isto rezultira eksternalizacijom aktivnosti koje su usmjerene na prosperitet zajednice u sklopu društvene odgovornosti poduzeća.<sup>16</sup> Također, promicanjem društvene odgovornosti poslovni subjekti projiciraju bolji dojam prema zajednici te tako postižu konkurentsku prednost naspram poslovnih subjekata koji ne ističu društveno odgovorno djelovanje.

### 4.1. Dimenzije društveno odgovorno poslovanja

Društveno odgovorno poslovanje možemo podijeliti u dvije dimenzije: internu i eksternu.

Interna dimenzija DOP-a obuhvaća upravljanje ljudskim resursima, zdravlje i sigurnost zaposlenika na poslu, prilagođavanje promjenama te upravljanje utjecajima na okoliš i prirodne resurse.

Pod eksternom dimenzijom DOP-a podrazumijevamo odnos s partnerima, dobavljačima, potrošačima, poštivanje ljudskih prava, brigu o lokalnoj zajednici te globalnu brigu o okolišu.<sup>17</sup>

#### 4.1.1. Interna dimenzija DOP-a

U interesu svakog uspješnog poduzeća je privlačenje i zadržavanje onih zaposlenika koji za određeno radno mjesto imaju odgovarajuće sposobnosti, znanja i vještine. Danas često vidimo primjere nesklada stručnosti radnika i radnog mjesta. Zapošljavaju se radnici bez iskustva, premještaju ih na različita radna mjesta u kratkom roku čime im onemogućuju stjecanje iskustva. Da bi se to izbjeglo, potrebno je zapošljavati radnike prema njihovim radnim sposobnostima ili im omogućiti

---

<sup>16</sup> Dnevnik.hr; <https://blog.dnevnik.hr/trenddop/2017/11/1632111284/definicija-drustveno-odgovornog-poslovanja.html> (8.2.2023.)

<sup>17</sup> Lacković Vincek, Z., Dvorski, S., Novak, E., USPOREDBA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA U PROIZVODNIM I USLUŽNIM PODUZEĆIMA REPUBLIKE HRVATSKE, <https://hrcak.srce.hr/file/272200> (8.2.2023.)

osposobljavanje za određeno radno mjesto. Poticati ih na kontinuirano učenje, omogućiti im bolji protok informacija unutar poduzeća, itd. Također, vrlo je važno brinuti o sigurnosti na radnom mjestu i aktivno pratiti zaposlenike koji ne mogu raditi zbog invaliditeta ili povrede na radu. Menadžment je taj koji mora prepoznati potrebu za edukacijom svojih radnika, uključivati svoje partnere u programe edukacija, omogućiti mladim ljudima da lakše savladaju prijelaz iz škole na posao kroz stručna osposobljavanja te stvoriti ugodno radno okruženje.

Komponente interne dimenzije DOP-a<sup>18</sup> su:

1. upravljanje ljudskim potencijalima
2. zdravlje i sigurnosti na radnom mjestu
3. upravljanje promjenama
4. upravljanju utjecajima na okoliš i na prirodne resurse

#### **4.1.2. Eksterna dimenzija DOP-a**

Osim navedenih unutarnjih dimenzija nad kojim treba provoditi mjere društveno odgovornog ponašanja, te mjere treba širiti i izvan samog poduzeća i treba obuhvaćati lokalnu zajednicu, poslovne partnere, dobavljače, potrošače, javnu upravu, lokalne udruge, itd.

Poduzeća su usko povezana s lokalnom zajednicom u kojoj se nalaze i stoga su uključena u život lokalne zajednice, prvenstveno zato što iz lokalne zajednice crpe radnike i bitno je brinuti o zdravstvenom stanju radne snage, stabilnosti i prosperitetu zajednice. Brinu o obrazovanju i vještinama lokalne radne snage, omogućuju prekvalifikacije ili dokvalifikacije stanovnika, ali i podizanju svijesti svojih klijenata iz okoline.

Brinu o okolišu, doniraju sredstva za razne sportske i kulturne manifestacije, humanitarne akcije, sponzoriraju lokalne sportske klubove te zapošljavaju osobe s posebnim potrebama.

Osim kroz osiguranje radnih mjesta i obrazovanja lokalne zajednice poduzeća doprinose plaćanjem poreza. Za uspješno poslovanje poduzeća potrebno je

---

<sup>18</sup> Pavić-Rogošić, L.: DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE, Odras, Zagreb, <https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/dop.pdf> (7.2.2023.)

povjerenje i dobar odnos između partnera, dobavljača i u krajnjem slučaju potrošača koji će kupiti ili koristiti određeni proizvod ili uslugu.

Izgradnja dobrog odnosa je proces na kojem treba stalno raditi, poštivati želje i potrebe drugih, ponuditi kvalitetne proizvode po pristupačnim cijenama, poštivati rokove proizvodnje i isporuke proizvoda i usluga, jer nepoštivanje samo jednog segmenta ima posljedice na cijeli dobavljački lanac.<sup>19</sup>

#### **4.2. Društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj**

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR) počinje djelovati 1997. godine, a temelji se na memorandumu o razumijevanju sa Svjetskim poslovnim savjetom za održivi razvoj. Ista je osnovana od strane 18 hrvatskih organizacija/poduzeća koja se moraju pridržavati pravila održive prakse kako bi se resursi racionalno koristili.

Prva nacionalna konferencija o DOP-u - Agenda 2005., održana je 2004. godine, a na nacionalnu konferenciju odazvalo se preko 120 istraživača. Na istoj su doneseni prioriteti za razvijanje DOP-a u Hrvatskoj, a primarna praksa DOP-a bila je fokusirana na zaštitu okoliša, dok se kasnije ista širi na ljudske resurse te brigu o domicilnom stanovništvu.<sup>20</sup>

Konferencija o održivom razvoju, u organizaciji *Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj*, održana je 14. godinu za redom 4. i 5. listopada 2022. Konferencija je jedinstveni edukativni događaj koji se bavi temama koje su preduvjet kako bi hrvatsko i regionalno gospodarstvo, pa tako i društvo postigli održivi razvoj u bliskoj budućnosti.

Ovom prigodom dodjeljuju se i nagrade Hrvatskog indeksa održivosti – HRIO najuspješnijim hrvatskim poduzećima u primjeni održivih praksi. Na konferenciji sudjeluju istaknuti domaći i strani stručnjaci te predstavnici vodećih hrvatskih i međunarodnih kompanija koji govore o korporativnim izvještajima o održivosti; novoj obvezi za sva velika poduzeća.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Odras.hr, Društveno odgovorno poslovanje, <https://www.odraz.hr/media/21845/dop/pdf> (8.2.2023.)

<sup>20</sup> Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja; <http://emas.azo.hr/> (8.2.2023.)

<sup>21</sup> Društveno odgovorno poslovanje. hr; <https://dop.hr/15-put-dodijeljene-nagrade-hrio-u-sklopu-14-konferencije-o-odrzivom-razvoju/> (8.2.2023.)

Slika 4.



Izvor slike: <https://dop.hr/pratite-u-zivo-14-konferencija-o-odrzivom-razvoju/> (8.2.2023.)

Indeks DOP-a također predstavlja nagradu koju jednom godišnje u kategoriji malih, srednjih, velikih i javnih tvrtki zajednički dodjeljuju Hrvatska gospodarska komora (HGK) i Hrvatski poslovni savjet za održiv razvoj (HR PSOR).

Kako bi se ocijenila odgovorna poduzeća, sljedeći čimbenici koji se uzimaju u obzir su:

- ekonomska održivost
- uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju
- radna okolina
- zaštita okoliša
- tržišni odnosi
- odnosi sa zajednicom
- odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava.<sup>22</sup>

Poduzeća koja su osvojila nagrade predstavljaju vodeći napredak u gospodarstvu i društvu. Hrvatska gospodarska komora nadalje nastoji poboljšati s ciljevima održivog razvoja kako bi došlo do usklađenja i daljnjeg razvitka cijele zajednice. To je jedino moguće uz javno informiranje građana i dionika o važnosti održivog razvoja jer donosi brojne koristi za zajednicu.

Ovogodišnji dobitnici glavnih nagrada su:

1. U kategoriji Velikih poduzeća, dobitnik nagrade je: Heineken Hrvatska d.o.o.
2. U kategoriji Srednjih poduzeća, dobitnik nagrade je: HiPP Croatia d.o.o.

---

<sup>22</sup> Hrvatska gospodarska komora: O projektu, Indeks DOP-a; <https://dop.hgk.hr/> (9.2.2023.)

3. U kategoriji Malih poduzeća, dobitnik nagrade je: Hrvatski kišobran d.o.o.
4. U kategoriji Javnih poduzeća, dobitnik nagrade je: Odašiljači i veze d.o.o.

Dobitnici nagrada za pojedino tematsko područje su:

1. Za područje Održivo korporativno upravljanje, dobitnik nagrade je: Ericsson Nikola Tesla d.d.
2. Za područje Upravljanje okolišem, u grupi uslužnih poduzeća, dobitnik nagrade je: Kaufland Hrvatska k.d., dok je u grupi proizvodnih poduzeća, dobitnik nagrade Sato d.o.o.
3. Za područje Radna okolina, dobitnik nagrade je: Jamnica plus d.o.o.
4. Za područje Odnosi sa zajednicom, dobitnik nagrade je: Hrvatski telekom d.d.
5. Za područje Ljudska prava, dobitnik nagrade je: Holcim (Hrvatska) d.o.o.
6. Za područje Dječja prava, dobitnik nagrade je: AD Plastik d.d.
7. Na kraju, nagrada za Najveći napredak u odnosu na prošlu godinu, dodjeljuje se poduzeću Ytres d.o.o.

Slika 5. Dobitnici nagrade sa predsjednikom RH



Izvor slike: <https://dop.hr/15-put-dodijeljene-nagrade-hrio-u-sklopu-14-konferencije-o-odrzivom-razvoju/> (9.2.2023.)

## 5. ZELENI HOTELI

Kada pogledamo desetak godina unazad, oznaka *eco-friendly* na hotelskom smještaju odnosila se na hotel s opuštajućom prirodnom atmosferom te reciklažu otpada, no s vremenom je ova vrsta proširila spis svojih karakterizacija pa su tako uvedene namirnice lokalnog gospodarstva te briga o lokalnoj zajednici. Danas ova oznaka uz sva navedena obilježja predstavlja i određeni luksuz. Također, možemo reći kako u današnje vrijeme imamo i novi tip turista s obzirom da je kroz određeno vrijeme došlo do promjena vrijednosti i promjena životnog stila. Takve promjene prije svega vidljive su u brizi o okolišu, potražnji za autentičnim sadržajima, češćim i kraćim odmorima, traženju jedinstvenog iskustva koji će pružiti osobno ostvarenje, većoj zainteresiranosti za turizam specifičnog interesa, većoj informiranosti, potrazi za putovanjima koje će pružiti apsolutni odmor od svakodnevnice i drugo. Sve navedeno je u skladu sa sadržajima koje nudi ovakav tip hotelskog smještaja.<sup>23</sup>

### 5.1. Upravljanje okolišem zelenih hotela

Do prevelikog negativnog utjecaja hotela na okoliš dolazi kada je broj posjetitelja veći od mogućnosti da okoliš podnese takvo opterećenje svojim kapacitetom prihvata. Reciklirajući otpad, koristeći obnovljive izvore energije, te energetska učinkovitost zelenih hotela ne samo da na taj način čuvaju okoliš već i smanjuju troškove poslovanja.

Kao najčešći onečišćivači hotela su: → onečišćenje vode i proizvodnja otpadnih voda

- proizvodnja krutog otpada
- onečišćenje zraka
- potrošnja energije

Kako je hotelska industrija jedna od energetske i resursno najizraženija grana u turizmu, potrebne su svakodnevne velike količine energije kako bi gostima osigurali udobnost i pružila kvalitetna usluga koju su spremni platiti.

Hoteli su inače poznati kao veliki potrošači energije te se često energija troši na bespotrebnu rasvjetu, konstantno klimatiziranje predvorja i hodnika, svakodnevno pranje ručnika i posteljine i drugo.

---

<sup>23</sup> Peršić-Živadinov, I.(2009): The environmental and economic impact of sustainable hotels, Economic Research – Ekonomska istraživanja, <https://hrcak.srce.hr/38214> (9.2.2023.)



Upravo smanjenjem potrošnje energije u hotelima ostvaruje se značajne ne samo ekološke već i ekonomske koristi i prednosti.

Potrošnja ovisi o veličini hotela, a na nju najviše utječu kategorizacija objekta, broj soba, profil posjetitelja (poslovni ili na odmoru), lokacija (ruralno ili urbano), klima i vrsta pružene usluge.

Tako primjerice, zeleni hoteli teže korištenju štednih i LED rasvjetnih tijela, implementiraju sustave upravljanja energijom, ugrađuju senzore pokreta za regulaciju rasvjete u WC-ima, dvoranama za sastanke, hodnicima, korištenje štetnih kemikalija svode na minimum i drugo. Mnogobrojne analize ukazuju da uvođenjem niza procesa putem kojih se reciklira otpad, pročišćuju otpadne vode te smanjuje potrošnja energije i vode u hotelu u prosjeku se troši 20% manje vode, troškovi odvoza smeća su prosječno 15% niži te dolazi do poboljšanja okoliša u kojem se objekt nalazi.<sup>24</sup>

**Briga o okolišu**, osim potrošnje također podrazumijeva:<sup>25</sup>

- voditi računa o manjem utjecaju turističke djelatnosti na klimatske promjene,
- provoditi određene mjere energetske učinkovitosti u gradnji (npr. prenamjena napuštenih prostora, nekretnina u lokalnoj zajednici), poslovanju (npr. rasvjeta koja reagira na dodir, smanjenje potrošnje pitke vode),
- sistematizirati cjeloviti sustav gospodarenja otpadom,
- uvesti praksu recikliranja i ponovnog korištenja,
- kontinuirano educirati zaposlenike, njihove obitelji, djecu i mlade iz zajednice o potrebi i načinima zaštite okoliša,
- u ponudu uvrstiti lokalno proizvedene namirnice, iz organskog uzgoja,
- izbaciti iz ponude vodu u bocama te koristiti vodu iz slavine koja je za goste besplatna,
- poticati korištenje javnog prijevoza (popust za dolazak autobusom, vlakom), osigurati prijevoz gostiju s kolodvora/aerodroma do hotela i nazad kako bi se smanjila emisija štetnih plinova.

---

<sup>24</sup> Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Zeleno poslovanje u hotelijerstvu; <https://www.upuhh.hr/> (10.2.2023.)

<sup>25</sup> PRIRUČNIK ZA BRZI POČETAK Društveno odgovorno poslovanje i društvenopoduzetnički pothvati u turizmu; [https://mint.gov.hr/UserDocImages/arhiva/prirucnik\\_dop\\_i\\_dpp\\_u\\_turizmu.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocImages/arhiva/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf) (10.2.2023.)

Isto tako ukoliko hotel želi dati svoj maksimalan doprinos održivom razvoju turističke destinacije u kojoj se nalazi te unaprijediti vlastite ekološke performanse i biti uvršten u skupinu održivih hotela, treba prihvatiti i implementirati sustav upravljanja okoliša.

Slika 6.



Izvor slike: <https://www.clock-software.com/blog/green-hotels-improve-guest-loyalty.html>  
(10.2.2023.)

## 5.2. Prednosti održivih hotela

Ugostiteljska industrija postaje konkurentnija nego ikad, tako da hoteli konstantno razmatraju ideje kako bi nadvladali svoju konkurenciju. Mnogi hoteli počeli su istraživati mogućnost da postanu održiviji, dopuštajući im ekonomsku korist kroz provedbu ekoloških i društvenih inicijativa.

Neke od prednosti postizanja održivosti uključuju:<sup>26</sup>

1. **Lojalnost kupaca:** kupci imaju uvijek promjenjiva očekivanja i zahtjeve koje treba ispuniti zbog rastućih trendova. U današnjici sve više ljudi je zabrinuto zbog pitanja zaštite okoliša kao što su recikliranje boca, limenki i papira, kao i vođenje zelenog načina života konzumiranjem organske hrane ili vožnjom učinkovitih automobila.
2. **Zadržavanje zaposlenika:** kako bi postali zeleni, važno je da su zaposlenici fleksibilni, spremni na promjene i unapređenje. Motivacija zaposlenika može se povećati timskim radom pružajući programe zaštite okoliša kao poticaj za osoblje.

---

<sup>26</sup> Cvek, N.: ODRŽIVI HOTELI, Pula, 2016., <https://repositorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A1137/datastream/PDF/view>  
(9.2.2023.)

3. **Nagrade i priznanja:** priznanje za održivost rezultira većom konkurentskom prednošću za hotel.
4. **Usklađenost s propisima:** mogu pružiti prilike za ostvarivanje prednosti u odnosu na konkurenciju. Propisi o zaštiti okoliša mogu potaknuti inovacije koje mogu umanjiti troškove usklađivanja. Hotelska industrija sve više regulira otpad, vodu, emisije stakleničkih plinova i potrošnju energije.
5. **Upravljanje rizikom:** u prošlosti su strategije upravljanja rizicima u hotelu usredotočene na pitanja zdravlja i sigurnosti oko hrane i vode, kontrole štetočina, oštećenja od požara ili vode, izbijanja bolesti i sigurnosti gostiju općenito, i sl.
6. **Brand:** većina hotela teži brandu održivosti. Održiva poslovna praksa dovodi do poboljšanog imidža - koji nudi bolji profit za dugi put.
7. **Partnerstva:** s obzirom na brzinu širenja vijesti o hotelskim nagradama i priznanjima za održivost, privlače se novi partneri koji također teže održivosti.<sup>27</sup>

Iskustvo sve brojnijih hotela diljem svijeta pokazuje kako implementacija DOP-a donosi niz poslovnih koristi: višu razinu zadovoljstva gostiju, lojalne, motivirane i kompetentne zaposlenike, kvalitetan odnos s drugim dionicima, niže troškove poslovanja, višu razinu konkurentnosti i dugoročnu profitabilnost. Takvi hoteli stvaraju brojne koristi u društvenoj zajednici u kojoj djeluju: pouzdan su poslovni partner, zapošljavaju stanovnike lokalne zajednice, ponudu nastoje temeljiti na lokalnim proizvodima, surađuju s lokalnom zajednicom na zajedničkim projektima, pridonose identitetu održive turističke destinacije, odgovorno se odnose prema okolišu i prirodnim resursima zajednice, itd.

### **5.3. Hotel Split**

Hotel Split jedan je od prvih hotela A kategorije u R. Hrvatskoj koji posjeduje certifikat energetske učinkovitosti.

---

<sup>27</sup> Stottler T., The Importance of Sustainability in the Hospitality Industry, Dana Communications, In Hospitality, 2018.; <https://www.danacomunications.com/importance-of-sustainability-in-the-hospitality-industry/> (10.2.2023.)

Smješten je na šljunčanoj plaži 9 km od središta Splita u Podstrani, ima četiri zvjezdice, a po novijim informacijama, hotel Split ima 40 soba i 10 zaposlenih. Hotel nosi oznaku visokog energetskog razreda **A**. Ima centralizirano upravljanje klimatizacijom, ventilacijom i rasvjetom te rekuperaciju zraka. Dizajniran prema načelima zelene gradnje te maksimalno iskorištava obnovljive izvore energije: za pripremu 8000 litara tople vode upotrebljava sunčevu energiju. Centralizirani sustav pametne sobe uključuje elektroničko zaključavanje vrata i mogućnost upotrebe LCD, TV i VOD (video na zahtjev) uređaja.

Objekt je vrhunski izoliran, kao i same sobe, a arhitektura je prilagođena položaju. Uz dvoetažni atrij unutrašnjost podsjeća na sustav terasa; sama terasa obložena je refleksnim obojenim staklom.

Hotel čine jedinstvenim i ekološki osviješteni i educirani zaposlenici koji vode brigu o energetski učinkovitom ponašanju, a po objektu su razmještene kante za otpad čiji se sadržaj reciklira, sva su sredstva za čišćenje i pranje biorazgradiva, dok su proizvodi za higijenu pH neutralni.

Spremnik za prikupljanje kišnice koristi se za zalijevanje zelenih površina i pranje ceste i parkirališta.

Hrana koja se poslužuje u hotelu iz domaćeg je uzgoja i kontroliranog podrijetla. Važno je istaknuti da je pri uređenju hotela korištena najnovija oprema, što uključuje LED rasvjetu, aeratore za slavine, dual-flush sustav koji bitno smanjuje potrošnju vode.<sup>28</sup>

Zanimljivo je spomenuti da je plaža na kojoj se nalazi hotel Split, 2015. godine osvojila Bijelu zastavu.

Simbol koji jamči kvalitetu čistoće plaže te sigurno okruženje za sav morski i podvodni život. Sve plaže kojima je dodijeljena ova titula očišćene su od svih toksičnih otpada, kao što su plastika, metal i staklo. Hotel Split, djelujući lokalno, pomaže u čišćenju, te zaštititi i očuvanju mora, jezera i rijeka na globalnoj razini.

---

<sup>28</sup> Web stranica Hotela Split, <https://hotelsplit.com/> (14.2.2023.)

Slika 7. Hotel Split



Izvor slike: <https://www.dalmatia-bike.com/bike-objekti/hotel-split/> (14.2.2023.)

Radi sigurnosti i zaštite, u hotelu je zabranjeno pušiti te svaka soba jamči smanjenje potrošnje energije jer ista ima instalaciju „pametne sobe“. Važno je istaknuti da sam hotel pomaže lokalnoj zajednici time što sam djeluje lokalno, čisteći plaže, more, jezera i rijeke na nacionalnoj razini.

Hotel nudi i uslugu organiziranja izleta, tako osoblje pulta za organizaciju izleta u okviru objekta može organizirati vođene obilaske Splita, Trogira i Omiša. Također u ponudi ima rafting izlete na rijeci Cetini i izlete gliserom do otoka. U objektu je moguće unajmiti bicikle, automobile i skutere.<sup>29</sup>

Popularne zanimljivosti u okolici objekta uključuju ljetnikovac Cindro, luku Strožanac i Turističku zajednicu općine Podstrana.

Zračna luka Split udaljena je 25,2 km od hotela Split, a objekt uz nadoplatu u ponudi ima uslugu prijevoza iz/do zračne luke.

Najpopularniji sadržaji hotela su: →vanjski bazen

- Spa centar
- Obiteljske sobe
- Besplatni WiFi
- Prijevoz iz/do zračne luke
- Privatno parkiralište
- Fitness centar

---

<sup>29</sup> Hotel Split, <https://hotelsplit.com/> (14.2.2023.)

- Sobe za nepušače
- Bar
- Plaža

Što se tiče smještajnih jedinica, hotel Split nudi 5 vrsti:

- Superior soba s pogledom na more – 120€ (ili 904,14 kn)
- Standardna soba s pogledom na more – 80€ (ili 602,76 kn)
- Triple Terrace soba s pogledom na more – 140€ (ili 1 054,83 kn)
- Superior Terrace soba s pogledom na more -- 140€ (ili 1 054,83 kn)
- Obiteljska soba – 230€ (ili 1 732,93 kn)

\*Navedene cijene su sa web stranice Booking-a, nisu fiksne te su prikazane za 1 noćenje u hotelu Split. Također, cijene su prikazane za ožujak 2023. godine.

- **Superior soba s pogledom na more<sup>30</sup>**

Superior sobe dizajnirane su tako da imaju izravnu vezu s morem.

Svaka soba je sa vrhunskim pogledom na Jadran u kojem se zrcale sunce, nebo i otoci. S tim udobnostima, gosti se pogledu dive iz svog kreveta ili sa vlastitog balkona.

Slika 8. Superior soba i ponuda



- 🧺 Laundry service 🛏️ Extra bed possible
- 🍼 Baby cot possible 🌊 Sea view 🗄️
- Balcony 🌬️ Air condition 🚿 Private bathroom & toilette 🚰 Hair dryer 🍹 Mini bar 📦 Safe deposit box in room 📺 TV 📶 Wi-Fi 🧥 Bathrobe 🧣 Slippers 🅅 Parking

Izvor slike: <https://hotelsplit.com/> (14.2.2023.)

<sup>30</sup> Booking, <https://www.booking.com/> (14.2.2023.)

- **Standardna soba s pogledom na more**

Nadahnuće za standardne sobe hotela Split bilo je kreiranje dizajna, namještaja, pogleda i prozora koji podsjećaju na romantičnu kabinu na brodu za krstarenje.

Slika 9. Standardna soba i ponuda sobe



Room service Laundry service Sea view Air condition Private bathroom & toilette Hair dryer Mini bar Safe deposit box in room TV Wi-Fi Bathrobe Slippers Parking

Izvor slike: <https://hotelsplit.com/> (15.2.2023.)

- **Triple Terrace soba s pogledom na more**

Trokrevetne sobe s terasom su prostrane sobe s pogledom na more i otoke i prikladno su smještene na prvom katu hotela, samo nekoliko koraka od šljunčane plaže i skokom od mora.

Slika 10. Triple Terrace soba



Room service Laundry service Sea view Terrace Air condition Private bathroom & toilette Hair dryer Mini bar Safe deposit box in room TV Wi-Fi Bathrobe Parking

Izvor slike: : <https://hotelsplit.com/> (15.2.2023.)



- **Superior Terrace soba s pogledom na more**

Sobe Terrace upotpunjuju osjećaj plaže. Prostrane su sobe s pogledom na more i otoke, udobno smještene na prvom katu hotela, samo nekoliko metara udaljene od šljunčane plaže. Velika terasa opremljena je s dvije ležaljke i suncobranima.

Slika 11. Superior Terrace soba



Room service Laundry service  
Sea view Terrace Air condition  
Private bathroom & toilette Hair dryer  
Mini bar Safe deposit box in room  
TV Wi-Fi Bathrobe Parking

Izvor slike: : <https://hotelsplit.com/> (15.2.2023)

- **Obiteljska soba**

Hotel Split pogodno je mjesto za obiteljske odmore. Hotel je u blizini centra bogate kulturne baštine i obližnjih prirodnih pogodnosti. Obiteljske sobe hotela su prostrane, sa terasama s pogledom na more, smještene na prvom katu hotela.



Slika 12. Obiteljska soba



Izvor slike: : <https://hotelsplit.com/> (15.2.2023)

Laundry service Family friendly  
Baby cot possible Sea view Terrace  
Air condition Private bathroom & toilette  
Hair dryer Safe deposit box in room  
Wi-Fi Bathrobe  
Slippers Parking

#### **5.4. Boutique Hotel Stadthalle - Beč, Austrija**

Boutique Hotel Stadthalle je manji obiteljski hotel, smješten u Beču, kategoriziran s tri zvjezdice. Smješten je u blizini Westbahnhof željezničkog kolodvora i glavne bečke trgovačke ulice Marianhilfer Straße koja se nalazi na 8 minuta hoda od hotela.

Hotel se sastoji od 3 međusobno povezane zgrade; glavna zgrada je fascinantna zgrada sagrađena početkom stoljeća i s povijesnim je značajem, druga zgrada je bliža vrtu te pruža dojmiv pogled, a treća zgrada je pomoćna zgrada koja hotelu osigurava koncept nulte energije.<sup>31</sup>

Sadašnja vlasnica, Michaela Reitterer nastavila je obiteljsku tradiciju te je 2002. godine obnovila hotel koji je tada raspolagao s 39 soba.

Ubrzo nakon 5 godina, godine 2007., dolazi do vrlo intenzivnog repositioniranja hotela u smjeru održivosti. Uz isti hotel dodana je nova, pasivna zgrada s 32 sobe i apartmanom te hotel trenutno nudi 79 soba, od kojih se 41 nalazi u glavnoj zgradi te 38 soba u zgradi do.

*„Boutiquehotel Stadthalle ima ukupno 79 soba smještenih u našoj izvornoj zgradi s prijelaza stoljeća i pasivnoj kući izgrađenoj 2009. Koju god da odaberete, nećete biti razočarani! I to ne samo zbog naših udobnih madraca, već i zbog pažnje posvećene detaljima koju ćete vidjeti u svakoj sobi. Upcycling<sup>32</sup> nam je prirastao srcu. Umijeće pretvaranja starih, zaboravljenih*

<sup>31</sup> Boutique Hotel Stadthalle, službena stranica, <https://www.hotelstadthalle.at/> (28.2.2023.)

<sup>32</sup> Eng, Upcycling = ponovna uporaba (odbačenih predmeta ili materijala) na način da se stvori proizvod veće kvalitete ili vrijednosti od originala.

*stvari u nešto novo potiče kreativnost, oslobađa naš planet od pritiska i stvara ugodan ambijent.“<sup>33</sup>*

Boutique Hotel Stadthalle zapošljava 33 djelatnika kojima je ponuđeno fleksibilno radno vrijeme, kontinuirana edukacija, mogućnost rotacije radnih mjesta kao i stalni poticaj na bavljenje sportskim aktivnostima.

Slika 13. Boutique Hotel Stadthalle



Izvor slike: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Boutiquehotel\\_Stadthalle\\_Vienna.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Boutiquehotel_Stadthalle_Vienna.jpg) (28.2.2023.)

Hotel Stadthalle<sup>34</sup> se smatra prvim svjetskim hotelom s nultom energetsom ravnotežom što znači da Boutique Hotel Stadthalle putem svoje dizalice crpi toplinsku energiju iz podzemne vode, sadrži fotonaponsku tehnologiju za proizvodnju električne energije i solarne panele<sup>35</sup> koji su sklop fotonaponske tehnologije, montirane u okvir za proizvodnju energije.

---

<sup>33</sup> Izjava sa službene stranice hotela Stadthalle, <https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/overview-rooms-vienna.html>, (28.2.2023.)

<sup>34</sup> Boutique Hotel Stadthalle, op.citat., <https://www.hotelstadthalle.at/> (28.2.2023.)

<sup>35</sup> Solarni paneli = sklop je fotonaponskih solarnih ćelija montiranih u okvir. Solarni paneli hvataju sunčevu svjetlost kao izvor energije zračenja, koja se pretvara u električnu energiju u obliku istosmjerne struje; <https://www.solarno.hr/> (28.2.2023.)

Slika 14. Pogled na krovni vrt Boutique Hotela Stadthalle



Izvor slike: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Boutiquehotel\\_Stadthalle\\_Vienna.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Boutiquehotel_Stadthalle_Vienna.jpg) (28.2.2023.)

Hotel pruža mogućnost organskog doručka, na bazi švedskog stola, poslužen u sali za doručak u osunčanom zimskom vrtu ili jedinstvenoj zelenoj oazi na otvorenom. Proizvodi su regionalne delicije i 100% organskog porijekla.

Nude ukusno voće i povrće, izvrstan kruh i slatko pecivo, džem od raznovrsnog austrijskog voća, ukusan, svježi domaći sir, pikantne kobasice, prirodne sokove, veliku raznolikost čajeva te kavu vrhunske kvalitete kakva dolikuje dobro poznatim bečkim kavanama. Naravno, na usluzi su i onim gostima koji imaju posebne zahtjeve za doručak. Tako npr. poslužuju proizvode bez laktoze, veganske proizvode i proizvode bez glutena; sezonsko voće, povrće, žitarice, vafle od kukuruza i riže, sušeno voće, lješnjake i bademe, kao i sojino i zobeno mlijeko, prirodna limunada, sok od borovnica. Namirnica poput jaja i meda doprema se s iste farme na tjednoj bazi, a vina se dopremaju iz lokalnih vinarija kako bi se pružila podrška bečkim vinarima.

Postoji garaža za putnike koji dolaze automobilima, ali i garaža za bicikle. „**Green Bonus**“ je bonus koji dobivaju oni gosti koji dolaze vlakom, biciklom ili električnim automobilom koji ima dnevno omogućuje 10% popust na cijenu sobe. Popust vrijedi za rezervacije napravljene direktno s hotelom, ali ne vrijede u slučaju kada gosti u Beč stižu avionom, a lokalni vlak ih dovede do hotela. Također, gostima se nudi prijevoz jedino hibridnim taksijem.

Najveći prioritet hotela Stadthalle je ekološka osviještenost. Ovisno o vremenskim prilikama, voda se u hotelu zagrijava pomoći solarnih panela površine 130 m<sup>2</sup> te tako zagrijavajući dovoljno tople vode za opskrbu cijelog hotela obnovljivom energijom.

Kod ispiranja toaleta koristi se voda iz njihove bušotine, a prikupljenom kišnicom s krova navodnjavaju se krovni vrtovi. Posađena lavanda se bere i koristi u izradi vrećica i suvenira koje gosti mogu kupiti.

U vrtu se koriste organska gnojiva i herbicidi, a deterdženti koji se koriste prilikom pranja rublja su biorazgradivi. Koriste se krpice za čišćenje od mikrofibre, a hotel ima specijalan plan čišćenja posebno dizajniran za svoje potrebe. Ručnici se mijenjaju tek na zahtjev gosta isto kao i promjena posteljine na krevetima, koriste reciklirani toaletni papir i uredski papir koji nije izbjeljivan.<sup>36</sup>

Pojam „Zero-energy balance“ znači da hotel u roku godine dana stvori istu količinu energije koja je potrebna da se ta energija i pokrene.

Generira se vlastita struja putem dvije elektrane gdje gosti mogu napuniti svoje električne automobile. **Temelj** hotela s nultom potrošnjom energije je sofisticirana betonska konstrukcija kroz koju prolaze vodovodne cijevi koje olakšavaju cirkulaciju vode, hlađenje i grijanje cijele zgrade. Koriste se LED lampe koje potrošnju električne energije svode na minimum.

Temeljem implementacije fotonaponskog sustava, primijenjenim načelima pasivnih zgrada, toplinskoj aktivaciji betonske jezgre, inteligentnom sustavu navodnjavanja vrta i polja lavande na krovu, kao i zelenoga pokrova pročelja, hotel je u mogućnosti proizvesti dovoljno energije za vlastite potrebe.<sup>37</sup>

Što se tiče vrsti smještajnih jedinica hotela, hotel nudi sljedeće vrste, a cijene su navedene po noćenju za ožujak 2023. prema web-stranici Boutique Hotel Stadthalle:

1. Standard soba – 128€ do 228€ (ili 964,41 kn do 1 717,86 kn)
2. „Komfort soba“ -- 138€ do 238€ (ili 1 039,76 kn do 1 793,21 kn)
3. Superior soba -- 148€ do 248€ (ili 1 115,10 kn do 1 868,55 kn)

---

<sup>36</sup> Boutique Hotel Stadthalle, op.citat. <https://www.hotelstadthalle.at/> (1.3.2023.)

<sup>37</sup> Boutique Hotel Stadthalle, op.citat., <https://www.hotelstadthalle.at/> (1.3.2023.)

## **Standard soba**

Cijena noćenja u „Standard“ sobi u hotelu Stadthalle iznosi u rasponu cijena od 128€ pa sve do 228€, ovisno o kojem razdoblju, odnosno, o kojoj je sezoni riječ.

Kada je riječ o opisivanju sobe, naglašeno je sloganom: „Individualnost je naš standard.“<sup>38</sup>

Površina „Standard“ soba iznosi 23 m<sup>2</sup>, a maksimalan broj gostiju koji mogu odsjesti u jednoj „Standard“ sobi su tri gosta.

Slika 15. Standard soba



Izvor slike: [https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-standard\\_room-r9.html](https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-standard_room-r9.html) (1.3.2023.)

Soba nudi usluge poput:

- Uslugu Interneta,
- Uslugu telefona
- Sef
- SAT-TV s kanalima na osam različitih jezika
- Svaki dan svježa jabuka
- Kupaonica s wc-om i tušem
- Sušilo za kosu
- Pomoćni ležaj (na zahtjev)
- *Odvojeni kreveti (na zahtjev)*<sup>39</sup>

<sup>38</sup> Boutique Hotel Stadthalle, op.citat., <https://www.hotelstadthalle.at/> (1.3.2023.)

<sup>39</sup> Sadržaj sobe u hotelu Stadthalle, <https://www.hotelstadthalle.at/> (1.3.2023.)



## **Komfort soba**

Cijena noćenja u „Komfort“ sobi u hotelu Stadthalle iznosi u rasponu cijena od 138€ pa sve do 238€, ovisno o kojem razdoblju, odnosno, o kojoj je sezoni riječ.

Površina soba iznosi 23 m<sup>2</sup>, a maksimalan broj gostiju koji mogu odsjesti u jednoj „Komfort“ sobi su tri gosta.

„Komfort“ sobe imaju pogled na krovni vrt te na zelenilo koje okružuje hotel. Stoga i sam naziv sobe potječe iz ideje da gost koji boravi u toj smještajnoj jedinici osjeti komfort i mir koji zelenilo pruža.

Slika 16. Komfort soba



Izvor slike: [https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-comfort\\_room-r10.html](https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-comfort_room-r10.html)  
(2.3.2023.)

Soba nudi usluge poput:

- Pogled na vrt
- Radni stol
- Besplatan, siguran WLAN
- Telefon
- Sef
- SAT-TV s kanalima na osam različitih jezika
- Svaki dan svježa jabuka
- Kupaonica s wc-om i tušem
- Sušilo za kosu

- Pomoćni ležaj (na zahtjev)
- Odvojeni kreveti (na zahtjev)<sup>40</sup>

### **Superior soba**

Cijena noćenja u „Superior“ sobi u hotelu Stadthalle iznosi u rasponu cijena od 148€ pa sve do 248€, ovisno o kojem razdoblju, odnosno, o kojoj je sezoni riječ.

Površina soba iznosi 27 m<sup>2</sup>, a maksimalan broj gostiju koji mogu odsjesti u jednoj „Superior“ sobi su tri gosta. S obzirom na sadržaj koji Superior soba pruža, smještajna jedinica je izuzetno potraživana, pa je iz toga i nastao slogan: „Odlazak će vam biti zadnja stvar na umu!“

Slika 17. Superior soba



Izvor slike: <https://www.hotelstadthalle.at/> (2.3.2023.)

Slika 18. Superior soba



Izvor slike: <https://www.hotelstadthalle.at/> (2.3.2023.)

<sup>40</sup> Sadržaj Komfort sobe hotela Stadthalle, <https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/overview-rooms-vienna.html> (2.3.2023.)

Soba nudi usluge poput:

- Pogled na vrt
- Kuhanje vlastite kave, čaja ili kakaa
- Kozmetičko ogledalo
- Kupaonica s WC-om i tušem, kada (na zahtjev)
- Dnevni boravak
- Radni stol
- Besplatan, siguran WLAN
- Telefon
- Sef
- SAT-TV s kanalima na osam različitih jezika
- Svaki dan svježa jabuka
- Sušilo za kosu
- Pomoćni ležaj (na zahtjev)<sup>41</sup>

### **5.5. Terme Sveti Martin**

Terme Sveti Martin nalaze se u Međimurju te su poznate kao turistička destinacija u kontinentalnoj Hrvatskoj. Terme Sveti Martin nude: wellness za opuštanje, sport, aktivni odmor te za poslovne partnere omogućuju razne kongrese.

Cijeli Resort sastoji se od kompleksa unutarnjih bazena sa termalnom vodom, ljetni aquapark, wellness centar i gastronomski punktovi. Isto tako resort čini i golf teren sa 9 rupa i zagrijanim greenovima od umjetne trave koji u konačnici ima učinak smanjenje upotrebe pesticida.

Resort čine apartmani Regina sa 120 apartmana, a od 2009. godine dodan je hotel s kategorizacijom četiri zvjezdice pod nazivom „Spa Golfer“. Hotel Spa Golfer sadrži 320 kreveta, odnosno 151 sobu. Uz hotel ponuđen je luksuzni wellness centar.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Sadržaj Superior sobe, [https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-superior\\_room-r1.html](https://www.hotelstadthalle.at/en/rooms-and-offers/roomdetails-superior_room-r1.html) (4.3.2023.)

<sup>42</sup> Web stranica Termi, <https://www.termesvetimartin.com/hr/> (4.3.2023.)



Slika 19. Toplice Sveti Martin



Izvor slike: <https://www.poslovni.hr> (4.3.2023.)

Prije nekoliko godina Terme Sveti Martin okrenule su se novoj poslovnoj viziji. No, prvi Healthness resort u Europi nije usredotočen samo na goste i zaposlenike, već i na brigu o okolišu u kojem tvrtka posluje. Projekt "Green Spa" sastoji se od nekoliko<sup>43</sup> različitih segmenata implementacije raznih certifikata i standarda kako bi se osiguralo "zeleno" poslovanje tvrtke. Obzirom na velik utjecaj hotelske industrije na okoliš, strateški cilj termi je negativne utjecaje svesti na minimum. Redovitom edukacijom osoblja, pa i gostiju; svima se pokušavaju otvoriti vidici koliko je važno očuvanje okoliša. Provode projekte energetske učinkovitosti s ciljem smanjenja emisija stakleničkih plinova iz stacionarnih uređaja za loženje.

Terme imaju 5 pročistača otpadnih voda koji su razmješteni po cijelom resortu. Sav otpad se prije predaje sakupljaču selektira i tada se predaje prema vrsti otpada, s čime je uvelike smanjena količina miješanog komunalnog otpada koji je neselektivni i ne može se reciklirati.

Uvedena je korekcija pH vrijednosti vode u bazenima pomoću ugljičnog dioksida, čime je iz tehnološkog procesa izbačena jedna opasna kemikalija (sumporna kiselina).

U Republici Hrvatskoj provode se i na državnoj razini ograničenja emisija stakleničkih plinova i projekti u vezi s obnovljivim izvorima energije. Također se razvija i integrirani sustav gospodarenja otpadom.

---

<sup>43</sup> Web stranica Termi Sveti Martin, <https://www.termesvetimartin.com/hr/zeleno-poslovanje/> (8.3.2023.)

Sustav zelenog poslovanja primjenjuje se u svim odjelima Terma Sveti Martin: recepcija, hip, domaćinstvo, sport, tehnička služba, wellness, marketing i prodaja, HR, a u provedbu su uključeni svi zaposlenici.<sup>44</sup>

#### CILJEVI<sup>45</sup> Termi:

- Zapošljavati i educirati lokalno stanovništvo.
- Kontinuirano unapređivati energetske učinkovitost tvrtke.
- Koristiti samo prirodna sredstva u održavanju zelenih površina.
- Kontinuirano smanjivati količine neselektivnog otpada.
- Koristiti čim više materijala koji se mogu reciklirati.
- Maksimizirati korištenje lokalno uzgojenih namirnica u pripremi hrane.
- Povećati suradnju s lokalnim dobavljačima hrane i pića.
- Biti maksimalno involviran u razvoj lokalne zajednice kao turističke destinacije.
- Maksimalno uključivati lokalnu zajednicu u razvoj Resorta.
- Educirati osoblje i goste.

Slika 20. Toplice Sveti Martin



Izvor slike: <https://www.termesvetimartin.com/hr/lokacija/> (8.3.2023.)

<sup>44</sup> Web stranica Termi Sveti Martin, op.citat. <https://www.termesvetimartin.com/hr/zeleno-poslovanje/> (8.3.2023.)

<sup>45</sup> Web stranica Termi Sveti Martin, op.citat. <https://www.termesvetimartin.com/hr/zeleno-poslovanje/> (8.3.2023.)

## 6.KRITIČKI OSVRT NA ODABRANE PRIMJERE

U radu je omogućen uvid i pregled primjera nekolicine održivih turističkih objekata; dva u Republici Hrvatskoj, dok jedan u inozemstvu. Odabrani primjeri doprinose poboljšanju društvene zajednice, porastu prihoda, razvitku strateških ciljeva te rastu ekološke osviještenosti. Turistički objekti promoviraju racionalno korištenje resursa i očuvanje prirode i okoliša, što bi u suštini svakome živome biću trebao biti u interesu.

Boutique Hotel Stadthalle svojim neprekidnim radom i trudom privlači goste diljem svijeta. Za svoje potrebe, hotel proizvodi svoju vlastitu energiju, a sve zahvaljujući pravilnoj upotrebi iste, dok za poslovanje hotelu je iznimno bitna ravnoteža koja rezultira pozitivnim ishodom.

Mnoštvo inovacija utječe na poslovanje turističkih objekata, u ovome slučaju hotela, gdje se pojam „upcycling“ pokazao iznimno pozitivnim. Tim se načelom vodi hotel Stadthalle; iznova iskorišteni proizvodi doprinose smanjenju troškova zbrinjavanja otpada te smanjenju korištenja resursa.

Toplice Sveti Martin potiču razvoj lokalne zajednice, jer koriste proizvode lokalnih proizvođača; dobavljača. Istodobno zapošljavaju radnike iz svoje županije, a neki od zaposlenih su i njihovi dobavljači. Prisutna je česta edukacija zaposlenika s ciljem osvješćivanja o očuvanju okoliša, o održivosti i brizi o prirodi, a time i destinaciji. Zaposleni su prvi koji dolaze u kontakt s potencijalnim gostom stoga je iznimno bitna profesionalnost, znanje, komunikacijske vještine i ljubaznost kako bi se stvorio jedan ugodan i pozitivan doživljaj.

Hotel Split jedan je od prvih hotela A kategorije u Republici Hrvatskoj koji posjeduje certifikat energetske učinkovitosti, time doprinosi zaštiti okoliša, a i zaštitu, njemu bliskog resursa, jedinstvenu vodenu cjelinu – more.

Hotel čine jedinstvenim i ekološki osviješteni i educirani zaposlenici koji vode brigu o energetske učinkovitom ponašanju, a time se stvara ugodna atmosfera i dojam stručno vođenog hotela. Također, važno je napomenuti da hrana koja se poslužuje u hotelu je domaćeg uzgoja.

## 7.ZAKLJUČAK

Turizam uvelike doprinosi gospodarskom rastu i razvoju turističkih receptivnih zemalja; u ovome slučaju rastu i razvoju Republike Hrvatske. Hrvatsku je 2022. godine posjetilo 18,9 milijuna turista, koji su ostvarili 104,8 milijuna noćenja. U odnosu na 2021. godinu, dolasci i noćenja u 2022. su porasli za 25%. Što se tiče prihoda od turizma, Hrvatska je ostvarila 13 milijardi eura prihoda što pokazuje uspješnost turističke sezone kroz godinu.

Također, turizam Republike Hrvatske bi se trebao u većoj mjeri orijentirati i bazirati na održivo korištenje kulturno – povijesnih dobara i prirodnih potencijala jer održivi razvoj turizma prepoznat je kao temelj razvoja samog turizma općenito, stoga i kao glavna značajka gospodarskog razvoja i blagostanja svake turističke države.

Prioritet svih su-dionika u turizmu je voditi brigu o očuvanju kulturnih dobara i očuvanju okoliša, a te dvije značajke predstavljaju važnost čimbenika atraktivnosti turista za pojedinu destinaciju.

Održivi turizam zadovoljava potrebe turista i lokalnog stanovništva prateći razinu zadovoljstva svojih potreba na odgovoran način, dok održivi hoteli prate i pridonose domicilnom stanovništvu da teže ka odgovornom korištenju resursa.

Sama bit hotelijerstva je neposredan kontakt zaposlenih i gostiju, stoga je primarni cilj održivih hotela i zadovoljstvo gosta i zaposlenika.

Zeleno poslovanje obuhvaća upotrebu obnovljivih izvora energije kao što je već navedeno po pitanju prednosti, recikliranje, kvalitetu i očuvanje okoliša, resursa, ljudi i drugih relevantnih elemenata.

U radu je istaknut i kritički osvrt na odabrane primjere dobre prakse *zelenog poslovanja*, odnosno održivih hotela koji implementiraju društveno odgovorno poslovanje. Poslodavcima je očigledno kako je realizacija koncepcije održivog turizma i hotela jedino rješenje na duže staze upravo radi razvoja i rasta turizma Republike Hrvatske koje će u konačnici donijeti blagostanje cijeloj zajednici.

Održivi hotel prezentira se kao kvalitetan, dostojan, uravnotežen i kompatibilan te koji prati nove trendove u turizmu, kao i potrebe turista. Vremenski period kod održivih

hotela donosi sitne promjene koje će postepeno postati uočljive i isplative. Za održive hotele bitna je razmjena znanja kako bi uvijek bili spremni reagirati na nove trendove i izazove te na njih odgovoriti kvalitetno, racionalno i održivo, korištenjem svih dopuštenih resursa.

## POPIS LITERATURE

### a) Knjige

1. Cetina, I.: Održivi razvoj turizma u Hrvatskoj, Zbornik Istarskog Veleučilišta
2. Cvek, N.: Održivi hoteli, Pula, 2016.
3. Lacković Vincek, Z., Dvorski, S., Novak, E.: Usporedba društveno odgovornog poslovanja u proizvodnim i uslužnim poduzećima Republike Hrvatske, 2019.
4. Muller, H.: Turizam i ekologija, MASHMEDIA d.o.o., Zagreb, 2004.
5. Pavić-Rogošić, L.: Društveno odgovorno poslovanje, Odraz, Zagreb, 2015.
6. Peršić-Živadinov, I.: The environmental and economic impact of sustainable hotels, Economic Research, 2009.
7. Sunara, Ž., Jeličić, S., Petrović, M.: Održivi turizam kao konkurentna prednost Republike Hrvatske, 2013.
8. Škrinjarić, T.: Istraživanje inozemne turističke potražnje u Hrvatskoj primjenom analize panela, 2011.

### b) Internetski izvori

- Web stranica „Cimerfraj“ , <https://www.cimerfraj.hr/aktualno/odrzivi-turizam> (12.5.2023.)
- UNWTO, [unwto.org](http://unwto.org). (12.5.2023.)
- Web stranica „Visit Dugopolje“, <https://www.visitdugopolje.com/odrzivi-turizam> (12.5.2023.)
- Tomić,D.: op.cit.: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unipu:4248/datastream/PDF/view>
- Vlada Republike Hrvatske (2013.), „Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske“, <https://narodne-novine.nn.hr/> (12.5.2023.)
- Službena stranica Ministarstva Republike Hrvatske, Strategija razvoja održivog turizma do 2030. Godine (12.5.2023.)
- Dnevnik.hr; <https://blog.dnevnik.hr/trenddop/2017/11/1632111284/definicija-drustveno-odgovornog-poslovanja.html> (12.5.2023.)
- Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja; <http://emas.azo.hr/> (12.5.2023.)
- Društveno odgovorno poslovanje. hr; <https://dop.hr/15-put-dodijeljene-nagrade-hrio-u-sklopu-14-konferencije-o-odrzivom-razvoju/> (12.5.2023.)

- Hrvatska gospodarska komora: O projektu, Indeks DOP-a; <https://dop.hgk.hr/> (12.5.2023.)
- Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Zeleno poslovanje u hotelijerstvu; <https://www.upuhh.hr/> (12.5.2023.)
- Stottler T., The Importance of Sustainability in the Hospitality Industry, Dana Communications, In Hospitality, 2018.; <https://www.danacomunications.com/importance-of-sustainability-in-the-hospitality-industry/> (12.5.2023.)
- Hotel Split, <https://hotelsplit.com/> (12.5.2023.)
- Booking, <https://www.booking.com/> (12.5.2023.)
- Boutique Hotel Stadthalle, službena stranica, <https://www.hotelstadthalle.at/> (12.5.2023.)
- Web stranica Termi Sveti Martin, <https://www.termesvetimartin.com/hr/zeleno-poslovanje/> (12.5.2023.)

## POPIS ILUSTRACIJA

SLIKA 1. USPOREDBA ODRŽIVOG I NEODRŽIVOG TURIZMA.....	3
SLIKA 2. CILJEVI ODRŽIVOG TURIZMA.....	5
SLIKA 3. <a href="https://hrturizam.hr/">IZVOR SLIKE: https://hrturizam.hr/</a> .....	6
SLIKA 4. IZVOR SLIKE: <a href="https://dop.hr/pratite-u-zivo-14-konferencija-o-odrzivom-razvoju/">https://dop.hr/pratite-u-zivo-14-konferencija-o-odrzivom-razvoju/</a> .....	14
SLIKA 5. DOBITNICI NAGRADE SA PREDsjedNIKOM RH.....	15
SLIKA 6. IZVOR SLIKE: <a href="https://www.clock-software.com/blog/green-hotels-improve-guest-loyalty.html">https://www.clock-software.com/blog/green-hotels-improve-guest-loyalty.html</a> .....	18
SLIKA 7. HOTEL SPLIT.....	21
SLIKA 8. SUPERIOR SOBA I PONUDA.....	22
SLIKA 9. STANDARDNA SOBA I PONUDA.....	23
SLIKA 10. TRIPLE TERRACE SOBA.....	23
SLIKA 11. SUPERIOR TERRACE SOBA.....	24
SLIKA 12. OBITELJSKA SOBA.....	25
SLIKA 13. BOUTIQUE HOTEL STADTHALLE.....	26
SLIKA 14. POGLED NA KROVNI VRT.....	27
SLIKA 15. STANDARD SOBA.....	29
SLIKA 16. KOMFORT SOBA.....	30
SLIKA 17. SUPERIOR SOBA.....	31
SLIKA 18. SUPERIOR SOBA.....	31
SLIKA 19. TOPLICE SVETI MARTIN.....	33
SLIKA 20. TOPLICE SVETI MARTIN.....	34