

Značaj eko certifikata u hotelijerstvu s osvrtom na obiteljske male hotele u RH

Čučković, Ivona

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

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:128:499309>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-17**



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

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ivona Čučković

**ZNAČAJ EKO CERTIFIKATA U HOTELIJERSTVU S
OSVRTOM NA OBITELJSKE MALE HOTELE U RH
ZAVRŠNI RAD**

Karlovac, 2017.

Ivona Čučković

ZNAČAJ EKO CERTIFIKATA U HOTELIJERSTVU S OSVRTOM NA OBITELJSKE MALE HOTELE U RH

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu
Poslovni odjel
Stručni studij ugostiteljstva

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: dr. sc. Silvija Vitner Marković, prof.v.š.

Matični broj studenta: 0621613046

Karlovac, rujan 2017.

SAŽETAK:

Društveno odgovorno i održivo poslovanje hotela su obilježja hotela koja su kod većine suvremenih turista presudna pri donošenju odluke o odabiru smještaja i turističke destinacije. Zbog toga je današnjim hotelima, u cilju privlačenja što većeg broja turista, ali i smanjenja troškova poslovanja, važno da provode ekološki održivo poslovanje. U svijetu, kao i Republici Hrvatskoj postoje eko certifikati kojima se potvrđuje održivo poslovanje hotela i briga o očuvanju okoliša te su isti predstavljeni u ovom završnom radu. Posebno su istaknuti obiteljski mali hoteli u Republici Hrvatskoj koji posjeduju eko znak Udruge obiteljskih i malih hotela.

Ključne riječi: hotelijerstvo, održivo poslovanje, eko certifikat, obiteljski i mali hoteli, Republika Hrvatska

SUMMARY

The socially responsible and sustainable business of hotels are most important characteristics to most tourists when deciding on their accommodation and destinations choices. Because of that, in today's age it is important to implement environmentally sustainable business to attract as many tourists as possible, but also to reduce business expenses. In countries around the world as well in the Republic of Croatia, there are eco-certifications which confirm sustainable business and environmental care of the hotel and they are presented in this master thesis. Specific emphasis was given to small family hotels in Republic of Croatia which own eco-symbol of the Association of Family and Small Hotels of Croatia.

Key words: hotel business, sustainable business, eco certification, small and family hotels, Republic of Croatia

SADRŽAJ:

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja	1
1.3. Sadržaj i struktura rada	2
2. HOTELIJERSTVO I NJEGOVE SPECIFIČNOSTI	3
2.1. Poslovanje i organizacija rada u hotelu	3
2.2. Hotelijerstvo u Republici Hrvatskoj	6
3. EKO CERTIFIKATI U HOTELIJERSTVU.....	10
3.1. Održivi turizam.....	11
3.2. Održivi hoteli.....	14
3.2.1. Doprinosa očuvanju okoliša.....	14
3.2.2. Zelena graditeljstvo.....	16
3.2.3. Odgovorno poslovanje održivih hotela.....	17
3.3. Eko certifikati u hotelijerstvu u svijetu.....	19
3.3.1. Green Globe.....	19
3.3.2. TripAdvisor GreenLeaders.....	20
3.3.3. Green Key Global.....	21
3.3.4. Energy Star.....	22
3.3.5. Green Seal.....	23
3.3.6. Audubon Green Lodging Program	24
3.3.7. Leadership in Energy and Environmental Design (LEED).....	24
3.3.8. Green Tourism	25
3.3.9. Travelife Sustainability in tourism.....	26
3.3.10. Primjeri eko hotela u svijetu	27
3.4. Eko certifikati u hotelijerstvu u Republici Hrvatskoj	29
3.4.1. Europska oznaka EU Ecolabel.....	30
3.4.2. EMAS sustav.....	34
3.4.3. Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske	37
3.4.4. Eko Hoteli OMH	41
3.5. Značaj eko certifikata u obiteljskim malim hotelima u RH.....	42

4. ZAKLJUČAK	45
LITERATURA	47
POPIS TABLICA	51
POPIS GRAFIKONA	51
POPIS SHEMA.....	51
POPIS SLIKA	51

1. UVOD

1.1.Predmet i cilj rada

Predmet rada su eko certifikati u hotelijerstvu priznati i poznati na međunarodnoj razini, kao i na razini nacionalnog gospodarstva Republike Hrvatske. Cilj rada je analizirati svjetski poznate eko certifikate u hotelijerstvu, kao i eko certifikate u hotelijerstvu Republike Hrvatske te istaknuti njihovu ulogu i značaj, s posebnim osvrtom na male obiteljske hotele.

Eko-certifikati u hotelijerstvu označuju da se u navedenom hotelu racionalno koriste energenti, sredstva za rad i da se njihova provjera vrši po točno utvrđenim procedurama. Danas u svijetu i Republici Hrvatskoj postoje različiti načini i vrste eko certificiranja u hotelijerstvu, a značaj eko certifikata u hotelijerstvu s osvrtom na male obiteljske hotele u Hrvatskoj je upravo tema ovog rada.

1.2.Izvori podataka i metode prikupljanja

Podaci korišteni za izradu ovog završnog rada su iz sekundarnih izvora i to iz stručnih domaćih i stranih izvora. Podaci su prikupljeni metodom desk istraživanja. Zastupljeni izvori su knjige i stručni članci koji se odnose na područje hotelijerstva te razne publikacije objavljene u „online“ izdanju na internetu.

Prilikom izrade završnog rada korištene su znanstvene metode deskripcije i kompilacije. Metoda deskripcije je korištena u radu za opisivanje činjenica, teorijskih postavki i predmeta istraživanja. Prilikom preuzimanja tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja korištena je metoda kompilacije.

1.3.Sadržaj i struktura rada

Završni rad je podijeljen na četiri poglavlja.

Prvo, uvodno poglavlje, govori o predmetu i cilju rada te izvorima podataka i metodama prikupljanja.

Drugo poglavlje daje kratki opis hotelijerstva te ističe specifičnosti poslovanja.

Eko certificiranje i eko certifikati u hotelijerstvu u svijetu i Republici Hrvatskoj analiziraju se u trećem poglavlju. Ističe se njihova uloga i značaj pri postizanju željenih rezultata poslovanja.

Četvrto, zaključno poglavlje, iznosi zaključna razmatranja.

2. HOTELIJERSTVO I NJEGOVE SPECIFIČNOSTI

Hotelijerstvo je djelatnost koja gostima pruža usluge smještaja, prehrane i točenja pića, rekreacije i druge raznovrsne usluge.¹

Hotelijerstvo obuhvaća sve ugostiteljske objekte koji gostima pružaju prvenstveno usluge smještaja, ali, ovisno o vrsti i namjeni objekta, proširuju tu osnovnu djelatnost i na ostale usluge: usluživanje hrane, pića i pružanje različitih drugih usluga i sadržaja gostima.²

Hotelijerstvo je djelatnost sa mnogim specifičnostima jer ima važan multiplikativni utjecaj na druge djelatnosti gospodarstva jer se hotelijerstvo u procesima pripreme i pružanja usluga, koristi brojnim proizvodima drugih djelatnosti što potiče njihov razvitak.³

Ekspanzija hotelijerstva neke zemlje je rezultat njenog gospodarskog rasta, osobito tercijarnog sektora što stimulira putovanja domaćeg stanovništva i iz poslovnih i turističkih razloga, te rasta svjetskog turističkog tržišta, odnosno povećanja međunarodnih turističkih putovanja.⁴

2.1. Poslovanje i organizacija rada u hotelu

Hotel je ugostiteljski objekt u kojem se pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu. U hotelu se izdaju smještajne jedinice koje su u pravilu sobe, a mogu biti i hotelski apartmani. Najviše 15% smještajnih jedinica hotela mogu biti hotelski apartmani. Hotel je zaseban građevinski objekt ili potpuno odvojeni dio zasebnog građevinskog objekta koji čini funkcionalnu

¹ Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, 2006., str.9.

² Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište J.J.Strossmayera, Ekonomski fakultet, Osijek, 2007., str. 17.

³Bunja, Đ.: op. cit., str.9.

⁴Ibid

cjelinu, s odvojenim ulazima, stubištima i dizalima. Hotel može imati depadansu, a u depadansi se pružaju samo usluge smještaja.

Hoteli u Republici Hrvatskoj se kategoriziraju u četiri kategorije, a kategorije se označavaju brojem zvjezdica (I. kategorija 5 zvjezdica, IV. kategorija 2 zvjezdice).⁵

Više je čimbenika koji određuju poslovanje hotela. Kao jedan od vrlo bitnih čimbenika za poslovanje hotela može se navesti lokacija. Važna je prometna povezanost hotela, znači mogućnost dolaska do hotela prijevoznim sredstvom, blizina zračne luke, željezničkog i autobusnog kolodvora, blizina centra grada, turističkih i kulturnih atrakcija i dr. Uz lokaciju hotela, važan čimbenik za poslovanje hotela su i sadržaji koji se nude gostima. Pod sadržajima se smatraju smještajni kapaciteti ili sobe, restorani, barovi, kongresne dvorane, razni objekti za rekreaciju kao što su teniski tereni, bazeni i dr. Pomoću navedenih sadržaja gostima se nude usluge koje se razlikuju u odnosu na karakteristike gosta, ali i hotela.

Imidž hotela je važan čimbenik jer on definira nekakvo opće mišljenje koje imaju ljudi o hotelu, o njihovom doživljaju hotela. Na imidž hotela utječu lokacija, usluge, sadržaji, a najveći utjecaj ima ukupni dojam ljudi koji su boravili u hotelu. Imidž se gradi oglašavanjem, publicitetom i odnosima s javnošću, ali i usmenom predajom, od usta do usta gostiju koji su boravili u hotelu.⁶ Cijena izražava vrijednost koju daje lokacija, sadržaji, usluge i imidž, a o gostima ovisi koji im je najvažniji čimbenik koji će utjecati na to žele li odabrati neki hotel.

Organizacija rada u hotelu ovisi o veličini hotela i njegovim karakteristikama. Hoteli, ovisno o broju raspoloživih soba, se mogu podijeliti na male, srednje i velike, a u skladu s tim, način rada hotela ovisit će o njegovoj veličini i obujmu posla (broju restorana, barova, konferencijskih dvorana i drugih popratnih usluga za hotelu). Međutim, bez obzira na veličinu i obujam posla, može se reći da većina hotela ima sličnu organizaciju i pod navedenim se podrazumijeva podjela poslovanja na razne odjele kao što su odjel smještaja, administracije, tehničke službe.⁷

⁵Ružić, D.: op. cit., str. 33.

⁶Ibid

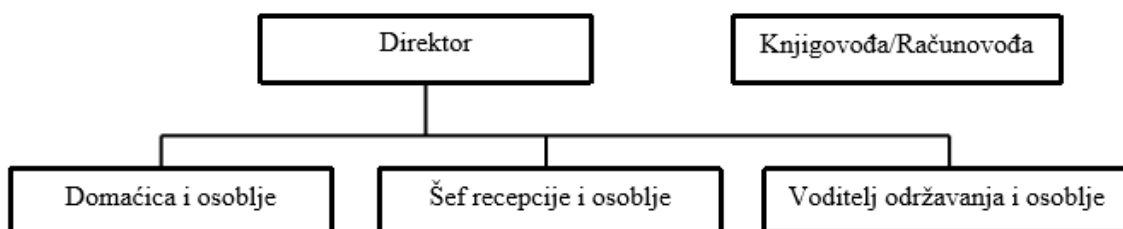
⁷Bunja, Đ.: op. cit., str.13.

Odjel smještaja, administracije i tehničke službe postoji u svakom hotelu, neovisno o broju raspoloživih soba, a u velikim hotelima postoje još i odjel hrane i pića i odjel prodaje i marketinga te tehnički odjel.

Odjeli u hotelu se mogu podijeliti na operativne odjele i odjele podrške. U operativne hotelske odjele se ubrajaju odjeli koji donose prihode, a to su npr. odjel recepcije i odjel hrane i pića i oni koji su bitni za poslovanje kao što su domaćinstvo, održavanje i tehničke usluge. Recepcija putem naplate soba i odjel hrane i pića prodajom svojih proizvoda u restoranima i barovima ostvaruju prihode. U pomoćne odjele u hotelu se mogu ubrojiti odjel ljudskih resursa, marketing i računovodstvu, a oni su potrebni kako bi operativni odjeli mogli ostvariti prihod.⁸

Primjer radnih mjesta hotela do 75 soba te organizacijske strukture hotela do 350 soba prikazan je shemom 1. i shemom 2.

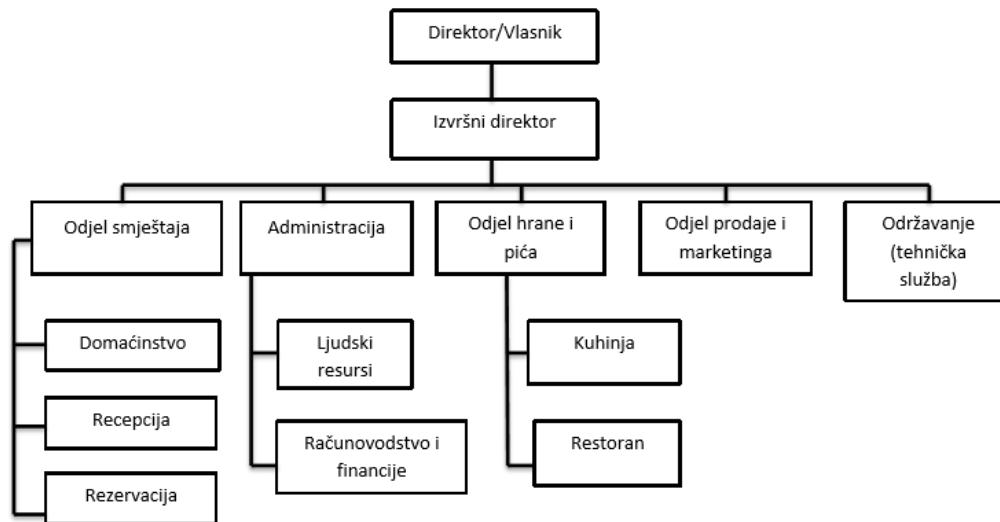
Shema 1.: Radna mjesta u malom hotelu do 75 soba



Izvor: Hayes, K. i Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005., str. 27.

⁸ Ibid

Shema 2.: Organizacijska struktura velikog hotela do 350 soba



Izvor: Hayes, K. i Ninemeier, J.d.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005., str. 27.

Organizacija rada velikog hotela, prikazana na shemi 2., organizirana je po funkcionalnom principu. To je jedan od najstarijih i najraširenijih oblika organizacijske strukture gdje se grupiraju istorodni, slični ili neposredno ovisni poslovi.

2.2. Hotelijerstvo u Republici Hrvatskoj

Hrvatsko hotelijerstvo karakterizira nedostatna razina kvalitete usluga, nepovoljna struktura i niska iskorištenost kapaciteta. Hotelski objekti u Hrvatskoj uglavnom odgovaraju potrebama masovnog turizma, a nedostatna razina kvalitete usluga posljedica je nepostojanja standarda u projektiranju, gradnji i opremanju objekata. Zbog toga kapaciteti hrvatskog hotelijerstva postaju sve više nekonkurentni na međunarodnom tržištu. Kvaliteta hotelskih usluga ovisi i o održavanju samih objekata, o stupnju komfora i, osobito, o motivaciji i stručnosti zaposlenika jer gost može oprostiti nižu razinu opremljenosti hotela, ali ne može oprostiti neurednost objekta i negostoljubivost zaposlenika.⁹

⁹Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, 2006., str.10.

U ukupnom broju stalnih ležajeva u registriranim komercijalnim smještajnim objektima u Hrvatskoj u 2011. godini, kada je Hrvatska raspolagala s 852,4 tisuće stalnih ležajevima, 13% ih je bilo u hotelima, 25% u kampovima, 13% u ostalim kolektivnim kapacitetima i 49% u kućanstvima.¹⁰ 2015. godine Hrvatska je raspolagala sa 1.029.312 stalnih ležajeva od kojih je 13% bilo u hotelima i aparthotelima, 22% u kampovima, 50% u kućanstvima i 15% u ostalim kolektivnim kapacitetima.¹¹

U tablici 1. su prikazani smještajni kapaciteti, hoteli i aparthoteli, prema županijama i kategoriji hotela u Republici Hrvatskoj u 2016. godini.

Tablica 1.: Smještajni kapaciteti, hoteli i aparthoteli, prema županijama i kategoriji hotela u Republici Hrvatskoj u 2016. godini

ŽUPANIJA	HOTEL				APARTHOTEL				UKUPNO
	2*	3*	4*	5*	2*	3*	4*	5*	
ISTARSKA	10	47	40	5	0	2	0	0	104
PRIMORSKO-GORANSKA	13	47	43	10	0	0	0	0	113
LIČKO-SENJSKA	5	6	8	0	0	0	0	0	19
ZADARSKA	1	21	19	1	0	5	0	0	47
ŠIBENSKO-KNINSKA	3	14	14	0	0	2	0	0	33
SPLITSKO-DALMATINSKA	19	59	58	4	0	6	7	0	153
DUBROVAČKO- NERETVANSKA	8	38	20	15	0	0	0	0	81
BJELOVARSKO- BILOGORSKA	1	5	0	0	0	0	0	0	6
BRODSKO-POSAVSKA	0	4	3	0	0	0	0	0	7
GRAD ZAGREB	4	27	16	1	0	1	0	0	49
KARLOVAČKA	1	9	3	0	0	0	0	0	13
KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA	2	3	1	0	0	0	0	0	6
KRAPINSKO-ZAGORSKA	0	7	2	0	0	0	1	0	10
MEĐIMURSKA	1	3	1	0	0	0	0	0	5
OSJEČKO-BARANJSKA	3	9	6	0	0	0	0	0	18
POŽEŠKO-SLAVONSKA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SISAČKO-MOSLAVAČKA	2	1	0	0	0	0	0	0	3
VARAŽDINSKA	1	6	3	0	0	0	0	0	10

¹⁰ Vlada Republike Hrvatske: Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, Zagreb, 2013., str. 6., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocImages/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>

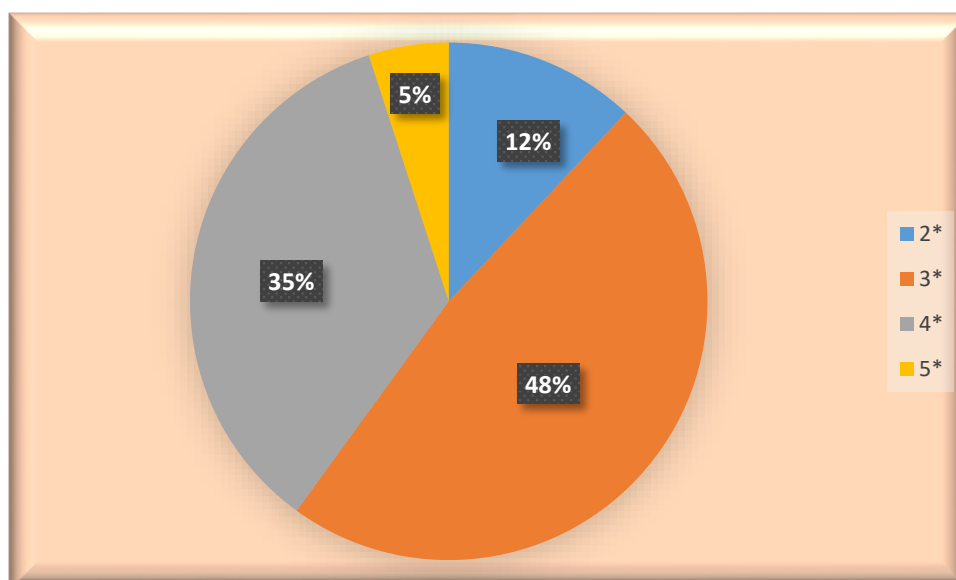
¹¹ Ministarstvo turizma: Turizam u brojkama 2015., Zagreb, 2016., str. 14., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocImages/TUB2015HR.pdf>

ŽUPANIJA	HOTEL				APARTHOTEL				UKUPNO
	2*	3*	4*	5*	2*	3*	4*	5*	
VIROVITIČKO-PODRAVSKA	0	2	1	0	0	0	0	0	3
VUKOVARSKO-SRIJEMSKA	1	5	2	0	0	0	0	0	8
ZAGREBAČKA	1	4	3	0	0	0	0	0	8
UKUPNO:	76	317	243	36	0	16	8	0	696

Izvor: Vlastita obrada prema podacima Ministarstva turizma, dostupno na: <http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505>

Struktura hotela u Republici Hrvatskoj prema kategoriji hotela prikazana je grafikonom 1.

Grafikon 1.: Struktura hotela u Republici Hrvatskoj prema kategoriji hotela u 2016. godini



Izvor: Vlastita obrada prema podacima Ministarstva turizma, podaci preuzeti s: <http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505>

Iz tablice 1 i grafikona 1 je uočljivo da je pretežiti dio hrvatskih hotelskih kapaciteta prosječne ili niže kvalitete. 60% hrvatskih hotela je u kategoriji 2* i 3*. Svega 5% hotelskih kapaciteta u Hrvatskoj imaju kategoriju 5* i 35% hotela ima kategoriju 4*. Podatak da 48% hotela u Hrvatskoj ima 3* govori da polovina hrvatskih hotela je prosječne kvalitete.

Isto tako, iz tablice 1 je uočljivo da je većina hotela u Hrvatskoj smještena u jadranskim županijama, čak 80%, a samo 20% hotela je smješteno u kontinentalnom dijelu Hrvatske.

Navedeni podaci upućuju na prosječnost u ponudi hrvatskih hotela, budući da polovina hotela u Hrvatskoj ima 3*, i nedovoljno investiranje u povećanje kvalitete u hotelskoj ponudi, odnosno povećanje kategorije postojećih hotela. Osim toga, podatak da je većina hotela, čak 80%, smještena u jadranskoj regiji potvrđuje sezonalnost turističke ponude u Hrvatskoj i bez smještajnih kapaciteta u kontinentalnom dijelu Hrvatske, ne ostvaruje se plan proširenja turističke ponude i na kontinentalnu Hrvatsku.

3. EKO CERTIFIKATI U HOTELIJERSTVU

Živimo u vremenu kada je očuvanje okoliša od velikog značaja za život svih nas pa je primjereno ponašati se ekološki osviješteno. Porastom svijesti o očuvanju prirodnih i kulturnih vrijednosti kao i svijesti o zdravom životu stvara se pozitivna slika o sebi, ali i zemlji, što je izuzetno važno za budućnost turizma. Razvoj i opstajanje turizma jedna je od osnovica gospodarskog blagostanja Hrvatske.

Danas se prirodi u slobodnom vremenu i turizmu pridaje veliko značenje, prije svega zbog njezine funkcije blagostanja i odmora. Priroda ima veliku vrijednost u kontekstu provođenja odmora. Priroda je uz to baza i kulisa za aktivnosti u slobodno vrijeme i u vrijeme godišnjeg odmora. U vodama se može kupati, plivati, roniti, daskati itd. Brežuljci i gore pružaju mogućnosti za pješaćenje, skijanje, planinarenje, vožnju brdskim biciklima, letenje paragliderima i zmajevima i još mnogo toga.¹²

Turizam osim što ima puno pozitivnih učinaka na razvoj gospodarstva, s druge strane ima i posljedice koje se ogledaju u štetnom utjecaju na okoliš, a štetni učinak turizma na okoliš smanjuje vrijednost prirode kao atrakcije i mjesta za odmor.

Turizam može generirati značajne pritiske na okoliš. Najznačajniji pritisak na okoliš generira putovanje u i iz destinacije, odnosno transport turista i uz njega vezane emisije stakleničkih plinova i drugih onečišćujućih tvari u zrak, vode i more. Procjenjuje se da turizam na globalnoj razini doprinosi ukupnim svjetskim emisijama stakleničkih plinova s oko 5%, od čega oko 40% pripada avionskom prometu, 30% automobilskom prometu i 20% turističkom smještaju. Neregulirani rast turističkih kapaciteta veliki je potrošač najatraktivnijeg i najvrjednijeg prostora, stvarafokusirane pritiske na resurse i funkcije okoliša te stvara probleme u logistici komunalnih usluga iestetski devastira krajobraz. Opće poznati primjeri pretjerane izgrađenosti obalne crte mogu se naći ubrojnim razvijenim turističkim destinacijama masovnog turizma

¹² Müller, H.: Turizam i ekologija, Masmedia, Zagreb, 2004., str. 19-20., dostupno na:
<http://www.poslovni.hr/media/Data/Webshop/H%20Muller%20-%20Turizam%20i%20ekologija.pdf>

Mediterana, a u zadnjih desetak godina iu sve više slučajeva razvoja turizma na obali RH.¹³

Zbog toga se sve veća pažnja pridaje održivom razvoju i razvoju eko turizma kako bi se očuvale i zaštitile prirodne ljepote i uvela „dodatna vrijednost“ u turističkoj ponudi koja će ju dodatno obogatiti i privući još veći broj turista. To su prepoznali hotelijeri pridržavajući se eko standarda u poslovanju.

3.1. Održivi turizam

Održivi turizam može se 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. Smjernice i praksa upravljanja održivim razvojem turizma mogu se primijeniti na sve oblike turizma, u svim vrstama destinacija, uključujući kako masovni turizam, tako i razne turističke niše. Principi održivosti se odnose na okolišne, gospodarske, društveno-kulturne aspekte razvoja turizma, a s ciljem postizanja dugotrajne održivosti, mora se uspostaviti odgovarajuća ravnoteža između te tri dimenzije. Stoga bi održivi turizam trebao:¹⁴

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

¹³ Ministarstvo turizma: Akcijski plan razvoja zelenog turizma, 2016., str. 5-6., dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocImages/160715_AP_Zelenog_t.pdf

¹⁴ Ministarstvo turizma: Održivi turizam, dostupno na: <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97>

Dakle, zadaća održivog turizma je:¹⁵

- optimizirati korištenje prirodnih resursa koji čine ključni element razvoja turizma, održavajući bitne ekološke procese i pomažući očuvanju prirodnog naslijeđa; poštovati sociokulturnu autentičnost zajednica domaćina, štiti njihovo izgrađeno i suvremeno kulturno naslijeđe i tradicionalne vrijednosti i pridonositi razumijevanju i toleranciji između kultura,
- osigurati održivo dugoročno poslovanje stvarajući društveno-ekonomske koristi koje se pravedno raspodjeljuju na sve interesne grupe, uključujući stabilno zaposlenje, mogućnosti za stjecanje prihoda i socijalno brigu za zajednice domaćina, kao i pridonositi smanjenju siromaštva,
- održivi razvoj turizma zahtijeva sudjelovanje svih relevantnih interesnih grupa, na osnovi prethodne informiranosti, kao i jako političko vodstvo da bi se osiguralo šire sudjelovanje i stvaranje konsenzusa. Dostizanje održivog turizma trajni je proces koji zahtijeva stalno praćenje utjecaja i korištenje potrebnih preventivnih i/ili korektivnih mjera kad god je to potrebno,
- održivi turizam bi također trebao osigurati visoku razinu zadovoljstva turista i osigurati turistima sadržajno iskustvo, povećavajući njihovu svjesnost o pitanjima održivosti i unaprjeđujući među njima praksu održivog turizma. Navedene smjernice vrlo je teško pratiti ako se uzme u obzir činjenica da su za normalno funkcioniranje današnjih zahtjeva u turizmu potrebne goleme količine energije. Počevši od izgradnje smještajnih objekata, njihovog životnog ciklusa, pa do činjenice da je za turistički promet potrebna vrlo velika količina energije.

Hrvatska je usvojila Strategiju turizma do 2020. s jasnom orijentacijom da se dosadašnja dominacija jednog proizvoda ("sunce i more") te sezonalnost poslovanja mora promijeniti ako Hrvatska želi ostati konkurentna. Primarni ciljevi su dizanje kvalitete smještaja, rad na podizanju kvalitete ljudskih potencijala te uvođenje praksi

¹⁵ Bašić, I.: Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti Hrvatskog turizma u 21. stoljeću, Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama, Zbornik radova, Zagreb, 2015., str. 412., dostupno na: https://zavod.pgz.hr/pdf/34_lvo_BASIC.pdf

zelenog poslovanja. Zeleno poslovanje podrazumijeva sinergiju ekonomske dobiti, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u zajednicu.¹⁶

Zelene prakse koje danas hotelijeri implementiraju u svoje poslovanje su energetska učinkovitost, recikliranje, zeleni krovovi itd., a krajnji cilj svih ovih praksi je reduciranje operativnih troškova i smanjenje štetnih utjecaja na okoliš. Iz izvješća brojnih hotela diljem svijeta koji su uveli zeleno poslovanje rezultati pokazuju da je smanjena potrošnja vode za 20%, da su smanjeni troškovi odvoza smeća za 15%, poboljšan okoliš u kojem se nalaze te je poboljšana motivacija osoblja i komunikacije s gostom.

Republika Hrvatska je 2016. donijela Akcijski plan razvoja zelenog turizma u kojem je konstatirano da je većina ciljeva i mjera vezana uz održivost turizma, uključujući odgovorno korištenje prirodnih resursa, uzimanje u obzir okolišnih utjecaja turističkih aktivnosti (proizvodnja otpada, pritisci na vode, bioraznolikost, tlo i dr.), korištenje „čiste“ energije, zaštita baštine i očuvanje prirodnog i kulturnog integriteta destinacije, učinci na lokalnu ekonomiju i brigu za gosta itd., ali da se one još uvijek premalo provode u stvarnosti.

Kao ključni faktor uspjeha istaknuto je ozelenjivanje sektora kroz pokretanje akcija ozelenjivanja na lokalnoj razini.

Ministarstvo zaštite okoliša i prirode je 2011. uspostavilo znak okolišne izvrsnosti „Prijatelj okoliša“ za hotele i kampove čija su mjerila usklađena s mjerilima za znak zaštite okoliša Europske unije „EUEcolabel“. U okviru pilota, 10 hotela i 5 kampova je 2011. godine dobilo certifikat "Prijatelj okoliša".¹⁷

Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) promovira certifikat o održivom poslovanju „*Sustainable hotel certificate by UPUHH*“, razvijen 2013. Tijekom 2014. godine 21 hotel je dobio certifikat, a tijekom 2015. njih još 20. Plan je

¹⁶ Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, dostupno na: <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske>

¹⁷Ministarstvo turizma: Akcijski plan razvoja zelenog turizma, 2016., str. 16., dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocImages/160715_AP_Zelenog_t.pdf

da zeleno poslovanje integriraju i certificiraju sve članice UPUHH-a te da se inicijativa proširi i na druge vrste turističke ponude (kampovi, nautički turizam i drugo).

Vizija hrvatskog turizma, prema Akcijskom planu razvoja zelenog turizma, je primjena najboljih svjetskih praksi zaštite okoliša i održivog upravljanja turizmom te se Hrvatska vidi kao predvodnicom održivog turizma u EU sa pozicioniranjem na međunarodnim tržištima kao održiva turistička destinacija očuvane i atraktivne prirodne i kulturne baštine, gdje je vrhunski doživljaj dostupan svima.

U skladu sa postavljenom vizijom, jedni od ciljeva Akcijskog plana razvoja zelenog turizma, je unapređenje okolišne održivosti turizma na razini turističkih destinacija (sve najznačajnije turističke destinacije u Hrvatskoj će se certificirati kao destinacije koje razvijaju održivi turizam) i unapređenje okolišne održivosti turizma na razini ugostiteljsko turističkog pružatelja usluga (svi najznačajniji pružatelji ugostiteljsko turističkih usluga će biti certificirani kao okolišno odgovorna poduzeća).¹⁸

3.2. Održivi hoteli

Održivi hoteli su skupina smještajnih kapaciteta koja električnu energiju, vodu i ostale resurse koristi efikasnije u odnosu na druge vrste hotela.

Današnji turisti više ne biraju hotel i destinaciju kao mjesto na kojemu će „uživati sunce i more“ te se pri odabiru destinacije i smještaja u destinaciji sve više vodi računa i o društveno odgovornom poslovanju i održivosti hotela. Kroz doprinos očuvanju okoliša, zeleno graditeljstvo i društveno odgovorno poslovanje održivih hotela ocjenjuju i odabiru svoju smještajnu destinaciju.

3.2.1. Doprinos očuvanju okoliša

Utjecaj turizma, a time i hotelskih industrija, na okoliš očituje se u svakodnevnom poslovanju turističkih objekata. Negativno djelovanje hotela na okoliš pojavljuje se

¹⁸Ministarstvo turizma: Akcijski plan razvoja zelenog turizma, 2016., str. 25., dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocImages/160715_AP_Zelenog_t.pdf

zbog velikog prometa ljudi i njihove ekološke neosviještenosti, velike potrošnje vode i električne energije, proizvodnje znatne količine krutog otpada, emisije štetnih plinova, otpadnih voda. Održivi hoteli provode mjere prikupljanja odvojenog otpada, energetski su učinkoviti, koriste obnovljive izvore energije te redovito educiraju svoje osoblje.

Najčešći onečišćivači u hotelu su:¹⁹

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

Poznato je da su hotelske industrije jedan od najvećih potrošača energije. Ovisno o veličini hotela varira i potrošnja, a na nju najviše utječu kategorizacija objekta, broj soba, profil posjetitelja (poslovni ili na odmoru), lokacija (ruralni ili urbani), klima i vrsta pružene usluge. Hotel je uobičajeno podijeljen na tri različite zone pa tako je prva zona ona za posjetitelje te u nju spadaju sobe i kupaonice, često s puno stakla i različitim energetskim opterećenjem. Druga zona je javna te u nju spada recepcija, predvorje, bar, restoran, bazen i sauna te se u njoj događa velika izmjena topline između unutrašnjosti i vanjskog prostora te ima visoko unutarnje opterećenje. Treća zona je dio za osoblje hotela među koje spada kuhinja, spremišta, uredi, praonica, sobe za osoblje i razni tehnički odjeli. To područje je energetski intenzivno pa tako zahtjeva grijanje, hlađenje ili ventilaciju. Tokovi energije u ovim zonama obično su veoma različiti te je njome potrebno upravljati na primjerene načine, a upravo to uzimaju u obzir održivi hoteli koji putem razne suvremene tehnologije adekvatno upravljaju sustavima te na taj način postižu uštede koje nisu prisutne kod njihovih konvencionalnih konkurenata. Tako npr. održivi hoteli naginju korištenju štednih i LED rasvjetnih tijela, implementiraju sustave upravljanja energijom, ugrađuju senzore pokreta za regulaciju rasvjete u WC-ima, dvoranama za sastanke, hodnicima, korištenje štetnih kemikalija svode na minimum i slično.²⁰

¹⁹ Radić Lakoš, T., Sladoljev, J., Goleš, D.: Norma ISO 1400 u hrvatskim hotelima, Veleučilište u Šibeniku, dostupno na: https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma_ISO_14000_u_hrvatskim_hotelima.pdf

²⁰ Bohdanowicz, P., Churie-Kallhauge, A., Martinac, I.: Energy-Efficiency and conservation in Hotels Towards sustainable Tourism, Department of Energy Technology, Stockholm, 2001., str. 2, dostupno na: <http://www.greenthehotels.com/eng/BohdanowiczChurieKallhaugeMartinacHawaii2001.pdf>

Osim brige o potrošnji energije, briga i doprinos očuvanja okoliša podrazumijeva još i slijedeće:²¹

- vođenje računa o manjem utjecaju turističke djelatnosti na klimatske promjene,
- provođenje mjera energetske učinkovitosti u gradnji (npr. prenamjenom napuštenih prostora, nekretnina u lokalnoj zajednici), poslovanju (npr. rasvjeta koja reagira na dodir, smanjenje potrošnje pitke vode – energetske učinkovite perilice, specijalni tuševi, kišnica za ispiranje WC školjki), opskrba energijom (obnovljivi izvori energije – vlastita ili vjetroelektrana, solarna elektrana u vlasništvu zajednice),
- uspostavljanje cjelovitog sustava gospodarenja otpadom – *zero waste* poslovanje,
- uvođenje prakse recikliranja i ponovnog korištenja – npr. rabljeni inventar i opremu donirati lokalnim humanitarnim organizacijama, hostelima,
- kontinuirano educiranje zaposlenika, njihovih obitelji, djece i mladih iz zajednice o potrebi i načinima zaštite okoliša,
- uvrštenje u ponudu lokalno proizvedenih namirnica, iz organske i pravedne (*Fair Trade*) proizvodnje,
- izbacivanje iz ponude vode u bocama, korištenje vode iz slavine koja je za goste besplatna (puniti je u vlastite staklene boce),
- poticanje korištenja javnog prijevoza (popusti za dolazak autobusom, vlakom), osiguranje prijevoza gostiju s kolodvora/zračne luke do hotela i nazad.

3.2.2. Zeleno graditeljstvo

Zeleno graditeljstvo bitan je segment održivog razvoja Hrvatske, a uključuje uporabu ekoloških materijala, energetske učinkovitost postojećih i novih zgrada te gospodarenje otpadom tijekom gradnje, uporabe i rušenja građevina. Ono mora osigurati trajnost, kvalitetu, te ekonomsku, energetske i ekološku prihvatljivost.

²¹ Petričević, T.: Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu, British council Hrvatska, str. 35-36, dostupno na:

https://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf

Zbog velike potrošnje energije u zgradama, koja konstantno raste, a istovremeno i najvećeg potencijala energetske i ekološke uštede, energetska učinkovitost i zeleno održivo graditeljstvo danas postaju prioriteti suvremenog graditeljstva i energetike. Ovo je područje prepoznato kao područje koje ima najveći potencijal za smanjenje ukupne potrošnje energije na državnoj razini, čime se izravno utječe na ugodniji i kvalitetniji boravak u zgradi, povećanu trajnost zgrade, te doprinosi zaštiti okoliša.²²

Zeleni, odnosno eko hoteli pogodni su za zdravstveni turizam te mogu poslovati tijekom cijele godine a podrazumijevaju racionalno raspolaganje vodom i električnom energijom, reciklažu otpada proizvedenog u hotelu, korištenje netoksičnih sredstava za čišćenje i održavanje te brigu o zaštiti hotelske tj. životne sredine.

3.2.3. Odgovorno poslovanje održivih hotela

Društveno odgovorno poslovanje je koncept poslovanja u kojem poslovni subjekt odlučuje na dobrovoljnoj osnovi doprinositi boljem društvu i čistijem okolišu u interakciji s ostalim djelatnicima.²³

Društveno odgovorno poslovanje je koncept u kojem kompanije integriraju brigu o društvu i okolišu u svoje poslovanje te u odnose sa svojim dionicima i to na dobrovoljnoj osnovi. Biti društveno odgovoran ne znači samo ispunjavati zakonske obaveze, već i preko toga, investirati u ljudski kapital, okoliš i odnose sa dionicima. Investiranje u tehnologije koje nisu opasne po okoliš može doprinijeti kompetitivnosti poduzeća. U socijalnoj sferi, ulaganje u edukaciju, radne uvjete te usvajanje dobrih odnosa sa zaposlenicima također može doprinijeti produktivnosti.²⁴

²² Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva: Zeleni razvoj Hrvatske, 2011., dostupno na: <https://vlada.gov.hr/UserDocImages/Sjednice/Arhiva/117153.%20-%201.3.pdf>

²³Šijaković, A., Krišto, I., Batak, M.: Društveno odgovorno poslovanje i zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, Sigurnost 55 (4), (2013), str. 362., dostupno na: hrcak.srce.hr/file/166662

²⁴Pavić-Rogošić, L.: Društveno odgovorno poslovanje, str. 2, dostupno na: www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf

Definirano je deset načela društveno odgovornog poslovanja koja su navedena u tablici 2 koja slijedi.

Tablica 2.: Deset načela društveno odgovornog poslovanja

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

Izvor: Petričević, T.: Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu, British council Hrvatska, str. 10, dostupno na: https://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf

Kako bi održivi hoteli društveno odgovorno poslovali moraju provoditi određene mjere održivog razvoja i zaštite okoliša. To se postiže tako što se, primjerice, električni uređaji automatski isključe kada gost izađe iz sobe, ručnici i posteljina ne mijenjaju svakoga dana, a protok vode nad umivaonikom se vremenski ograničava.

Također, hoteli bi trebali koristiti solarne panele za zagrijavanje vode i štedne žarulje. Osim toga, hoteli koji su udaljeni od gradova mogu se posvetiti i uzgajanju organskog voća ili povrća koje će posluživati svojim gostima.

Osim navedenih postoje i drugi, jednostavniji, načini koje hoteli mogu primjeniti. Jedan od njih je i edukacija osoblja hotela. Oni mogu pomoći u uštedi tako što će odmah prijaviti slavinu koja curi, ili će ugaziti aparat koji je uključen, a nitko ga ne koristi. Hotel može i osigurati kontejnere za reciklažu različitih materijala, koju može sprovesti u suradnji sa određenim reciklažnim centrom.

Bitna stavka je i provođenje socijalnih mjera kao što su npr. upoznavanje s hrvatskim običajima, prezentiranje hrvatske kuhinje, preporuka suvenirnica ili restorana čime se potiču lokalni obrti, prezentiranje proizvoda lokalnih proizvođača i slično.

3.3. Eko certifikati u hotelijerstvu u svijetu

3.3.1.Green Globe

Certifikat Green Globe je strukturirana procjena održivog poslovanja putničkih i turističkih tvrtki kao i njihovih partnera u opskrbnom lancu. Green Globe je certifikat koji potvrđuje održivi turizam, a članstvo je rezervirano za kompanije i organizacije koje su u svom poslovanju posvećene doprinositi ljudima i planetu. Green Globe međunarodni standard održivog turizma je prvi standard uspostavljen prije više od 20 godina i danas je prepoznat kao najviša potvrda održivosti od strane odgovornih u zelenom i eko turizmu.²⁵

²⁵ Green Globe: Become a Member, dostupno na: <https://greenglobe.com/>

Slika 1.: Logo Green Globe



Izvor: Green Traveler guides, dostupno na: <http://greentravelerguides.com/tips/green-certifiers/green-globe-logo/>

Green Globe certificiranje osigurava standarde za slijedeće kategorije djelatnosti:²⁶

- poslovanje (veleprodaja i maloprodaja),
- kongresni centri,
- brodovi za kružna putovanja (rijeke i oceani),
- tečaj golfa,
- hoteli & resorti,
- susreti & događanja,
- organizacija,
- restoran,
- Spa, zdravstveni centar,
- prijevoz,
- industrija organizacije putovanja,
- kompanije iz destinacijskog menadžmenta.

3.3.2. TripAdvisor GreenLeaders

TripAdvisor-ov GreenLeaders program je uspostavljen za identificiranje hotela i polupansionskog smještaja koji imaju implementirano održivo poslovanje. Logotip GreenLeader na navedenim objektima označava njihovu posvećenost zaštiti okoliša.

Da bi zadovoljili minimalnu razinu GreenLeadersa objekti moraju:²⁷

- imati plan za ponovno korištenje plahti i ručnika,

²⁶ Green Globe: Green Globe Certification, dostupno na: <https://greenglobe.com/green-globe-certification/>

²⁷ Cloudbeds: Eco-Friendly Hotel Certifications Overview, dostupno na: <https://www.cloudbeds.com/articles/eco-friendly-hotel-certifications-overview/>

- redovito pratiti potrošnju energije,
- reciklirati,
- koristiti štedne žarulje,
- educirati osoblje i goste o zelenoj praksi,
- pravilno tretirati otpadnu vodu.

Sudjelovanje u programu GreenLeaders je besplatno.

Slika 2.: Logo programa GreenLeaders



Izvor: Clean the World, dostupno na:

<https://cleantheworld.org/partners/corporate/greenleaders-by-trip-advisor/>

3.3.3.Green Key Global

Green Key je prestižni međunarodni certifikat za turističku industriju. To je program nagrađivanja smještajnih kapaciteta sa svrhom povećanja svijesti vlasnika, osoblja i klijenata o potrebi zaštite okoliša i potrebi promicanja održivog razvoja. Svrha ovog programa je razvoj i upravljanje ekološkom markicom za smještajne kapacitete. Certifikat Green Key dodjeljuje se na razdoblje od 1 godine.

Green Key Global ima 1.923 hotela koji su upisani u program, a većina njihovih nekretnina ima 2-4 ključa „keys“.

Trošak programa Green Key je 600 USD.²⁸

²⁸ Ibid

Slika 3.: Logo Green Key Global



Izvor: The Green Scene, dostupno na: <http://www.naylornetwork.com/hoc-GreenScene/articles/index.asp?aid=184505&issueID=25730>

3.3.4. Energy Star

Energy Star je dobrovoljni program u Sjedinjenim Američkim Državama kojeg je 1999. osmislila Agencija za zaštitu okoliša (*Environmental Protection Agency*, EPA). Certifikacija ima cilj stvaranja ekoloških koristi i financijske vrijednosti kroz energetske učinkovitost. Svi poslovni subjekti mogu koristiti Energy Star, a Energy Star je besplatan za sve korisnike i odličan način identificiranja energetske učinkovitosti subjekta.²⁹

Slika 4.: Logo Energy Star



Izvor: My Florida Home Energy: Energy Efficient Appliances, dostupno na: <http://www.myfloridahomeenergy.com/help/library/appliances-electronics/appliances/#sthash.wqxSC9Pc.dpbs>

²⁹ Ibid

3.3.5.Green Seal

Green Seal je neprofitna organizacija koja koristi znanstvene programe koji osnažuju potrošače, kupce i tvrtke kako bi stvorili održiviji svijet.

Green Seal certifikacija je postupak dobivanja Green Seal certifikata, ali uz prethodno zadovoljenje skupa kriterija različitih razina održivosti. Certifikacija hotela i smještajnih kapaciteta ima tri razine: brončana, srebrna i zlatna, a certifikacija se usredotočuje na:³⁰

- minimizaciju otpada,
- zaštitu i upravljanje energijom,
- upravljanje slatkovodnim resursima,
- upravljanje otpadnim vodama,
- prevenciju onečišćenja.

Naknada za brončanu certifikaciju započinje sa 1.950 USD i povećava se po razinama (srebrna, zlatna).

Slika 5.: Logo Green Seal-a



Izvor: Keep Clean Products: Certified „Green“ Products, dostupno na: <http://keepclean.com/certified-green-products/>

³⁰ Ibid

3.3.6. Audubon Green Lodging Program

Slika 6.: Logo Audubon Green Lodging Programa



Izvor: Audubon International, dostupno na:
<https://www.auduboninternational.org/press-archive>

Cilj Audubon Internationala je pružiti visoko kvalitetnu edukaciju u zaštiti okoliša i olakšati održivo upravljanje zemljištem, vodom, životom u prirodi i drugim prirodnim resursima na svim mjestima gdje ljudi žive i rade. Audubon International je certificirao preko 3.000 objekata u različitim industrijama kako bi pomogli da svijet postane čišće mjesto.

Audubon International nudi Green Lodging Program koji potvrđuje da hotel zadovoljava određeni skup ekoloških standarda.³¹

3.3.7. Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)

LEED certificirane nekretnine štede novac i resurse i imaju pozitivan utjecaj na zdravlje uz istovremeno promoviranje obnovljive i čiste energije. LEED se uglavnom usredotočuje na nova dostignuća sa najboljom praksom gradnje i LEED certifikacija je prepoznata širom svijeta kao glavni znak uspjeha u zelenoj gradnji.

³¹ Ibid

Slika 7.: Logo Leadership in Energy and Environmental Design



Izvor: Crystal Steel: Leed, dostupno na: <https://www.crystalsteel.com/crystal-steel-services/leed-services.html>

3.3.8.Green Tourism

Slika 8.: Logo Green Tourism



Izvor: Tourism 2030: Green Tourism, dostupno na: <http://destinet.eu/who-who/market-solutions/certificates/fo1442810/green-tourism-business-scheme-gtbs>

Green Tourism je tvrtka sa sjedištem u Ujedinjenom Kraljevstvu koja je certificirala preko 2.000 članova u Ujedinjenom Kraljevstvu, Irskoj i Kanadi. Oni se mogu pohvaliti da su najveći i najcjenjeniji održivi certifikacijski program na svijetu.

3.3.9. Travelife Sustainability in tourism

Slika 9.: Logo Travelife



Izvor: Travelife, dostupno na: <http://www.travelifecollection.com/>

Travelife je međunarodna certifikacija održivosti koja je odobrena od Globalnog vijeća održivog turizma. Travelife je certificirao više od 1.300 hotela širom svijeta kako bi učinkovito poboljšale svoje ekološke, društvene i gospodarske performanse.

Certifikat Travelife pomaže tvrtkama u upravljanju i poboljšanju društvenih i ekoloških utjecaja u skladu s kriterijima održivosti. Svi certificirani hoteli i drugi smještaji moraju proći kroz neovisan pregled na licu mjesta kako bi dobili certifikat: Travelife Gold Award ili Travelife Award of Excellence. Kriteriji koji se gledaju prilikom certificiranja:³²

- održivi sustavi upravljanja,
- upravljanje okolišem,
- rad i ljudska prava,
- integracija u zajednici,
- dobavljači,
- kupci.

³² Ibid

3.3.10.Primjeri eko hotela u svijetu

Putnici danas prepoznaju i cijene važnost očuvanja okoliša i sve više traže smještaj koji podržava ekološki prihvatljiv i održiv turizam. Podržavajući navedeno, hoteli širom svijeta razvijaju i nagrađuju ekološke, gospodarske i socio-kulturne programe koji čuvaju kulturu i podržavaju lokalno gospodarstvo.

Jedan od najodrživijih hotela na svijetu je Crowne Plaza Copenhagen Towers kojemu je u 2010. godini dodijeljena prestižna titula „The world's greenest hotel“. Izgrađen je u predgrađu Copenhagena te svjedoči kako se gradnja i upravljanje potpuno opremljenog hotela može vršiti bez negativnog utjecaja na okoliš.

S godišnjom potrošnjom energije od svega 190 kwh/m², pri čemu 100% energije dolazi iz održivih izvora, čini se da najzeleniji hotel na svijetu u pogledu energetske učinkovitosti zaista zaslužuje svoju nagradu. Prvi put je u Danskoj primijenjen sustav hlađenja vodom iz tla uz redukcije troškova grijanja i hlađenja zgrade i do 90%, a postavljeni sustav solarnih panela najveći je u Sjevernoj Europi s godišnjom proizvodnjom struje većom od 200.000 kwh, što je otprilike jednako potrošnji i više od 60 danskih domaćinstava. Misliti zeleno ne ostaje samo na arhitekturi i onom već izgrađenom, nego mora bit srž poslovanja i održavanja hotela. Zato se u restoranu poslužuje samo lokalno proizvedena organska hranu, i to u tehnološki inovativnoj kuhinji kako bi se minimalizirao gubitak topline, a sav otpad koji tako nastaje melje se i proizvodi bioplin. Ukupno 40% namještaja je proizvedeno od recikliranih materijala, a da su i detalji bitni pokazuje i činjenica da je potrošan materijal u kupaonicama hotelskih soba izrađen od bio razgradivog kukuruznog i krumpirovog škroba. Sva elektronička oprema je također birana prema mogućnostima kasnijeg recikliranja te naravno prema energetske specifikacijama. Investirajući u inovativnu tehnologiju našli su način kako postići ogromne uštede energije, međuostalim i pomoću sustava elektroničke regulacije klimatizacije po sobama te pametnim sustavom upravljanja rasvjetom u hodnicima koji reagira na zvuk i pokret. Racionalno gospodarenje energijom nije jedini prioritet pa je ušteda vode također postavljena kao bitan zahtjev zelene gradnje. Dakle, radi se o potpunom zelenom načinu razmišljanja.³³

³³ Pogledaj to: Zeleno hotelijerstvo, dostupno na: <http://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/>

Još neki od primjera eko hotela u svijetu su:

- boutique hotel Hi Hotel Eco Spa & Beach u Nici u Francuskoj. Radi se o hotelu sa privatnom plažom i hotelom na krovu koji je dobio certifikat Green Globe za korištenje recikliranog papira, organske boje, ekoloških proizvoda za čišćenje i organske hrane,
- Thala Beach Lodge u Port Douglasu u Australiji nagrađen je jednim od najviših ekoturističkih akreditacija, Eko certifikatom – Napredni turizam. Navedeno odmaralište aktivno sudjeluje u podupiranju procesa rehabilitacije okoliša. Thala Beach Lodge angažira starješine Kuku Talanji zajednice da upozna goste sa njihovom kulturom, od upotrebe ljekovitih do procesa traganja za hranom,
- The Park Hyatt Maldives Hadahha integrira okoliš i moderni dizajn kako bi svojim gostima pružio vrhunsko luksuzno iskustvo. Različiti dijelovi hotela izgrađeni su iznad vode u Indijskom oceanu kako bi se minimizirao utjecaj na prirodni okoliš. Park Hyatt Maldives Hadahaa ima srebrni certifikat EarthCheck i jedini je resort na Maldivima kojemu je dodijeljen navedeni certifikat za dizajn i izvedbu,³⁴

Slika 10.: Park Hyatt na Maldivima



Izvor: HotelsCombined: Travelling Green: The World's Top Eco-Friendly Hotels, dostupno na: <https://blog.hotelscombined.com/travelling-green-the-worlds-top-eco-friendly-hotels/>

³⁴ HotelsCombined: Travelling Green: The World's Top Eco-Friendly Hotels, dostupno na: <https://blog.hotelscombined.com/travelling-green-the-worlds-top-eco-friendly-hotels/>

- Hotel Auralba u Italiji ima četiri eko zvjezdice. Hotel ispunjava europske standarde očuvanja energije, te štiti i poštuje prirodne resurse. U hotelu se inzistira na korištenju samo lokalnih proizvoda dostupnih u sezoni,
- Bedruthan Steps hotel u Ujedinjenom Kraljevstvu ima pet eko zvjezdica. U hotelu je uspostavljena procedura i sustav za smanjenje potrošnje električne energije i plina i emisije ugljika. U hotelu imaju instalirane posude za recikliranje u cijelom hotelu, kako za goste tako i za osoblje (za papir, karton, staklo, plastiku, baterije, tkanine, ležaljke, mobitele, CD-e, pisače, pa čak i za vosak od svijeća). Svi zaposlenici prolaze kontinuirane eko-edukacije, a hotel vrši promociju lokalnih atrakcija gostima te koristi lokalne dobavljače i tvrtke u što je moguće većoj mjeri.³⁵

3.4. Eko certifikati u hotelijerstvu u Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj ima više od 650 izgrađenih hotela od kojih je samo 10% izgrađeno u posljednjih nekoliko godina. Većina tih hotela stara je i do više od 40 godina te samim time predstavlja veliki potencijal za rekonstrukciju u skladu sa zelenim graditeljstvom.

Eko oznake i certifikati su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih hotelijeri pokazuju da brinu o okruženju tako što poštuju standarde zaštite okoliša i djeluju više od propisanog zakonskog minimuma. Oznake i certifikati su u skladu s međunarodnom politikom održive proizvodnje i potrošnje kojoj je cilj smanjiti negativan učinak proizvodnje i potrošnje na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra te poticati društveno odgovorno poslovanje i održive stilove života. Eko oznake su namijenjene tržištu, odnosno potrošačima i očekivanja su da će osviješteni potrošač prije odabrati proizvod ili uslugu s nekom od oznaka koje su dokaz ekološke osviještenosti.³⁶

³⁵ Ibid

³⁶ Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Eko-oznake, dostupno na: <http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html>

Prednosti posjedovanja eko znaka za hotele su višestruke:³⁷

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

Hotelijerska i ugostiteljska industrija su tek devedesetih godina prošlog stoljeća počeli reagirati na potrebu upravljanja okolišem. Naime, 1992. godine osnovana je Međunarodna hotelska inicijativa za okoliš (*International Hotels Environment Initiative* – IHEI), u trenutku kada su neka od vodećih međunarodnih hotelskih društava shvatila da im zajednički rad može biti od velike koristi. IHEI je objavio priručnik za menadžere, časopis „Green Hotelier“ te niz priručnika za izobrazbu namijenjenih hotelskim društvima. IHEI je sada izrastao u Međunarodno partnerstvo za turizam, turistički program Međunarodnog foruma za poslovne vođe, čiji je cilj pomoći industriji u davanju vrijednog doprinosa zemljama i kulturama u kojima posluje, svojim klijentima, dioničarima i budućim generacijama.³⁸

Turistički objekti danas uglavnom koriste standard ISO 14001 za upravljanje okolišem, ali i EU Ecolabel, EMAS sustav, Certifikat Udruge Poslodavaca u Hotelijerstvu Hrvatske.

3.4.1. Europska oznaka EU Ecolabel

Znak zaštite okoliša Europske unije EU Ecolabel je službena dobrovoljna eko oznaka Europske unije (EU) namijenjena označavanju proizvoda i usluga s manje nepovoljnim utjecajem na okoliš tijekom životnog ciklusa, u odnosu na slične ili iste

³⁷ Small&friendly hotels of Croatia: Eko Hoteli OMH, dostupno na: <http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297>

³⁸ Petrić, L., Pranić, Lj.: Ekološka svijest u hrvatskoj smještajnoj industriji, dostupno na: hrcak.srce.hr/file/92089

proizvode i usluge iz iste skupine proizvoda. Znak EU Ecolabel s jedne strane daje potvrdu tvrtkama da njihovi proizvodi i usluge zadovoljavaju visoke standarde zaštite okoliša, a s druge strane daje informaciju potrošačima i trgovcima da među proizvodima i uslugama na tržištu odaberu one koji manje opterećuju okoliš, koji su zeleniji. Krajnji cilj je ove eko oznake smanjiti negativan utjecaj potrošnje i proizvodnje na okoliš, zdravlje, klimu, na potrošnju resursa i energije te potaknuti odgovorno ponašanje prema okolišu.³⁹

Znak EU Ecolabel se dodjeljuje proizvodima i uslugama koje se isporučuju za distribuciju, potrošnju ili uporabu na tržištu Europske zajednice, osim za medicinske proizvode (za ljudsku uporabu ili veterinu) te za bilo koju vrstu medicinske opreme te za hranu i piće. Spada u Tip I eko oznaka i deklaracija prema međunarodnoj normi EN ISO 14024:2000 koja podrazumijeva neovisni sustav verifikacije od treće strane. Program dodjele EU Ecolabel je definiran Uredbom (EZ) br. 66/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o znaku za okoliš EU-a. Temeljem Zakona o zaštiti okoliša (Narodne novine, br. 80/13, 153/13 i 78/15), u prosincu 2016. godine donesen je Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel (Narodne novine, broj 116/2016) čime prestaje važiti Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije- EU Ecolabel (Narodne novine, broj 110/2014).⁴⁰

Europska komisija zajedno s državama članicama izrađuje mjerila za određene skupine proizvoda odnosno za one koji imaju značajan udio na tržištu, kako bi se s jednom mjerom postigao što veći učinak smanjenja otiska proizvoda i usluga. Mjerila se usvajaju Odlukom Europskog parlamenta i Vijeća. Mjerila se temelje na stručnim i znanstvenim parametrima pritiska proizvoda/usluga na okoliš tijekom životnog ciklusa (od prikupljanja i obrade sirovina, preko proizvodnje, pakiranja, prijevoza, davanja usluge, uporabe i do kada postane otpad). Mjerila su specifična za svaku skupinu proizvoda i usmjerena su na onaj dio pritiska na okoliš koji je najznačajniji i na koji se može utjecati.⁴¹

³⁹ Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Ministarstvo-vijesti, dostupno na: <http://www.mzoip.hr/hr/ministarstvo/vijesti/dodijeljen-prvi-znak-zastite-okolisa-eu-ecolabel-u-hrvatskoj.html>

⁴⁰ Profitiraj.hr, dostupno na: <http://profitiraj.hr/eu-ecolabel-sufinanciranje-znaka-zastite-okolisa-europske-unije/>

⁴¹ Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Eko oznake, dostupno na: <http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html>

Slika 11.: Europska eko oznaka EU Ecolabel



Izvor: European Commission: Environment, dostupno na:
<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/eu-ecolabel-for-consumers.html>

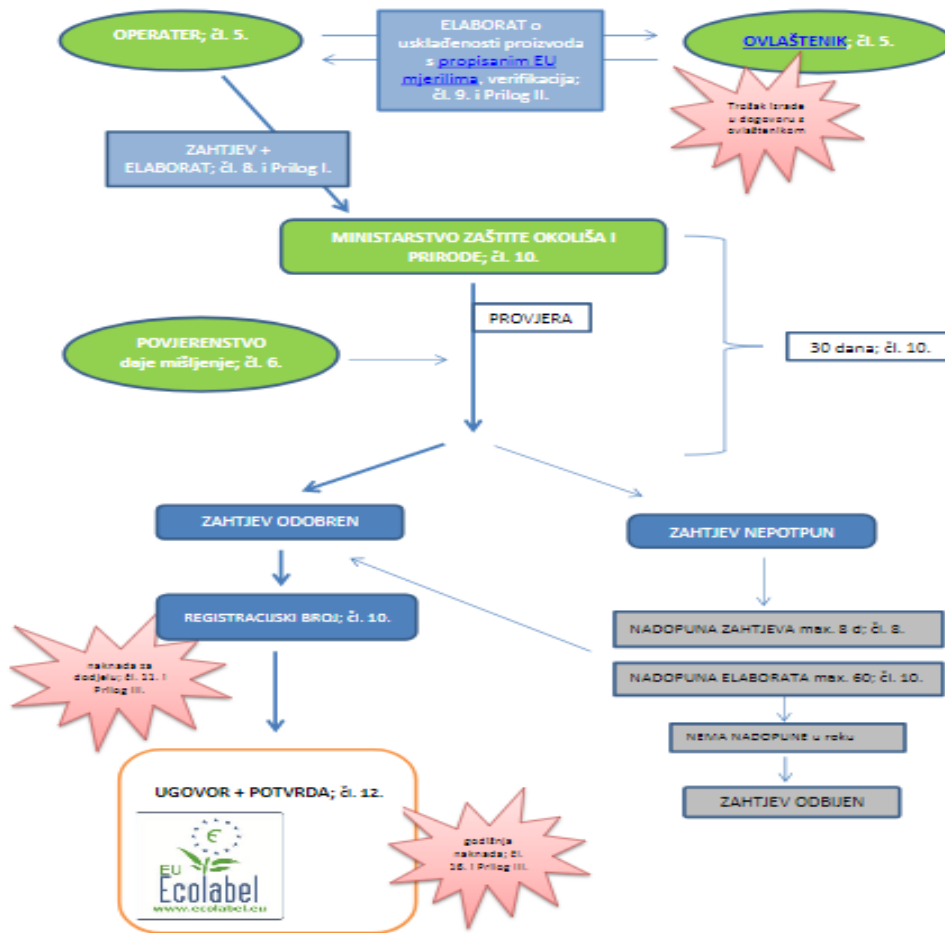
Postupak dodjele znaka EU Ecolabel provodi se prema Pravilniku o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel i predviđa slijedeće korake:⁴²

- izrada elaborata,
- podnošenje zahtjeva,
- postupak po zahtjevu,
- potpis ugovora i dobivanje potvrde,
- naknada.

Shema postupka dodjele EU Ecolabel u Hrvatskoj prikazana je na slici 12.

⁴² Ibid

Slika 12.: Shema postupka dodjele EU Ecolabel-a u Hrvatskoj



Izvor: Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Shema postupka dodjele EU Ecolabel-a u Hrvatskoj, dostupno na:

http://mzoip.hr/doc/postupak_dodjele_znaka_eu_ecolabel.pdf

Skupine proizvoda i usluga koje mogu dobiti znak EU Ecolabel su:⁴³

- proizvodi za osobnu njegu (kozmetički proizvodi koji se ispiru, upijajući higijenski proizvodi),
- sredstva za čišćenje (višenamjenska sredstva za čišćenje i sredstva za čišćenje sanitarija, deterdženti za perilice posuđa, deterdženti za strojno industrijsko i institucionalno pranje posuđa, deterdženti za ručno pranje posuđa, deterdženti za pranje rublja, deterdženti za pranje rublja u industrijskom i institucionalnom sektoru),
- odjeća i tekstil (tekstilni proizvodi, obuća),

⁴³ Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Skupine proizvoda i usluga koje mogu dobiti znak EU Ecolabel, dostupno na: http://www.mzoip.hr/doc/popis_skupina_proizvoda_na_hrvatskom_i_engleskom_jeziku.pdf

- sam svoj majstor (boje i lakovi za unutarnju i vanjsku primjenu),
- elektronička oprema (oprema za slikovni prikaz, osobna, prijenosna i tablet računala, televizori),
- obloge (drvene podne obloge, tvrde obloge),
- namještaj i madraci (namještaj, madraci),
- vrtlarstvo (uzgojni supstrati, poboljšivači tla i malč),
- kućanski aparati (električne, plinske ili apsorpcijske plinske toplinske crpke, grijači u vodnim sustavima),
- maziva (maziva),
- drugi predmeti za kućanstvo (sanitarne armature, zahodi i pisoari s ispiranjem),
- proizvodi od papira (proizvodi od prerađenog papira, novinski papir, tiskani papir, fotokopirni grafički papir, upijajući papir),
- turistički smještaj (usluge hotela, kampa i dr.).

Ukupno, do rujna 2016. godine, je bilo 38,760 proizvoda i usluga koji su imali EU Ecolabel oznaku. Najviše ih je bilo u Italiji, zatim Francuskoj, Španjolskoj, Finskoj i Švedskoj.

3.4.2.EMAS sustav

EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) je sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja kojim organizacije procjenjuju utjecaj njihove djelatnosti na okoliš, informiraju javnost o trenutnoj procjeni stanja utjecaja te unapređuju učinkovitost rada u skladu sa zahtjevima zaštite okoliša. Uključivanje organizacija u sustav EMAS je dobrovoljno i dostupno svim ekonomskim sektorima (javnim i privatnim djelatnostima), odnosno pravnim i fizičkim osobama - obrtnicima.⁴⁴

⁴⁴ EMAS: Što je EMAS, dostupno na: <http://emas.azo.hr/>

Ključni elementi EMAS-a su:⁴⁵

- učinkovitost - EMAS je dobrovoljni sustav upravljanja okolišem, harmoniziran na razini EU. Njegovim uvođenjem u poslovanje organizacije kontinuirano se procjenjuje i unaprjeđuje učinkovitost zaštite okoliša. Na taj način organizacije provode vrednovanje utjecaja na okoliš i smanjuju ih,
- vjerodostojnost - vanjska i nezavisna priroda procesa EMAS (od inicijalne analize utjecaja na okoliš, preko verifikacije do registracije) osigurava vjerodostojnost i pouzdanost. To uključuje i radnje poduzete od strane organizacije za kontinuirano poboljšanje ekološke učinkovitosti. Ove informacije organizacija objavljuje javnosti putem Izjave o okolišu,
- transparentnost - važan aspekt je javno priopćavanje ažuriranih informacija o učincima poslovanja na okoliš objavom Izjave o okolišu. Unutar same organizacije važno je i aktivno sudjelovanje zaposlenika u provedbi. Dodatno, EMAS logotip je vizualni alat koji osigurava prepoznatljivost organizacije predane poboljšanju svoje ekološke učinkovitosti.

Slika 13.: EMAS logo



Izvor: EMAS LOGO, dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo.aspx>

Izvrsnost u području zaštite okoliša postaje snažna poslovna prednost, koja može povećati udio na tržištu. Organizacije koje imaju uveden sustav EMAS smanjuju utjecaj na okoliš, uz učinkovito korištenje resursa (energije, sirovine, voda i dr.). Na taj način optimiziraju proizvodne procese, čime stvaraju dodanu vrijednost

⁴⁵ Ibid

proizvodima i uslugama. Kompetitivna prednost ovih organizacija na tržištu osigurana je njihovim promoviranjem putem nacionalnih registara, EMAS registra EU te EMAS logotipa. Za određene aktivnosti uvođenja sustava EMAS organizacijama se dodjeljuju poticajna sredstva sukladno članku 17. Uredbe EMAS (NN 77/14).⁴⁶

Dva su načina korištenja EMAS loga: EMAS logo s registracijskim brojem (lijevo) i EMAS logo za promotivne svrhe (desno).

Slika 14.: Dva načina korištenja EMAS loga



EMAS logo s registracijskim brojem



EMAS logo za promotivne svrhe

Izvor: EMAS, dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo/kako-koristiti-emas-logo.aspx>

EMAS logo „Verificirani sustav upravljanja okolišem“ s registracijskim brojem označava da organizacija ima proveden sustav upravljanja okolišem u skladu sa zahtjevima sustava EMAS. Ovaj logo smiju koristiti isključivo registrirane organizacije i to samo u vremenskom razdoblju za koji je važeća registracija, a može se koristiti na:

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

⁴⁶ Ibid

- promotivnim aktivnostima organizacije.

EMAS logo „Verificirani sustav upravljanja okolišem“ bez registracijskog broja mogu upotrebljavati nadležna tijela, nacionalne vlasti i ostale zainteresirane strane u marketinške i promotivne svrhe vezane uz sustav EMAS.

Da bi se organizacija registrirala u EMAS sustav potrebno je:⁴⁷

- izvršiti pregled utjecaja na okoliš,
- usvojiti politiku zaštite okoliša,
- uspostaviti EMS,
- provesti unutarnju kontrolu utjecaja na okoliš,
- pripremiti izjavu o okolišu,
- izvršiti neovisnu verifikaciju,
- prijaviti se nadležnom tijelu države članice,
- koristiti verificiranu izjavu o okolišu.

Logo EMAS sustava ne smije se koristiti na proizvodima ili njihovim pakiranjima, zajedno sa sličnim navodima za druge usluge/djelatnosti te na način kojim bi se logo mogao poistovjetiti s oznakama za eko proizvode.

3.4.3. Certifikat Udruge Poslodavaca u Hotelijerstvu Hrvatske

Zeleno poslovanje podrazumijeva sinergiju ekonomske dobiti, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u zajednicu i postoje mnogobrojne zelene prakse koje hotelijeri mogu implementirati u svoje poslovanje kao što su energetska učinkovitost, recikliranje, zeleni krovovi itd. Krajnji cilj ovih praksi je „win-win“ situacija, odnosno reduciranje operativnih troškova te smanjenje štetnih utjecaja na okoliš.⁴⁸

⁴⁷ MZOIP: Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja, dostupno na:
http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_emas.pdf

⁴⁸ Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Projekt Zeleno poslovanje u hotelijerstvu, dostupno na:
<http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske>

Brojna izvješća hotela diljem svijeta koji su uveli zeleno poslovanje pokazuju slijedeće rezultate:⁴⁹

- prosječno smanjenje potrošnje vode za 20%,
- smanjenje troškova odvoza smeća za 15%,
- poboljšanje okoliša u kojem se nalaze,
- poboljšana motivacija osoblja i komunikacije s gostima.

Zbog svega navedenog i zbog potreba sektora hotelijerstva, Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske je u 2013. godini razvila ideju i pokrenula pilot projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ s ciljem osmišljavanja i definiranja kriterija za zelene hotele te uvođenja zelenog poslovanja u 20 hotela koji su se pridružili projektu kako bi se podigla konkurentnost hrvatskog turizma kroz projekt „Zeleni turizam“ uz pokroviteljstvo Ministarstva turizma. Cilj projekta je bio da se kroz zeleno poslovanje ostvari sinergija ekonomske dobiti, socijalne dobrobiti te dobrobiti za okoliš prema definiranim kriterijima. Prije početka realizacije projekta u udruzi su detaljno proučeni postojeći zeleni certifikati, kao što su Prijatelj prirode, Travelife, Blaue Angel i sl., a potom su definirani zeleni kriteriji za hotele. Kriteriji su vrlo precizno razrađeni za ukupno devet skupina i to:⁵⁰

- za upravljanje održivošću,
- nabavu,
- prodaju,
- marketing i PR,
- okoliš,
- energetske učinkovitost,
- ljudske potencijale i
- tehničku službu.

⁴⁹ Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, dostupno na: <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske>

⁵⁰ Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Dodjela sustainable hotel certificate by UPUHH, dostupno na: <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh>

U prvoj fazi za prijavljene hotele su organizirane radionice te provedeni auditi na terenu, pri čemu je svaki hotel morao imenovati svog predstavnika, tzv. zelenog koordinatora, kojima je bio namijenjen prvi ciklus radionica. Radionice su organizirane i nakon provedenih audita timova verificiranih auditora u suradnji s djelatnicima svakog hotela te pripremljenih detaljnih izvješća s prikupljenim podacima o potrošnji energije i vode, tipu otpada, emisiji CO₂, GHG inventu itd. s konkretnim prijedlozima ušteda za svaki segment.

U drugoj fazi hoteli su morali implementirati projekt i osigurati provedbu akcijskog plana u razdoblju od tri do pet mjeseci, a nakon toga je organiziran drugi ciklus radionica kako bi analizirali postignute rezultate. Te su radionice bile namijenjene zelenim koordinatorima, ali i edukaciji domaćica, tehničkog osoblja, zaposlenika u nabavi i prodaji i drugim službama u hotelu.

Plan projekta je da koncept zelenog poslovanja usvoje i ostali hoteli u članstvu UPUHH-a, kojih je 80% u ukupnom hotelijerstvu Hrvatske, te da se isto provede do konca 2018. godine.⁵¹

Slika 15.: Oznaka certifikata „zeleni hotel“ Udruge Poslodavaca u Hotelijerstvu Hrvatske



Izvor: Ugostitelj.hr, dostupno na: <https://www.ugostitelj.hr/sustainable-hotel-zeleni-certifikat-dodijeljen-prvim-hotelima/>

2014. godine su prvi hoteli, njih 21, dobili Certifikat Udruge Poslodavaca u Hotelijerstvu Hrvatske i oznaku „Sustainable Hotel“ čime se potvrđuje njihovo zeleno poslovanje te da su zadovoljili sve uvjete za taj certifikat, a to su slijedeći hoteli: zagrebački hoteli Astoria, DoubleTree by Hilton, Tomislavov dom, Palace i

⁵¹ Ibid

Esplanade, Sport iz Ivanić Grada, Maestral i Feral iz sastava Lagune Novigrad, Bluesun hotel Berulia iz Brela, Phoenix iz Sesveta, Kimen iz Cresa, Well u sklopu Terma Tuhelj u Tuheljskim Toplicama, Borovnik iz Tisnog, Padova iz sastava rapskog Imperiala, Vitality Punta iz sastava malološinske Jadranka Hoteli, Valamarovi hoteli Sanfior u Rapcu te Koralj na Krku, Turist u Varaždin, Kaštel Motovun u Motovunu te Iadera iz Punta Skala Resorta u Petrčanima kod Zadra i Hotel Iadera Zadar/Petrčane.⁵²

2015. godine certifikati su dodijeljeni drugoj generaciji hotela koji su certifikat zaslužili svojim poslovnim upravljanjem. Radi se o još 20 hotela, a to su: ⁵³

- u Basic kategoriji:
 - Hotel Katarina, Hotel Katarina 2009 d.o.o.,
 - Grand Hotel Orebić, Laguna Novigrad d.d.,
 - Hotel Carolina, Imperial d.d.,
 - Hotel Melia Coral, Istraturist Umag d.d.,
 - Hotel Sol Garden Istra, Istraturist Umag d.d.,
 - Hotel Sol Umag, Istraturist Umag d.d.,
 - Valamar Zagreb Hotel, Valamar Riviera d.d.,
 - Valamar Bellevue Hotel & Residence, Valamar Riviera d.d.,
 - Panorama Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.,
 - Hotel Jadran, HUP Zagreb d.d.,
 - Hotel Ilirija, Ilirija d.d.,
 - Hotel Osijek, Centar Škojo d.o.o.,
- u Advanced kategoriji:
 - Royal Princess Hotel, Importanne Resort d.o.o.,
 - Hotel Spa Golfer, Toplice Sveti Martin d.d.,
 - Sheraton Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.,
 - The Westin Zagreb, HUP Zagreb d.d.,
 - Family Hotel Vespera, Jadranka hoteli d.d.,

⁵² Poslovni dnevnik: Sa „zelenim“ certifikatom 21 hotel, dostupno na: <http://www.poslovni.hr/hrvatska/sa-zelenim-certifikatom-21-hotel-268308>

⁵³ UPUH, Dodjela certifikata Sustainable Hotel Certificate by UPUH, dostupno na: <http://www.upuh.hr/hr/vijesti/upuh-vijesti/item/1-dodjela-certifikata-sustainable-hotel-certificate-by-upuh>

- Wellness Hotel Aurora, Jadranka hoteli d.d.,
- Wellness Hotel Aurora, Jadranka hoteli d.d.,
- u Superior kategoriji:
 - Hotel Bellevue, Jadranka hoteli d.d.,
 - Valamar Dubrovnik President Hotel, Valamar Riviera d.d.

3.4.4. Eko Hoteli OMH

Slika 16.: Logo eko hotela



Izvor: Small & Friendly Hotels of Croatia: Eko Hoteli OMH, dostupno na: <http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297>

Hoteli koji nose eko oznaku s logotipom „srce sa listom“ priznati su kao objekti koji vode najveću brigu o okolišu na svom području. Hrvatska eko oznaka za smještaj u turizmu za male i obiteljske hotele prati strukturu Europske eko oznake „Eco-flower“. Eko certifikat potvrđuje da se u objektu racionalno koriste energenti, sredstva za rad i da se njihova provjera vrši po točno utvrđenim procedurama. Sama izgrađenost objekta mora imati sve potrebne kontrolne točke i sredstva za sprječavanje gubitka energije. Isto tako, certifikat se odnosi na sortiranje, razvrstavanje i selektivno prikupljanje otpada koji se stvaraju kao nusproizvodi unutar procesa u proizvodnji u hotelu. U eko hotelima OMH jela se pripremaju po tradicionalnim receptima, od domaće proizvedenih proizvoda s područja s kojeg potječe ili na kojem se nalazi hotel. Širenje ekološke svijesti među osobljem, gostima hotela i svima koji dolaze u

doticaj sa njihovim uslugama cilj je kojemu teže svi eko hoteli udruge OMH. Projekt je nastao kao suradnja Udruge malih i obiteljskih hotela te Ministarstva turizma.⁵⁴

Oznaku Eko Hoteli OMH u Hrvatskoj imaju Hotel Korana Srakovčić u Karlovcu, Hotel Vicko u Starigrad Paklenici, Hotel Savus u Slavonskom Brodu i Hotel Bitoraj u Fužinama.

3.5.Značaj eko certifikata u obiteljskim i malim hotelima u RH

Udruga obiteljskih i malih hotela osnovana je 2004. godine s ciljem pružanja podrške razvoju obiteljskih i malih hotela, stvaranja prepoznatljivog proizvoda, podizanja kvalitete objekata i usluga, osiguranju boljih uvjeta poslovanja za svoje članove te povećanju atraktivnosti obiteljskog i malog hotelijerstva. Danas predstavlja etabliranu udruhu koja broji 120 stalnih i 50 pridruženih članova.⁵⁵

Eko oznaka u hotelima, kao što je to već prethodno navedeno, pokazuje i dokazuje visoku brigu o kvaliteti i brigu o okolišu, pokazuje smanjenje potrošnje resursa kao što su voda, električna energija i smanjenje količine otpada, a što utječe na smanjenje troškova. Opredjeliti se za očuvanje okoliša podrazumijeva pružati zdrav smještaj, zdravu prehranu i zdravo okruženje za goste i zaposlenike, a što direktno utječe na njihovo zadovoljstvo i doprinosi ispunjenju njihovih očekivanja. Također, eko znak doprinosi boljoj kvaliteti usluge i jača poziciju na tržištu te razlikuje hotele koji ga posjeduju od ostalih. Budući da sve veći broj današnjih turista sve više vodi računa o očuvanju okoliša i održivom poslovanju i zbog toga preferiraju i odabiru hotele koji imaju eko oznaku, eko oznaka i eko poslovanje hotela jača atraktivnost hotela, njegovu poziciju na tržištu i privlači veći broj gostiju što omogućuje, naravno, ostvarenje većeg prihoda i bolje poslovanje.

⁵⁴Small & Friendly Hotels of Croatia: Eko Hoteli OMH, dostupno na: <http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297>

⁵⁵ Ministarstvo turizma, SVJETSKI DAN TURIZMA 27. 9. 2008. Sažetak prezentacija, str.5., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocImages/081218-wtd-hrv.pdf>

Primjeri obiteljskih malih hotela u Hrvatskoj, koji su nositelji eko oznaka su hotel Korana Srakovčić, hotel Vicko, hotel Savus te hotel Bitoraj.

Hotel Savus je hotel u centru Slavenskog Broda, smješten samo 50 metara od rijeke Save. Hotel Savus je prvi u Hrvatskoj dobio eko certifikat koji je dokaz kvalitete hotela i potvrda da su u samom vrhu hrvatskog hotelijerstva i gastro ponude. Navedeni certifikat potvrđuje da se u hotelu Savus racionalno koriste energenti, sredstva za rad i da se njihova provjera vrši po točno utvrđenim procedurama. Osim toga, sama izgrađenost objekta ima sve potrebne kontrolne točke i sredstva za sprječavanje gubitka energije. Navedeni certifikat se odnosi i na sortiranje, razvrstavanje i selektivno prikupljanje otpada koji se stvaraju kao nusproizvodi unutar procesa u proizvodnji u hotelu. Osim toga, važno je i širenje ekološke svijesti među gostima hotela, zaposlenicima i drugim građanima koji imaju doticaj sa uslugama hotela. Priprema i posluživanje tradicionalne hrane i jela, po tradicionalnim receptima, od domaće proizvedenih proizvoda je sa područja s kojega potječe i na kojem se nalazi hotel.⁵⁶

Hotel Korana Srakovčić iz Karlovca je jedan od najboljih i najnagrađivanijih malih hotela u kontinentalnoj Hrvatskoj. Hotel Korana Srakovčić ističe se osobinama koje gosti najviše traže kod hotelskog smještaja.

Hotelu Korana Srakovčić je 2006. također dodijeljen eko certifikat koji im je vrlo važan u poslovanju, no bez obzira što je tzv. zeleno poslovanje veliki trend u svijetu, vlasnici i zaposlenici hotela zaista vjeruju da je to dobar put. Osim toga, u hotel dolazi sve više gostiju kojima je oznaka za očuvanje okoliša znak da je tvrtka vlasnik hotela društveno odgovorna, te da i oni sami na taj način pridonose manjem zagađenju okoliša i očuvanju prirodnih ljepota koje ih okružuju. Također, u gastronomskoj ponudi hotela se nude lokalno uzgojene namirnice, hrvatski proizvodi i vina, ekološki voćni sokovi iz Karlovca te lokalni suveniri u suvenirnici u hotelu. Hotel se uključuje i u razne projekte i na taj način pridonose održivom razvoju, te posluju na društveno odgovoran način.⁵⁷

⁵⁶ Radio Slavonija: Hotel Savus prvi u Hrvatskoj dobio eko certifikat, dostupno na: <http://www.radioslavonija.hr/2013/06/13/hotel-savus-prvi-u-hrvatskoj-dobio-eko-certifikat/>

⁵⁷ Hotelijer.hr: Margarita Maruškić, Hotel Korana Srakovčić, Karlovac, dostupno na: <https://www.hotelijer.hr/intervju-margarita-maruskic-hotel-korana-srakovcic-karlovac/>

Hotel Vicko smješten je u Starigradu Paklenici. Počeo je sa radom 1990. godine kao jedan od prvih obiteljskih privatnih hotela koji je renoviran 1999. godine i kategoriziran sa tri zvjezdice. Ponuda hotela temelji se na zdravoj prehrani na bazi ljekovitog bilja sa Velebita. Smještajnu ponudu hotela karakterizira HRVATSKI DORUČAK uz izvorna topla i hladna jela iz Slavonije, Zagorja, Istre, Like i Dalmacije. Hotel Vicko je 2000. godine počeo primjenjivati HACCP sustav - međunarodna kontrola namirnica u ugostiteljstvu, pod strogom kontrolom Europske komisije, a 2008. godine je implementirao sustav ISO 14001.⁵⁸

Hotelu Vicko je 2013. godine dodijeljena oznaka EKO hotel Udruge OMH i HRCČP, te je hotel Vicko bio prvi obiteljski hotel na Jadranu s oznakom EKO hotel.⁵⁹

⁵⁸ Hotel Vicko: Povijest, dostupno na: <http://www.hotel-vicko.hr/hr/povijest/>

⁵⁹ Rivijera Paklenica: Nagrade i priznanja, dostupno na: <http://www.rivijera-paklenica.hr/nagrade-i-priznanja>

4. ZAKLJUČAK

Danas u Hrvatskoj i u svijetu postoje različiti načini i vrste eko certificiranja i eko certifikata u hotelijerstvu. Zajedničko svima njima je da se navedenim certifikatima dokazuje da se u objektu, odnosno hotelu, racionalno koriste energenti, sredstva za rad i da se njihova provjera vrši po točno utvrđenim procedurama. Također, navedeni certifikati potvrđuju da se u takvom hotelu provodi širenje ekološke svijesti među osobljem, gostima hotela i svima koji dolaze u doticaj s njihovim uslugama. Takvi hoteli su održivi hoteli, a to znači da su izgrađeni i djeluju na održivom principu, odnosno da energiju, vodu i ostale resurse koriste efikasnije i učinkovitije od konvencionalnih hotelijera te da, osim odgovornog postupanja prema okolišu, provode i društvenu komponentu, odnosno imaju odgovornost prema svojim zaposlenicima i lokalnoj zajednici.

Današnji turisti više ne biraju hotel i destinaciju kao mjesto na kojemu će „uživati sunce i more“ te se pri odabiru destinacije i smještaja u destinaciji sve više vodi računa i o društveno odgovornom poslovanju i održivosti hotela. Kroz doprinos očuvanju okoliša, zeleno graditeljstvo i društveno odgovorno poslovanje održivih hotela ocjenjuju i odabiru svoju smještajnu destinaciju. Zbog toga je današnjim hotelima, u cilju privlačenja što većeg broja turista, ali i smanjenja troškova, važno da provode održivo poslovanje.

Brojni su načini i vrste eko certificiranja u Hrvatskoj i u svijetu. U Hrvatskoj su najčešći EU Ecolabel, EMAS sustav, Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske i eko hoteli, dok su u svijetu to Green Globe, TripAdvisor GreenLeaders, Green Key Global, Energy Star, Green Seal, Audubon Green Lodging Program, Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), Green Tourism i Travelife Sustainability in tourism, a koji su predstavljeni u ovom radu.

U radu su obrađeni i odabrani primjeri obiteljskih malih hotela u Hrvatskoj koji su nositelji eko oznaka, a to su hotel Korana Srakovčić, hotel Vicko, hotel Savus te hotel Bitoraj.

Dodijeljeni eko certifikati su navedenim hotelima vrlo važni u poslovanju jer je tzv. zeleno poslovanje danas veliki trend u svijetu, u hotele im dolazi sve više gostiju kojima je oznaka za očuvanje okoliša znak da je tvrtka vlasnik hotela društveno odgovorna i da i oni sami na taj način pridonose manjem zagađenju okoliša i očuvanju prirodnih ljepota koje ih okružuju. Navedena eko oznaka koja jamči eko poslovanje hotela ujedno jača atraktivnost hotela, jača njegovu poziciju na tržištu i privlači veći broj gostiju što omogućuje ostvarenje većeg prihoda i bolje poslovanje hotela.

LITERATURA

Knjige:

1. Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, Zadar, 2006.
2. Hayes, K. i Ninemeier, J.d.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005.
3. Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište J.J.Strossmayera, Ekonomski fakultet, Osijek, 2007.

Internet izvori:

1. Audubon International, dostupno na: <https://www.auduboninternational.org/press-archive>
2. Bašić, I.: Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti Hrvatskog turizma u 21. stoljeću, Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama, Zbornik radova, Zagreb, 2015., str. 407-417, dostupno na: https://zavod.pgz.hr/pdf/34_Ivo_BASIC.pdf
3. Bohdanowicz, P., Churie-Kallhauge, A., Martinac, I.: Energy-Efficiency and conservation in Hotels Towards sustainable Tourism, Department of Energy Technology, Stockholm, 2001., dostupno na: <http://www.greenthehotels.com/eng/BohdanowiczChurieKallhaugeMartinacHawaii2001.pdf>
4. Clean the World, dostupno na: <https://cleantheworld.org/partners/corporate/greenleaders-by-trip-advisor/>
5. Cloudbeds: Eco-Friendly Hotel Certifications Overview, dostupno na: <https://www.cloudbeds.com/articles/eco-friendly-hotel-certifications-overview/>
6. Crystal Steel Fabricators. Inc. : Services- Leed, 2017., dostupno na: <https://www.crystalsteel.com/crystal-steel-services/leed-services.html>
7. EMAS LOGO, dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo.aspx>
8. EMAS, dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo/kako-koristiti-emas-logo.aspx>

9. European Commission: Environment, dostupno na: <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/eu-ecolabel-for-consumers.html>
10. European Commission: Environment, Facts and Figures, dostupno na: <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-and-figures.html>
11. Green Globe: Become a Member, dostupno na: <https://greenglobe.com/>
12. Green Globe: Green Globe Certification, dostupno na: <https://greenglobe.com/green-globe-certification/>
13. Green Traveler guides, dostupno na: <http://greentravelerguides.com/tips/green-certifiers/green-globe-logo/>
14. Hotel Vicko: Povijest, dostupno na: <http://www.hotel-vicko.hr/hr/povijest/>
15. Hotelijer.hr: Margarita Maruškić, Hotel Korana Srakovčić, Karlovac, dostupno na: <https://www.hotelijer.hr/intervju-margarita-maruskic-hotel-korana-srakovcic-karlovac/>
16. HotelsCombined: Travelling Green: The World's Top Eco-Friendly Hotels, dostupno na: <https://blog.hotelscombined.com/travelling-green-the-worlds-top-eco-friendly-hotels/>
17. HotelsCombined: Travelling Green: The World's Top Eco-Friendly Hotels, dostupno na: <https://blog.hotelscombined.com/travelling-green-the-worlds-top-eco-friendly-hotels/>
18. Keep Clean Products: Certified „Green“ Products, dostupno na: <http://keepclean.com/certified-green-products/>
19. Ministarstvo turizma, <http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505>
20. Ministarstvo turizma: Akcijski plan razvoja zelenog turizma, 2016., str. 5-6., dostupno na: http://www.mint.hr/UserDocsImages/160715_AP_Zelenog_t.pdf
21. Ministarstvo turizma: Održivi turizam, dostupno na: <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=97>
22. Ministarstvo turizma: Turizam u brojkama 2015., Zagreb, 2016., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/TUB2015HR.pdf>
23. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Eko oznake, dostupno na: <http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html>
24. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Shema postupka dodjele EU Ecolabel-a u Hrvatskoj, dostupno na: http://mzoip.hr/doc/postupak_dodjele_znaka_eu_ecolabel.pdf
25. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike: Skupine proizvoda i usluga koje mogu dobiti znak EU Ecolabel, dostupno na:

http://www.mzoip.hr/doc/popis_skupina_proizvoda_na_hrvatskom_i_engleskom_jezik_u.pdf

26. Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva: Zeleni razvoj Hrvatske, 2011., dostupno na:

<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Sjednice/Arhiva/117153.%20-%201.3.pdf>

27. Müller, H.: Turizam i ekologija, Masmedia, Zagreb, 2004., dostupno na:

<http://www.poslovni.hr/media/Data/Webshop/H%20Muller%20-%20Turizam%20i%20ekologija.pdf>

28. My Florida Home Energy: Energy Efficient Appliances, dostupno na:

<http://www.myfloridahomeenergy.com/help/library/appliances-electronics/appliances/#sthash.wqxSC9Pc.dpbs>

29. MZOIP: Europski sustav ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja, dostupno na: http://mzoip.evolare.host25.com/doc/letak_emas.pdf

30. Odras: Pavić-Rogošić, L.: Društveno odgovorno poslovanje, str. 1-12, dostupno na: www.odraz.hr/media/21845/dop.pdf

31. Petričević, T.: Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu, British council Hrvatska, str. 1-21, dostupno na: https://www.britishcouncil.hr/sites/default/files/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf

32. Petrić, L., Pranić, Lj., Sveučilište u Splitu, Ekonomski Fakultet: Ekološka svijest u hrvatskoj smještajnoj industriji, str. 1-13, dostupno na: hrcak.srce.hr/file/92089

33. Pogledaj to: Zeleno hotelijerstvo, dostupno na:

<http://pogledaj.to/drugestvari/zeleno-hotelijerstvo/>

34. Poslovni dnevnik: Sa „zelenim“ certifikatom 21 hotel, dostupno na:

<http://www.poslovni.hr/hrvatska/sa-zelenim-certifikatom-21-hotel-268308>

35. Radio Slavonija: Hotel Savus prvi u Hrvatskoj dobio eko certifikat, dostupno na:

<http://www.radioslavonija.hr/2013/06/13/hotel-savus-prvi-u-hrvatskoj-dobio-eko-certifikat/>

36. Rivijera Paklenica: Nagrade i priznanja, dostupno na: <http://www.rivijera-paklenica.hr/nagrade-i-priznanja>

37. Small & Friendly Hotels of Croatia: Eko Hoteli OMH, dostupno na:

<http://www.omh.hr/default.aspx?id=2297>

38. Šijaković, A., Krišto, I., Batak, M.: Društveno odgovorno poslovanje i zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, Sigurnost 55 (4), 2013, str. 359-367, dostupno na: hrcak.srce.hr/file/166662

39. The Green Scene, dostupno na: <http://www.naylornetwork.com/hoc-GreenScene/articles/index.asp?aid=184505&issueID=25730>
40. Tourism 2030: Green Tourism, dostupno na: <http://destinet.eu/who-who/market-solutions/certificates/fo1442810/green-tourism-business-scheme-gtbs>
41. Travelife, dostupno na: <http://www.travelifecollection.com/>
42. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Dodjela sustainable hotel certificate by UPUHH, dostupno na: <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh>
43. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, dostupno na: <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske>
44. Ugostitelj.hr, dostupno na: <https://www.ugostitelj.hr/sustainable-hotel-zeleni-certifikat-dodijeljen-prvim-hotelima/>
45. Vlada Republike Hrvatske: Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, Zagreb, 2013., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>
46. Ministarstvo turizma, SVJETSKI DAN TURIZMA 27. 9. 2008. Sažetak prezentacija, str.5., dostupno na: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/081218-wtd-hrv.pdf>
47. Profitiraj.hr, dostupno na: <http://profitiraj.hr/eu-ecolabel-sufinanciranje-znaka-zastite-okolisa-europske-unije/>

POPIS TABLICA

Tablica 1.: Smještajni kapaciteti, hoteli i aparthoteli, prema županijama i kategoriji hotela u Republici Hrvatskoj u 2016. godini.....	7
Tablica 2.: Deset načela društveno odgovornog poslovanja.....	18

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1.: Struktura hotela u Republici Hrvatskoj prema kategoriji hotela u 2016. godini.....	8
---	---

POPIS SHEMA

Shema 1.: Radna mjesta u malom hotelu do 75 soba	5
Shema 2.: Organizacijska struktura velikog hotela do 350 soba	6

POPIS SLIKA

Slika 1.: Logo Green Globe	20
Slika 2.: Logo programa GreenLeaders.....	21
Slika 3.: Logo Green Key Global	22
Slika 4.: Logo Energy Star	22
Slika 5.: Logo Green Seal-a.....	23
Slika 6.: Logo Audubon Green Lodging Programa	24
Slika 7.: Logo Leadership in Energy and Environmental Design	25
Slika 8.: Logo Green Tourism	25
Slika 9.: Logo Travelife	26
Slika 10.: Park Hyatt na Maldivima	29
Slika 11.: Europska eko oznaka EU Ecolabel.....	32
Slika 12.: Shema postupka dodjele EU Ecolabel-a u Hrvatskoj.....	33
Slika 13.: EMAS logo.....	35
Slika 14.: Dva načina korištenja EMAS loga.....	37

Slika 16.: Oznaka certifikata „zeleni hotel“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske	39
Slika 17.: Logo eko hotela	41