

ZELENI HOTELI U REPUBLICI HRVATSKOJ I REPUBLICI SLOVENIJI

Čale, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:128:940703>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-31**



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

IVANA ČALE
**ZELENI HOTELI U REPUBLICI HRVATSKOJ I REPUBLICI
SLOVENIJI**
ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2021.

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

IVANA ČALE
**ZELENI HOTELI U REPUBLICI HRVATSKOJ I REPUBLICI
SLOVENIJI**
**GREEN HOTELS IN REPUBLIC OF CROATIA AND
REPUBLIC OF SLOVENIA**
ZAVRŠNI RAD

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

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

Matični broj studenta: 0618614025

Karlovac, 2021.

Sažetak

U ovom završnom radu analizira se hotelska ponuda Republike Hrvatske i Republike Slovenije s osvrtom na zelene hotele. U Republici Hrvatskoj održivi je turizam aktualan posljednjih deset godina, a manifestira se putem raznih konferencija, publikacija i edukacija na navedenu temu. Turistička zajednica Slovenije 2015. godine je započela s razvijanjem „zelenog“ projekta pomoću kojeg se nastoji smanjiti potrošnja energije i razviti zeleni model cjelokupnog turističkog poslovanja koji bi pozitivno utjecao na ekološke čimbenike. Hrvatska i Slovenija imaju nekoliko značajnih primjera kako pozitivno utjecati na održivi razvoj turizma, a to su zeleni hoteli. Hotel Split hrvatski je odabrani primjer zelenog hotela koji uspješno promovira ekološku osviještenost, izgrađen je 2012. godine te je u obiteljskom vlasništvu. Primjer odabranog hotela u Sloveniji je Bohinj Eko hotel koji ima 5 zvjezdica te se promovira kao „*eco-friendly*“ hotel.

Ključne riječi:

zeleni hoteli, hotelska ponuda, eko certifikati, Republika Hrvatska, Republika Slovenija

Summary

In this paper, attention is focused on the tourism of Croatia and Slovenia with reference to green hotels. In the Republic of Croatia, sustainable tourism has been current for the last ten years, and it is manifested through various conferences, educational and publications. In 2015, the Tourist Board of Slovenia began developing a "green" project that seeks to reduce energy consumption and develop a green model of the entire tourism business that would have a positive impact on environmental factors. Croatia and Slovenia have several good examples of how to positively influence the sustainable development of tourism, and these are green hotels. Hotel Split is a Croatian example of a green hotel that successfully promotes environmental awareness, was built in 2012 and is family owned. An example of a selected hotel in Slovenia is the Bohinj Eco Hotel, which has 5 stars and is promoted as an eco-friendly hotel.

Keywords:

green hotels, hotel supply, eco certificates, Republic of Croatia, Republic of Slovenia

Sadržaj

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka.....	1
1.3.Sadržaj i struktura rada.....	1
2. ODRŽIVI RAZVOJ I ULOGA ZELENIH HOTELA.....	3
2.1. Održivi razvoj turizma	4
2.2. Zeleni hoteli.....	7
2.2.1. Pojmovno određenje zelenih hotela	7
2.2.2. Upravljanje okolišem zelenih hotela	8
2.2.3. EKO certifikati	10
3. HOTELSKA PONUDA NA PODRUČJU REPUBLIKE HRVATSKE I SLOVENIJE	18
3.1. Analiza hotelske ponude	20
3.2. Statistički podaci hotelske ponude u Republici Hrvatskoj.....	21
3.3. Statistički podaci hotelske ponude u Republici Sloveniji	24
4. USPOREDNA ANALIZA ODABRANIH ZELENIH HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ I SLOVENIJI	26
4.1. Odabrani primjer zelenog hotela u Republici Hrvatskoj.....	28
4.2. Odabrani primjer zelenog hotela u Republici Sloveniji	30
5. ZAKLJUČAK	33
LITERATURA.....	35
POPIS SLIKA	38
POPIS TABLICA.....	39

1. UVOD

Danas su hoteli dizajnirani i građeni prema načelima održivog razvoja te su se tijekom poslovanja pokazali mnogo efikasnijima kako u pogledu korištenja raspoloživih resursa tako i u konačnici stvaranjem sve većeg profita. Iako se u fazi gradnje takvih hotela javljaju veći troškovi, primjeri iz prakse navedeni u ovom radu dokazuju kako se s vremenom ta investicija višestruko isplati. S obzirom da većina hotelijera koja se odluči za ovaj koncept poslovanja čini to upravo iz financijskih razloga, bitno je napomenuti stvaranje pozitivnih ekoloških učinaka za razliku od dosadašnje prakse. Osim toga primjenjuju i društveno odgovorno poslovanje koje ima veliki značaj za njegove zaposlenike i lokalnu zajednicu te je veoma bitan kao takav društveni aspekt.

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovog rada su zeleni hoteli koji osim ekološke i ekonomske komponente obuhvaćaju i implementaciju društveno odgovornog poslovanja. Cilj ovog rada jest analizirati hotelsku ponudu Republike Hrvatske i Republike Slovenije s naglaskom na zelene hotele te ukazati na potrebu da se hotelijerstvo u budućnosti odvija u skladu s konceptom održivog razvoja turizma kako u protivnom ne bi bilo negativnih utjecaja na okoliš uzrokovanih ovom gospodarskom djelatnosti.

1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka

Prilikom pisanja rada kao literatura za teorijski dio korištene su stručne knjige, članci vezani uz temu i Internet stranice, a za praktični dio uglavnom su korištene Internet stranice. Od metoda najviše su korištene slijedeće metode: induktivna metoda, deduktivna metoda, metoda analize i sinteze, metoda kompilacije te metoda komparacija. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad je podijeljen u 5 poglavlja te započinje Uvodom. Razrada ovog rada započinje poglavljem Održivi razvoj gdje je definiran sam pojam održivog razvoja, zatim održivog

razvoja turizma te ključne značajke vezane za održivi turizam. Unutar ovog poglavlja navodi se i uloga zelenih hotela, odnosno što su zeleni hoteli te njegova ključna obilježja po kojima se razlikuje od konvencionalnih hotela. Također u ovome poglavlju je objašnjeno na koji to način zeleni hoteli vode računa o očuvanju okoliša, način na koji su izgrađeni te EKO certifikati koji obilježavaju ovi hoteli. Zeleni hoteli su budućnost održivog turizma te je u ovoj cjelini pobliže objašnjeno djelovanje zelenih hotela u budućnosti. Nadalje, slijedi poglavlje koje se odnosi na hotelsku ponudu na području Republike Hrvatske i Slovenije. Unutar ovog poglavlja analizira se hotelska ponuda te se navode statistički podaci hotelske ponude u Hrvatskoj i Sloveniji. Posljednje poglavlje razrade naziva se Usporedna analiza hotelske ponude Republike Hrvatske i Slovenije, sa svrhom da se uspoređi hotelska ponuda na području Hrvatske i Slovenije, prikazani su podaci u brojkama te su unutar ovog poglavlja razrađeni odabrani primjeri dobre prakse kako bi navedene teorijske postavke implementirali u praksi. Zadnje poglavlje rada odnosi se na zaključak koji je donesen temeljem svih informacija ovog rada.

2. ODRŽIVI RAZVOJ I ULOGA ZELENIH HOTELA

Održivi razvoj kao skladan odnos ekologije i gospodarstva stvoren je kako bi se prirodno bogatstvo naše planete sačuvalo i za buduće naraštaje. Ono predstavlja generalno usmjerenje i težnju da se stvori bolji svijet, balansirajući socijalne čimbenike, ekonomske čimbenike te čimbenike zaštite okoliša.¹

Kao prvo važno, ozbiljnije znanstveno poimanje održivog razvoja prikazano je u tzv. Brundtlandovu izvještaju. Svjetska komisija za okoliš i razvoj (engl. World Commission on Environment and Development), još poznatija kao Brundtlandova komisija (Brundtland Commission) objavila je 1987. godine izvještaj pod nazivom „Naša zajednička budućnost“ (engl. Our Common Future) kojom se želi ukazati na opasnost ne samo za ljude već i kompletnu planetu, od politike ekonomskog rasta bez uzimanja u obzir mogućnosti regeneracije planete Zemlje.²

Održivost kao zasebna riječ označava načelo trajnog opstanka prirodnog resursa, dok razvoj označava koncepciju u sklopu društvenih znanosti koja se odnosi uglavnom na poredak ljudskih resursa. Analizirajući oba pojma zajedno, održivi razvoj možemo definirati kao odnos između dinamičkih gospodarskih sustava koje osmišljava čovjek i većih dinamičkih ekoloških sustava koji se sporo mijenjaju i koji moraju biti u ekološkoj ravnoteži. Isto tako možemo reći da je održivi razvoj „razvoj koji će zadovoljiti potrebe sadašnjeg naraštaja, a da se pritom ne dovedu u pitanje potrebe budućih naraštaja.“ Tri su važna elementa u koncepciji održivog razvoja, a to su:³

- koncept razvoja – koji u sebi uključuje kulturološki, društveni i gospodarski opseg razvoja
- koncept potreba – u kojem je potrebno preispitati i točno definirati termine „osnovnih“ potreba i „kvaliteta“ života
- koncept budućih naraštaja – povezuje buduće generacije s današnjim razvojem uz pretpostavku razvijene ekološke i moralne svijesti današnjeg stanovništva

¹Bašić, I. (2015): Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. Stoljeću, Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama, Zbornik radova, Zagreb, https://zavod.pgz.hr/pdf/34_Ivo_BASIC.pdf str. 408 (19. kolovoz 2020.)

²Our Common Future, <https://sustainabledevelopment.un.org/> (22. kolovoz 2020.)

³Bašić, I. (2015): Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. Stoljeću, Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama, Zbornik radova, Zagreb, https://zavod.pgz.hr/pdf/34_Ivo_BASIC.pdf str. 408 (19. kolovoz 2020.)

Slika 1. Stupovi održivog razvoja



Izvor: Frajman Jakšić et al.(2010): Sreća i ekološka svjesnost – čimbenici održivog razvoja, Ekonomski vjesnik, Vol. 23 No. 2, str.469, dostupno na

[file:///C:/Users/Samsung/Downloads/Pages_from_ek_vjesnik_10_2_12%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Samsung/Downloads/Pages_from_ek_vjesnik_10_2_12%20(2).pdf), (22.08.2020.)

Stupovi održivog razvoja su povezani i međusobno ovisni. Odnosno, okoliš je temelj održivog razvoja, gospodarstvo je alat za postizanje održivog okoliša, dok je društvena dimenzija (bolji život za sve) cilj održivog razvoja. Zasniva se na ravnoteži između proizvodnje i potrošnje koji ne degradira prirodne izvore te vodi računa o prirodnoj i kulturnoj baštini. Isto tako promovira ravnopravnu raspodjelu dobara te smanjuje siromaštvo.

2.1. Održivi razvoj turizma

Koncepcija održivog razvoja turizma razvijena je iz teorije održivog razvoja, koja se razvila kao reakcija na sve izraženije ekološke i sociokulturne probleme s kojim se suočava čovječanstvo. Za turizam i održivi razvoj možemo reći kako su međuzavisni i uvjetovani pojmovi. Turizam je velikim dijelom zaslužan za spoznaju o potrebi održivog razvoja budući da je održivost okolnih resursa temelj njegova daljnjeg rasta i razvoja odnosno održivosti. Isto tako razvoj nije moguć ukoliko nema turizma koji na više načina doprinosi razvoju pojedine regije.⁴

⁴Smolčić Jurdana, D. (2003): Načela održivog razvoja turizma u Vujić, V. (ur.) Održivi razvoj turizma-problemi i perspektive (Zbornik sažetaka), Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija i Zavod za održivi razvoj i prostorno planiranje PGŽ, str. 13-14

Postoji niz definicija koje opisuju održivi razvoj turizma, a prema definiciji Svjetske turističke organizacije (UNWTO) održivi razvoj turizma definiramo kao „razvoj koji zadovoljava potrebe turista i njihovih domaćina štiteći i unapređujući razvojne mogućnosti. Želi ostvariti upravljanje resursima na način da ekonomske, socijalne i estetske potrebe budu ostvarene tako da se održi kulturološki integritet, osnovni ekološki procesi, biološka raznolikost te sustavi na kojima počiva život.“

Prema čarobnoj peterkutnoj piramidi autora Hansruedi Muller⁵ slikovito je opisan održivi turistički razvoj prikazan na slici 1. (vidi str. 9)

Pet područja o kojima treba voditi računa održivi razvoj turizam, a to su:⁶

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

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

Svjetska turistička organizacija (UNWTO) je u svojoj publikaciji opisala 12 ciljeva održivog turizma, a to su:⁷

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.

⁵ Müller, H. (2004): Turizam i ekologija Zagreb: Masmedia, str. 45

⁶ Ibidem

⁷ Održivi turizam: 12 ciljeva održivog turizma, <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534>(22. kolovoz 2020.)

3. Kvaliteta radnih mjesta – poboljšanje količine i kvalitete lokalnih poslova stvorenih radi turizma i koje turizam održava, što uključuje razinu plaće, uvjete rada i dostupnost svima bez diskriminacije na temelju spola, rase, invaliditeta ili bilo koje druge osnove.
4. Društvena pravednost – težnja uspostavljanju opsežne i pravedne raspodjele gospodarskih i društvenih koristi ostvarenih turizmom u čitavoj destinaciji, uključujući povećanje prilika, prihoda i usluga dostupnih siromašnima.
5. Zadovoljstvo posjetitelja – osigurati sigurno, zadovoljavajuće i ispunjavajući iskustvo posjetiteljima, dostupno svima bez diskriminacije vezano uz spol, rasu, invaliditet ili bilo koju drugu osnovu.
6. Lokalno upravljanje – davanje prava glasa lokalnim zajednicama i njihovo uključivanje u planiranje i donošenje odluka o upravljanju i budućem razvoju turizma u njihovome području u suradnji s ostalim sudionicima.
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 osebnost destinacija.
9. Fizički integritet – održavanje i poboljšanje kvalitete krajobraza, urbanog i ruralnog te izbjegavanje fizičke i vizualne degradacije okoliša.
10. Biološka raznolikost – podržavanje očuvanja prirodnih područja te biljnog i životinjskog svijeta i minimiziranje njihovog oštećivanja.
11. Učinkovito korištenje resursa – minimalno korištenje rijetkih i neobnovljivih izvora u razvoju i radu turističkih objekata i usluga.
12. Čistoća okoliša – svođenje na najmanju razinu zagađenja zraka, vode i zemlje te stvaranje otpada koje uzrokuju turistička poduzeća i posjetitelji.

Ovim ciljevima, vidljivo je kako održivi razvoj turizma, na svim razinama, što se tiče društva i privrede podrazumijeva postupanja kojima se nastoji postići sklad gospodarenja i življenja u odnosu na okoliš i okruženje.

Održivi razvoj turizma koristi dostupnu prirodnu i kulturnu baštinu kako bi se povećao broj posjetitelja te tako i ostvario profit, ali na način da ta baština ostane očuvana i dostupna budućim generacijama. Bitno je naglasiti kako važnost ovog koncepta nije samo na povećanju broja noćenja ili dolazaka već povećanje kvalitete ponude za prihvatljiv broj posjetitelja. Isto

tako, ovaj koncept turizma treba stvoriti ravnotežu između naizgled konfliktna područja (okoliša, društva i ekonomije) da bi se osigurala ekološka odgovornost, ekonomska efikasnost te društveno osjetljiv turizam. Sve se to može postići dugoročnim i ciljno usmjerenim planiranjem te poštivanje „identiteta“ regije.

2.2. 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.⁸

2.2.1. Pojmovno određenje zelenih hotela

Pojam zelenih hotela, odnosno održivi hotela odnosi se na skupinu hotelskog smještaja koja je izgrađena i koja djeluje na održivom principu jer energiju, vodu i ostale resurse koriste mnogo efikasnije i učinkovitije za razliku od konvencionalnih hotela. Važno je naglasiti kako se pojam zelenih (održivih) hotela danas ne odnosi samo na odgovorno postupanje prema okolišu već uključuje i društvenu komponentu, odnosno odgovornost prema zaposlenicima i lokalnoj zajednici. Zeleni hoteli, osim velikih ušteda energije i energenata i smanjenim troškovima rada, imaju i veliku marketinšku prednost. Na stranicama udruge navode da, nakon što upoznaju goste sa sudjelovanjem u programu brige za okoliš, više od 70% njih iskazuje zadovoljstvo i spremnost u sudjelovanju.⁹

⁸Peršić-Živadinov, I.(2009): The environmental and economic impact of sustainable hotels, Economic Research – Ekonomska istraživanja, Vol. 22 No. 2, str. 5, <https://hrcak.srce.hr/38214> (23.08.2020.)

⁹ Zeleni turizam i ekološki osviješteni hoteli, <https://minimalnitechnickiuvjeti.hr/> (23.08.2020.)

Zeleni hoteli kao takvi nastali su kao rezultat implementacije koncepta održivog razvoja u turizmu te su provedene brojne inicijative za zaštitu okoliša od strane osvijestjenih turističkih industrijskih udruženja i hotelskih poduzeća kojima je u cilju probuditi ujedno i proširiti svijest o potrebi poslovanja u skladu s konceptom održivog razvoja.

2.2.2. 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:¹⁰

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

Kako je hotelska industrija jedna od energetski 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. 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. Hotel je uobičajeno podijeljen na tri različite zone te je tako prva zona ona za posjetitelje i u nju spadaju sobe i kupaonice, često s puno stakla i energetske opterećenjem. Druga zona je javna pa tako u nju spada recepcija, predvorje, bar, restoran, bazen i sauna te se u njoj događa velika izmjena topline između unutrašnjosti i vanjskog prostora i kao takvo ima visoko unutarnje opterećenje. Treća zona je dio za osoblje hotela te u njoj spada kuhinja, spremišta, uredi, praonica, sobe za osobne i razni tehnički odjeli. To je područje energetski intenzivno pa tako zahtjeva grijanje, hlađenje ili ventilaciju. Tokovi energije u navedenim zonama obično su

¹⁰ Goleš, D., Radić Lakoš, T. & Sladoljev, J. (2009) Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima u Bešker, M. & Drljača, M. (ur) Kvaliteta i procesno upravljanje, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zagreb, str. 2.

veoma različiti te je njome potrebno upravljati na primjerene načine te upravo radi toga veliki utjecaj imaju zeleni hoteli koji putem raznih suvremenih tehnologija korisno upravljaju sustavima i na taj način postižu uštede koje nisu prisutne kod njihovih konvencionalnih konkurenata. 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.¹¹

Briga o okolišu, osim potrošnje također podrazumijeva:¹²

- 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 – zero waste poslovanje,
- uvesti praksu recikliranja i ponovnog korištenja, primjerice rabljeni inventar i opremu donirati lokalnim humanitarnim organizacijama,
- 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

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. Njega možemo

¹¹Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Zeleno poslovanje u hotelijerstvu, <https://www.upuhh.hr/> (24.08.2020.)

¹²Petričević, T.: Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu, British Council Hrvatska, Zagreb, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf (23.08.2020.)

definirati kao „standardiziran upravljački proces kojim poduzeće na sustavan, sveobuhvatan i proaktivan način kontrolira i vodi svoje aktivnosti koje imaju znatan utjecaj na okoliš.“¹³

2.2.3. EKO certifikati

Eko-oznake i certifikati su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih hotelijeri pokazuju svoju brigu 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. Osmišljeni su na način da nisu dostupni svima na tržištu već samo onim najboljima što bi značilo da prosječno 20-30% ponuđača zadovoljava strogo propisanim zahtjevima. Namijenjene su prvenstveno tržištu odnosno potrošačima, a manje za poslovni krug, a očekuje se da će osviješteni potrošač prije odabrati proizvod ili uslugu s nekom od oznaka koje su dokaz ekološke osviještenosti.¹⁴

Neke od prednosti posjedovanja eko-oznaka su:¹⁵

- „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 ispunjenje njihovih očekivanja.
- Eko-znak doprinosi boljoj kvaliteti usluga i jača poziciju na tržištu te razlikuje hotele koji ga posjeduju od ostalih.“

Travelife je vodeća inicijativa za osposobljavanje, upravljanje, i certificiranje turističkih tvrtki koje su posvećene održivom razvoju.“ Radi se o međunarodnom sustavu certificiranja održivosti koji mjeri učinak hotela i ostalih smještajnih objekata u području vlastitog upravljanja društvenim, ekološkim i ekonomskim učincima. Kako bi se hotelu dodijelio certifikat Travelife Gold potrebno je zadovoljiti 150 kriterija održivosti. Kriteriji se odnose na

¹³Matutinović, I. (2001) Projekt „Hrvatska i održivi razvoj – Ekološka efikasnost i poslovne strategije, Društvo za unapređenje kvalitete života, Zagreb str. 33

¹⁴ Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Eko-oznake, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/> (23.08.2020.)

¹⁵ Obiteljski i mali hoteli: Eko hoteli OMH, <http://www.omh.hr/hr/dozivljaji/eko-hoteli-omh-29/29> (23.08.2020.)

pitanja vezana za zaštitu okoliša, a to su smanjenje količine otpada i korištenje energijom, vodom i kemikalijama, ali i pozitivno djelovanje u području društvenih pitanja kako što su dobrobit zaposlenika, rad s lokalnom zajednicom, zaštita djece i ljudskih prava. Isto tako hoteli moraju pokazati na koji način podržavaju lokalne tvrtke, njeguju tradiciju zajednice te štite biljni i životinjski svijet.¹⁶

Slika 2. Travelife Gold certifikat



Izvor: Travelife Gold certifikat za Bluesun hotel Elaphusa, <https://www.hotelelaphusabrac.com/hr/certifikat-travelife-gold.aspx> (24.08.2020.)

Travelife pomaže turoperatorima, hotelima i ostalim smještajnim kapacitetima u upravljanju i praćenju njihovih društvenih i okolišnih učinaka. Riječ je o vrlo jednostavnom sustavu održivosti koji pruža članovima praktičan okvir za poboljšanje njihova poslovanja. Praćenjem njihovih standarda postiže se znatna ušteda troškova, a osim toga dodjelom ovog certifikata hotel se diferencira od svojih konkurenata čime stvara dodatnu prednost. Kako bi hotel stekao Travelife certifikat čeka ga zahtjevan proces koji traži potpunu predanost pitanjima odgovornosti prema okolišu i dugoročnoj održivosti, a između ostalog mjeri se smanjenje proizvodnje otpada i uporabe vode, cjelokupno smanjenje u potrošnji energije i pozitivni doprinosi ljudskim resursima i osoblju.¹⁷

U Hrvatskoj kao najbolji primjer Travelife Gold certifikata posjeduje Valamar Lacroma Dubrovnik koji svoju ekološku praksu implementira programom odvajanja i recikliranja otpada što uključuje organski otpad, ulje za kuhanje, žarulje i baterije, uporabom punjenih pakiranja gelova za tuširanje u kupaonicama hotela, korištenjem hidroenergije, 100-postotnim korištenjem rasvjetnih tijela s niskom potrošnjom energije, pranjem prozora parom, redovnim čišćenjem plaže i podmorja zajedno s hotelskim centrom za ronjenje te informiranjem gostiju

¹⁶Travelife, <https://www.travelife.info/> (24.08.2020.)

¹⁷ Kako do Travelife certifikata, <http://www.uhpa.hr/> (24.08.2020.)

o aktivnoj zaštiti okoliša.¹⁸ Osim dubrovačkog hotela, još neki od dobitnika takvog certifikata su rabački Valamar Sanfior, porečki Valamar Diamant, Valamar Crystal i Valamar Riviera, Fortuna Island te Monte Mulini, Lone i Eden u Rovinju.

U Hrvatskoj se ova inicijativa provodi putem Udruge hrvatskih putničkih agencija u sklopu projekta koji se financira sredstvima Programa za cjeloživotno učenje Europske unije, Ministarstva turizma i Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

EU Ecolabel je službena eko-oznaka Europske unije koja je pokrenuta 1992. godine od strane Europske komisije. Namijenjena je „označavanju proizvoda i usluga s manje nepovoljnim utjecajem na okoliš tijekom životnog ciklusa u odnosu na slične ili iste proizvode i usluge iz iste skupine proizvoda.“ Osim što se ovom oznakom označavaju hoteli koji vode računa o smanjenju svog negativnog utjecaja na okoliš, primjenjuje se na širok raspon proizvoda i usluga.¹⁹

EU Ecolabel oznaka je koja promiče ekološku izvrsnost, odnosno pomaže pri identifikaciji proizvoda i usluga koji imaju smanjen utjecaj na okoliš, od početne faze uporabe sirovina, preko proizvodnje pa sve do njihova korištenja i konačno odlaganja. Ova se oznaka, dakle, u potpunosti fokusira na okolišnu održivost. Kriteriji za njezino dobivanje usuglašeni su od strane znanstvenika, nevladinih organizacija i zainteresiranih strana, a EU Ecolabel proizvode i usluge evaluiraju neovisni stručnjaci da bi se osiguralo dostizanje visokih standarda reduciranog utjecaja na okoliš. Time je potrošačima dana mogućnost da se vrlo lako informiraju o ovakvome tipu proizvoda i usluga te posljedično donesu ekološki odgovorne odluke i izbore. Raznorodne tvrtke i poduzetnici mogu se prijaviti za dobivanje EU Ecolabel oznake, a ovaj proces i samo njezino ishodaenje može dopuniti marketinšku strategiju poduzeća te pružiti priliku za ekonomsku, resursnu i energetska uštedu.²⁰

¹⁸ Hotel Lacroma Dubrovnik dobio TravelifeGoldAward, <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/hotel-valamar-lacroma-dubrovnik-dobio-travelife-gold-award/1314/> (24.08.2020.)

¹⁹ EU Ecolabel – sufinanciranje znaka zaštite okoliša Europske unije, <https://profitiraj.hr/> (24.08.2020.)

²⁰ EU Ecolabel, <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=1293> (24.08.2020.)

Slika 3. Europska eko oznaka EU Ecolabel



Izvor: Održivi turizam Hrvatska – EU Ecolabel, <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=1293>
(24.08.2020.)

Trenutno na tržištu postoji više od 37000 proizvoda i usluga koje nose ovu oznaku, a neke od pogodnosti označavanja proizvoda i usluga su:²¹

1. Pomažu u zaštiti okoliša tako što manje stvaraju otpad i onečišćuju u usporedbi sa sličnim proizvodima na tržištu.
2. Smanjuju uporabu opasnih tvari koje mogu škoditi zdravlju te životinjskom i biljnom svijetu.
3. Neovisni stručnjaci potvrđuju da su takvi proizvodi i usluge kontinuirano usklađeni s mjerilima za ovu oznaku.
4. Mjerila osiguravaju da su takvi proizvodi djelotvorni, a s obzirom da pomažu smanjiti potrošnju energije i vode uz njih možete i uštedjeti.
5. Može se izabrati iz niza okolišnih proizvoda i usluga s oznakom EU Ecolabel.

Postupak dodjele znaka EU Ecolabel provodi se prema Pravilniku o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel (Narodne novine, broj 110/2014) i predviđa sljedeće korake:²²

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

²¹ Pet razloga zašto odabrati EU Ecolabel, <http://arhiva.fzoeu.hr/> (24.08.2020.)

²² EU Ecolabel, <https://hgk.hr/eko-oznake/eu-ecolabel> (24.08.2020.)

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

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

Jedini hrvatski proizvod s EU Ecolabelom je deterdžent za rublje Eco Bianco, tvrtke Ecology 108 iz Pule. Kampovi u kojima su postavljene oznake EU Ecolabel su Istra Premium Camping Resort u Funtani, Ježevac Premium Camping Resort i Krk Premium Camping Resort na Krku, Lanterna Premium Camping Resort i Solaris Camping Resort u Taru, te Orsera Camping Resort u Vrsaru. Valamar Riviera je prva domaća turistička kompanija koja je dobila EU Ecolabel za turistički smještaj.

Ovaj sustav i ISO 140001 imaju zajednički cilj, a to je dobro upravljanje okolišem. Međutim, često ih se doživljava kao konkurente što nije ispravno. Certifikat ISO14001 može se koristiti kao polazna točka za EMAS sustav budući da su zahtjevi certifikata ISO 14001 sastavni dio sustava EMAS, a njihovo usvajanje je zapravo dokaz da su poduzeti najvažniji koraci da bi se ostvarila registracija u EMAS.

Ministarstvo zaštite okoliša i energetike oznaku „Prijatelj okoliša” u turizmu dodjeljuje turističkim subjektima koji udovoljavaju strogim mjerilima koja su fokusirana na „potrošnju energije i vode, na smanjenje količine otpada na najmanju moguću mjeru, na poticanje korištenja obnovljivih prirodnih dobara i materijala koji su manje štetni za okoliš, na informiranje i obrazovanje o okolišu te poticanje na zaštitu okoliša i odgovorno društveno poslovanje. Štetno djelovanje na okoliš ograničeno je u tim objektima s obzirom na potrošnju energije, potrošnju vode i smanjenu količinu otpada, te poticanjem na korištenje obnovljivih prirodnih izvora dobara i materijala manje štetnih za okoliš. Kao element prepoznatljivosti znaka zaštite okoliša „Prijatelj okoliša“ hotela, smanjuje opterećenje okoliša na znaku.²³

²³ Znak zaštite okoliša – Prijatelji okoliša, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/> (25.08.2020.)

Slika 4. Eko oznaka - Prijatelj okoliša



Izvor: Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/1605> (25.08.2020.)

Postupak dodjele znaka Prijatelj okoliša u novom programu eko-označavanja je jednostavniji te je usklađen s postupkom dodjele znaka zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel. Na osnovi ispunjenih mjerila znak se dodjeljuje proizvođačima i pružateljima usluga koji racionalno koriste energiju, koji vode računa o otpadu, korištenju proizvoda koji nisu štetni za okoliš, te poduzimanju aktivnosti u svrhu podizanja ekološke svijesti ne samo svojih zaposlenika, već i svojih gostiju. Znak se dodjeljuje na rok od tri godine, te se nakon isteka tog roka proizvođač može podnijeti zamolbu za produljenje prava na korištenje znaka „Prijatelj okoliša” Glavni cilj je poticanje razvoja novih tehnologija, smanjenje onečišćenja okoliša, racionalnije gospodarenje sirovinama i energijom.²⁴

U Hrvatskoj je 2011. godine 10 hotela udovoljilo strogim osnovnim, kao i nizu naprednih mjerila za znak zaštite okoliša „Prijatelj okoliša“, čime su dokazali kako turistički objekt hotela i usluga smještaja imaju visoku okolišnu kvalitetu te kako objekti politikom zaštite okoliša koju provode znatno smanjuju opterećenje okoliša u usporedbi s drugim istovrsnim objektima i pružateljima usluga.

EMAS je skraćeni naziv za Eco-Management and Audit Scheme, a radi se o sustavu „ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja kojim organizacije procjenjuju utjecaj njihove djelatnosti na okoliš, informiraju javnost o trenutnoj procjeni stanja utjecaja te unaprjeđuju učinkovitost rada u skladu sa zahtjevima zaštite okoliša.”²⁵ Namijenjen je svim javnim i privatnim osobama koje obavljaju određenu gospodarsku ili uslužnu djelatnost, a koje imaju određeni utjecaj na okoliš. Radi se o dobrovoljnom instrumentu zaštite okoliša osmišljenom od

²⁴ Ibidem

²⁵ MZOE – EMAS, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/> (25.08.2020.)

strane Europske komisije, a njegovom implementacijom organizacije primjenjuju više standarde zaštite okoliša.

Slika 5. Oznaka EMAS sustava



Izvor: EMAS logo, <http://emas.azo.hr/emas-logo.aspx> (25.08.2020.)

Njegovim uvođenjem u poslovanje organizacije kontinuirano se procjenjuje i unaprjeđuje učinkovitost zaštite okoliša. Na taj način organizacije provode vrednovanje utjecaja na okoliš i smanjuju ih. Važan aspekt ovog sustava je javno priopćavanje ažuriranih informacija o učincima poslovanja na okoliš objavom Izjave o okolišu. Unutar same organizacije važno je aktivno sudjelovanje zaposlenika u provedbi, a organizacije koje imaju uveden sustav EMAS smanjuju utjecaj na okoliš, uz učinkovito korištenje resursa (energije, sirovine, voda i dr.). Na taj način optimiziraju proizvodne procese, čime stvaraju dodanu vrijednost proizvodima i uslugama.²⁶

Green key, odnosno Zeleni ključ je program certificiranja/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. Nastao je 1994. godine u Danskoj kao vlasništvo udruge HORESTA, a 2003. godine Generalna skupština Zaklade za odgoj i obrazovanje za okoliš izglasala je Zeleni ključ kao peti program Zaklade.²⁷

²⁶Ibidem

²⁷Green key, <https://www.lijepa-nasa.hr/zeleni-kljuc/> (25.08.2020.)

Slika 6. Oznaka Green Key



Izvor: Green Key – Our programme, <https://www.greenkey.global/our-programme> (25.08.2020.)

Program Zeleni ključ nastoji ostvariti 4 cilja:²⁸

1. Educirati vlasnika, osoblje, klijente te druge sudionike (dobavljače i dr.) o zaštiti okoliša i održivom razvoju.
2. Smanjiti utjecaj objekta (smještajnog kapaciteta) na okoliš.
3. Ostvariti ekonomsku dobit kao rezultat smanjenja potrošnje.
4. Osigurati marketinšku strategiju s ciljem promicanja objekta (smještajnog kapaciteta) i ekološke markice.

²⁸ Ibidem

3. HOTELSKA PONUDA NA PODRUČJU REPUBLIKE HRVATSKE I SLOVENIJE

U Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu RH) i Sloveniji postoji niz subjekata koji su prepoznali potencijal održivog turizma i samim time značaj njegova razvoja. Svojim inovacijama, aktivnostima i promicanju novih tehnologija obje države nastoje povećati pristup takvom razvoju turizma uz osobito poštivanje i očuvanje resursa, bilo prirodnih ili kulturnih kako bi ostvarili dobrobit i blagostanje cjelokupnom društvu. Ministarstva turizma obje države surađuju s mnogim organizacijama i udrugama koje svoju djelatnost vežu upravo za održivi i odgovorni turizam te na taj način nastoje razviti dodatnu informiranost i važnost ovog oblika turizma.

Najvažnija gospodarska grana u RH je upravo turizam koji seže još od sredine 19. stoljeća te se uspješno nastavio razvijati sve do današnjeg dana. Svojim položajem na Mediteranu RH je jedna od najznačajnijih turističkih destinacija te ima sve preduvjete za daljnji razvoj održivog turizma sa svojom dugom turističkom tradicijom i velikim razvojnim mogućnostima. Turističke pogodnosti su očuvana prirodna bogatstva, okoliš, bogato kulturno i povijesno nasljeđe, ugodna mediteranska klima te blizina europskih tržišta.

Ministarstvo turizma je pokrenulo program kojim će se poticati zaštita, obnova i uključivanje u turizam kulturne i prirodne baštine, uvođenje eko certificiranja turističkih proizvoda, uvođenje standarda zaštite okoliša i energetske učinkovitosti u ugostiteljske objekte, razvoj turističke infrastrukture u zaštićenim područjima (nacionalni parkovi, parkovi prirode i druga zaštićena područja), edukacije vezane za održivi turizam i druge inovativne proizvode održivog turizma.²⁹

Slovenija kao jedna od najmanjih europskih zemalja ima uvjete za sve vrste i grane turizma. Istovremeno je alpska i mediteranska zemlja. Prema međunarodnim mjerilima organizacije Zelene destinacije (Green destinations) Slovenija je prva država koja je postala zelena destinacija svijeta, dok je Ljubljana 2016. godine proglašena najzelenijim gradom Europe. Skup ekoloških mjera i zakona uvedenih od strane ministarstva pridonijelo je pozitivnim rezultatima za turizam.

²⁹Šobat, J. (2012), Eko-turizam u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo turizma, Slavonski Brod, http://croatia.rec.org/wpcontent/uploads/2012/07/3_Jelena-Šobat_EKO-TURIZAM-U-RH_optimized.pdf (5. lipanj 2020.)

Zbog svog položaja u alpskom području Slovenija je bogata planinskim masivima na kojima se nalaze brojne opremljene ski staze i skijališta koja predstavljaju važnu granu u turizmu. Slovenska obala nije toliko razvedena kao hrvatska, međutim turizam je razvijen na najvišem nivou.

Hotelska ponuda od velikog je značaja za turizam kako Republike Hrvatske, tako i Slovenije. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske reguliralo je poslovanje hotela na način da je donesen Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji te posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli. Tim Pravilnikom donesene su sve važne odrednice koje uključuju i opće odredbe, minimalne uvjete te vrste objekta kao i uvjete za iste. Također, Pravilnik sadrži kategorizacije i rekategorizacije objekata, kao i prijelazne te završne odredbe.

Što se tiče Republike Slovenije, Ministarstvo za gospodarski razvoj i tehnologiju uvelo je dva pravilnika. To su Pravilnik o kategorizaciji smještajnih objekata unutar kojeg su određeni kriteriji po pitanju kategorizacije hotela, te Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima i opsegu usluga za obavljanje ugostiteljske djelatnosti.

Hotelsku ponudu čini skup proizvoda i usluga koji u određeno vrijeme, na određenom mjestu i po određenoj cijeni stoje na raspolaganju hotelskom gostu.³⁰ Ona se sastoji od različitih komponenti koje hotelsku ponudu čine posebnom. Usluge koje se pružaju unutar hotelskog objekta većinom su nematerijalne. Takvo pružanje usluge te konzumacija iste događa se u isto vrijeme, a da bi se usluga mogla pružiti gost mora doći u hotelski objekt. Hotelsku ponudu nije moguće uskladištiti stoga je ona prolazna. Postoje tri elementa koji određuju hotelsku ponudu, a to su materijalni proizvod (hrana i piće unutar hotelskog restorana), stručnost i vještine osoblja hotela (ponašanje, stav prema hotelskom gostu) te ambijent (osvjetljenje, raspored prostorija, oprema). Hotelska ponuda pruža direktne i indirektne usluge, odnosno usluge koje su aktualne tijekom dolaska gosta i usluge koje su aktualne tijekom boravka gosta u hotelu. Hotelska ponuda uključuje i dopunske usluge koje uključuju sport, zabavu, garažiranje i slično.

U današnje vrijeme hotelski su gosti sve više profinjeni, imaju veće zahtjeve te su iskusniji, a to iziskuje višu razinu kvalitete hotelske ponude. Hotelska ponuda u Republici Hrvatskoj te Sloveniji s godinama postaje kvalitetnija i raznovrsnija što pokazuju i podaci koji slijede u nastavku.

³⁰Pavia, N. (2003): Obilježja hrvatske hotelske ponude, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, Sveučilište u Rijeci, Hrvatska, str. 132

3.1. Analiza hotelske ponude

Postoje hoteli raznih oblika i veličina, a mogu se klasificirati prema kriteriju vlasništva, vremenu poslovanja, lokaciji te organizacijskoj strukturi i slično. Obzirom na odnos vlasništva i menadžmenta, postoje obiteljski hoteli, hoteli kojima upravljaju vlasnici, neovisni hoteli, hoteli koji posluju sukladno ugovoru o franšizi (lanac hotela) te hoteli koji posluju sukladno ugovoru o menadžmentu.³¹

Što se tiče malih obiteljskih hotela, službena statistika ih ne prati kao posebnu skupinu smještajnih kapaciteta. Valja reći kako u Republici Hrvatskoj djeluje oko 340 objekata koje imaju manje od 50 smještajnih jedinica. Premda su hoteli registrirani kao d.o.o., nije moguće zaključiti je li riječ o hotelima u obiteljskom vlasništvu, što bi ih svrstalo u male obiteljske hotele. Ta skupina objekata raspolaže s objektima koji su kategorizirani s tri zvjezdice – 57%, te s četiri zvjezdice – 22%. Tek 2% kategorizirano je s pet zvjezdica, dok ih je s dvije zvjezdice kategorizirano 12%. Ima oko 7,8 tisuća smještajnih jedinica te oko 15,6 tisuća kreveta. Preostalih 7% objekata čine aparthoteli.

Što se tiče hotelskih lanaca u RH, postoji nekoliko brandova domaćih i stranih hotelskih lanaca. U nastavku slijedi tablica sa nekima od njih.

Tablica 1. Domaći i strani hotelski lanci u RH (stanje 2017. g.)

DOMAĆI HOTELSKI LANCI		
Kompanija	Brand	Lokacija
Valamar hoteli i ljetovališta d.o.o.	Valamar hotels & resorts	Poreč, Rabac, Krk i Dubrovnik
Maistra d.d.	Maistra	Rovinj i Vrsar
Jadranski Luksuzni Hoteli d.o.o.	Adriatic Luxury Hotels	Dubrovnik
Plava Laguna d.d.	Laguna Poreč	Poreč i Funta
Sunce koncern d.d.	Bluesun hotels & resorts	Bol, Brela, Tučepi, Starigrad Paklenica, Marija Bistrica, Bizovac
Liburnia Riviera Hoteli d.d.	Remisens	Opatija, Dubrovnik
STRANI HOTELSKI LANCI		
Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc.	Westin, Sheraton, Four Points by Sheraton, Le Meridien	Zagreb, Split
Sol Melia Hotels	Sol	Umag
Falkensteiner Michaeler Tourism Group AG	Falkensteiner Hotels & Residences	Zadar

³¹Marošević I. (2005): Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu 2, HoReBa, Pula, str 25.

Vienna International	Vienna International Hotels & Resorts	Opatija, Mali Lošinj
The Leading Hotels of the World, Ltd.	The Leading Hotels of the World	Petrčane, Rovinj, Zadar

Izvor: izrada autora prema: <https://hotelijer.wordpress.com/hrvatsko-hotelijerstvo-2>

Treba napomenuti kako vlasnici brandova unutar svojih kompanija mogu sadržavati nekoliko razvijenih brandova čiji se standardi razlikuju. Primjerice, kompanija Hilton International unutar svog vlasništva ima nekoliko brandova, npr. Hilton Hotels & Resorts, DoubleTree i dr.

Ovaj rad pažnju usmjerava na zelene hotele, a ekološki certificirani hoteli predstavljaju budućnost. Ekološko certificiranje postavlja standarde te pomaže pri razlikovanju zelenog načina poslovanja. To je samo jedan od alata kojima se hotelijeri motiviraju te tako poboljšavaju društvene, ekonomske i ekološke performanse, a ujedno budu nagrađivani za to.

U jugoistočnoj Europi, certifikat Green Key ima najviše hotelskih organizacija u Grčkoj. Obzirom da je Green Key specijaliziran za hotele, a Grčka je tražena turistička destinacija, ne čudi da je upravo tamo ekološka certifikacija hotela najzastupljenija. U nastavku je prikazana tablica raspodjele ekoloških certifikata među državama jugoistočne Europe.

Tablica 2. Broj certifikata u hotelskoj industriji na području jugoistočne Europe u 2018.

	Albanija	BIH	Bugarska	Hrvatska	Grčka	Makedo -nija	Crna Gora	Rumunjska
Green Globe	0	0	0	0	1	0	0	0
Green Key	0	0	1	7	26 1	0	0	2

Izvor: izrada autora prema: Eskerod P., Đurić J., Motivations for and Comparisons of Green Certificates within the Hotel Industry (2018), Universal Journal of Management 6(6): 179-189, 2018

Među državama jugoistočne Europe, Hrvatska je po broju certifikata odmah iza Grčke sa sedam Green Key certifikata u hotelskoj industriji.

3.2. Statistički podaci hotelske ponude u Republici Hrvatskoj

Hotelijerstvo je među vodećim industrijama svijeta te predstavlja najzastupljeniji smještajni oblik ponude. Posljednjih se nekoliko godina po pitanju hrvatskog hotelijerstva bilježe značajne stope rasta broja dolazaka i noćenja što dokazuju i podaci u nastavku.

Slijedi tablica 3 s podacima objavljenim 29.03.2021., o broju objekata, smještajnih jedinica te stalnih kreveta prema kategorizaciji smještajnih jedinica iz skupine „Hotela“

Tablica 3. Popis kategoriziranih hotelskih smještajnih jedinica u Republici Hrvatskoj na dan 29.03.2021.

<u>HOTELI</u>	Ukupno objekata	Ukupan broj smještajnih jedinica	Ukupan broj stalnih kreveta
2*	47	3724	7454
3*	305	19 536	38 410
4*	338	30 658	59 400
5*	47	6322	12 389
Hotel baština	22	379	757
Difuzni hoteli	2	32	62
Integralni hoteli	24	476	1004
Hoteli posebnog standarda	4	1096	2196
UKUPNO RH	789	62 223	121 672
<u>APART HOTELI</u>			
2*	/	/	/
3*	6	120	269
4*	14	384	999
5*	1	6	/
UKUPNO RH	21	510	1268
<u>TURISTIČKO NASELJE</u>			
2*	9	1141	2827
3*	26	5053	10 940
4*	21	3413	8708
5*	5	526	1754
UKUPNO RH	61	10 133	24 229
<u>TURISTIČKI APARTMANI</u>			
2*	7	1017	3551
3*	21	1393	4045
4*	17	973	2851
5*	1	96	339
UKUPNO RH	46	3479	10 786
<u>KAMP</u>			
2*	66	12 983	39 086
3*	70	24 172	72 301
4*	66	36 676	108 713
5*	6	2227	6681
UKUPNO RH	208	76 058	226 781

Izvor: izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta, dostupno na:

[https://mint.gov.hr/kategorizacija-11512/11512\(12.04.2021.\)](https://mint.gov.hr/kategorizacija-11512/11512(12.04.2021.))

Iz skupine „Hoteli“, u RH ima ukupno 789 objekata, od čega su 62 223 tisuće smještajnih jedinica te 121 672 tisuće stalnih kreveta. Najviše hotela ima u kategoriji hotela s četiri zvjezdice, njih 338. Nakon toga slijede hoteli sa tri zvjezdice – 305, a hotela sa dvije te hotela sa pet zvjezdica ima po 47. Osim toga, tu su još i hoteli baština (22), difuzni hoteli (2), integralni

hoteli (24) te hoteli posebnog standarda (4). Aparthotela ima ukupno 21 objekt, od čega najviše ima onih s četiri zvjezdice. Turističkih naselja ima ukupno 61 objekt, dok ih je najviše sa tri zvjezdice – 26 objekata. Što se tiče turističkih apartmana, ima ih 46 i to pretežito s tri zvjezdice, dok kampova ima 208, a najviše su kategorizirani sa dvije (66), tri (70) i četiri (66) zvjezdice.

U nastavku slijedi prikaz podataka o smještajnim kapacitetima iz skupine „Hoteli“ u odnosu na ostale smještajne kapacitete u razdoblju od 2018. do 2019. godine.

Tablica 4. Smještajni kapaciteti iz skupine "Hoteli" u RH u odnosu na ostale smještajne kapacitete u razdoblju od 2018. do 2019. g.

	Broj postelja			Struktura (%)	
	2018.	2019.	INDEKS 2018./2019.	2018.	2019.
Hoteli i aparthoteli	130 026	129 028	99,2	10,3	9,8
Privatne sobe	800 108	833 787	104,2	63,2	63,2
Kampovi	235 745	239 481	101,6	18,6	18,2
Ostalo	100 906	116 970	113,8	7,9	8,8
Ukupno	1 266 785	1 319 266	104,1	100	100

Izvor: izrada autora prema podacima DZS-a

U odnosu na 2018. godinu, podaci iz tablice 4 ukazuju na smanjenje broja postelja u hotelima i aparthotelima u 2019., dok ostali smještajni kapaciteti bilježe rast. Iako je zabilježen manji pad postelja u hotelima i aparthotelima, preostaje pratiti daljnja razdoblja kako bi se u slučaju daljnjeg pada mogle razviti strategije kojima bi se tu sliku nastojalo poboljšati.

Smještajne mogućnosti po pitanju hotela u Hrvatskoj mogu se svrstati u nekoliko kategorija. U sljedećoj tablici prikazani su podaci o broju hotela prema kategorijama u razdoblju od 2018. do 2019. godine.

Tablica 5. Broj hotela u RH prema kategorijama u razdoblju od 2018. do 2019. g.

	2018.	2019.	2018. (%)	2019. (%)	INDEKS 2018./2019.
*****	41	46	6	6	112,20
****	314	336	43	45	107,0
***	320	314	44	42	98,10

**	56	47	8	6	83,90
Ukupno	731	743	100	100	101,60

Izvor: izrada autora prema podacima DZS-a

Hoteli se svrstavaju u četiri kategorije, a one uključuju hotele s dvije, tri, četiri i pet zvjezdica. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, u 2018. godini zabilježeno je ukupno 731 hotel, dok je godinu dana kasnije zabilježeno 12 hotela više, odnosno 743 hotela. Prema kategorijama, u 2018. i 2019. godini, najviše hotela ima onih sa tri, odnosno sa četiri zvjezdice. Hotela sa dvije, odnosno sa pet zvjezdica značajno je manje u odnosu na one sa tri i četiri zvjezdice.

Sukladno broju hotela prema kategorijama, u nastavku su prikazani podaci smještajnih kapaciteta prema kategorijama hotela u 2018. i 2019. godini.

Tablica 6. Broj smještajnih kapaciteta u RH prema kategorijama hotela u 2018. i 2019. g.

	2018.	2019.	2018. (%)	2019. (%)	INDEKS 2018./2019.
*****	12 099	12 360	9	10	102,20
****	61 833	63 750	48	50	103,10
***	44 722	43 290	35	34	96,80
**	9 882	8 253	8	6	83,50
Ukupno	128 536	127 653	100	100	99,3

Izvor: izrada autora prema podacima DZS-a

Hoteli s pet zvjezdica u 2018. su zabilježili 12 099 smještajnih jedinica, odnosno 12 360 u 2019. godini. Ukoliko pogledamo brojke koje se odnose na hotele s četiri zvjezdice zaključno je kako ima pet puta više smještajnih jedinica u odnosu na hotele s pet zvjezdica. Najmanje smještajnih kapaciteta imaju hoteli s dvije zvjezdice, dok hoteli s tri zvjezdice imaju trećinu smještajnih kapaciteta u odnosu na sveukupne hotele.

3.3. Statistički podaci hotelske ponude u Republici Sloveniji

Turizam Slovenije u 2019. godini bio je iznimno uspješan te je Slovenija tako zabilježila šestu uspješnu uzastopnu godinu. Kada se uspoređi sa 2018. godinom, u 2019. je zabilježeno 1,7% više noćenja te 6,3% više dolazaka što nadmašuje europski prosjek od 4%. Nadalje, najviše noćenja zabilježeno je u planinskim općinama, i to 29%, a odmah nakon njih su

lječilišne općine. Što se tiče hotelske ponude u 2019. godini u skupni „Hoteli“ ostvareno je ukupno 3 515 411 dolazaka te 8 263 114 noćenja. U nastavku slijede podaci o dolasku i noćenju turista u skupini „Hoteli“ kroz posljednjih pet godina.

Tablica 7. Dolasci i noćenja turista prema skupini "Hoteli" u Sloveniji od 2015. do 2019. g.

„Hoteli“	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Dolasci turista – UKUPNO	3 192 409	3 477 900	3 917 443	4 014 856	4 229 323
Noćenja turista - UKUPNO	8 391 588	8 995 788	9 965 466	10 276 803	10 300 182

Izvor: izrada autora prema podacima SiStat-a

Sukladno podacima SiStat-a, iz tablice 7 vidljivo je kako je broj dolaska turista prema smještajnim objektima iz skupine „Hoteli“ u stalnom porastu. Isto tako, prema vidljivim podacima, broj noćenja turista je također u stalnom porastu tijekom navedenog razdoblja.

U tablici 8, u nastavku, prikazani su podaci o broju smještajnih jedinica iz skupina „Hoteli“, u razdoblju od 2015. do 2019. godine.

Tablica 8. Broj smještajnih jedinica u skupini "Hoteli" u Sloveniji u razdoblju od 2015. do 2019. g.

	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Smještajne jedinice iz skupine „Hoteli“	87 982	89 953	90 645	96 811	96 745

Izvor: izrada autora prema podacima SiStat-a

Broj smještajnih jedinica u skupini „Hoteli“ je u odnosu na 2015. godinu, u 2019. porastao za nešto manje od deset tisuća smještajnih jedinica. No, ukoliko se prouče podaci iz 2018., u 2019. je zabilježena je stagnacija odnosno manji pad – 66 smještajnih jedinica manje u odnosu na 2018. godinu.

Prema prvim podacima SiStat-a, u 2020. godini u Sloveniji je zabilježeno 95 547 kreveta u skupini „Hoteli“. Što se tiče ukupnih dolazaka u 2020. godini, zabilježeno je 1 938 835 dolazaka turista te je ostvareno 5 596 709 noćenja u skupini „Hoteli“. Ukoliko se podaci usporede s 2019. godinom, može se zaključiti kako je broj dolazaka i noćenja upola manji. Razlog tome je situacija uzrokovana epidemijom virusa COVID-19 koja je prisutna u cijelom svijetu.

4. USPOREDNA ANALIZA ODABRANIH ZELENIH HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ I SLOVENIJI

Hrvatska i Slovenija susjedne su države čiji se turizam razvija u različitim smjerovima. U nastavku rada uspoređeni su podaci o dolascima domaćih i stranih turista i broju noćenja domaćih i stranih turista u razdoblju od 2019. -2020. godine u skupini „Hoteli“, a osim navedenog, uspoređen je i broj turista te koliki je postotak BDP-a od turizma.

Na tablici 9 prikazani su podaci o dolasku domaćih i stranih turista iz skupine „Hoteli“ na području Hrvatske i Slovenije u razdoblju od 2015. do 2019. godine.

Tablica 9. Dolasci i noćenja turista iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2019. do 2020. g. u RH i SLO

	2019.	2020.
HRVATSKA		
- dolasci	10 857 285	3 224 551
- noćenja	45 078 769	16 139 623
SLOVENIJA		
- dolasci	4 229 323	1 938 835
- noćenja	10 300 182	5 596 709

Izvor: izrada autora prema podacima Eurostat-a

Tablicom 9 prikazani su usporedni podaci o dolasku domaćih i stranih turista, kako u Hrvatskoj tako i u Sloveniji iz skupine „Hoteli“. Iz priložene tablice možemo vidjeti kako je Hrvatska s obzirom na rezultate u velikoj prednosti naspram Slovenija, odnosno da je više posjećenija. Isto tako, temeljem podataka iz 2019., možemo donijeti zaključak kako Hrvatska prevelikim brojem turista u odnosu na broj svojih stanovnika dovodi do velikog pritiska na svakodnevni život lokalnog stanovništva, te do negativnog efekta koji se odražava na same turiste. Slovenija bilježi znatno manji broj noćenja, no sustavno time poboljšava kvalitetu usluga i stvara preduvjet prema dugoročnim napretkom. No, u usporedbi 2019. i 2020. godine vidljiv je drastičan pad u broju noćenja i dolazaka i u RH i u Sloveniji. Obzirom na situaciju u svijetu koja je uzrokovana virusom COVID-19, stanje u turizmu značajno je pogođeno stoga ovakvi podaci koji bilježe i trostruko manje brojke ne iznenađuju.

S obzirom na prikazane podatke može se zaključiti kako je znatno veći broj dolazaka i noćenja turista u Hrvatskoj u odnosu na Sloveniju.

U Hrvatskoj na svakih 50 stanovnika postoji jedan smještajni objekt, dok u Sloveniji postoji jedan objekt na svakih 500 stanovnika. Time se ukazuje na značajnu izgrađenosti i zasićenost u Hrvatskoj, posebice na obalnom dijelu koji bilježi sve veći broj turističkih dolazaka. Pokraj narušavanja prirode, raznim arhitektonskim stilovima, priroda i njena obala doživljavaju trajna oštećenja betoniranjem, nelegalnim kanalizacijama, nelegalnim plažama, izgradnjom bazena i potrošnjom vode. Upravo iz tog razloga Sloveniji se dodjeljuje pozitivna ocjena u broju turističkih objekata.

U nastavku slijedi tablica s podacima o broju turista prema smještajnim jedinicama iz skupine „Hoteli“ u razdoblju prije proglašenja epidemije zbog korona virusa na području Hrvatske.

Tablica 10. Broj turista prema smještajnim jedinicama iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2015. do 2019. u RH

	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Smještaj iz skupine „Hoteli“	8 751 492	9 074 352	9 845 445	10 398 035	10 857 285

Izvor: izrada autora prema podacima Eurostat-a

Tablicom 10 prikazan je broj turista s obzirom na smještajne jedinice iz skupine „Hoteli“ u Hrvatskoj. Prema podacima iz razdoblja od 2015. do 2019. može se zaključiti kako je broj turista bio u konstantnom rastu, nakon čega je, prema prethodnim podacima iz 2020. godine zabilježen veliki pad.

U idućoj tablici prikazani su podaci o broju turista prema smještajnim jedinicama iz skupine „Hoteli“ u razdoblju prije proglašenja epidemije uzrokovane korona virusom na području Slovenije.

Tablica 11. Broj turista prema smještajnim jedinicama iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2015. do 2019. u SLO

	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Smještaj iz skupine „Hoteli“	3 025 509	3 277 755	3 726 002	4 014 856	4 229 323

Izvor: izrada autora prema podacima Eurostat-a

U Sloveniji možemo vidjeti kako u svih pet godina dominira stalni porast broja turista prema smještajnim jedinicama iz skupine „Hoteli“.

Treba naglasiti kako je za očekivati, obzirom na brojnost turističkih noćenja, dominantnost hrvatskih prihoda od turizma u odnosu na slovenske prihode.

Tablica 12. Prosječna potrošnja turista u RH i SLO

Hrvatska	79,00 €
Slovenija	100,00 €

Izrada: izrada autora prema podacima Eurostat-a

Rezultati prikazani u tablici 12 ukazuju da bez obzira na znatno veći broj turista u Hrvatskoj, turisti u Sloveniji prosječno troše 20 € više.

4.1. Odabrani primjer zelenog hotela u Republici Hrvatskoj

Hotel Split je hrvatski boutique hotel u obiteljskom vlasništvu izgrađen 2012. godine, istaknutog i nagrađivanog arhitektonskog dizajna, građen po načelima zelene gradnje kojima se vodi i u svakodnevnom poslovanju. Nalazi se na šljunčanoj plaži u Podstrani, na samom ulazu u grad Split. Specifičnost ovog hotela je orijentiranost ka moru, odnosno nudi svojim gostima u svakoj od 40 soba prekrasan pogled na more i obližnje otoke već iz kreveta. Osim toga gosti mogu sami odabrati boju i aromu svoje sobe te uživati u prekrasnom pogledu na plavetnilo mora i neba. U sklopu hotela nalazi se i SeaL'aroma Spa&Wellness koji veliku pažnju posvećuju aromaterapiji, a nudi i brojne kozmetičke tretmane, masaže i slično. Gastronomska ponuda hotela podrazumijeva ponudu domaćeg L'Aroma restorana. Namirnice iz domaćeg uzgoja i kontroliranog podrijetla, tradicionalna dalmatinska kuhinja, ali i poznata internacionalna jela je ono čime se posebno ističe restoran. Hotel također nudi i kongresnu ponudu koju čini dvorana Zlatna vrata, kapaciteta do 80 sudionika. U usluge hotela uključene su i brojne aktivnosti za goste kao što je besplatno vježbanje na plaži, aquafitness u bazenu, brojni izleti i ture po Dalmaciji, organizacija insentiva, transfera za goste i brojne druge usluge.³²

³²Hotel Split, <https://www.poslovniturizam.com/> (19. kolovoz 2020.)

Slika 7. Hotel Split



Izvor: Hotel Split, <http://www.omh.hr/hr/hotel/hotel-split/492> (19. kolovoz 2020.)

Hotel Split je certificirani objekt energetskeg razreda A, što bi značilo da mu potrošnja energije ne prelazi 25 kWh po četvornome metru te je važno naglasiti da je jedan od prvih hotela A kategorije u Hrvatskoj. Dizajniran prema načelima zelene gradnje, hotel ima vlastitu solarnu elektranu kapaciteta 9,9 kW čime maksimalno iskorištava obnovljive izvore energije za grijanje odnosno hlađenje objekta. Osim toga, hotel ima rezervoar za skupljanje kišnice koju koristi za potrošnju tehnoloških voda, odnosno za zalijevanje zelenih površina, pranje parkinga, ceste, okoliša i šetnice. Rasvjeta unutar hotela je opskrbljena LED tehnologijom, a klimatizacija, ventilacija, rasvjeta i rekuperacija zraka su centralizirane. Instalirane su pametne sobe, a šamponi i sapuni u sobama i zajedničkim sanitarijama su pH neutralni te imaju EU certifikate. Isto tako, gosti sami odlučuju žele li svakodnevno ove ručnike i posteljinu ili će ponovno koristiti one koji su dostupni u sobi kako bi se smanjila potrošnja vode, a neiskorišteni dio toaletnog papir iz sobe koristi se u sanitarijama za osoblje hotela. Kante za otpad za recikliranje razmještene su na svim pogodnim mjestima, sva korištena sredstva za čišćenje su biorazgradiva, a unutar hotela je zabranjeno pušenje. Svi zaposlenici hotela su educirani o energetskeom efikasnom ponašanju jer im je cilj da gostima pruže najbolju moguću uslugu, a isto tako da budu ekološki odgovorni. Isto tako, gostima i osoblju se redovito savjetuje da u što većoj mjeri koriste stepenice kako bi s jedne strane to iskoristili kao oblik vježbe, a s druge strane smanjili potrošnju energije koju troše dizala.³³

Plaža na kojoj se nalazi hotel Split osvojila je 2015. godine 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

³³Prvi hrvatski zeleni hotel A kategorije (energetskog razreda), <https://www.webgradnja.hr/> (19. kolovoz 2020.)

i staklo. Hotel Split, djelujući lokalno, pomaže u čišćenju, te zaštiti i očuvanju mora, jezera i rijeka na globalnoj razini.³⁴

TripAdvisor kao vodeći svjetski servis za pregled i rezervacije turističkih kapaciteta, svrstao je hotel četiri godine za redom među 25 najboljih hotela. Tako je osvojio titulu TripAdvisor Travellers' Choice 2017. Obilježja Travellers' Choice nagrade su izvrsnost usluga, kvaliteta i vrijednost, a one su prepoznate u Hotelu Split. Prema recenzijama s web stranice TripAdvisor hotel je u većini slučajeva ocijenjen izvrsnom uslugom, a najviše ga posjećuju bračni parovi.³⁵ Prilikom oglašavanje putem web stranice od izuzetne je važnosti napomenuti kako hotel naglašava svoju ekološku orijentiranost i odgovornost te mogućnost konzumacije ekoloških namirnica.

4.2. Odabrani primjer zelenog hotela u Republici Sloveniji

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

Slika 8. Bohinj Eko Hotel



Izvor: Menerga - Greenbuilding, <https://www.menerga.hr/greenbuilding/> (19. kolovoz 2020.)

Hotel posjeduje 5 zvjezdica, te je s otvorenjem započeo 2009. godine. Naime, važno je napomenuti kako je tek nakon izgradnje ovog objekta donesena odluka o poslovanju i promociji

³⁴Bijela zastava, <http://www.podstrana-portal.com/> (19. kolovoz 2020.)

³⁵Hotel Split među najboljima u Hrvatskoj prema TripAdvisoru, <https://www.poslovniturizam.com/> (19. kolovoz 2020.)

kao eco-friendly hotela, a specifičnost hotela Bohinj jest u tome da je vlasnik istovremeno bio investitor, nositelj te izvođač svih faza projekta izgradnje. Od početka odluke pa sve do danas, orijentiranost na poslovanje podrazumijeva održivost kao najvažniji dio njihove ponude.

S tehnološke strane, prisutna su sva rješenja koja su bila dostupna u trenutku projektiranja pa tako hotel sadrži:³⁶

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

Osim navedenog, hotel pruža dane otvorenih vrata te redovito sudjeluje na raznim konferencijama predavanjima i surađuje sa obrazovnim ustanovama kako bi predstavili svoju održivu praksu. Eco Bohinj Hotel jedan je od rijetkih koji ima izgrađenu strategiju poslovanja na ekološki i održiv način. Prema riječima vlasnika, Anže Čokla, investicija u zeleni koncept poslovanja vraćena je već u prvih nekoliko godina poslovanja. Izgradnjom sustava za otpadne vode ostvarena je znatna ušteda. Primjerice, otpadne vode se ne ispuštaju u kanalizaciju već se koriste za zalijevanje zelenih površina ili se skladište u posebnim spremnicima gdje toplinske pumpe izvlače toplinu sanitarne vode iz tuševa i šalju je natrag u toplinski sustav. Nadalje, na prozorima hotelskih soba nalaze se senzori koji gase klimatizacijske sustave ukoliko su prozori otvoreni, o čemu veliki broj gostiju ne vodi računa te o bespotrebnoj potrošnji električne energije i nepromišljenom djelovanju onečišćenja okoliša. Važno je napomenuti i uštedu koju ostvaruju upotrebom ranije navedene LED rasvjete. Upotrebom LED rasvjete ostvaruje se

³⁶ Poslovni turizam: Anže Čokl – investicija u zeleni hotel iznenađujuće mala u odnosu na dobitke, <https://www.poslovniturizam.com/intervjui>, (20. kolovoz 2020.)

višestruka korist, budući da se radi o rasvjetnim tijelima koje troše 40 puta manje električne energije, osim toga, klasične žarulje stvaraju toplinsku energiju i dodatno onečišćuju okoliš.³⁷

Hotel Bohinj brine i o smanjenju onečišćenja okoliša tako što koriste modernu visoku tehnologiju za pranje ručnika i posteljine hotela. Naime, korištenjem ove tehnologije strojevi sami izračunavaju potrebnu količinu vode i sredstava za pranje prema kilogramima robe u strojevima za pranje, a otpadne vode koriste u sanitarne svrhe čime je negativan efekt na okoliš znatno manji. Osim toga, i gosti koji borave u hotelu mogu sudjelovati u smanjenju onečišćenja na način da oni sami odlučuju o učestalosti promjene posteljine u njihovim sobama za vrijeme boravka. Kad god je moguće hotel provodi razne radionice i edukacije za svoje zaposlenike, a s godinama poslovanja planira se uvesti poslovanje bez papira.

³⁷Poslovni turizam: Anže Čokl – investicija u zeleni hotel iznenađujuće mala u odnosu na dobitke, <https://www.poslovniturizam.com/intervjui>, (20. kolovoz 2020.)

5. ZAKLJUČAK

Prema prikazanim podacima u ovom radu može se zaključiti kako je u hrvatskom turizmu posljednjih godina zabilježen porast broja dolazaka i noćenja turista što je rezultiralo masovnim turizmom. Masovni turizam ima svoje prednosti, ali i nedostatke. U pitanje se dovode negativni učinci na prirodnu, društvenu i kulturnu okolinu. Kako bi se negativan utjecaj masovnog turizma smanjio, sve se više pojavljuje potreba za primjenjivanjem načela održivog turizma. Unazad nekoliko godina, trend putovanja proširio se kroz cijelu godinu, a obzirom da su turisti postali nastrojeni ka očuvanju okoliša, a isto tako ih privlače autentična iskustva, pojavili su se neki novi trendovi u hotelijerstvu. Između ostalih, jedan od trendova je proces eko certifikacije. Navedeni proces pomaže kod postavljanja standarda i razlikovanja pravog zelenog načina poslovanja. Tim procesom hotelijeri podižu svoje ekološke, društvene kao i ekonomske aspekte na višu razinu.

Obzirom da su hoteli neizostavan segment turističke ponude, nastoji se unaprijediti poslovanje sa ciljem očuvanja prirode i okoliša. Kao rješenje unaprjeđenja takvog poslovanja mogu se izdvojiti zeleni hoteli. Da bi određeni hotel dobio status zelenog hotela, odnosno eko certifikat koji je ujedno i garancija kvalitete poslovanja, nužno je zadovoljiti neke od osnovnih kriterija, a to su ušteda energenata, recikliranje, zeleni krovovi i slično.

U Hrvatskoj postoji nekoliko hotela koji su zaključili kako njihov način poslovanja negativno utječe na ekološke učinke. Među njima je i hotel Split. Hotel Split reprezentativni je primjer kako pružiti diferencirani turistički proizvod dok se istovremeno ostvaruje financijska korist kroz razna moderna tehnološka rješenja. Hotel Split smješten u Splitsko-dalmatinskoj županiji, koji nastoji načelima zelene prakse poboljšati ekološke i društvene aspekte. To znači da pažnju usmjeravaju na tri aktivnosti koje se najčešće spominju u zelenoj praksi, a to su ušteda vode, ušteda energije te recikliranje otpada. Osim navedenog, postoje i brojni drugi potencijali koji se na tom području mogu ostvariti. Neki od njih su suradnja s lokalnim organskim proizvođačima, kao i s restoranima čija ponuda uključuje isključivo tradicionalnu hranu, prezentiranje prirodnih sadržaja unutar spomenute destinacije, korištenje ekoloških proizvoda namijenjenih čišćenju u hotelu, suradnja s zelenim tvrtkama, integracija gosta u lokalnu zajednicu i slično. Sve navedeno doprinosi kvalitetnijoj ponudi zelenog hotela.

S druge strane, Slovenija je jedna od prvih država koja je postala zelena destinacija svijeta. Posljednjih nekoliko godina, Slovenija je uvela niz ekoloških mjera i zakona kojima je

pospješila smanjenje negativnog utjecaja na okoliš. U odnosu na Republiku Hrvatsku, Slovenija se odmiče od masovnog turizma. Razlog tome je ograničenje teritorija kao i postojećih kapaciteta infrastrukture koji nikako nisu primjereni za oblik masovnog turizma. Dakle, Slovenija nastoji podići ugled i stvoriti prepoznatljivost u obliku preferencijalne turističke destinacije i želi privući turiste čiji su prihodi veći. Slovenija značajan dio turističkih prihoda ostvaruje putem hotela i kampova koji se nalaze na slovenskoj obali, dok se na kontinentalnom dijelu nalaze toplice i lječilišta. Tu su i hoteli u predjelu Alpa, gdje se i nalazi Bohinj Eko Hotel koji svojim primjerom popraća navode o Sloveniji kao zelenoj destinaciji.

Hotel Split i Bohinj Eko hotel odabrani su primjeri zelenog turizma. Oba hotela doprinose očuvanju okoliša čime privlače brojne nove turiste te ih zadržavaju. Ostvaruju se uštede energije i energenata, a samim time su i troškovi rada smanjeni. Koncept zelenog poslovanja ova dva hotela jamči dosljednost trendu održivog poslovanja, a to se prvenstveno odnosi na zaštitu okoliša i razvijanje njene svijesti, na uštedu vode i energije, a zatim i na ostale segmente poslovanja koji su bitni za očuvanje zelenog certifikata navedenih hotela.

LITERATURA

Knjige, članci i priručnici:

1. Bašić, I. (2015): Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. Stoljeću, Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama, Zbornik radova, Zagreb, str. 407-415
2. Bešker, M. & Drljača, M. (2009): Kvaliteta i procesno upravljanje / Bešker, M.; Drljača, M., Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zadar, str. 63-68
3. Eskerod P., Đurić J. (2018): Motivations for and Comparisons of Green Certificates with in the Hotel Industry, Universal Journal of Management 6(6), str. 179-189
4. Goleš, D., Radić Lakoš, T. & Sladoljev, J. (2009): Norma ISO 14000 u hrvatskim hotelima, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zadar, str. 63-68
5. Institut za turizam (2006): Održivi turizam u deset koraka: planiranje održivog turizma zasnovanog na baštini i prirodnom nasljeđu: priručnik za razvijanje i upravljanje turističkim regijama, destinacijama i proizvodima, ODRAZ, Zagreb
6. Marošević, I. (2005): Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu 2, HoReBa, Pula
7. Matutinović, I. (2001): Projekt „Hrvatska i održivi razvoj – Ekološka efikasnost i poslovne strategije, Društvo za unapređenje kvalitete života, Zagreb
8. Müller, H. (2004): Turizam i ekologija, Masmedia, Zagreb
9. Pavia, N. (2003): Obilježja hrvatske hotelske ponude, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Sveučilište u Rijeci, Opatija
10. Peršić-Živadinov, I. (2009): The environmental and economic impact of sustainable hotels, Ekonomska istraživanja, Vol. 22 No. 2, str. 5
11. Petričević, T. (2014): Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu, British Council Hrvatska, Zagreb, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf, pristupljeno 23.08.2020.
12. Šobat, J. (2012): Eko-turizam u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo turizma, Slavonski Brod, http://croatia.rec.org/wpcontent/uploads/2012/07/3_Jelena-Šobat_EKO-TURIZAM-U-RH_optimized.pdf, pristupljeno 05.06.2020.

Web stranice:

1. Bijela zastava, <http://www.podstrana-portal.com/>, pristupljeno 19.08.2020.
2. Croatian sailing, <http://www.hr.croatiasailing.hr/Turizam-u-Hrvatskoj-S29389?fbclid=IwAR14N7CREeUt5AKXdDdc3T8tKrHf70j8pxfL6bRUkx21C-ywPvezWmSzir0>, pristupljeno 05.06.2020.
3. Državni zavod za statistiku, <https://www.dzs.hr/>, pristupljeno 24.10.2020.
4. EU Ecolabel, <https://hgk.hr/eko-oznake/eu-ecolabel>, pristupljeno 24.08.2020.
5. EU Ecolabel – sufinanciranje znaka zaštite okoliša Europske unije,,: <https://profitiraj.hr/>, pristupljeno 24.08.2020.
6. EU Ecolabel, <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=1293>, pristupljeno 24.08.2020.
7. Eurostat, <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>, pristupljeno 24.08.2020.
8. Green key, <https://www.lijepa-nasa.hr/zeleni-kljuc/>, pristupljeno 25.08.2020.
9. Hotel Lacroma Dubrovnik dobio TravelifeGoldAward, <https://www.poslovniturizam.com/kompanije/hotel-valamar-lacroma-dubrovnik-dobio-travelife-gold-award/1314/>, pristupljeno 24.08.2020.
10. Hotel Split, <https://www.poslovniturizam.com/>, pristupljeno 19.08.2020.
11. Hotel Split među najboljima u Hrvatskoj prema TripAdvisoru, <https://www.poslovniturizam.com/>, pristupljeno 19.08.2020.
12. Integralna zelena Slovenija, <http://integralna-zelena-slovenija.si/>, pristupljeno 05.06.2020.
13. Kako do Travelife certifikata, <http://www.uhpa.hr/>, pristupljeno 24.08.2020.
14. Ministarstva turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/kategorizacija-11512/11512>, pristupljeno 12.04.2021.
15. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode: Eko-oznake, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/>, pristupljeno 23.08.2020.
16. MZOE – EMAS, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/> (25.08.2020.)
17. Obiteljski i mali hoteli: Eko hoteli OMH, <http://www.omh.hr/hr/dozivljaji/eko-hoteli-omh-29/29>, pristupljeno 23.08.2020.
18. Održivi turizam: 12 ciljeva održivog turizma, <http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=4534>, pristupljeno 22.08.2020.
19. OurCommon Future,,: <https://sustainabledevelopment.un.org/>, pristupljeno 22.08.2020.
20. Pet razloga zašto odabrati EU Ecolabel, <http://arhiva.fzoeu.hr/>, pristupljeno 24.08.2020.

21. Poslovni turizam: Anže Čokl – investicija u zeleni hotel iznenađujuće mala u odnosu na dobitke, <https://www.poslovniturizam.com/intervjui>, pristupljeno 20.08.2020.
22. Prvi hrvatski zeleni hotel A kategorije, <https://www.webgradnja.hr/>, pristupljeno 19.08.2020.
23. SiStat, <https://pxweb.stat.si/SiStat/sl>, pristupljeno 23.10.2020.
24. Travelife, <https://www.travelife.info/>, pristupljeno 24.08.2020.
25. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske: Zeleno poslovanje u hotelijerstvu, <https://www.upuhh.hr/>, pristupljeno 24.08.2020.
26. Zeleni turizam i ekološki osviješteni hoteli, <https://minimalnitehnickiuvjeti.hr/>, pristupljeno 23.08.2020.
27. Znak zaštite okoliša – Prijatelji okoliša, <https://mzoe.gov.hr/o-ministarstvu-1065/>, pristupljeno 25.08.2020.

POPIS SLIKA

Slika 1. Stupovi održivog razvoja	4
Slika 2. Travelife Gold certifikat.....	11
Slika 3. Europska eko oznaka EU Ecolabel	13
Slika 4. Eko oznaka - Prijatelj okoliša	15
Slika 5. Oznaka EMAS sustava.....	16
Slika 6. Oznaka Green Key	17
Slika 7. Hotel Split	29
Slika 8. Bohinj Eko Hotel	30

POPIS TABLICA

Tablica 1. Domaći i strani hotelski lanci u RH	20
Tablica 2. Broj certifikata u hotelskoj industriji na području jugoistočne Europe u 2018.	21
Tablica 3. Popis kategoriziranih hotelskih smještajnih jedinica u Republici Hrvatskoj na dan 29.03.2021.	22
Tablica 4. Smještajni kapaciteti iz skupine "Hoteli" u RH u odnosu na ostale smještajne kapacitete u razdoblju od 2018. do 2019. g.	23
Tablica 5. Broj hotela u RH prema kategorijama u razdoblju od 2018. do 2019. g.	23
Tablica 6. Broj smještajnih kapaciteta u RH prema kategorijama hotela u 2018. i 2019. g. ...	24
Tablica 7. Dolasci i noćenja turista prema skupini "Hoteli" u Sloveniji od 2015. do 2019. g.	25
Tablica 8. Broj smještajnih jedinica u skupini "Hoteli" u Sloveniji u razdoblju od 2015. do 2019. g.	25
Tablica 9. Dolasci i noćenja turista iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2019. do 2020. g. u RH i SLO	26
Tablica 10. Broj turista prema smještajnim jedinicama iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2015. do 2019. u RH	27
Tablica 11. Broj turista prema smještajnim jedinicama iz skupine "Hoteli" u razdoblju od 2015. do 2019. u SLO	27
Tablica 12. Prosječna potrošnja turista u RH i SLO	28