

# Komparativna analiza obilježja eko hotela u Austriji i Hrvatskoj

---

**Novković, Marko**

**Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:287669>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-06-26**



*Repository / Repozitorij:*

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski stručni studij "Ekonomika energije i okoliša"**

**KOMPARATIVNA ANALIZA OBILJEŽJA EKO HOTELA U  
AUSTRIJI I HRVATSKOJ**

**Diplomski rad**

**Marko Novković**

**Zagreb, rujan 2020.**

**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski stručni studij "Ekonomika energije i okoliša"**

**KOMPARATIVNA ANALIZA OBILJEŽJA EKO HOTELA U  
AUSTRIJI I HRVATSKOJ**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF THE CHARACTERISTICS  
OF ECO HOTELS IN AUSTRIA AND CROATIA**

**Diplomski rad**

**Marko Novković, 0067546584**

**Mentor: Prof. dr. sc. Jurica Šimurina**

**Zagreb, rujan 2020.**

---

Ime i prezime studenta/ice

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je \_\_\_\_\_

(vrsta rada)

isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Student/ica:

U Zagrebu, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(potpis)

## SAŽETAK

Svijet se sve više okreće održivom razvoju i gospodarstvu. Potrebno je pobuditi svijest kod cijele populacije o važnosti ulaganja u okoliš jer nam je priroda već dosta narušena. Velike tvrtke, korporacije i poduzeća su uglavnom orijentirana na maksimalan profit uz što manje troškove, ali to se polako mijenja i uz velike poticaje i potporu se okreću prema zelenoj ekonomiji te prema sačuvanju prirodnog okruženja.

Jedan od takvih velikih potrošača okoliša su i hoteli. Sam veliki protok ljudi narušava prirodnu okolinu, ali uz odgovorno ponašanje i zeleno investiranje moguće je prirodu sačuvati i uživati u njenim blagodatima. U posljednje vrijeme sve više je hotela koji uvode model zelenog poslovanja. U Austriji je to praksa već duži niz godina dok se u Hrvatskoj polako povećava broj održivog razvoja i gospodarstva među hotelskim lancima.

Pomoću eko hotela čuva se okoliš, privlače se mnogobrojni zahtjevniji turisti te također postoji veća mogućnost produženja turističke sezone. Zeleni hoteli su energetske učinkoviti, iskorištavaju obnovljiv izvor energije te su samim time i manje štetni za okoliš. Od smanjenja potrošnje vode do vlastite proizvodnje električne energije, veliki je potencijal u eko hotelima te se sve više investira u njihovo obnavljanje ili gradnju.

Hrvatska kao velika turistička zemlja ima veliki potencijal u zelenoj industriji. Zemlja bogata prirodnim resursima je velika privlačnost za svakog turista, uz to ukoliko se hoteli odrede za zeleno gospodarstvo onda će turizam sve više i više rasti. Energetski potencijali će se čuvati, priroda i okoliš bit će manje zagađeni. Također, jako je važno osvijestiti i vlastite zaposlenike pojedinog hotela, kao i turiste koji dolaze boraviti u RH da i oni moraju sudjelovati u održivom razvoju jer samo tako je moguće sačuvati okoliš i održati svijet za buduće naraštaje.

Ključne riječi: eko hotel, zeleni hotel, održivi razvoj, zeleno gospodarstvo, ekološka osviještenost, obnovljivi izvori energije

## SUMMARY

The world is increasingly turning to sustainable development and the economy. It is necessary to arouse consciousness among the whole population about the importance of the investing in the environment because the nature is already disturbed enough. Big companies and the corporations are orientated mainly on the maximum profit with the lower the cost, but all of that is slowly changing and with great incentives and support, they are turning towards a green economy and towards preserving the natural environment.

On of such consumers are also hotels. Large flow of people disturbs nature, but with the responsible behaviour and the green investing, it is possible to preserve nature and enjoy its benefits. Lately the number of hotels that are introducing the model of green business is increasing. In Austria, such business has been common for years, while in Croatia the number of sustainable development and economy among the hotel chains is slowly increasing.

With the help of eco hotels the environment is preserved, many more demanding tourists are attracted and also there is greater possibility to extend the tourist season. Green hotels are energy efficient, they are using the renewable source of the energy and are therefore less harmful to the environment. From reducing water consumption to own electricity production, there is great potential in eco hotels and more and more is being invested in their renovation or construction.

Croatia as a major tourist country has great potencial in the green industry. A country rich in natural resources is a huge attraction to every tourist, and if hotels opt for a green economy, then tourism will grow more and more. Energetic potenciales will be preserved, nature and the environment will be less polluted. Also, it is important to make your own employees of each hotel aware as well as tourists who come to stay in the Republic of Croatia that they also need to participate in the sustainable development because it's the only way to preserve nature and to sustain the world for future generations.

Key words: eco hotel, green hotel, sustainable development, green economy, ecological awareness, renewable energy sources

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
1.1. Definiiranje obuhvata istraživanja.....	1
1.2. Izvori podataka, korištene metode i ciljevi istraživanja .....	2
1.3. Struktura rada .....	2
<b>2. ZNAČAJKE I TRENDOVI U RAZVOJU EKO HOTELA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Pojmovno određenje eko hotela i eko certifikata u hotelijerstvu .....	4
2.2. Specifični elementi ponude eko hotela.....	6
2.3. Obilježja poslovanja eko hotela.....	11
2.4. Okolišni utjecaj objekata .....	14
2.5. Potražnja za energijom u odnosu na "obične hotele" .....	15
2.6. Efikasnost eko hotela.....	18
<b>3. ANALIZA PONUDE EKO HOTELA U AUSTRIJI .....</b>	<b>22</b>
3.1. Opće karakteristike eko hotela u Austriji .....	22
3.2. Dostignuti stupanj razvoja i ponuda eko hotela u Austriji .....	23
3.3. SWOT analiza ponude.....	30
<b>4. ANALIZA PONUDE EKO HOTELA U HRVATSKOJ .....</b>	<b>31</b>
4.1. Opće karakteristike eko hotela u Hrvatskoj.....	31
4.2. Dostignuti stupanj razvoja i ponuda eko hotela u Hrvatskoj.....	31
4.3. SWOT analiza ponude hotela As u Zagrebu .....	36
<b>5. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>40</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>41</b>
<b>Popis tablica i grafova.....</b>	<b>44</b>

# 1. UVOD

Sve je veća proizvodnja i potrošnja društvenih dobara što je dovelo do velikog problema. Globalnog problema ekološke i ekonomske krize jer se nije obraćala pažnja na važne stvari i na očuvanje okoliša već samo na profit. Dugoročan i održiv razvoj je važna karika u budućnosti poslovanja. U svakom segmentu gospodarstva, od proizvodnje pa do same potrošnje raznih usluga i dobara, potrebno je primjeniti održivi razvoj. Održivim razvojem zadovoljavamo svoje potrebe, ali i čuvamo okoliš i svijet za naraštaje koji dolaze iza nas. Tu svoju ulogu trebaju odraditi i "Eko hoteli". Nažalost, unazad posljednjih deset godina u Hrvatskoj se tijekom obnavljanja hotela naglasak uglavnom stavljao na ispunjavanje uvjeta na željenu kategoriju hotela, a ne na održivost hotelskih objekata i energetske učinkovitost. Prilikom same izgradnje i tijekom cjelokupnog životnog ciklusa hotela potrebne su velike količine energije. Energija koja se potroši u objektima čini 41% ukupne konačne potrošnje energije u Hrvatskoj i u stalnom je porastu. Eko hoteli su u pravilu hoteli koji minimiziraju svoj utjecaj na životnu sredinu. Velika količina energije koja se potroši kod izgradnje samog hotela kasnije kroz godine se vraća jer se manje energije troši tijekom samog životnog ciklusa održivog odnosno eko hotela.

## 1.1. Definiranje obuhvata istraživanja

Sveprisutniji je problem zagađenja i uništavanja okoliša u cijelome svijetu. Konkretno što se turizma odnosno hotela tiče, razvoj samog turizma dovodi i do povećanog zagađenja okoliša. Stoga je potrebno osvijestiti turiste na važnost održivog razvoja kako bi nesmetano mogli uživati u čarima prirode koja im se pruža. Pozitivna stvar je što sve više i više turista to i shvaća, da odgovornim ponašanjem pomažu pri opstanku planeta i prirodnih dobara kojima smo okruženi. Održivim razvojem potiče se na što manje zagađenja okoliša i prirode te se nastoji održati prirodu netaknutom. Eko hoteli su ti koji pokušavaju osvijestiti ljude da je u bilo kojem trenutku potrebna briga za okolišem. U ovom radu uspoređuje se ponuda eko hotela i njegovog razvoja u Austriji i Republici Hrvatskoj unazad par godina. Također, uspoređuju se mogućnosti ulaganja i unaprijeđenja ponude eko hotela u Republici Hrvatskoj kao što je i u Austriji.



## **1.2. Izvori podataka, korištene metode i ciljevi istraživanja**

U radu je primjenjena metoda istraživanja za stolom tzv. *desk research* tako što je proučena sva relevantna literatura stručnih i znanstvenih radova domaćih i stranih autora. Vrlo velik broj podataka preuzet je i iz stručnih i znanstvenih internet članaka, ponajprije sa internetske stranice UNWTO-a (eng. *World Tourism Organisation*), ali i sa drugih internetskih izvora kao što je Hrčak (portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske).

Cilj pisanja ovog diplomskog rada je naglasiti važnost na održivi razvoj i eko hotele u toj cjelini. Hrvatska, kao tradicionalno orijentirana turistička destinacija, mora držati korak u održivom razvoju kako bi ostala konkurentna na tržištu i kako bi dala svoj doprinos u očuvanju okoliša. Eko hoteli su jedni od najvećih potencijala u održivom razvoju te je potrebno okrenuti se obnovi i gradnji takvih hotela. U ovom radu uspoređuje se razvoj eko hotela u Austriji i Hrvatskoj. Austrija kao zemlja poznata po razvijenom održivom razvoju i razvijenim visokokvalitetnim eko hotelima poslužit će kao podloga kako bi se vidjelo gdje Hrvatska može napredovati te što je potrebno za napredovanje u tom segmentu. Samim time moguće je uvelike smanjit negativne utjecaje na okoliš, poboljšati financijske rezultate životnog ciklusa hotela, poboljšati produktivnost rada zaposlenika, njihovo zdravlje te zadovoljstvo gostiju.

## **1.3. Struktura rada**

Osim uvoda i zaključka, ovaj rad je koncipiran u tri glavne cjeline. U prvom poglavlju se razjašnjava sam pojam eko hotela i njegovih zadaća i utjecaja na okoliš. Prikazati će se vrste eko certifikata u hotelijerstvu, elementi ponude eko hotela, obilježja poslovanja eko hotela, okolišni utjecaj samog objekta, potražnja za energijom u odnosu na "obične" hotele i sama efikasnost eko hotela.

Zadaća drugog poglavlja je prikazati detaljnu analizu ponude eko hotela u Austriji. Prikazati će se opće karakteristike eko hotela u Austriji. Također će se detaljnije opisati dostignuti stupanj razvoja i sveukupna ponuda eko hotela u Austriji. Za kraj će se napraviti SWOT analiza ponude "Sans Souci" hotela, jedan od najboljih eko hotela u Beču.

Treća cjelina bavi se analizom ponude eko hotela u Hrvatskoj. Također se usporedno s Austrijom prikazuju opće karakteristike eko hotela u Hrvatskoj. Pojašnjava se dostignuti stupanj razvoja i ponuda eko hotela u Hrvatskoj. Na kraju svega napravljena je SWOT analiza ponude "Hotel Split" u Splitu, jedan od prvih eko hotela A kategorije u Hrvatskoj.

Nakon zaključka, u radu se navode popis slika, tablica i grafova te životopis.

## 2. ZNAČAJKE I TRENDOWI U RAZVOJU EKO HOTELA

### 2.1. Pojmovno određenje eko hotela i eko certifikata u hotelijerstvu

"Eko hotel je hotel koji, poslujući po principima "dobrog gospodarenja" ujedno čuva okoliš i podiže njegovu kvalitetu, povećava zadovoljstvo sve zahtjevnijih i ekološki svjesnijih gostiju i ostvaruje značajne uštede u poslovanju, što sve skupa ide u prilog promociji održivog razvitka turizma." (Petrić, 1999, str. 107-108.) Uvođenje politike ima pozitivne i negativne učinke na poslovanje samog eko hotela. Motivacija uvođenja je korist od ekološke politike dok postoje i štete nastale zbog nesprenosti hotela da u svoju politiku uvede ekološke kriterije. Velike su koristi za eko hotel uvođenjem ekološke politike u svoje poslovanje. Najprije su tu niži troškovi poslovanja, veća je mogućnost privlačenja novih i ekološki orijentiranih gostiju, niži su troškovi odlaganja otpadnog materijala, podiže se radni moral svim zaposlenicima te odnosi s lokalnom zajednicom postaju bolji. Naravno postoje i štete koje nastaju zbog nesprenosti prilagodbe eko hotela na ekološku politiku poslovanja. Zbog lošeg javnog imagea dolazi do gubitka udjela na tržištu, sve je teže privući i zadržati potencijalne dioničare, rastu troškovi poslovanja te se sa svime time dolazi do loših poslovnih rezultata. Zbog svih tih nedostataka i koristi ekološke politike sve veći broj hotela uvodi osnovna pravila tzv. "*environmental managmenta*". Pomoću tih pravila uspostavljaju ravnotežu na tržištu te im o njima ovisi kvaliteta poslovanja i na kraju krajeva sam opstanak na tržištu.

Kako bi zaštitio okoliš i smanjio troškove poslovanja, a da pri tome ne dovede u pitanje postizanje optimalnih standarda komfora za svoje goste, vlasnik eko hotela ima veliki broj mjera koje može poduzeti. Postoji šest osnovnih područja u kojima se poduzima najveći broj mjera a to su: energija, kruti otpad, voda, efluenti i emisije, izbog ugovornih poslovnih partnera i poslovanje.

Sve je veća svijest među ljudima o važnosti čuvanja okoliša i prirode. Eko hoteli, u pravilu, pokušavaju steći što veći broj eko certifikata jer su veoma značajni za daljnje poslovanje. Posjedovanjem eko certifikata dolazi do promicanja međunarodne politike održive proizvodnje i potrošnje kojoj je cilj smanjiti negativan učinak na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra. Eko certifikati se nazivaju i znakovima izvrsnosti jer promoviraju one

koji u zaštiti okoliša rade više od propisanog zakonskog minimuma. Prvenstveno su namijenjeni tržištu, a tek onda poslovnom krugu te se očekuje od osviještenog potrošača da će birati u mnoštvu proizvoda onog koji nosi eko certifikat.

TripAdvisor GreenLeaders stvoren je kako bi prepoznao hotele i pansione koji primjenjuju okolišno prihvatljive prakse. Program je osmišljen uz pomoć drugih stručnih organizacija za zelenu industriju. Da bi se postigla minimalna razina za posjedovanje GreenLeadersa hoteli moraju zadovoljiti slijedeće uvjete:

- ponovno korištenje ručnika i posteljina
- redovno praćenje potrošnje energije
- korištenje štednih žarulja
- educiranje osoblja o zelenom poslovanju
- pravilno tretiranje otpadnih voda

Također, potrebno je ispuniti anketu i postići minimalni rezultat. Razine certifikata su bornca, srebro, zlato i platina.

Green Globe International certificira različite tvrtke u turističkoj industriji. Green Globe uključuje 44 osnovna kriterija podržana u preko 380 pokazatelja usklađenosti. Na određene kriterije utječu vrsta certifikacije, zemljopisno područje i lokalni faktori. Certifikati se dodjeljuju godišnje, a standardi se ažuriraju dva puta godišnje. Jednom kada se postane član, hotel dobiva niz pokazatelja kriterija održivosti, politika i procedura certifikacije. Nekretnine se procjenjuju na temelju održivog upravljanja socijalnih i ekonomskih čimbenika, kulturne baštine i okolišnih čimbenika. Green Globe koristi usluge trećih strana kako bi proveli analizu eko hotela te im dodijelili eko certifikat. Nude certifikaciju i profesionalnu obuku kako bi se mogla implementirati ekološka politika u poslovanje hotela.

Green Seal je neprofitna organizacija koja koristi znanstveno utemeljene programe za osnaživanje potrošača, kupaca i kompanija za stvaranje održivog razvoja. Nude razne vrste certifikacija kao što su: Green Seal Standards, Green Seal Certification i programe ekološkog ozelenjavanja. Certifikacija hotela i smještajnih objekata uključuje tri razine: bronca, srebro i zlato.

Certifikat se usredotočuje na:

- minimiziranje otpada
- očuvanje i upravljanje energijom
- upravljanje izvorima slatke vode
- upravljanje otpadnim vodama
- očuvanje okoliša i prirode

Misija Audubon Internationala je pružiti visokokvalitetnu edukaciju o okolišu i olakšati održivo upravljanje zemljom, vodom, divljinom i drugim prirodnim resursima na svim mjestima u kojima ljudi žive i rade. Certificirali su oko 3000 nekretnina iz različitih industrija. Nudi program zelenog smještaja koji osigurava da hotelski kapaciteti udovoljavaju specifičnom setu ekoloških standarda. Najviše pažnje se posvećuje na kakvoći i očuvanju voda, minimiziranju otpada, očuvanju resursa i energetske učinkovitosti. Certifikat se dodjeljuje u pet faza:

1. Educiranje osoblja te ispunjavanje prijavnice
2. Procjena
3. Provjera hotela kako bi ocjenio uvjete za ekološko poslovanje
4. Dodjela ekološke ocjene sa prijedlozima kako poboljšati ekološko poslovanje
5. Neprekidno usavršavanje

EU Ecolabel oznaka je koja promiče ekološku izvrsnost, odnosno pomaže pri identifikaciji proizvoda i usluga koji imaju smanjen utjecaj na okoliš. Od početne faze uporaba sirovina, preko proizvodnje pa sve do njihovog korištenja i konačnog odlaganja. Ova se oznaka u potpunosti fokusira na ekološku 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. U Hrvatskoj postupak dodjele EU Ecolabel oznake provodi Ministarstvo zaštite okoliša i prirode.

## **2.2. Specifični elementi ponude eko hotela**

Najvažnije osobine eko hotela za turiste koji ih posjećuju su: štedne žarulje, štedni toaleti, ručnici za višekratnu uporabu, posteljina se mijenja samo na zahtjev, odvajanje

otpada, svjetlosni senzori i ključ-kartice. (Baloglu i Millar, 2008.) Neki hoteli su od "obične" politike uveli inovacije u svoje poslovanje i prebacili se na ekološku politiku poslovanja, ali kod novih hotela je potreban plan izgradnje i od samog početka životnog ciklusa hotela mu omogućiti ekološko poslovanje. To je velika prednost novogradnje jer se održivi materijali mogu koristiti od temelja. Prvi korak kod takvih hotela je odabir pravih građevinskih materijala.

Postoje tri faze životnog ciklusa koja se odnosi na tok materijala kroz život zgrade. Prva od spomenute tri faze je "faza pred izgradnje" odnosno proizvodnja i isporuka materijala do instalacije, što uključuje, vađenje, proizvodnju, pakiranje i transport sirovine. U ovoj fazi se najviše oštećuje i zagađuje okoliš stoga je osobito važno odabrati obnovljive sirovine. Pri odabiru materijala važno je uzeti u obzir sprječavanja onečišćenja i smanjenje otpada u njihovoj proizvodnji. Druga faza je "faza izgradnje" te započinje kada se materijal koristi u konstrukciji kako bi produžio vijek trajanja same zgrade. Gradilišta proizvode velike količine otpada te je važno odabrati materijale koji stvaraju najmanje građevinskog otpada ili otpada koji može biti recikliran. Korištenje energetski učinkovitih materijala može smanjiti potrebnu količinu energije za funkcioniranje hotela. Završna, treća faza je "faza nakon izgradnje" i odnosi se na odlaganje građevinskog materijala. "Practicirati održivost znači biti svjestan odakle materijal ili proizvod dolazi te kako se proizvodi i koji je njegov utjecaj na okoliš." (Kim, 1998.)

Korištenje održivijeg i učinkovitijeg sustava važno je u poslovanju eko hotela. Među takvim sustavima spada i HVAC (*Heating, Ventilation and Air Conditioning*) sustav. Koristi se za pružanje usluga grijanja i hlađenja zgrada. Upotreba digitalnih termostata u sobama jednostavan je pristup uštede energije. Digitalni termostati mogu se programirati uz limitiranu promjenu temperature kako bi se izbjegle velike temperaturne razlike te su konvencionalniji od običnih termostata. U sobe je moguće instalirati senzore koji prepoznaju kada je soba prazna, a kada zauzeta. Pomoću tih senzora termostat automatski podešava temperaturu ovisno o tome ima li koga u sobi ili nema. Termostat reagira isključivanjem topline ili uključivanjem klima uređaja kada je soba zauzeta. Postoje i ključ-kartice koje imaju istu zadaću kao i senzori. Kada gost pristupi sobi pomoću ključ-kartice sustav automatski signalizira da je soba zauzeta te automatski prelazi sa ekonomičnog rada na običan rad koji je tada pod kontrolom gosta. Sve te značajke je moguće održavati kroz sustav upravljanja zgradama tzv. BMS sustav. Za HVAC sustav, BMS sustav poboljšava učinkovitost praćenja prostorija odnosno soba te prilagođavanje razine temperature u skladu s tim.

Novi hoteli koriste geotermalne sustave kao obnovljivi izvor grijanja i hlađenja. Geotermalni sustavi oslanjaju se na toplinu koja dolazi izravno sa Zemlje kroz upotrebu toplinskih pumpi. Topli zrak koji prirodno dolazi sa Zemlje dolazi kroz sustav podzemnih cjevovoda i ugrađuje se kroz konvencionalne kanalizacijske kanale u hotel. Također, topli zrak se može koristiti u grijanju tople vode. Kada se sustav hladi onda radi obrnuto te se tako štedi kroz obnovljiv izvor energije te se manje onečišćuje okoliš. Uz financijske koristi postoji još mnogo koristi toga sustava. Jedan od najvažnijih je da je sustav lak za održavanje te ima malo pokretnih dijelova. Životni ciklus geotermalnog sustava je u prosjeku oko 30 godina.

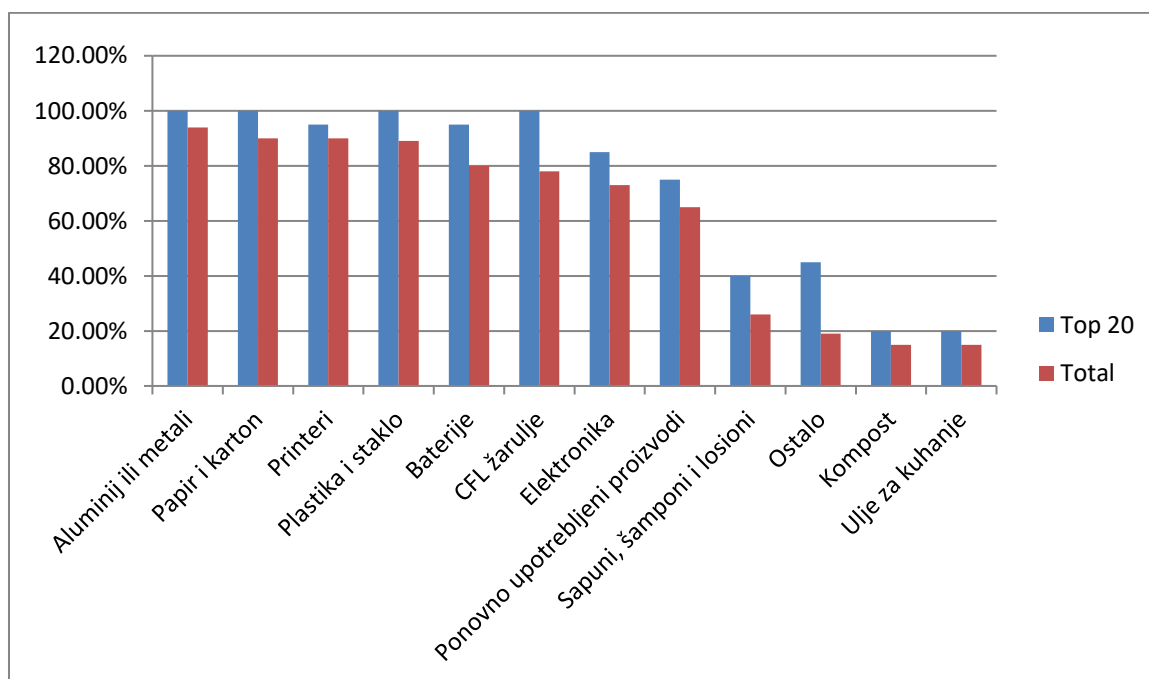
Instaliranje uređaja za uštedu vode važan je korak u velikom očuvanju prirodnih voda i okoliša. Ugradanja tuš kabina s malim protokom vode može uštedjeti veliku količinu vode i energije. Također, instaliranje aeratora u sve sudopere može smanjiti korištenu količinu vode za čak 50%, aeratori pomažu ograničiti protok vode bez smanjenja pritiska. Ostale uštede vode mogu uključivati toalete s dvostrukim ispiranjem i manjom litražom. Ugrađuju se toaleti od 1,6 galona vode te ih se zamjenjuje sa uobičajenim toaletom od 3,5 galona. Tu dolazi do velikih ušteda, kako vode tako i financija. Velika ušteda vode i energije se može iskoristiti i kod usluga pranja rublja. Jedan od načina je da gosti koji ostaju dulje od jedne noći u hotelu ponovno upotrebe svoje plahte i ručnike koje nije potrebno prati svaki dan. Danas mnogi hoteli već provode ovakvu strategiju te će uskoro svi hoteli imati takve mogućnosti. Što se tiče ovakve strategije, ona ovisi o gostima, ukoliko dolaze gosti koji očekuju luksuze i nisu ekološki osviješteni tu strategiju je nemoguće provesti. Stoga je važno informirati osoblje i goste o važnosti ove strategije i očuvanja okoliša. Također, sobe bi trebale biti opremljene sa više stalaka kako bi se što prije ručnik mogao osušiti i biti spreman za ponovnu upotrebu.

Neki hoteli su u svoj sustav ugradili i tzv. sustav sive vode. To je sustav koji se odnosi obično na nepročišćenu vodu koja nije došla u kontakt s kanalizacijom. Voda prikupljena iz tuševa, sudopera i perilica se reciklira te prolazi kroz sustav filtracije i pohranjuje se za daljnu upotrebu. Mnogi hoteli koriste tu vodu za navodnjavanje krajolika i tako smanjuju redukciju i troškove pročišćene vode.

Hotelska industrija proizvodi pretjerano veliku količinu otpada. Kao rješenje jednostavna strategija za gospodarenjem otpadom je prakticiranje tri osnovna pravila: smanjenje otpada, ponovno korištenje otpada i recikliranje otpada. Hoteli bi trebali uzeti u obzir i odabir proizvoda koji idu u korištenje. Potrebno je kupovati proizvode s manje ambalaže ili da je ambalaža biorazgradiva te da je proizvod moguće kompostirati. Također,

potrebno je uzimati što više proizvoda koje je moguće ponovno upotrijebiti kao što su: punjive baterije, uređaji za sapun i šampon umjesto pojedinačnih sapuna i šampona u vrećicama itd. Da bi program recikliranja djelovao u hotelskom okruženju, potrebno je zaposliti nekoga tko će koordinirati čitavi program. Koordinator bi trebao biti primjer svima ohrabrujući i ostale zaposlenike na recikliranje i praćenje financija od recikliranja. Potrebno je u hotelu postaviti spremnike za recikliranje na prigodna mjesta. Kako bi se goste uključilo u recikliranje potrebno je spremnike postaviti u svaku sobu i hodnike kako gosti ne bi morali tražiti spremnike u hotelu već da su im dostupni u bilo kojem trenutku. Sve ove strategije mogu biti uspješne kroz pravi način organizacije i obrazovanja zaposlenika i gostiju. Mjere koje u ovom primjeru mogu vršiti uštede odnose se u prvom redu na racionalniju upotrebu. Veliki broj hotela provodi tzv. 3R kampanju, Reuse (ponovna upotreba), Recycle (recikliranje) i Reduce (reduciranje). Prvi korak bi bio provođenje procjene. Provođenje revizije otpada pomoći će u određivanju vrste i količine otpada u hotelu, a zatim se određuje koliko hotel plaća za zbrinjavanje tog otpada i pronalazi načine da se taj otpad smanji, što je ujedno i drugi korak. Treći korak je pronaći proizvode koji se mogu ponovno koristiti.

**Graf 1: Programi recikliranja i ponovne upotrebe**



Izvor: V. Choy, A. Bruns-Smith: Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation, and Customer Satisfaction



Sve veći je napredak u tehnologijama koje koriste Sunce kao izvor energije. Solarni fotonaponski paneli mogu stvoriti struju za cijeli hotel, a ne oslanjati se na električnu energiju koju je potrebno dobiti te tako stvoriti velike uštede u poslovanju i očuvanju prirode i okoline. Proizvedena električna energija može se koristiti za napajanje hotela ili povratno napajanje mreža.

Rad solarnih panela te kako oni generiraju električnu energiju opisuju se u tri koraka. U prvom koraku solarne ćelije apsorbiraju energiju u obliku sunčeve svjetlosti. Zatim, u drugom koraku elektroni stvaraju električnu energiju. U trećem koraku prikuplja električnu energiju te zajedno sa energijom iz drugih solarnih ćelija je spremna za korištenje. Drugi način korištenja solarne energije je putem solarnih grijača vode. Solarni kolektori ili paneli na krovu pretvaraju sunčevo zračenje u toplinu, zagrijava se voda koja odlazi u spremnike gdje se pohranjuje i spremna je za uporabu. Solarni grijači vode koriste snagu sunca, a ne plina ili električne energije za zagrijavanje vode te tako čuva okoliš i dovodi do velikih smanjenja troškova u hotelima s obzirom da se troši velika količina tople vode.

Unutarnja rasvjeta čini 19% električne energije koja se koristi u hotelima. Samim time strategija da se sačuva energija i uštedi na unutarnjoj rasvjeti je da se sve žarulje sa žarnom niti zamjene štednim fluorescentnim žaruljama tzv. CFL žaruljama. CFL žarulje troše 75% manje energije od žarulje sa žarnom niti i traju do 10 puta duže. Drugi dio kod uštede energije kod unutarnje rasvjete pada na goste. Važno je da gosti isključuju svjetla dok je soba prazna, a poneki hoteli su uveli u svoje poslovanje podsjetničke kartice koje upozoravaju gosta kako je ostavio upaljena svjetla dok nikog nema u sobi. Druga opcija su senzori koji se postavljaju u sobe te ono automatski gasi svjetla ukoliko je soba prazna. (Benson, 2013.)

Na sve više krovova hotela rade se tzv. zeleni krovovi. To je krovno područje prekriveno zasađenom vegetacijom čije je membrana vodootporna. Većina zelenih krovnih konstrukcija sastoji se od vodootporne membrane koja štiti krovnu konstrukciju od vlage. Obično se postavlja u tri sloja. Prvi sloj pomaže u sprječavanju curenja u konstrukciji, drugi sloj je izolacijski sloj. Taj sloj tijekom zimskih mjeseci izvlači toplinu iz hotela dok tijekom ljetnih mjeseci izvlači hladni zrak jer zaustavlja vodu koju apsorbira vegetacija. Treći sloj je drenažni sloj koji osigurava uklanjanje viška vode. U usporedbi s tradicionalnim krovom, brojne su prednosti ugradnje zelenih krovova. Vegetacija na zelenom krovu može zaštititi krovnu membranu od vremenskih neprilika i UV zračenja kao i održavanje prilično stabilne

površinske temperature. Zbog zelenog krova smanjuje se temperatura zraka u hotelu te se time smanjuje potražnja za klimatizacijom koja stvara dodatnu potrošnju energije. Troškovi ugradnje su skuplji od tradicionalnih krovova, ali pokazali su se da traju dvostruko duže i estetski su privlačniji svakom gostu.

Dizajn interijera također ima veliku ulogu u održivosti. Održivi interijeri stvaraju zdrava i produktivna mjesta za boravak i rad. Održivi interijeri trebali bi se sastojati od proizvoda čija izrada ima malo ili nema negativan utjecaj na okoliš te da su prihvatljivi u odlaganju otpada. Tu se javlja koncept tzv. *od kolijevke do groba* te je on "korišten za pomoć u određivanju utjecaja proizvoda, usluga ili procesa na okoliš." (Winchip, 2007.)

Koncept "od kolijevke do groba" koji jasno predstavlja "kolijevku" kao početak proizvoda ili vađenja sirovina i "grob" kao kraj proizvoda i da li završava na odlagalištu ili se reciklira natrag u novi proizvod.

### **2.3. Obilježja poslovanja eko hotela**

U suvremenom svijetu sve je više izražen problem zagađenja okoliša te je izraženiji pritisak moralnih, etički, socijalnih i političkih strana vezanih uz zaštitu okoliša i napredovanja održivog razvoja. Kada je riječ o hotelima onda tu imamo različite razloge pristupanja održivom poslovanju. Uglavnom se sve svodi na dva glavna razloga. Prvi razlog je taj što hoteli od takvog poslovanja imaju višestruke koristi, a drugi je što zbog nesprenosti na implementaciju takvog poslovanja gube klijente te trpe velike štete.

Koristi koje hotel ima uvođenjem ekološke politike:

- niži troškovi poslovanja,
- niži troškovi odlaganja otpadnih materijala (koriste se sredstva i materijali koja se mogu reciklirati i/ili više puta upotrijebiti),
- mogućnost privlačenja novih, ekološki orijentiranih gostiju,
- sigurnije radno mjesto za zaposlenike (smanjenje rizika za oboljenja i povrede),
- podizanje radnog morala zaposlenika, jačanje kompetitivnog duha i opredijeljenost na podizanje kvalitete poslovanja,
- poboljšanje odnosa sa lokalnom zajednicom.

Štete koje trpi hotel zbog nesprenosti na uvođenje ekološke politike:

- gubitak udjela na tržištu zbog lošeg javnog imagea,

- rizici od kazni zbog nepridržavanja zakonskih propisa,
- poteškoće u privlačenju i zadržavanju potencijalnih dioničara,
- veće fluktuacije zaposlenika (zbog nepostizanja kolektivnog duha i privrženosti hotelskom poduzeću koje zbog lošeg imagea loše posluje),
- porast troškova poslovanja, a time i loši poslovni rezultati. (Petrić, 1999.)

Zbog svih tih razloga sve više hotela počinje uvoditi u svoje svakodnevno poslovanje osnovna pravila tzv. *environmental managementa* odnosno upravljanja hotelom u skladu s ekološkim principima. Takvim poslovanjem direktno ovisi i kvaliteta poslovanja hotela, a samim time i opstanak na tržištu. U Austriji većina hotela ima i više od tih osnovnih pravila ekološke politike te je sustav daleko razvijeniji nego u Hrvatskoj. Da bi se ekološka politika uopće mogla provesti potrebno je uvesti međunarodne standarde. ISO 14000 i EMAS (European Eco-Management and Audit Scheme) su glavni međunarodni standardi koji moraju biti zadovoljeni kako bi se provodila ekološka politika. ISO 14000 je skup normi koje se odnose na upravljanje okolišem. Pomaže se organizacijama, u ovom slučaju hotelima, da na najmanju moguću razinu minimaliziraju štetnost njihovog poslovanja. Moraju biti u skladu s primjenjivim zakonima i drugim propisima i drugim okolišno orijentiranim zahtjevima te kontinuirano poboljšavati poslovanje. Nadopunjavaju norme ISO 9000 standarda odnosno standarda upravljanja kvalitetom. Tako hoteli koji udovoljavaju kriterijima ISO 9000 neće imati većih problema niti s uvođenjem ISO 14000. EMAS je shema za upravljanje i reviziju Europske Unije te se njihova struktura uglavnom svodi na poboljšanje performansi, poštivanja zakona i dužnosti izvještavanja.

Svaka hotelska organizacija predstavlja poduzeće s velikim brojem ljudi: zaposlenici, gosti, poslovni partneri, lokalna zajednica koja također utječe na razvoj hotelske organizacije itd. Stoga uvođenje i provođenje uspješne ekološke politike dugotrajan je i spor proces. Svi članovi hotela su i sami pod utjecajem poslovne politike hotela, a istodobno i sami vrše utjecaj na nju. Mnoge promjene i uvođenje ekoloških standarda neće se moći provoditi bez njihove dobre volje i suradnje. Aktivnosti i način provođenja tih aktivnosti i mjera radi zaštite okoliša i ušteda razlikuju se od jednog hotela do drugog zbog razlika u:

- načinu poslovanja i vrsti gostiju,
- zakonodavstvu i propisima u državi,
- lokalnim i regionalnim prioritetima vezanim uz zaštitu okruženja,
- startnoj poziciji.

Većina mjera se odnosi na šest osnovnih područja:

1. Energija
2. Kruti otpad
3. Voda
4. Efluenti i emisije
5. Izbor ugovornih poslovnih partnera
6. Poslovanje

Iako se hoteli razlikuju po lokaciji, veličini, kategorizaciji, segmentaciji i članom tržištu, svi oni imaju brojne sličnosti kada je u pitanju promicanje održivog razvoja i implementiranje ekološke politike. U Tablici 1 su prikazani glavni ciljevi, aktivnosti i rezultati hotela koji uvode ekološku politiku u svoje poslovanje.

**Tablica 1: Ciljevi, aktivnosti i rezultati zelenih hotela**

Ciljevi	Aktivnosti	Rezultati
<b>Financijski</b> - smanjiti troškove	Uštediti vodu i energiju, na vrijeme prepoznati istjecanje, učinkoviti sustav kupovine, bolja izolacija, smanjiti papirologiju, uvesti nisko potrošne uređaje	Mogućnost dugoročne uštede, dodatna kredibilnost za ekološke usluge, smanjenje troškova, nagrade i potvrde
<b>Klijenti</b> - graditi odanost novih gostiju	Zeleni izleti, zelena vjenčanja i konferencije, organska hrana, programi za podizanje svijesti o ekološkoj politici	Nova tržišta i ciljani klijentela, zadovoljstvo gostiju, osjećaj dobroga čineći dobro
<b>Zaposlenici</b> - udružiti, zadovoljiti	Zeleni timovi, obrazovni programi za osoblje	Viši stupanj uključenosti i zadovoljstvo onih koji su u izravnom kontaktu s klijentima
<b>Procesi</b> - smanjiti negativan utjecaj na okoliš	Reciklirati, ponovno upotrijebiti, električna vozila, štedne žarulje, slavine, toaleti i tuševi, prirodna kozmetika, mijenjanje ručnika i posteljina na zahtjev, obnovljivi izvor energije	Visoki početni troškovi (investicije), dodatna kredibilnost, zelene usluge, zeleni gosti, zadovoljstvo gostiju
<b>Brend</b> - dodana vrijednost	Sudjelovanje u međunarodnim programima za zaštitu okoliša, donacije za lokalnu zajednicu, partnerstva s lokalnim poduzećima	Privlačenje donacija/investitora, nagrade, pozitivan PR

Izvor: Darija Hajs, Đurđana Ozretić-Došen "Greening hotels - building values into hotel services"

## 2.4. Okolišni utjecaj objekata

Jedna od najznačajnijih mogućnosti za zeleni rast općenito u svijetu je zelena gradnja. Dizajn izgrađenog okoliša utječe na sve nas, utječe na naše ekonomije i na prirodni okoliš te se usmjerava da se vodi transformacija izgrađenog okoliša prema održivosti. Potrebno je zeleno graditi, počevši od naših domova, sve preko škola, radnih mjesta, bolnica i na kraju krajeva do hotela.

Zelena gradnja na inteligentan način pristupa energiji. Dolazi do minimiziranja potrošnje energije u svim fazama vijeka trajanja hotela, od ideje i realizacije, do krajnjeg proizvoda, čineći tako hotele ugodnijima, jeftinijim za održavanje i prikladnijim za okoliš. Također, koriste se nove tehnologije za primjenu obnovljivih izvora energije i ispuštanja manje emisija CO<sub>2</sub> u okoliš što ga čini maksimalno učinkovitim i usklađenim s prirodnim okolišom.

Zelena gradnja čuva naše vodne resurse te učinkovito upravlja pitkom vodom i otpadnim vodama. Sakupljanjem vode za sigurnu uporabu u zatvorenim prostorima omogućava umanjenu potrošnju vode u hotelima. Zelena gradnja osigurava primjenu tehnologija za najzdraviji odnos voda, tla i cjelokupnog okolišnog sustava.

Smanjuje otpad i povećava ponovnu upotrebu recikliranjem. Korištenjem manjih količina građevinskog materijala, materijala veće kvalitete i trajnosti, stvaranjem manjih količina građevinskog otpada te ispravnim računanjem vijeka trajanja hotela od projektiranja do izgradnje i korištenja, prenamjene i rušenja hotela. Potiče vlasnike i goste hotela da građevinski materijal pravilno koriste, skladište i recikliraju za ponovnu upotrebu.

Promiče zdravlje i dobrobit gostiju hotela. To se postiže dovođenjem svježeg zraka u prostorije te pružanje vrhunske kvalitete zraka kroz dobru ventilaciju i izbjegavanje materijala i kemikalija koje stvaraju emisije štetnih plinova. Maksimalno korištenje prirodnog svjetla u prostoru kako bi se gostima hotela osigurao visoki komfor te smanjila potreba za umjetnom rasvjetom. Osiguranje dobrog osjećaja i ugodne klime u prostorima u kojima gosti svakodnevno borave. Stvaranje ugodne unutarnje temperature bez obzira na godišnje doba i vanjske temperature pri čemu su velike koristi inteligentna rješenja u hotelima.

Stvara elastične i fleksibilne građevinske strukture. Hoteli se osiguravaju putem otpornosti na prirodne nepogode poput poplava, potresa ili velikih požara i tako omogućavaju otpornost na vrijeme te čine prostor za ljude sigurnijim. Fleksibilno i dinamično projektiranje

prostora kako bi se izbjegla potreba za rušenjem i ponovnom izgradnjom i velikim obnovama kako bi se spriječilo zastarijevanje hotela.

Održava naš krajobraz zelenim. Isticanje urbanih sredina te kako i one trebaju sačuvati prirodnost i doprinositi zaštiti okoliša. Osiguravanje raznolikosti biljnog i životinjskog svijeta te kvaliteti zemljišta uz poseban nadzor nad njima. Stvaranje novih zelenih površina i sanacija zagađenih zemljišta. Inovativni načini na koji će se urbana područja učiniti učinkovitijima i produktivnijima, postavljanjem poljoprivrede u gradovima i na same krovove hotela.

Zelena gradnja spaja ljude na poseban način. Stvaraju se različita okruženja koja povezuju zajednice. Uvode se inovacije u hotele u smislu pozitivnih ekonomskih i socijalnih učinaka i sudjelovanjem lokalne zajednice u hotelske projekte na njihovim područjima. Potiču se ekološki prihvatljivi načini prijevoza kao što je biciklizam. Pomoću najnovijih ICT tehnologija koristimo bolju komunikaciju sa svijetom oko nas. Kroz pametne električne mreže koje razumiju kako prenositi energiju gdje i kada je potrebno.

Važnost zelene gradnje je u šest glavnih ciljeva, a to su:

- generiranje održivog rasta,
- stvaranje novih radnih mjesta,
- povećanje energetske sigurnosti i smanjenje siromaštva gorivom,
- poboljšanje pružanja javnih usluga,
- dodavanje i zadržavanje financijske vrijednosti.

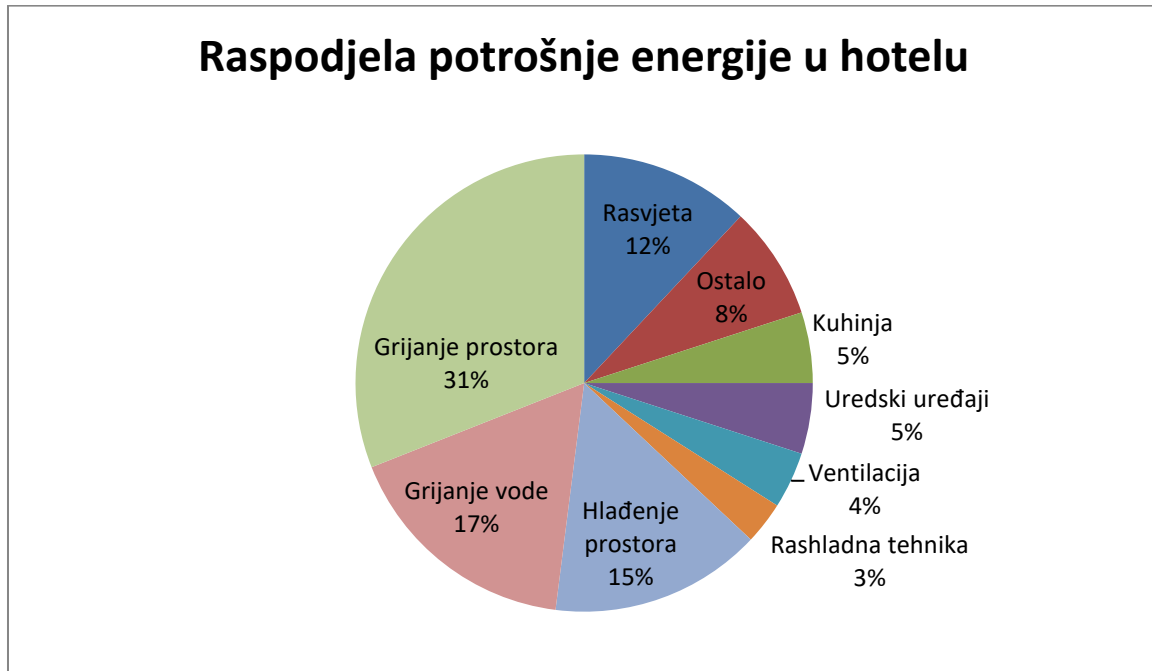
Zeleni hoteli imaju jasne tržišne prednosti u odnosu na "obične" hotele. Pružaju vrhunsko stambeno i radno okruženje te imaju značajno smanjen negativan utjecaj na okoliš. Uz to ostvaruju veću ekonomsku isplativost. Zadovoljstvo gostiju zelenih hotela je daleko veća od gostiju "običnih" hotela. Također, smanjuju potrošnju energije za čak 50%, potrošnju vode za 40% i emisiju CO<sub>2</sub> za 40%.

## **2.5. Potražnja za energijom u odnosu na "obične hotele"**

Hoteli su veliki potrošači energije, a ponajviše je troše na grijanje, hlađenje, rasvjetu, kuhanje, pranje i sušenje rublja, za održavanje uređaja, bazena, vozila itd. "Obični" hoteli ne troše energiju racionalno već troše velike količine energije od stvarno potrebnih. Samim time povećavaju vlastite troškove i smanjuju efikasnost poslovanja, ali što je još važnije prekomjernom i nepotrebnom potrošnjom goriva potrebnih za proizvodnju energije zagađuju

okoliš te pomažu u nastanku kiselih kiša, globalnog zatopljenja i ostalih problema s kojima se okoliš suočava.

**Graf 2: Raspodjela potrošnje energije u hotelu**



Izvor: [http://epa.gov/cleanenergy/documents/sector-meeting/4bii\\_hotelenergy.pdf](http://epa.gov/cleanenergy/documents/sector-meeting/4bii_hotelenergy.pdf)

Eko hoteli s druge strane racionalnije troše energiju te na taj način štede značajna sredstva. Moguće je provesti niz mjera u hotelima kako bi se to postiglo. Od najjednostavnijih mjera koja se odnose na štednju i racionalniju potrošnju do onih za koja su potrebna određena ulaganja. Među mjerama kojima su potrebna dodatna ulaganja izdvojiti ćemo one najčešće i najbolje:

- zamjena starih, dotrajalih postrojenja novim, suvremenim koja troše znatno manje energije,
- ugradnja tzv. ključ-kartica u sobama (s izlaskom gosta iz sobe tj. okretanjem ključa ili uporabom magnetske kartice, sva svjetla se automatski gase)
- instaliranje boljih sredstava za kontrolu potrošnje (fotoelektričnih ćelija, termostata, timera itd.),
- ugradnja tzv. "termoizolacijskih" vrata i prozora po sobama i ostalim prostorijama u hotelu,

- zamjena svih sijalica u hotelu fluorescentnim sijalicama koje troše 1/3 od ukupne energije koju koristi obična sijalica
- ugradnja solarnih sustava za zagrijavanje vode i/ili rasvjetu na manjim trošilima (Petrić, 1999)

Najveća razlika u potražnji za energijom između eko i "običnih hotela" je u grijanju i hlađenju prostora. Veliki problem je što gosti često ostavljaju uređaje i potrošače energije uključenima dok nisu u sobama. Hoteli koji vode ekološku politiku su implementirali u svoje poslovanje povezanost potrošnje energije ovisno o popunjenosti sobe. Kada gost napusti sobu svi energetske uređaji se isključuju, osim hladnjaka i drugih osnovnih uređaja. Takvim poslovanjem može doći do uštede od 14 000 dolara godišnje i do dodatnog očuvanja prirode i okoliša. Velika potrošnja dolazi i kod svakodnevnog pranja posteljina, ručnika, pokrivača i stolnjaka. Hoteli jednostavno mijenjaju temperature pranja sa 85°C na 65°C. Takve promjene mogu uštedjeti 2000 dolara energije u svega tri mjeseca, a posteljine su bile jednako čiste. Pomoću ovog projekta se smanjuje potrošnja energije, ali se i smanjuje potrošnja određenih kemikalija za pranje i smanjuje se zagađenje otpadnih voda. Također, omogućava se gostima mogućnost pranja posteljine svaki drugi dan, a ne svakodnevno što može značajno pomoći u očuvanju energije i vode. Rasvjeta je vjerojatno najlakše i najisplativije područje za smanjenje troškova energije. Fluorescentne žarulje proizvode četiri puta više svjetlosti po vatu nego žarulje sa žarnom niti, a mogu trajati osam do deset puta duže. Kompaktna fluorescentna svjetlost koja se koristi umjesto žarulje, daje svjetlost koja ostaje 12 mjeseci neprekidno, 8 760 sati u godini, a platiti će se unutar jedne godine i manje. Solarna energija se sve češće prepoznaje kao neograničeni prirodni resurs sa ekonomskog i ekološkog stajališta. Suprotno tome, plin i nafta koji se većinom koriste u "običnim" hotelima su neobnovljivi resursi i doprinose emisiji stakleničkih plinova. Eko hoteli danas koriste solarnu energiju u mnogim novim sustavima koji daju toplinsku i svjetlosnu energiju. Prirodne snage koje su instalirane većinom na krovovima hotela postaju popularno sredstvo za uštedu energije i novca. Neki hoteli pomoću fotonaponskih panela proizvode više od 50% električne energije koja im je potrebna za poslovanje.

U eko hotelima se prakticiraju nove tehnologije očuvanja voda, tehnologije koje nude jednaku ili čak bolju uslugu uz manje korištenja vode. Upotreba voda je još uvijek veliki trošak i stres za lokalno okruženje, ali se sve više implementira nova tehnologija koja kao i kod svih vrsta energija smanjuje troškove hotela te pomaže u očuvanju okoliša. U mnogim



zemljama, konkretno Austrija i Hrvatska u ovom slučaju, upotreba vode u hotelima može utjecati na opskrbu vodom lokalnog stanovništva. "Običnim" hotelima koji se žele prebaciti na ekološku politiku prvo je potrebno utvrditi gdje je upotreba vode pretjerana. Nakon toga je potrebno uvođenje novih tehnologija u vlastito poslovanje. Tuševi s malim protokom i aeratori za slavinu samo su neke od mogućnosti očuvanja vode, ali su i najčešći i najjednostavniji za ugrađivanje. U mnogim hotelima nalaze se pisoari koji imaju automatsko ispiranje svakih 10 minuta bez obzira je li korišten ili nije. Otprilike, svaka ispiranja koriste do 10 litara vode, 66 litara po satu ili 1 580 litara dnevno. Kako bi se spriječila nepotrebna upotreba vode potrebno je ugraditi detektore koji dopuštaju korištenje vode u određenom trenutku tj. samo nakon korištenja pisoara. Takvi detektori bi smanjili potrošnju vode sa 66 litara na svega 40 litara po satu. Zahodi i pisoari su inače poznati veliki potrošači vode te nove tehnologije im omogućuju različite opcije za manje ispiranja, a uvode se i sustavi koji odvajaju krute tvari iz vode.

Krupni otpad u hotelima se dijeli na: papir, hranu, razne metale, plastiku, aluminij i staklo. Najviše otpada u većini hotela dolazi od hrane, zatim papira, kartona i plastike. Tu se ukazuju velike mogućnosti i za obnavljanje resursa i za smanjenje otpada. Implementacijom tehnologija za smanjenje otpada mogu se stvoriti značajne uštede i sačuvati okolina. Kupuju se proizvodi recikliranog sadržaja, pruža se ekološka edukacija za svoje zaposlenike, donira se hrana i reciklira se papir, karton i plastika. Najviše se može napraviti po pitanju otpada koji dolazi od hrane. Prekomjerna priprema, ostaci sa stolova, kvarovi na ambalaži i drugi primjeri dovode do nakupljanja otpada od hrane. Sve više hotela uvodi politiku kompostiranja ostataka pa čak i pokvarene hrane što dovodi do smanjenja troškova pošto se takva hrana ne odvozi na odlagališta te se čuva priroda i okoliš jer se hrana koristi u druge svrhe umjesto da se baca.

## **2.6. Efikasnost eko hotela**

U tablici 2 prikazani su standardi efikasnosti korištenja energije koji se, prema istraživanjima International Hotels Environment Initiative (IHEI), međunarodne mreže hotelskih kompanija čija svrha je promocija i trajno usavršavanje ekoloških standarda u svjetskoj hotelskoj industriji, smatraju dobrim, odnosno lošim, i to za hotele iz lanca koji se nalaze u mreži IHAE-a. A to su hoteli: Accor, Forte Plc, Hilton International, Holiday Inn, Inter-Continental Hotels and Resorts, ITT Sheraton, Mandarin Oriental Hotel Group, Marriot Corporation, Omni Hotels International i Taj Group of Hotels. (IHEI, 1996. str. 51)

## Tablica 2: Pokazatelji efikasnosti korištenja energije

a) u velikim hotelima (više od 150 soba)

<b>POKAZATELJI EFIKASNOSTI KORIŠTENJA ENERGIJE U VELIKIM HOTELIMA</b>			
Više od 150 soba, sa klima sustavom, praonicom i bazenom, bez vrta)			
KwH/m <sup>2</sup> /god.	DOBRO	SREDNJE	LOŠE
EL.ENERGIJA	<165	165-200	200-250
GORIVO,PLIN	<200	200-240	240-300
UKUPNO	<365	365-440	440-550

b) u malim i srednje velikim hotelima

<b>POKAZATELJI EFIKASNOSTI KORIŠTENJA ENERGIJE U MALIM I SREDNJE VELIKIM HOTELIMA</b>			
(sa klima sustavom, ali bez praonice, zatvorenog bazena i bez vrta)			
<b>Hotel 4-50 soba</b>	DOBRO	SREDNJE	LOŠE
KwH/m <sup>2</sup> /god.			
EL.ENERGIJA	<60	60-80	80-100
GORIVO,PLIN	<180	180-210	210-240
UKUPNO	<240	240-290	290-340
<b>Hotel 50-150 soba</b>			
KwH/m <sup>2</sup> /god			
EL.ENERGIJA	<70	70-90	90-120
GORIVO,PLIN	<190	190-230	230-260
UKUPNO	<260	260-320	320-380

Izvor: IHEI, Environmental Management for Hotels, second edition, Butterworth & Heinemann, 1996., str. 51

Pokazatelje iz tablice 2 treba uzeti s rezervom ukoliko se primjenjuju na hotele izvan IHEI grupacije. Ni vanjske okolnosti, a ni standardi samih hotela ne moraju odgovarati onima na temelju kojih je rađeno istraživanje. Ovdje se radi o hotelima koji se nalaze u prestižnim hotelskim lancima sa visokim standardima poslovanja i uspješnim managementom. Poželjno bi bilo uzeti ove standarde kao poželjne kriterije efikasnosti uz određene faktore na koje se ne može utjecati kao što su godišnja doba, godišnja stopa zauzetosti hotela i čime sve raspolaže hotel odnosno raspolaže li s velikim potrošačima energije. Svi već spomenuti hotelski lancu u IHEI grupaciji u većoj ili manjoj mjeri uključili su svoje poslovanje i ekološku politiku.

Ostvarili su već značajne uštede u svakodnevnom poslovanju i to najviše u smanjivanju potrošnje raznih energenata. Smanjenjem troškova poslovanja određenih odjela i službi, a time i hotela u cjelini dolazi se do odličnih rezultata. Primjeri u IHEI grupaciji su mnogobrojni. U hotelima Taj Group Corp. u Tajlandu su prešli na upotrebu bojane posteljine umjesto bijele, što im je omogućilo pranje rublja na 60°C umjesto 90°C čime su postignute značajne uštede energije. Ramada hoteli u Velikoj Britaniji štede energiju upotrebom rasvjetnih tijela sa malom potrošnjom čime mjesečno prosječno štede oko 300 funti po hotelu. Lanac Inter-Continental hotela uvođenjem posebnih mjerila za potrošnju energije i vode u 75% svojih hotela uštedio je za 3 godine oko 5 milijuna dolara. Uz sve te financijske uštede, koje potiču vlasnike na takvo poslovanje, dolazi i do ekoloških pozitivnih reakcija i do očuvanja prirode i okoliša te sve manjom potrošnjom različitih energenata i zagađenja.

Hoteli troše enormne količine vode po sobi, stoga bi se racionalnijom upotrebom mogle učiniti velike uštede i smanjiti zagađenje okoliša. U tablici 3 su prikazani standardi upotrebe vode također hotela iz IHEI grupacije.

**Tablica 3: Kriteriji efikasnosti korištenja vode**

<b>EFIKASNOST KORIŠTENJA VODE U HOTELIMA</b>			
<b>m<sup>3</sup>/krevetu/godini</b>	<b>DOBRO</b>	<b>SREDNJE</b>	<b>LOŠE</b>
4-50 kreveta hoteli	<120	120-140	>140
50+ kreveta hoteli	<160	160-185	>185

Izvor: IHA IHEI, UNEP, Environmental Action Pack for Hotels, 1995., str. 40.

Da bi se potrošnja približila standardima iz tablice potrebno je uvesti određene mjere u poslovanje hotela. Ugrađuju se uređaji za smanjenje protoka vode na tuševima i slavinama po sobama, odnosno ugradnja aeratora, ugradnja posebnih toaleta sa najnovijom tehnologijom štednje vode, instaliranje vodomjera na ključnim trošilima, upotrebljuje se zadnja voda od ispiranja rublja za polijevanje vrtova ili u toaletima, sakuplja se kišnica za zalijevanje, uključivanje gostiju u ekološku politiku kako bi koristili posteljine i ručnike te ih prali svaka 2 do 3 dana.

Londonski hotel Hilton može poslužiti kao primjer racionalnije potrošnje vode. Stavljanjem opeke u toaletne vodokotliče po hotelskim sobama uštedio je 1,34 litara vode po svakom ispiranju. Hongkonški hotel Nikko je u razdoblju između 1995. i 1996. godine, ugradnjom

sustava za kontrolu potrošnje vode i uređaja za smanjenje protoka vode na tuševima i slavinama uštedio 1 688 američkih dolara na mjesec. (IHEI, 1996. str. 73-77)

Ugradnja opreme i uređaja koji štede energiju ne donosi samo uštedu novca nego i povećavaju vrijednost samog objekta za štiti i čuva okoliš. Kod ugradnje takvih oprema i uređaja favorizira se onaj koji ima najkraći period povrata uloženog. Takva praksa popularno se zove "*cherry picking*". Odnosno prvo se beru trešnje koje se mogu dohvatiti sa zemlje, a tek onda one za koje se potrebno popeti na stablo što iziskuje više vremena i truda. Sposobnost investiranja u poboljšanja energetske efikasnosti sa dugoročnijim vremenom povratka ulaganja temelji se na brzim uštedama zasnovanima na ulagnju u opremu iste namjene sa kraćim vremenom povratka ulaganja. Tablica 4 prikazuje vrijeme povratka ulaganja za najvažnije stavke i pozicije energetske efikasnosti.

**Tablica 4: Vrijeme povratka ulaganja**

Sistem (pozicija)	Procijenjena energetska ušteda	Okvirni period povrata
Rasvjeta	0,06 GJ/m <sup>2</sup>	4 godine
Strojarska oprema	0,02 GJ/m <sup>2</sup>	5 godina
HVAC (grijanje i hlađenje)	0,20 GJ/m <sup>2</sup>	6 godina
Potrošnja vode	0,09 GJ/m <sup>2</sup>	4 godine
Uređaji kontrole	0,07 GJ/m <sup>2</sup>	5 godina
Izolacija objekta	0,03 GJ/m <sup>2</sup>	8 godina

Izvor: Office of Energy Efficiency - Natural Resources Canada: *Saving Energy Dollars in Hotels, Motels and Restaurants*

## **3. ANALIZA PONUDE EKO HOTELA U AUSTRIJI**

### **3.1. Opće karakteristike eko hotela u Austriji**

Unutar Austrije smješteno je mnogo eko hotela, ali najpoznatija mjesta po eko hotelima su: Tirol, Salzburg, Vorarlberg i Carinthia. Tirol je najpoznatije ekološko središte u Austriji te jedno od najpoznatijih u Europi. Glavni grad austrijske savezne države je Innsbruck te se u blizini njega nalaze neki od poznatih eko hotela. Vrlo poseban doživljaj čini raznolikost planina, jezera, brdovitih pejzaža i riječnih dolina. Uz to što su ekološki osviješteni nude i brojne luksuzne ponude u svojim hotelima. Opremanje hotelskih soba i apartmana dizajnirano je prema ekološkim načelima. Nudi se raznovrsna i zdrava prehrana. Na jelovniku se nalaze tipična austrijska tradicionalna jela dok kuhari sastojke pripremaju pomoću certificirane organske kvalitete.

Opremljeni su najsofisticiranijom opremom te su vrlo ekološki razvijeni. Unutar većine eko hotela se redovito mjeri i bilježi uporaba energije, najmanje četiri puta godišnje. Spremnici za reciklažu nalaze se u zajedničkim prostorijama kako bi gostima bili dostupniji. Gosti mogu saznati sve o zelenoj praksi objekta prije ili tijekom njihovog boravka. Također, uključuju programe ponovne upotrebe ručnika i posteljina gdje se štedi voda i energija. Recikliraju se najmanje dvije vrste otpada poput papira, stakla, plastike i kartona. Osoblje se educira o zelenoj praksi najmanje jednom godišnje. Najmanje 75% unutarnje rasvjete je energetski učinkovito. Koriste se energetski učinkovite žarulje koje uključuju kompaktne fluorescentne (CFL), LED i T5/T8 fluorescentne žarulje. Temperatura grijanja postavljena je kako bi se uštedila dodatna energija, unutarnja temperatura postavljena je na maksimalno 22°C tijekom zime. Vrše se redovite provjere kako bi se osiguralo da oprema za vodu i energiju učinkovito djeluje. Posjeduju se senzori koji automatski isključuju svjetla kada nisu potrebna te se na taj način dodatno štedi energija. Također, posjeduju senzore koji prilagođavaju ili isključuju temperaturu kada je gostinjska soba prazna. Ti senzori se nalaze na više od 90% gostinjskih soba. Barem 50% prozora su energetski učinkoviti. Također je tu i kombinirani sustav izvora energije iz toplinskog i elektroenergetskog sustava, koji istodobno stvara električnu energiju i toplinu za hotel koji poboljšava učinkovitost. Senzori također isključuju elektroniku kada je gostinjska soba prazna. Sadrži i vodonepropusne slavine u gostinjskim sobama, više od 90% slavine za goste koristi šest litara po minuti ili manje. Među time je i učinkoviti sanitarni čvor u javnim zahodima, više od 90% gostinjskih toaleta koristi četiri i pol litre po istoj razini ili manje. Koriste se alternativni izvori vode za zalijevanje

vrtova, a to su skupljena kišnica i kondenzacija. Tu su i učinkovite tzv. tuš-glave u sobama te one koriste također šest litara po minuti ili manje. Više od 90% pića, voća, povrća, kruha i žitarica je certificirano (organska, poštena trgovina). U pića se uključuju alkohol, kava i čaj. Koriste se 100% biorazgradivi proizvodi. Najmanje 90% kozmetičkih proizvoda je biorazgradivo. Najmanje 90% toaletnih proizvoda proizvedeno je s organskim sastojcima. Sadrži punjive spremnike za toaletne potrepštine. Najmanje 90% namještaja, podova i madraca se reciklira kada ih se zamijeni. Također, reciklira se i korišteno ulje za kuhanje ili se koristi kao biodizel. Sigurno se odlažu i spremaju opasne tvari kao što su boje, pisaci, baterije i fluorescentne žarulje. Biorazgradivi proizvodi i hrana se kompostiraju na licu mjesta ili na objektu predviđenom za kompostiranje. Uzgajaju se lokalne biljke u vrtovima te se vrtlarstvo održava uz minimalnu uporabu herbicida, pesticida i drugih kemikalija. Stanice za punjenje električnih vozila dostupne su gostima unutar dva kilometra od objekta. Koriste se niskoupljivi organski spojevi, premazi, ljepila i brtvila. Također, gosti imaju priliku komentirati ekološku politiku hotela, od njih se i traži povratna informacija. (Tripadvisor)

### **3.2. Dostignuti stupanj razvoja i ponuda eko hotela u Austriji**

Kao što je spomenuto u prethodnom podpoglavlju Austrija je bogata raznovrsnim eko hotelima. Većina eko hotela posjeduje četiri ili pet zvjezdica. Najviše razvijena mreža eko hotela je u saveznoj državi Tirol, ali treba spomenuti i ostale dijelove Austrije koji obliju eko hotelima, a to su Salzburg, Vorarlberg i Carinthia. Primjeri su uzeti baš iz tih dijelova Austrije. Prvi na listi hotela koji su spomenuti je Biohotel Stillebach. Jedan od najboljih eko hotela u Austriji koji posjeduje odlične povratne informacije od ljudi koji su boravili u njemu. Nalazi se u Tirolu, malom zaseoku Stillebach u dolini Pitztala. Nudi se pažljiv pristup prema prirodi, ljubavnom pogledu prema životinjama i poštovana interakcija s gostima hotela. Kao što kaže njihov slogan "Ne radimo organski, živimo organski" tako i posluju. Uz to posjeduju certificirani ehc, što znači da brinu o emisijama CO<sub>2</sub> te svakodnevno rade na očuvanju svijeta i njegove raznolikosti. Ugljično su neutralni što je vrlo važno za njihovo poslovanje i za prirodu. Uložili su u odabrane projekte zaštite okoliša te su za to angažirali najbolje stručnjake. Među projektima u koje su se uključili su i pošumljavanje šumskog područja u Urugvaju i izgradnja elektrane u Africi. U ponudi se nalazi samo 100% organska hrana. U fokusu njihovog poslovanja nije maksimizacija profita već eko-socijalna pravednost i ekologija. Vrše revizije svojih postupaka i akcija, ali isto tako i svojih partnera, dobavljača i

pružatelja usluga. Velika prednost ovog eko hotela je opskrba hranom koja je 100% organska. Smanjenje plastike, uporaba ekološki prihvatljivih sredstava za čišćenje, recikliranje papira i odgovorno trošenje energije i vode su samo neke od stvari na koje paze prilikom svog poslovanja. Svake godine se sastaju sa svojim partnerima i predaju uvid u statistike emisija ugljičnog dioksida. Hotel se nalazi u prekrasnoj prirodi te su se posvetili organskoj ideji te su jedini organski hotel u dolini Pitztala. Gledaju širu sliku što znači održivo upravljanje u smislu općeg dobra. To uključuje pažljiv pristup prirodi, ljudima i životinjama. Stillebach hotel ne nudi ni veliki luksuz ni glasnu zabavu, već nude prirodnu raznolikost i opuštanje u miru doline. Posjeduju certifikat Austria Bio Garantie te pomoću tog certifikata i postižu sve veće rastuće poslovanje svoga eko hotela.

Hotel kojeg se ne smije zaobići je Bio Vital Hotel Sommerau, nalazi se u blizini grada Salzburga. Velika prednost ovog hotela je hrana, surađuju sa poljoprivrednicima tog područja te posjeduju posebnu kvalitetu hrane te se u tom području kontinuirano razvijaju i omogućuju gostima zdrave kulinarske užitke. Regionalna i sezonska organska kuhinja s proizvodima iz 100% kontroliranog organskog uzgoja je velika prednost u odnosu na druge hotele. Partneri su sa tvrtkom BIO AUSTRIA od 2000. godine i koriste se samo organski proizvodi koji udovoljavaju visokim zahtjevima kvalitete udruženja ekoloških proizvođača. Certificira i kontrolira ih Austria Bio Garantie. Bio svijest se razvila iz ljubavi prema živom, prema domu, prema prirodi. Očuvanje prirode nude na više načina, među njima je grijanje i topla voda na posve nov i kvalitetan način. Sustav grijanja na ulje su pretvorili u sustav grijanja na pelete, time se može postići grijanje i opskrba toplom vodom na CO<sub>2</sub> neutralan način. Sustav podržava toplinski solarni sustav i povrat topline iz rashladnih sustava. Tako se mogu uštedjeti 84 tone CO<sub>2</sub> godišnje. Svi radijatori imaju termostatsku glavu za optimalnu kontrolu sobne temperature. Koristi se 100% zelena električna energija koja se proizvodi u potpunosti CO<sub>2</sub> neutralan način. Koriste se uglavnom štedne žarulje i LED izvori svjetlosti. Pored toga, ugrađeni su senzori pokreta i vremenski prekidači za optimizaciju nepotrebne potrošnje električne energije. Sa svime time oko 20% godišnje potrošnje električne energije moglo bi se uštedjeti u posljednjih nekoliko godina. Dostupna je i najčišća izvorska voda kao jedna od najdragocjenijih dobara. Sve prostorije su opremljene uređajima za uštedu vode i armaturama za tuširanje. Također, koristi se i pisoar bez vode u javnom toaletima. Već pri kupnji pozornost se pridaje robi s malo ambalaže kao što su velike posude i ambalaže za višekratnu upotrebu. Otpad je strogo odvojen u cijelom hotelu, a stanica za odvajanje otpada dostupna je gostima na svakom katu. Sav organski otpad skuplja sami hotel te se može koristiti u

vlastitom vrtu. Posljednjih godina obnovljena je cjelokupna ovojnica zgrade. Izvršena je izolacija na krovu, izolacija fasade kamenom vunom, izmjenjeni su prozori i vrata. Samim time potreba za grijanjem hotela će se prepoloviti. Tijekom obnove, proširenja i opremanja hotela upotrebljeni su ekološki materijali kao što su pod od kamena i punog drveta, prirodni tekstil od organskog pamuka itd. Koriste se i ekološka sredstva za čišćenje i deterdženti koji su biorazgradivi i na taj način štite ljude i okoliš. Krpe od mikrovlakana koriste se kako bi se izbjeglo korištenje sredstava za čišćenje u nekim područjima.

Treći hotel je Naturhotel Chesa Valisa. Taj hotel se nalazi u saveznoj državi Vorarlberg gdje je glavni grad Bregenz. Nudi prekrasne toplice na Alpama koje pružaju savršen ambijent za potpuno opuštanje. Smješten iznad grada s prekrasnim pogledom na dolinu. Biti "blizu prirode" više nije klišej već jednostavno način života u ovom hotelu. Proširene toplice nude izvrsne tretmane kao što su tai chi, joga i qigong. Namjera ovog hotela je dokazati da ekonomske i ekološke vizije ne isključuju nužno jedna drugu, već mogu uživati u sretnom suživotu. Prema njihovoj filozofiji ekologija nema veze sa suzbijanjem udobnog načina života nego više s izrazitom sviješću prema životu i zdravim stavom prema stvarima u kojima ljudi vole uživati.

Koncept Naturhotel Chesa Valisa zasnovan je na načelima:

1. Održavanje netaknute prirode oko hotela
2. Zdrav život gostiju i zaposlenika
3. Informiran pristup prehrani
4. Programi osmišljeni za povećanje vitalnosti, kondicije i zdravlja

Sva hrana je iz organskog uzgoja. Prema dostupnosti kupuje se u regijama Kleinwalsertal, Vorarlberg i Allgau. Kvalitetu hotela obilježava i članstvo u raznim organizacijama koje se bave eko hotelima i očuvanjem prirode. Od 2004. godine član su Grune Haube. Grune Haube nudi cjelovito vegetarijansko uživanje na najvišoj razini u certificiranoj organskoj kvaliteti s ribom ili mesom na zahtjev. Od 2007. godine član su grupe BIO Hotels koja nudi unaprijeđenje i poboljšanje u razvijanju ekološke politike. Od 2012. godine član su grupe Genusswirt. Genusswirt osigurava podrijetlo i kvalitetu proizvoda koji se nalaze u ponudi. U ponudi se nalaze sezonske stvari te samim time prirodne i pune okusa. Konstantno vođenje računa i energetska obnova same zgrade hotela dovodi do velikih financijskih troškova, ali uz veliku uštedu energije tokom idućih godina je isplativo. od 2007.



godine hotel je postao dio eko hotela te od tada posluje kao CO2 neutralan hotel. Samim time su prvi klimatski neutralan hotel u Kleinwalsertalu. Hotel se oslanja na zelenu električnu energiju odnosno na energiju iz hidroelektrana i vlastitog solarnog sustava. Toplu vodu zagrijava kroz vlastite fotonaponske sustave. Grijanje je uglavom od proizvedenih drvnih sjeckalica Walserovih poljoprivrednika. Pozornost se posvećuje energetskej učinkovitosti. Koriste se električna vozila koja smanjuju emisiju CO2 te posjeduju stanice za punjenje električnih vozila. E-bicikli su dostupni gostima i zaposlenicima hotela. Građen je od ekološke drvene konstrukcije koja štedi energiju i upotrebljene su visokokvalitetni i prirodni građevinski materijali poput zidova od gline koji stvaraju zdravu unutarnju klimu. Provode i ekološku kampanju u prirodi. Tijekom boravka u hotelu oko 80% gostiju ne koristi svoj automobil. Ova nevjerojatna činjenica temelji se na inovaciji hotela. Prilikom predaje ključa automobila, svaki gost dobiva besplatni ili sniženi parking te opremu za brdski biciklizam ili skijaško trčanje. Također, svaki gost dobije komad planinskog domaćeg sira Walser BIO kao priznanje za svoj doprinos okolišu.

Četvrti hotel je Biolandhaus Arche koji je smješten u saveznoj državi Carinthia gdje je glavni grad Klagenfurt. Ovaj hotel bavi se održivim razvojem već više od 35 godina. Danas postoje različiti trendovi: organski, vegetarijanski, veganski, ekološki i održivi. Sve te trendove može se pronaći u ovom hotelu od 1985. godine. Voda dolazi iz vlastitih izvora. Ukusna, meka, energična i bogata mineralima za svakog gosta, a i zaposlenika. Otpadne vode se čiste u vlastitom biološkom postrojenju za pročišćavanje otpadnih voda. Sunčev sustav pretvara solarnu energiju u toplinsku energiju i omogućuje protok tople vode. Vlastiti fotonaponski sustav proizvodi električnu energiju. Na livadama oko hotela cvjetaju jabuke, kruške i orašasti plodovi. Čudesan mir, čisti zrak i pogled te puno prostora promoviraju kvalitetno opuštanje u oazi ovog hotela. Otpad hrane strana je riječ u ovom hotelu. Koristi se što je više moguće na razne načine. Biolandhaus Arche je prvi organski hotel u saveznoj državi Carinthia, prvi eko hotel u Austriji i hotel s prvom austrijskom ekološkom oznakom, neovisnim pečatom odobrenja za okoliš i kvalitetu Federalnog ministarstva održivosti i turizma. To pokazuje kako se ekološka politika provodi u tom hotelu. Od Opeke do lanenih zavjesa, od pamučne posteljine do organskih deterdženata, od doručka bez plastike do vegetarijanskog večernjeg jelovnika i to sve iz vlastitog izvora do zelene struje. Koriste se samo dvije vrste materijala: prirodni i reciklirani. Hotel počinje sa zidovima i završava sa namještajem od punog drveta. Između se nalaze žbuka od gline, obrada bez umjetnih i štetnih tvari, koriste se prirodne boje i sve što je potrebno i korisno za zdravlje i što povećava

dobrobit društva. Glina skladišti više vlage i polako je pušta u sobu. To osigurava stalno visoku razinu vlažnosti zraka i doprinosi boljoj kvaliteti življenja. Zbog prirodnih boja pore ostaju otvorene i vodena para propusna. Stvorena su neutralna polja u svim sobama. Na način da svako stablo ima dva pola: pozitivno u krošnji, a negativno u korijenu. Kada se pod položi pozitivno na negativno, stvara se neutralno polje za bolji i kvalitetniji san. Prema STDI standardu, međunarodnom turističkom standardu koji prvenstveno mjeri emisiju CO<sub>2</sub>, Biolanhaus Arche je drugi najbolji od 90 hotela. Koriste oko sedam kilograma emisije CO<sub>2</sub> po noći, što je otprilike polovica prosjeka hotela. Odmor u Biolanhaus Archeu je dvostruko zabavniji sa dvostruko manjom emisijom CO<sub>2</sub>. Koriste samo svježe i čisto sezonsko voće i povrće u vlastitoj kuhinji, a od 1994. godine dobili su nagradu Green Hood za prirodnu kuhinju. Glavni dobavljač hrane je tvrtka Biogast, koja predstavlja cijeli asortiman organske hrane. Raženi kruh i kruh od pira dobiveni su s organske farme Puck u Lavanttalu, koja je specijalistica za to već više od 40 godina. Regionalna mljekara Sonnenalm u Klein St. Paulu nudi organsko mlijeko, ogransku kozju koricu, organski koziji sir i tipične organske krušne mrvice. Sok od jabuke rade sami u St. Oswaldu sa farme Matsching ili od jabuka iz obitelji Pliemitscher s organske farme Schutz. Od tamo dolazi i organski ocat. Hotel je bogat sa tri izvora vode: Josefiquelle, Silvesterquelle i Jocklquelle. Sva tri su smještene u šumi u radijusu od 600 metara.

Peti hotel je Biohotel Bergzeit ponovno je iz Tirola. Nalazi se u jedinstvenom krajoliku tirolske doline Tannheim. Hotel je okružen prekrasnim liticama, brežuljcima, pažljivo obrađenim livadama i šumama. Prirodni kraj doline Tannheim poseban je dragulj Alpa. Odgovorni turizam u hotelu ne čine riječi već djela njihovog poslovanja. Filozofija hotela je da je organsko i održivo više od same riječi i od samog pečata, to je način života. Hotel je u samom srcu prirode uz modernu arhitekturu, kao i prirodni materijali od kojih je sagrađen. Pruža se ugodna atmosfera i kulinarske delicije isključivo iz organske poljoprivrede i lokalnih proizvođača. posjeduju i e-benzinske postaje gdje je moguće puniti svoje automobile, ta usluga za goste je besplatna. Može se osjetiti regionalnost u svim aspektima svakodnevnog života. U kuhinji uglavnom su korišteni proizvodi iz regije. Lokalni poljoprivrednici i dobavljačisvakodnevno pružaju sve što je potrebno, visokokvalitetne proizvode od 100% kontroliranog organskog uzgoja. Koriste se prirodna kozmetika kao i ekološki deterdženti i sredstva za čišćenje. Prirodni materijali i boje oblikuju čitavi hotel. Tradicionalni materijali i materijali iz planinskog svijeta čine hotel jedinstvenim u prirodi kako bi pružili osjećaj sigurnosti i prirodnosti. Opuštanje u prirodi ovog hotela je

fenomenalno. Hotel se stapa s prirodom i postajete dio nje i to se može osjetiti u svakom detalju. Velike staklene fronte koje otkrivaju fascinantnu prirodnu panoramu okolnih planina omogućuju prirodno svjetlo u hotelu te samim time velike financijske uštede i nepotrebno korištenje dodatne električne energije. Žbukani zidovi od gline i smreke pretvaraju boravak u senzualno putovanje, a alergičarima olakšava lakše disanje. Član su udruge BIO Hotels, najveće udruge ekološki prihvatljivih hotela sa sedam središnjih žarišta. Gotovo 90 eko hotela su članovi udruge te imaju minimalne standarde koje moraju ispuniti kako bi bili u udruzi. Uz spomenutu prirodnu i organsku hranu, standardi koje ispunjuje ovaj hotel su višestruki. Koriste se certificirani prirodni proizvodi kao što su šampo, sapun, ulje, kreme itd. Upotrebljava se tzv. zelena električna energija, odnosno energija dobivena prirodno iz sunca i vjetra putem hidroelektrana i solarnih panela koje koristi hotel. Upotreba papira je isključivo od recikliranja ili šuma koje se trajno održavaju.

Glavne značajke hotela i njegovog poslovanja:

- 100% organska hrana i organski proizvodi u organskom restoranu,
- energetske standardi kroz certificiranje eko hotela,
- visoki standardi hrane i neprehrane za veću održivost i ekološku prijatnost,
- korištenje organske kozmetike i prirodnih sredstava za čišćenje,
- otkup zelene struje i papira iz recikliranih ili održivo upravljanih šuma.

Biohotel Gralhof nalazi se u saveznoj državi Carinthia kao i Biolandhaus Arche. Jedan od boljih eko hotela u Austriji, a pogotovo u saveznoj državi Carinthia. Velika i bogata eko ponuda pruža se u Biohotel Gralhof. Poznati su po obilnom i zdravom obroku, najviše se odnosi na doručak. Za vrijeme ljetne sezone doručak se poslužuje u vrtu ispod stabla kruške, s pogledom na jezero. Njihov najpoznatiji proizvod je domaći jogurt koji se proizvodi s druge strane jezera kojeg proizvodi ekološki poljoprivrednik Jakober iz Neusacha. Koriste se isključivo organska hrana te je najviše zastupljena regionalna domaća hrana toga kraja. Sami su proizvođači široke palete hrane jer je prije izgradnje hotela Gralhof bio farma. Hotel ima emisiju CO<sub>2</sub> od 7,82 kilograma po gostu, to ih svrstava na peto mjesto ljestvice organskih hotela. Imaju vlastitu uslugu prijevoza te gosti mogu doći bez svojih automobila što dodatno olakšava prirodu i okolišu. Srijedom na jelovniku nema mesa, ideja je to nastala kako iza mesu stoji najveće količine emisija CO<sub>2</sub>, dobro za okoliš i dobro za goste hotela. Za grijanje hotela koriste se drva iz vlastite šume. U hotelu se koriste samo 100% organski proizvodi koji imaju

malu emisiju CO<sub>2</sub>, a samim time i malu potrošnju resursa. Sva sredstva za čišćenje i pranje prebačena su na ekološko čišćenje. Nastoje proizvesti veliki dio hrane, uključujući i meso, na vlastitoj farmi te se trude koristiti uvijek regionalne proizvode.

Nose certifikat ehc-a. To znači da:

- koriste zelenu električnu energiju,
- preferencija prema regionalnim strukturama i proizvodima,
- pažljiva potrošnja resura,
- upotreba recikliranog papira ili papira iz održivog šumarstva,
- upotreba certificiranih ekoloških sredstava za čišćenje,
- konstatno smanjenje emisije CO<sub>2</sub>

Od proljeća 2007. godine imaju certifikat BIO Hotels. Otisak CO<sub>2</sub> emisije poslovanja u hotelu iznosi 43 tona CO<sub>2</sub> zagađujućih tvari godišnje. U skladu s tim, nadomjestili su emisije iz poslovanja hotela i restorana za 2020. i 2021. godinu kupnjom 86 certifikata o zaštiti klime. Izračunavanjem emisije CO<sub>2</sub> mogu se prpoznati područja s visokim emisijama i potencijal štednje. Zabilježene su emisije stakleničkih plinova iz organskog hotela i restorana te su ih nadoknadili financiranjem dva projekta zaštite klime za 2020. godinu. S tim certifikatima podržavaju projekt peći za kuhanje u Ruandi te šumski projekt u Urugvaju.

Glavne mogućnosti Biohotel Gralhofa:

- 100% organska hrana, u obrocima i pićima,
- zelena struja iz regije,
- grijanje na sječke i drvene iverice iz vlastite šume,
- srijeda je vegetarijanski dan
- usluga prijevoza od stanice i dobra mobilnost u kući,
- organski proizvodi iz vlastitog organskog uzgoja,
- kratke rute dobavljača - neke od njih čak i električnim automobilima,
- klimatski neutralan eko hotel, s naknadnim certifikatima i samim tim društvenom odgovornošću u Ruandi i Urugvaju,
- nominacija za austrijsku nagradu za zaštitu klime.

### 3.3. SWOT analiza ponude

"Naziv SWOT dolazi od engleskih riječi koje se definiraju kao sastavnice ili faze analize, a to su:

- *Strengths* - Snage: Područje u kojima je poduzeće ističe turistički proizvod u odnosu na konkurente i na kojima bilježi zadovoljavajući uspjeh
- *Weaknesses* - Slabosti: Potrebno ih je gledati realno u usporedbi sa konkurencijom te zadanim ciljevima, najčešće se iskazuju i kao manjak snage, a mogu biti tehnologija, razina razvijenosti, politika itd.
- *Opportunities* - Mogućnosti: Najčešće su usko povezane sa snagama tj. ovisno o samim snagama otvaraju se mogućnosti
- *Threats* - Prijetnje: Odnose se isključivo na aktivnosti konkurenata, nove troškove, poreze, nepogodne promjene u politici i slično" (Renko, 2005.)

**Tablica 5: SWOT analiza Biohotel Schweitzer**

<b>SNAGE</b>	<b>SLABOSTI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ekološka politika</li><li>✓ lokacija</li><li>✓ BIO sobe</li><li>✓ BIO wellness i kuhinja</li><li>✓ ušteda energije</li><li>✓ prirodni materijali</li><li>✓ prirodna izvorska voda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✗ cijena smještaja i boravka</li><li>✗ nedostatak veganske prehrane</li><li>✗ nedostatak interneta u cijelom hotelu</li><li>✗ grijanje hotelskog objekta</li></ul>
<b>MOGUĆNOSTI</b>	<b>PRIJETNJE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• usavršavanje ekološke politike</li><li>• uvođenje novih tehnologija</li><li>• korištenje obnovljivih izvora energije</li><li>• obogaćivanje jelovnika</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ sve veća konkurencija</li><li>➤ pokrajina bogata ponudom eko hotela</li><li>➤ jeftiniji eko hoteli</li><li>➤ učinkovitije usluge konkurencije</li></ul>

## **4. ANALIZA PONUDE EKO HOTELA U HRVATSKOJ**

### **4.1. Opće karakteristike eko hotela u Hrvatskoj**

U strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine navodi se orijentacija da se dosadašnja dominacija jednog proizvoda (sunce i more) te sezonalnost poslovanja mora promijeniti ukoliko Hrvatska želi ostati konkurentna na tržištu. Primarni ciljevi su podizanje kvalitete smještaja, ljudskih potencijala te uvođenje prakse zelenog poslovanja. U hrvatskoj postoji 117 obiteljskih i malih hotela koji su ubrojani među eko hotele. Velik dio njih je puno slabije razvijen nego u Austriji, ali ima i par vrhunskih koji odskoču svojom kvalitetom i u stanju su uspoređivati se sa Austrijom. Velika prednost Hrvatske u odnosu na Austriju što koncentracija eko hotela nije na jednom ili par mjesta unutar zemlje već je rasprostranjenost velika. Od Slavonije, Zagreba, Istre, Like i Gorskog Kotara pa sve do Dalmacije i Dubrovnika. Udruga obiteljskih i malih hotela imaju razne aktivnosti za čistiju proizvodnju.

Aktivnosti obuhvaćaju provjeru obveznih i izbornih kriterija u području:

- energetske efikasnosti i čistijih izvora energije
- efikasne upotrebe vodenih resursa
- uporabe opasnih kemikalija i tvari
- upravljanje otpadom
- ostale usluge i općeg upravljanja objektom
- politika zaštite okoliša

### **4.2. Dostignuti stupanj razvoja i ponuda eko hotela u Hrvatskoj**

Prvi hotel koji je obrađen u Hrvatskoj je Hotel Split. Igrađen je 2012. godine. Jedan je od prvih hotela A kategorije u Hrvatskoj, izgrađen po principima zelene gradnje. Grije se pomoću solarne energije, skupljena kišnica koristi se za zalijevanje i ispiranje, hrana siže iz lokalnog uzgoja, a sve su hotelske sobe "pametne" s ciljem da se smanji potrošnja energije. Hotel prikuplja kišnicu i koristi je za navodnjavanje zelenih površina i čišćenje hotela. Kao dio ekološke politike koristi se centralni upravljački sustav klimatizacije, ventilacije i rasvjete kao rekuperativni povrat topline. Hotel proizvodi solarnom energijom oko 8 000 litara tople vode. Kante za otpad za proizvode koje je moguće reciklirati smještene su u hodnicima

hotela, a svi proizvodi za čišćenje su biorazgradivi. Higijenski proizvodi su pH neutralni i imaju eko certifikat. Osvjetljenje hotela dizajnirano je u LED tehnologiji koja štedi energiju, dok se u svakodnevnom radu koriste ekološki i reciklirani materijali. Sve dizajnerske odluke odnose se na dva cilja: postizanje maksimalne učinkovitosti i osiguravanje zapanjujućeg pogleda na more u svakoj sobi. Uz obalu se nalazi restoran hotela koji na jelovniku ima samo organsku i svježiju hranu. Na krovnoj terasi se može uživati u čarobnom pogledu na more i otoke dok se u isto vrijeme kupate u bazenu. Terasa je posebno čarobna noću kada LED rasvjeta koja štedi energiju i mijenja boju stvara poseban ambijent. Uspostavljen je moderno dizajniran i tehnološki opremljen hotel. Zbog veličine hotela i načina poslovanja, svaki gost će osjetiti personaliziran pristup u ispunjavanju želja i potreba gostiju, bilo da se radi o odmoru ili poslovnim aktivnostima.

Valamar Dubrovnik President jedan je od najmodernijih i najboljih eko hotela u Hrvatskoj. Udaljen je svega 6 kilometara od središta grada i glavne i poznate šetnjice Straduna. Politika ekološkog poslovanja je u V-Health&Safety programu, koji je program zdravstvenih, higijenskih, sigurnosnih i ekoloških standarda. Obuhvaća tri ključna područja. Prvi je V-Health&Safety CleanSpace koji uključuje pojačanje protokole čišćenja smještaja i zajedničkih prostora u skladu s preporukama svjetskih zdravstvenih organizacija. Protokoli čišćenja su verificirani certificiranim sustavom kvalitete ISO 9001. u 2020. godina zbog nastale situacije sa koronovom virusom implementiran je novi sustav čišćenja CleanSpace - 100% Privacy koji osigurava potpunu dezinfekciju soba, apartmana i mobilnih kućica prije dolaska gostiju te je uveden pojačani standard čišćenja zajedničkih prostora. Drugi program je V-Health&Safety Food koji osigurava maksimalnu sigurnost i zdravstvenu ispravnost hrane i pića u svim restoranima i barovima. Taj standard kontrolira sve procese hrane i pića od proizvodnje, dostave i pripreme do posluživanja. Protokoli upravljanja hranom i pićem imaju HACCP certifikat potvrđen od strane SGS-a, vodeće svjetske tvrtke za inspekciju, provjeru, testiranje i certificiranje. Svi zaposlenici imaju propisana zdravstvena uvjerenja te se vrše redovite edukacije kako bi se osigurali najviši standardi sigurnosti i kvalitete. Treći je V-Health&Safety Management koji podrazumijeva upravljanje ukupnom sigurnošću gostiju za vrijeme boravka unutar Valamar hotela koja uključuje implementaciju svjetskih standarda i kontrolu korištenja dječijih igrališta, bazena, plaža i ostalih sadržaja u hotelu. V-Health&Safety program kroz sva tri glavna područja primjene koristi najbolju svjetsku praksu, a najznačajniji certifikati koje program podrazumijeva su: ISO 9001:2015 koji je međunarodna norma koja određuje zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom, HACCP je sustav

za upravljanje sigurnošću hrane, ISO 14001:2015 je međunarodna norma koja određuje zahtjeve sustava upravljanja okolišem, ISO 50001:2018 je međunarodna norma koja određuje zahtjeve sustava upravljanja energijom, Travelife Gold Certificate i Sustainable Hotel by UPUHH su prestižni certifikati koji promiču održivost u hotelijerstvu uz aktivno upravljanje društvenim i ekološkim utjecajem, EU Ecolabel je eko-oznaka Europske Komisije koja potvrđuje da Valamarovi proizvodi i usluge, s ovom oznakom, zadovoljavaju standarde zaštite okoliša.

Aminess Maestral Hotel nalazi se u Istri u blizini grada Novigrada. U hotelu se kontinuirano ulažu svi raspoloživi resursi kako bi se smanjio mogući negativni utjecaj na okoliš. U tome pomaže i lokalna zajednica koja posluje na najnižoj mogućoj razini kako bi se uspješno doprinijelo čistijem i sigurnijem okruženju. S time bi se osiguralo da pitanje zaštite okoliša ne izgubi na značaju i značenju te osigura da prirodni i kulturni resursi ostanu za buduće generacije.

Da bi ispunili svoje obveze posvećeni su:

- ispunjavanju svih relevantnih pravnih obveza i proaktivan rad na ispunjenju budućih zahtjeva i standarda
- smanjenje količine otpada uspostavom operativnih postupaka i procjenom njihove maksimalne učinkovitosti
- očuvanje prirodnih resursa odgovornim korištenjem energije, vode i materijala uz održavanje kvalitete usluge koju gosti očekuju
- kupnja energetski učinkovitih proizvoda i usluga
- praćenje rezultata postignutih smanjenjem, recikliranjem i ponovnom uporabom otpadnih materijala i energije
- suradnja s dobavljačima koji također provode politiku zaštite okoliša
- smanjenje emisija onečišćujućih tvari izborom i uporabom učinkovitih goriva i izvora energije
- recikliranje i razvrstavanje otpada unutar tvrtke, kao i među gostima

Reciklira se: papir, karton, staklo, plastika, jestivo ulje, kuhinjski otpad, toneri, elektronički otpad i fluorescentne žarulje.

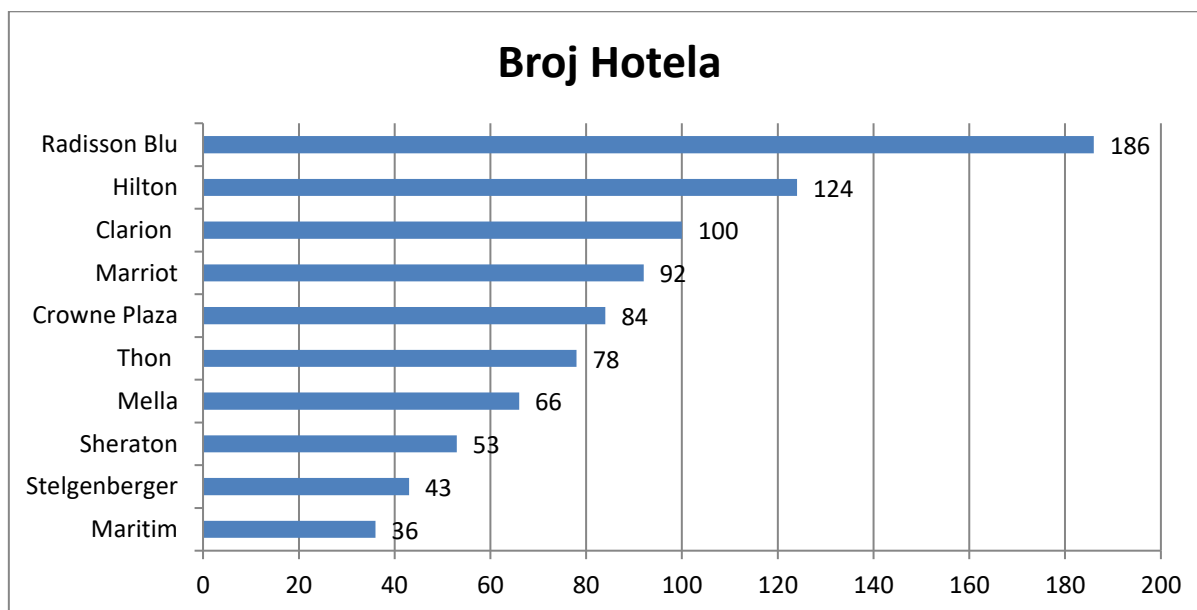


Štedi se energija na različite načine. Svakodnevnom i tjednim nadzorom korištenja izvora energije, korištenjem energetski učinkovitih žaruljaj električnih uređaja iz niskoenergetskih klasa, ugradnjom senzora pokreta putem pametnog sustava koji kontrolira grijanje, hlađenje i osvjetljenje, promjena ručnika na zahtjev gostiju, centralno upravljanje temperaturom i kontrola u cijelom hotelu.

Smanjuje se upotreba vode instaliranjem automatskih sustava za ispiranje. Nadzire se potrošnja vode i ugrađuju se aeratori na slavine. Smanjuje se zagađenja vode i prirode snižavanjem temperature pranja primjenom ekoloških deterdženata i sredstava za čišćenje. Educiraju se svakodnevno zaposlenici o ekološkoj politici hotela. Neprestano se traže novi načini za očuvanje i zaštitu okoliša. Prvi su u sjeverozapadnoj Istri koji su ugradili stanice za punjenje električnih vozila. Hotel je posvećen zaštiti okoliša i održivom poslovanju u turizmu za što je i nagrađen nagradom Travelife Gold Award. Taj certifikat odnosno sustav podržava smještajne kapacitete sa stručnošću i alatima za povećanje održivosti. Ispunjavanje socijalnih i ekoloških standarda hotela, Travelife rezultira smanjenjim troškovima u poslovanju.

Hotelski lanac Radisson Blu jedan je od najpoznatijih hotelskih lanaca te je u svoje poslovanje diljem svijeta uveo čistu ekološku politiku. Njihovi hoteli uglavnom se nalaze u većim gradovima, aerodromskim ulazima i odmorišnim destinacijama. Opisan je kao "visoko luksuzna" hotelska marka.

**Graf 3: Radisson Blu - najveći hotelski lanac u Europi**



Izvor: MKG Hospitality-on hotel ranking (Europe) March 2018

Radisson Blu Resort Split nalazi se u drugom najvećem gradu u Hrvatskoj. Prvi je hotel u Hrvatskoj nositelj certifikata Green Key, što je potvrda o posvećenosti *Responsible Businessu*, programu grupacije i udovoljavanju širokom spektru ekoloških zahtjeva, od standarda zaštite okoliša do upravljačke politike, obrazovanja i komunikacije. U interesu cijelog hotelskog lanca, sad konkretno hotela u Splitu, je podržavati očuvanje prirodnih resursa. Sudjeluju u različitim značajnim suradničkim inicijativama kako bi pomogli izgraditi bolji planet za sve. Predani su pronalasku energetske rješenja koja smanjuju utjecaj na okoliš uravnotežujući s time i zadovoljstvo gostiju. Ulažu se veliki novci i vrijeme u ekološki prihvatljivu tehnologiju, korištenje obnovljive energije i postizanje operativne učinkovitosti. Instalirano je oko 6 000 LED žarulja unutar Radisson Blu Resort Split. Osim što je poslovanje usredotočeno na minimiziranje otiska ugljičnog monoksida u sobama i restoranima, predan je i pružanju ugljično neutralnih sastanaka uz ravnotežu okolišnih, ekonomskih i socijalnih utjecaja poslovnih potreba klijenata. Rješavaju se izazovi upravljanja vodnim resursima na različite načine te se omogućuje svima pristup pitkoj vodi. Instaliravaju se nove tehnologije za uštedu vode te se uključuju i zaposlenici i gosti u politiku uštede vode. Hotel je instalirao sustav navodnjavanja korijenima smanjujući upotrebu vode za čak 30%. Hotel radi na smanjenju, ponovnom korištenju i recikliranju otpada. Suraduju s dobavljačima kako bi smanjili otpad i povećali recikliranje. Zbog globalnog i lokalnog utjecaja, dolazi do smanjenja rasipanja hrane te su posebno orijentirani na kupnju prave organske i kvalitetne hrane, pripremu jela u kuhinjama te smanjenju otpada od tanjura i pokvarene hrane. Hotelski program usmjeren je na smanjenje otpada jednokratnih potrepština. Veliki dio utjecaja na okoliš hotela generira se proizvodima i uslugama koji se dobivaju u procesu projektiranja hotela, ukusnom hranom i pićem koje se poslužuje te uslugama pranja rublja. Održivom praksom u tim segmentima smanjena je potrošnja vode i energije za pranje za više od 20%. Certifikacija hotela kao što su Green Key i EarthCheck veliki su znak održivosti hotela jer osigurava da su postignuća potpuno transparentna i vjerodostojna, a hotelu pomaže u prepoznavanju različitih novih mogućnosti. Također, sudjeluje u vodećim zelenim hotelskim programima kao što su TripAdvisor GreenLeaders program. Partner hotela je First Climate koji nudi jedan od najposebnijih portfelja projekata zaštite klime. Članovi Radisson Blue hotela mogu donirati svoj novac za potporu projektusmanjenja ugljika u Florestal Santa Maria u Brazilu. Sa 71 000 hektara jedino je područje u općini Colniza u državi Mato Grosso koje čuva sve autohtone šume i jedno je od rijetkih mjesta koje provodi održivo gospodarenje šumama.

Hotel Zlatni Lav nalazi se na jedinstvenoj lokaciji u blizini uvale Martinščica na otoku Cresu. Pruža prekrasan pogled i dobro opremljene sobe. Sobe su opremljene biorazgradivim materijalima i proizvodima kao i proizvodima koji su u mogućnosti za ponovnu upotrebu. Hotel posjeduje eko certifikati tzv. "srce sa listom", što znači da je priznati objekt koji vodi najeveću 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 energetni, 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 proces u proizvodnji u hotelu. U hotelu Zlatni Lav jela se pripremaju prema tradicionalnim recepturama od domaće proizvedenih proizvoda s područja s kojeg potječe ili na kojem se hotel nalazi, u ovom primjeru s otoka Cresa. Širenje ekološke svijesti među osobljem, gostima hotela i svima koji dolaze u doticaj sa njihovim uslugama cilj je kojemu teže svi eko hoteli udruge Obiteljskih i malih hotela.

### 4.3. SWOT analiza ponude hotela As u Zagrebu

Tablica 6: SWOT analiza hotela As u Zagrebu

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lokacija</li> <li>✓ Okruženost zelenilom</li> <li>✓ Ugodna i tiha atmosfera</li> <li>✓ Kvalitetna i organska hrana</li> <li>✓ Prirodni materijali</li> <li>✓ Ekološka politika</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Zastarijeli pristup</li> <li>✗ Opremljenost soba</li> <li>✗ Stare tehnologije za uštedu energije</li> <li>✗ Oglašavanje</li> </ul>
MOGUĆNOSTI	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Povećanje kvalitete i ponude</li> <li>• Uvođenje novih tehnologija</li> <li>• Provođenje kvalitetnije ekološke politike</li> <li>• Korištenje obnovljivih izvora energije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Visoke cijene u odnosu na konkurenciju</li> <li>❖ Slabija ponuda u odnosu na konkurenciju</li> </ul>

Hotel As započeo je radom 1999. godine. Smješten je u prekrasnoj park-šumi Zelengaj, na adresi Zelengaj 2, u samoj zelenoj zoni centra grada Zagreba. Unatoč tihom i mirnom okolišu, u blizini je svih bitnih gradskih odredišta, kulturnih i povijesnih znamenitosti. Hotel ima sve odgovarajuće prateće sadržaje: restoran, caffe bar, veliki ljetni vrt, parking te salu za konferencije. Također, posjeduje 20 luskuznih i klimatiziranih soba i tri apartmana. Hotel As je važan na temu ovog rada jer posjeduje kvalitete koje su potrebne za održavanje jednog eko hotela u Republici Hrvatskoj. Primjer je svim ostalim eko hotelima i onima koji to žele postati, kako treba krenuti i koje sve karakteristike treba poprimiti kako bi bio uspješan. Hotel As se najviše približio hotelima Austrije koji su na velikom nivou razvijenosti eko hotela u Europi pa i u svijetu.

### **Snage hotela As u Zagrebu**

Najveća snaga hotela je njegova lokacija, nalazi se dovoljno daleko od centra kako bi gosti imali svoj mir, a opet dovoljno blizu kako bi gosti imali prilike posjetiti sve što ih zanima. Do centra je potrebno oko 20 minuta hoda po šumovitom području uz ležeran tempo hoda. Velika prednost hotela je ta što je okružen prekrasnim zelenilom i što je atmosfera unutar i oko hotela tiha i ugodna. Također, poznat je po ukusnoj i organskoj hrani, među kojima odskače sjajno pripremljena riba na različite načine. Hotel je građen od prirodnih materijala te koristi samo biorazgradive proizvode. Ekološka politika u hotelu je na visokom nivou. Svi zaposlenici pa i gosti hotela pridržavaju se mjera koje je hotel naveo u svojim pravilima te time čuvaju energiju i okoliš, a samim time i vlastite financije.

### **Slabosti hotela As u Zagrebu**

Najveća slabost je zastarjeli pristup prema samim gostima te bi se trebala unaprijediti služba za korisnike. Još jedna slabost, ako bi se i mogla tako nazvati jer to varira od gosta do gosta je starinsko opremljena soba. Većina mladih i novih gostiju očekuje modernije i vrhunski opremljene sobe dok su u hotelu As sobe opremljene na jedan vrlo starinski i zanimljiv način. Pozitivna strana je što su materijali namještaja i ostalih stvari u sobama od reciklirajućeg materijala te su biorazgradivi. Velika slabost je zastarjela tehnologija za uštedu energije. Na tome području je potrebno najviše pažnje posvetiti jer se tu mogu omogućiti značajnije uštede, a i privlačenje novih potencijalnih gostiju koji su ekološki osviješteni. Uz to sve velika

slabost je oglašavanje gdje nema dovoljno reklama i ponuda ovog hotela. Stranice na društvenim mrežama su zapuštene te se ne mogu dobiti potrebne informacije vezane za hotel.

### **Prijetnje hotelu As u Zagrebu**

Najveća prijetnja je u tome što su cijene daleko prevelike u odnosu na kvalitetu i ponudu s ostalim hotelima u Zagrebu. Neki eko hoteli u Hrvatskoj, a i u okolici pružaju veću i sofisticiraniju uslugu za manje novaca. Prijetnje hotelu As upravo su ti hoteli koji bi mogli privući više gostiju od njih samih. Potrebna su velika ulaganja u novu tehnologiju, kako za uštedu energije tako i za moderniziranje sustava i cjelokupnog hotela. Velika većina hotela se orijentira i prebacuje na ekološku politiku te je sve veća konkurencija hotelu As u Zagrebu. Zagreb polako postaje cijelogodišnje turističko središte i potrebno je privući nove goste koji se sve više orijentiraju na eko hotele. Gosti su spremni platiti i više ako je usluga eko hotela na nivou i ako je ekološka politika hotela u prvom planu.

### **Mogućnosti hotela As u Zagrebu**

Kao što je navedeno, velika snaga leži u lokaciji hotela. Mirno i zeleno okruženje hotela je potrebno iskoristiti na najbolji mogući način. Hotel je pogodan za miran i ugodan boravak. Kupaonice su moderno opremljene i veoma prostrane. Sobe su malo zastarjele i tu je prilika da se krene u modernizaciju i poboljšanje. Također, treba unaprijediti ponudu za ručak i večeru gdje se nudi bazična hrana. Velika je razlika doručka i ostalih dnevnih menija. Za doručak se može naći mnoštvo organski proizvedenih proizvoda dok za ostali dio dana ne može. U restoranu As pružaju se iznimni gastronomski užici. Sa svojom tridesetogodišnjom tradicijom i svježinom plodova mora dominiraju samim vrhom zagrebačkog i hrvatskog ugostiteljstva. Potrebno je proširiti vrstu prehrane na razne oblike mesa, svježije i organski proizvedeno voće i povrće, domaći mliječni proizvodi. Potrebno je i osigurati raznovrsnu vrstu prehrane za vegetarijence i vegane bez mesa i proizvoda koji imaju životinjsko podrijetlo. Restoran je dobio niz vrijednih nagrada i priznanja, ali prvenstveno za riblji meni. Povom 900 godina grada Zagreba restoran je proglašen najboljim ribljim restoranom hrvatske metropole. Veliki plus u ponudi jela i pića je bogata vinska karta u kojoj se mogu odabrati vrhunska vina renomiranih vrhunskih hrvatskih vinara kao i niz vina iz svih krajeva svijeta. Naravno veća kvaliteta domaćih vina odražava se i na cijenu. Potrebno je dodatno osigurati

korištenje obnovljivih izvora energije. Za početak krenuti od manjih stvari i manjih ulaganja koja će im se višestruko vratiti nakon nekog vremena. Također, mogao bi se sklopiti sporazum sa prijevoznikom koji će u sklopu hotela osigurati potreban prijevoz gostiju do autobusne ili zračne luke.

## 5. ZAKLJUČAK

Eko hoteli su sve popularniji u cijelom svijetu, postali su važan segment u turističkoj ponudi. Ljudi su polako postali svjesniji opasnosti za okoliš i društvo te prije biraju hotele koji su ekološki odgovorniji. U velikoj su prednosti hoteli koji se tek počinju graditi i posluju od samih početaka odgovorno, dok je problem hotelima koji već posluju prebacivati se na ekološku politiku. Financijski je vrlo zahtjevno u samom početku, ali nakon nekog vremena vraća se uloženo te su troškovi puno manji od uobičajenih. Što se tiče zaštite prirode i okoliša, razlika je ogromna, eko hoteli posluju po principu održivog razvoja i puno manje zagađuju okoliš od "običnih" hotela. Nove tehnologije su toliko razvijene da je sve moguće umanjiti i pratiti uz minimalne troškove i smanjeno zagađenje.

Što se tiče Hrvatske i Austrije, trenutno je Austrija daleko ispred Hrvatske u pogledu razvijenosti i ponudi eko hotela. Austrija ima veliki broj visoko razvijenih eko hotela opremljenih najsofisticiranijom opremom i tehnologijom te samim time većina posjeduje četiri ili pet zvjezdica. U Hrvatskoj imamo većinom male i obiteljske hotele koji su tek na pragu onoga što nudi Austrija. Postoje par luksuznih i razvijenih eko hotela u Hrvatskoj, a oni su i nabrojani i opisani u ovom radu. Mali je to broj za državu koja ima velike profite od turizma. Pravim pristupom i ulaganjem može se puno napredovati jer Hrvatska ima sve preduvjete za daljnji napredak na tome području. Od Slavonije preko Zagreba, Istre do Dalmacije posjeduje veliko prirodno i raznoliko bogatstvo. To bogatstvo je potrebno sačuvati. Poboljšanjem eko hotela i privlačenjem svjesnijih gostiju to je i moguće napraviti.

# LITERATURA

## Knjige:

1. Alexander, S. (2002), Green hotels: Opportunities and Resources for Success, Zero Waste Alliance, Portland.
2. Barjaktarović D (2016), Suvremeni trendovi u razvoju hotelijerstva
3. Benson J. (2013), Sustainable strategies for green hotel design
4. Blažević, B. (2008), Uloga obnovljivih izvora energije u regionalnom turističkom razvoju, Zbornik radova skupa „Turizam i hotelska industrija 2008: Novi trendovi u turističkom i hotelskom menadžmentu“, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.
5. Bohdanowicz, P. (2005), European Hoteliers' Environmental Attitudes, Cornell Hospitality Quarterly
6. Choy V., Bruns-Smith A., Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation and Customer Satisfaction
7. Čančer V. (2017.): Environmental management of business processes, Management
8. Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i suradnici (2011), Turizam: Ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga, Zagreb
9. Črnjar, M., Črnjar, K. (2009), Menadžment održivog razvoja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija i Glosa Rijeka, Rijeka
10. Državni zavod za statistiku (2008-2017), Statistička izvješća – Turizam, Zagreb
11. EcoLodgical – Green Hotel Design Guide
12. Font, X. (2002), Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects, Tourism management, 23 83
13. Godwin, C.O. (2012), Perception of Green Hotels in the 21st Century, Journal of Tourism Insights
14. Hays, D., Ozretić-Došen, Đ. (2014), Greening hotels - building green values into hotel services, Tourism and hospitality management
15. Hrvatski sabor (2017), Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine br. 130/17, Zagreb
16. IHA IHEI, UNEP (1995), Environmental action pack for hotels
17. IHEI (1996), Environmental Management for Hotels, the Industry Guide to Best Practice, second edition, Butterworth & Heinemann, London
18. Kirk, D. (2010), Environmental Management for Hotels, Routledge, London.
19. Manaktola K. i Jauhari V. (2007) Exploring Consumer Attitude and Behaviour towards Green Practices in the Lodging Industry of India, International Journal of Contemporary Hospitality Management
20. Meler, M. (2004), Ecotourism – a possible further development trend of the Republic of Croatia's tourism industry, Tourism & Hospitality industry 2004 - New Trends in Tourism and Hospitality Management, Opatija
21. Meler M. i Ham M (2009), Ecotourism in the Republic of Croatia - Challenge for the future, Faculty of Economics, University of Osijek



22. Millar M. i Mayer K.J. (2013), A profile of travelers who are willing to stay in environmentally friendly hotel
23. MKG Hospitality-on hotel ranking (Europe) March 2018
24. Office of Energy Efficiency - Natural Resources Canada: *Saving Energy Dollars in Hotels, Motels and Restaurants*
25. Petrić, L. (1999), Eko hotel - u prilog strategiji održivog razvitka turizma, Tourism and hospitality management
26. Renko N. (2005), Strategije marketinga
27. Sanchez E. (2012), Does Eco-Hotels Direct Exposure to Green Spaces Provide Positive Benefits to the Visitors Health?, University of Miami, Scholarly Repository, Open Access Theses, 380.
28. Sarkar, A.N. (2012), Green Branding and Eco-innovations for Evolving a Sustainable Green Marketing Strategy, Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation
29. Schmidheiny S. (1994), Poslovni savjet za održivi razvoj: Novim smjerom: globalni poslovni pristup razvoju i okolišu, Društvo za unaprijeđenje kvalitete življenja, Zagreb
30. Smolčić Jurdana, D. (2003), Tržišna uvjetovanost menadžmenta okoliša u turizmu, Tourism and hospitality management
31. UNWTO (2011), Annual Report 2011
32. UNWTO (2016), World Tourism Barometer 2017
33. Vukonić, B., Čavlek, N. (ur.) (2001), Rječnik turizma, Masmedia, Zagreb
34. Vuković I. (2006), Suvremeni trendovi u razvoju turizma u Europskoj uniji i implikacije na Hrvatsku, Tourism and Hospitality Management, Univeristy of Rijeka
35. Wilhelm B. (2009), Customer's growing concern about sustainability

#### **Izvori s interneta:**

1. <https://www.tripadvisor.com/>
2. <https://pathwaytosustainability.org/green-globe-international-inc/>
3. <https://greenseal.org/>
4. <https://auduboninternational.org/>
5. <https://sites.google.com/site/ae390assignment5group3/personal-experience>
6. <http://www.greywater.com/index.htm>
7. <https://news.energysage.com/solar-panels-work/>
8. <https://ec.europa.eu/jrc/en/science-update/life-cycle-assessment-environmental-impacts-bioeconomy>
9. [http://epa.gov/cleanenergy/documents/sector-meeting/4bii\\_hotelenergy.pdf](http://epa.gov/cleanenergy/documents/sector-meeting/4bii_hotelenergy.pdf)
10. <https://www.stillebach.at/>
11. <https://www.biohotel-sommerau.at/>
12. <https://www.naturhotel.at/>
13. <https://www.bioarche.at/index.html>
14. <https://www.biohotel-bergzeit.at/biohotel.html>
15. <https://gralhof.at/#bio>

16. <https://hotelsplit.com/>
17. <https://www.valamar.com/hr/health-safety>
18. <https://www.aminess.com/en/>
19. <https://www.radissonhotels.com/>

## Popis tablica i grafova

Tablica 1: Ciljevi, aktivnosti i rezultati zelenih hotela.....	13
Tablica 2: Pokazatelji efikasnosti korištenja energije .....	19
Tablica 3: Kriteriji efikasnosti korištenja vode .....	20
Tablica 4: Vrijeme povratka ulaganja .....	21
Tablica 5: SWOT analiza Biohotel Schweitzer.....	30
Tablica 6: SWOT analiza hotela As u Zagrebu.....	36
Graf 1: Programi recikliranja i ponovne upotrebe.....	9
Graf 2: Raspodjela potrošnje energije u hotelu .....	16
Graf 3: Radisson Blu - najveći hotelski lanac u Europi .....	34

## OSOBNJE INFORMACIJE

## Novković Marko

📍 Marjanovićev prilaz 2, 10000 Zagreb (Hrvatska)

☎ +385989953787

✉ markonovkovic4@gmail.com

Spol Muško | Datum rođenja 13. rujna 1996. | Državljanstvo hrvatsko

## RADNO ISKUSTVO

- 2016–2018 **Skladišni radnik na sortiranju i otpremi robe**  
A2B Express Logistika, Velika Gorica (Hrvatska)  
- skladištenje Top Shop materijala  
- istovari  
- deklaracija proizvoda
- 2018–2019 **Sportski trener**  
Košarkaški klub Vučići, Zagreb (Hrvatska)  
- rad s djecom  
- odgoj i orijentacija na sport kod djece  
- košarkaške vještine
- 2018–2020 **Skladišni radnik na sortiranju i otpremi robe**  
Ericsson servisi Nikola Tesla d.o.o., Zagreb (Hrvatska)  
- pakiranje proizvoda  
- deklaracija proizvoda  
- inventura  
- etiketiranje  
- deasocijacija Max-tv uređaja

OBRAZOVANJE I  
OSPOSOBLJAVANJE

- 2003–2011  
Osnovna škola "Mladost", Zagreb (Hrvatska)
- 2011–2015  
XIII. Gimnazija, Zagreb (Hrvatska)  
Završena gimnazija
- 2015–2018 **Stručni prvostupnik ekonomije**  
Ekonomski fakultet, Zagreb (HrvatskaO)  
Osposobljen za obavljanje svih vrsta poslova vezanih uz tehniku pripreme, ugovaranja, organizacije i realizacije različitih vrsta usluga u malim i srednjim poduzećima u sustavu turizma koji su izravno ili neizravno uključeni u domaće i međunarodno turističko poslovanje, kao i u javnim institucijama čija nadležnost obuhvaća aktivnosti u području turizma.  
Stecene odgovarajuće vještine poslovne i pregovaračke komunikacije u multikulturalnom okruženju.

Vezani dokument(i): Diploma.pdf

2018–danas

Ekonomski fakultet, Zagreb (Hrvatska)  
 Diplomski stručni studij.  
 Smjer: Ekonomika energije i okoliša

**OSOBNJE VJEŠTINE**

Materinski jezik hrvatski

Strani jezici	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
engleski	C1	C1	B1	B1	B1

Stupnjevi: A1 i A2: Početnik - B1 i B2: Samostalni korisnik - C1 i C2: Iskusni korisnik  
Zajednički europski referentni okvir za jezike - Ljestvica za samoprocjenu

Komunikacijske vještine

- timski rad
- samopouzdanje i motiviranost za rad
- sposobnost brzog učenja
- brza prilagodba

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA				
Obrada informacija	Komunikacija	Stvaranje sadržaja	Sigurnost	Rješavanje problema
Samostalni korisnik	Temeljni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik

Digitalne vještine - Tablica za samoprocjenu

Vješto baratanje u Microsoft Officeu

Ostale vještine

Košarka - stečene vještine putem profesionalnog bavljenja košarkom

Vozačka dozvola

B

**PRILOZI**

■ Diploma.pdf



REPUBLIKA HRVATSKA  
SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
EKONOMSKI FAKULTET



Sveučilište u  
Zagrebu



# DIPLOMA

**MARKO NOVKOVIĆ**

rođen 13. rujna 1996. u Zagrebu, Republika  
Hrvatska, položio je sve propisane ispite, stekao  
180 ECTS bodova, udovoljio svim drugim  
propisanim obvezama, završio 26. rujna 2018. stručni  
preddiplomski studij POSLOVNE EKONOMIJE, smjer  
TURISTIČKO POSLOVANJE i stekao stručni naziv

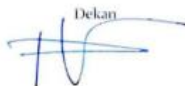
**STRUČNI PRVOSTUPNIK**

(BACCALAUREUS)

**EKONOMIJE**

te sva prava koja mu pripadaju prema propisima.

Broj 3804-18/39-18-177  
U Zagrebu, 24. siječnja 2019.

Delan  


prof. dr. sc. Jarica Pavičić