

# Implementacija koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji

---

Fot, Paula

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:923982>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-27**

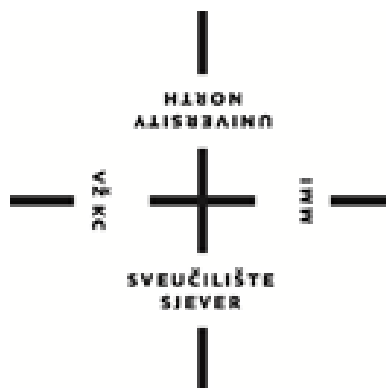


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 454/PE/2023

**IMPLEMENTACIJA KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA U HOTELSKOJ  
INDUSTRIJI**

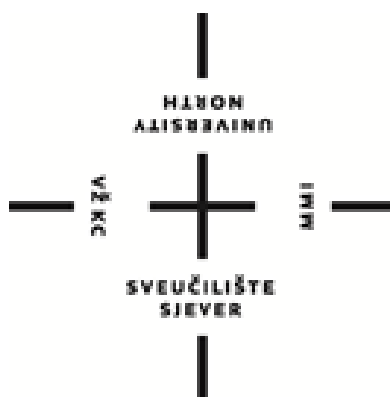
**Studentica:**

Paula Fot, 0313022880

Varaždin, rujan 2023.

**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Studij Poslovne ekonomije**



**DIPLOMSKI RAD br. 454/PE/2023**

**IMPELEMENTACIJA KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA U  
HOTELSKOJ INDUSTRIJI**

**Studentica:**

Paula Fot, 0313022880

**Mentorica:**

doc.dr.sc. Dijana Vuković

Varaždin, rujan 2023.

## Prijava diplomskog rada

### Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

|                             |  |              |                                      |
|-----------------------------|--|--------------|--------------------------------------|
| ODJEL                       | Odjel za ekonomiju   |              |                                      |
| STUDIJ                      | diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija                                |              |                                      |
| PRESTUPNIK                  | Paula Fot  | MAŠIČNI BROJ | 0313022880                           |
| DATUM                       | 14.09.2023.  | KOLEGIJ      | Istraživanje turističkih destinacija |
| NASLOV RADA                 | Implementacija koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji                |              |                                      |
| NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU | Implementation of the concept of sustainable development in the hotel industry |              |                                      |
| MENTOR                      | Dijana Vuković   | ZVANJE       | doc.dr.sc.                           |
| ČLANOVI POVJERENSTVA        | 1. doc.dr.sc. Ivana Martinčević, predsjednik                                   |              |                                      |
|                             | 2. prof.dr.sc. Anica Hunjet, član  |              |                                      |
|                             | 3. doc.dr.sc. Dijana Vuković, mentor   |              |                                      |
|                             | 4. izv.prof.dr.sc. Darijo Čerepinko, zamjenski član                            |              |                                      |
|                             | 5. _____   |              |                                      |

### Zadatak diplomskog rada

|      |   |
|------|---|
| BROJ | 454/PE/2023   |
| OPIS | <p>U radu su teorijski obrađene sastavnice održivog razvoja te su povezane s hotelijerstvom i mogućnostima primjene u poslovanju. Cilj rada bio je utvrditi mogućnosti primjene održivog poslovanja, metode kojima se provodi te prednosti koje se ostvaruju održivim poslovanjem. U radu je potrebno napraviti sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* definirati održivi razvoj turizma, koncept i sastavnice održivog razvoja u turizmu;</li><li>* važnost održivog razvoja i njegovu primjenu u hotelskoj industriji;</li><li>* pojasniti poslovanje hotela prema sastavnicama održivosti;</li><li>* provesti istraživanje kako bi se utvrdila uloga i značaj implementacije koncepta održivosti u poslovanje hotela danas;</li><li>* definirati zaključak.</li></ul> |

ZADATAK URUČEN

14.05.2023

POTPIS MENTORA

SVEUČILIŠTE  
SIEVER

## **Zahvala**

*Ja, Paula Fot, ovim putem se želim zahvaliti:*

*prvenstveno svojoj mentorici, doc.dr.sc. Dijani Vuković na vremenu koje je izdvojila u vidu pomoći s pisanjem i formiranjem ovog diplomskog rada, ali ujedno na znanju koje mi je prenijela tokom studiranja na Sveučilištu Sjever;*

*profesorima i profesoricama Sveučilišta Sjever, sveučilišni centar Varaždin, koji su također bili dio ovog turbulentnog putovanja;*

*mojim prijateljima, kolegicama i kolegama koji su mi uljepšali ovaj drugi dio mojih studentskih dana putem kojih sam sklopila i vrijedna prijateljstva za budućnost;*

*i na kraju mojoj majci. Koja je uvijek bila tu za mene, kao oslonac i podrška tokom cijelog mog perioda odrastanja, ali i studiranja.*

*Hvala i svima onima koje nisam spomenula, a bili su dio ove priče!*

*„The roots of education are bitter, but the fruit is sweet.” - Aristotel*

## **SAŽETAK**

*Kroz rad se proteže teorijska obrada održivog razvoja u sklopu turizma. Održivi razvoj sam po sebi se kroz godine transformirao pa su se u skladu s time mijenjali i kriteriji koje subjekt mora ispuniti kako bi za sebe mogao reći da posluje održivo. U današnje vrijeme sve više subjekta primjenjuje održivi razvoj no koliko je to u skladu s održivom nabavom i potrošnjom je upitno. U skladu s navedenim, da bi posjetitelj ili gost dobio dojam da hotel posluje prema sastavnicama održivog razvoja te da mu pruži sigurnost, hoteli se koriste raznim certifikatima i oznakama održivosti. S obzirom da održivi razvoj dobiva na sve većoj važnosti, potrebno je istražiti kako on utječe na hotelsku industriju. Osim teorijske obrade podataka, u sklopu rada provedeno je i empirijsko istraživanje koje je u skladu s postavljenim ciljevima i hipotezama. Glede provedenog primarnog istraživanja, ispitanici su u velikoj mjeri upoznati s održivim razvojem u hotelskoj industriji te smatraju kako hoteli uspješno implementiraju održivi razvoj u svoje poslovanje. Kada se govori o gostu u pogledu ukupnog zadovoljstva može se reći kako implementacija koncepta ima direktan utjecaj na navedeno. Dolazimo do toga da održivost nije bitna samo hotelima kako bi stvorili profit i određenu konkurentsku prednost, već je održivost potrebno gledati kao način poslovanja koji će uskoro biti neizostavan za svaku djelatnost koja postoji na tržištu.*

**Ključne riječi:** eko oznake, hotelska industrija, implementacija, održivi razvoj, održivi turizam

## ***SUMMARY***

*The paper extends the theoretical treatment of sustainable development within tourism. Sustainable development itself has transformed over the years, so the criteria that the entity must fulfill in order to be able to say that it operates sustainably have also changed accordingly. Nowadays, more and more entities are applying sustainable development, but it is questionable how far it is in line with sustainable procurement and consumption. In accordance with the above, in order for the visitor or guest to get the impression that the hotel operates according to the components of sustainable development and to provide him with security, hotels use various sustainability certificates and marks. Given that sustainable development is gaining more and more importance, it is necessary to investigate how it affects the hotel industry. In addition to theoretical processing of data, empirical research was also carried out as part of the work, which is in accordance with the set goals and hypotheses. Regarding the conducted primary research, respondents are largely familiar with sustainable development in the hotel industry and believe that hotels successfully implement sustainable development in their operations. When talking about the guest in terms of overall satisfaction, it can be said that the implementation of the concept has a direct impact on the above. We come to the point that sustainability is not only important for hotels in order to create profit and a certain competitive advantage, but sustainability should be seen as a way of doing business that will soon be indispensable for every activity that exists on the market.*

***Key words:*** *eco labels, hotel industry, implementation, sustainable development, sustainable tourism*

# SADRŽAJ

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD.....   | 1  |
| 1.1. Problem i predmet istraživanja .....  | 1  |
| 1.2. Ciljevi i hipoteze rada .....   | 2  |
| 1.3. Izvori podataka.....  | 2  |
| 1.4. Struktura rada.....   | 2  |
| 2. ODRŽIVI RAZVOJ I TURIZAM.....   | 4  |
| 2.1. Definiranje održivog razvoja .....  | 4  |
| 2.2. Koncept i sastavnice održivog razvoja .....   | 5  |
| 2.3. Strategije i ciljevi održivog razvoja .....   | 6  |
| 2.4. Teorijske odrednice održivog razvoja u turizmu.....                                 | 13 |
| 2.5. Važnost održivog razvoja u turizmu i područja primjene u hotelskoj industriji ..... | 16 |
| 3. ODRŽIVO POSLOVANJE U HOTELSKOJ INDUSTRIJI .....                                       | 21 |
| 3.1. Poslovanje hotela prema sastavnicama održivosti.....                                | 22 |
| 3.1.1. Doprinos očuvanju okoliša .....   | 23 |
| 3.1.2. Zelena gradnja .....  | 25 |
| 3.1.3. Društveno odgovorno poslovanje održivih hotela.....                               | 26 |
| 3.2. Oznake i certifikati održivih hotela.....   | 28 |
| 3.2.1. Travelife – inicijativa posvećena održivom razvoju.....                           | 28 |
| 3.2.2. Europska oznaka EU Ecolabel .....   | 29 |
| 3.2.3. EMAS sustav .....   | 30 |
| 3.2.4. Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske.....                       | 32 |
| 3.3. Obnovljivi izvori energije, trendovi i mogućnosti primjene u hotelijerstvu.....     | 33 |
| 3.4. Održiva nabava i potrošnja u poslovanju održivih hotela.....                        | 35 |
| 4. PRIMJERI DOBRE PRAKSE.....  | 37 |
| 4.1. Analiza održivosti hotela Valamar .....   | 37 |
| 4.2. Analiza održivosti Ekohotela OMH.....   | 39 |
| 4.3. Analiza održivosti Jadranka grupe .....   | 41 |
| 5. EMPIRIJSKI DIO RADA .....   | 43 |
| 5.1. Metodologija istraživanja.....  | 43 |
| 5.2. Problem i predmet rada.....   | 43 |



|   |    |
|---|----|
| 5.3. Hipoteze i ciljevi istraživanja.....   | 43 |
| 5.4. Diskusija rezultata istraživanja ..... | 44 |
| 5.5. Ograničenja istraživanja.....          | 58 |
| 6. ZAKLJUČAK.....                           | 59 |
| LITERATURA.....                             | 61 |

## **1. UVOD**

U današnje vrijeme turizam se smatra jednim od pet vodećih industrija svijeta. Kada bi krenuli od daleke prošlosti, već tada se javljala želja za putovanjem i upoznavanjem novih kultura različitih naroda. Temeljna misao svakog turista je upravo znatiželja za edukacijom i razmjenom različitih iskustava. S jedne strane, turizam može pružiti gospodarske koristi, uključujući otvaranje radnih mjesta i povećanu potrošnju turista, što može doprinijeti lokalnom razvoju. S druge strane, turizam može biti imati i negativan utjecaj, kao što su degradacija okoliša, prenapučenosti i kulturne homogenizacije. Upravljanje utjecajima turizma i osiguravanje njegove održivosti i odgovornosti važan je izazov za industriju i destinacijske zajednice. To zahtijeva balansiranje potreba i interesa višestrukih dionika, uključujući turiste, lokalno stanovništvo i okoliš. Shodno navedenom, održivi turizam u zadnjih par godina dobiva na velikom značaju. Razlog tome je što se počelo razmišljati što će biti s turizmom u budućnosti. Ovdje se mogu uključiti sve grane gospodarstva s obzirom na to kakav utjecaj čovjek ima na okoliš. Poduzeća koja prakticiraju održivo poslovanje mogu odgovoriti na promjenjive uvjete tržišta, imati koristi od vlastitog poslovanja i okoliša te povećati vrijednost svoje tvrtke. Održivi turizam ima za cilj postići delikatnu ravnotežu između gospodarskog razvoja, očuvanja okoliša i očuvanja kulturne baštine.

### **1.1. Problem i predmet istraživanja**

Održivi razvoj je sve važnija kategorija u poslovanju bilo kojeg ekonomskog subjekta pa tako i u samoj hotelskoj industriji. Gledajući da se uspješnost neke turističke ponude temelji na zadovoljstvu potreba turista, kao problem ovog istraživanja pojavljuje se nepoznavanje koncepta održivog razvoja s aspekta turista, odnosno potrebno je istražiti što utječe na zadovoljstvo turista te postoji li iskrivljena percepcija što se tiče održivosti u hotelskoj industriji. Svaka turistička ponuda određenog hotela se razlikuje. Na to utječe i sam geografski položaj hotela, prometna povezanost i sl. Ono što je bitno naglasiti kako bi svaki hotel mogao uklopiti barem dvije sastavnice održivog razvoja te bi time pokazali ekološku osviještenost i osviještenost prema svojoj zajednici, ali ujedno i da prate trendove na svjetskom tržištu. U ovom radu potrebno je staviti u fokus turista kao bitnu sastavnicu uspješnosti primjene koncepta održivog razvoja u cijelom turističkom sektoru. S obzirom na užurbani način života i tehnološke promjene, karakteristike turista se vrlo brzo mijenjaju pa se tako i formiraju novi trendovi.

Predmet ovog rada se upravo iskazuje na važnosti primjene koncepta održivog razvoja te kakvu percepciju turisti imaju o navedenom.

## **1.2. Ciljevi i hipoteze rada**

Ciljevi:

Cilj 1: istražiti i obraditi temu održivog razvoja te kako izgleda održivo poslovanje u hotelskoj industriji

Cilj 2: razraditi i ustanoviti aktivnosti primjene koncepta održivog razvoja u hotelima na području Hrvatske te pruža li primjena koncepta održivog razvoja u hotelima neke određene prednosti

Cilj 3: ispitati i sažeti percepciju i doživljaje turista prilikom boravka u hotelima

Hipoteze:

H1: Postoji pozitivna korelacija između eko oznaka i edukacije gosta o održivom razvoju u hotelskoj industriji.

H2: Ukupno zadovoljstvo turista u pozitivnoj je korelaciji s primjenom koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji.

## **1.3. Izvori podataka**

Za potrebe ovog rada koristili su se sekundarni i primarni podaci. Sekundarni podaci su prikupljeni prilikom obrade teorijskog dijela rada. Dakle, prikupljene su informacije iz strane i domaće literature te su pregledana prethodna provedena istraživanja. Primarni podaci prikupili su se putem empirijskog istraživanja što daje i najveći doprinos ovom radu.

## **1.4. Struktura rada**

Rad je podijeljen na 6 poglavlja. Prvi dio rada sastoji se od uvoda te je obuhvaćen problem i predmet rada, ciljevi rada i hipoteze, izvori podataka te sama struktura rada. Drugi dio odnosi se na održivi razvoj, kako se formirao kroz vrijeme, od kojih bitnih dijelova se sastoji, koje su to strategije i ciljevi koje će transformirati održivi razvoj u željenom smjeru, koliko je održivi razvoj važan za hotelsku industriju te kako ga primijeniti. Treći dio rada obuhvaća detaljan pregled održivog poslovanja u hotelskoj industriji, a tiče se društveno odgovornog poslovanja, zelene gradnje, eko certifikata te na koji način promijeniti način poslovanja u pogledu održive nabave i

potrošnje. Četvrti dio rada prikazuje primjere dobre prakse u hotelskoj industriji koji primjenjuju održivi razvoj, a ističu se Valamar, Ekohoteli OMH te Jadranka grupa s iznimnim rezultatima. Peti dio odnosi se na empirijski dio rada koji je ujedno i najznačajniji dio zato što upotpunjuje predstavljenu tematiku koja se istražuje ovim radom. Nadalje, u zadnjem dijelu rada dan je zaključak na temu te prikazuje sažeti prikaz do kojih spoznaja se došlo prilikom izrade primarnog i sekundarnog istraživanja.

## **2. ODRŽIVI RAZVOJ I TURIZAM**

U ovom poglavlju definiran je pojam održivog razvoja turizma, koncept i sastavnice održivog razvoja turizma, strategije i ciljevi te sama važnost održivog razvoja u turizmu i područja primjene u hotelskoj industriji.

### **2.1. Definiranje održivog razvoja**

U pravilu definicija održivog razvoja koja se često koristi je ona koju je UN – ova komisija za okoliš i razvoj iz 1987. godine uvrstila u izvješće „Naša zajednička budućnost“. Ona definira održivi razvoj kao razvitak koji ispunjava potrebe današnjih generacija bez da se narušava potreba budućih generacija. To znači da pri odabiru i provođenju aktivnosti putem kojih određeni subjekt stvara vrijednost, treba uzeti u obzir ekonomske, ekološke i socijalne probleme. „Održivi je razvoj takav razvoj u kojem su procesi promjena, upotreba resursa, smjer investicija, tehnološki razvoj i institucionalne promjene koje se provode konzistentni s potrebama današnjih i budućih naraštaja“ (Bačun, Matešić i Omazić, 2012:195).

Održivi razvoj se može definirati kao rast koji uključuje odgovornost prema okolišu, gospodarstvu, društvu te okolini u kojoj djeluje. Ovakav pogled na održivi razvoj proizlazi iz najistaknutije definicije održivog razvoja koja glasi ovako: "Čovječanstvo je spremno provoditi razvoj tako da zadovolji svoje današnje potrebe, a da pri tom ne kompromitira sposobnost budućih generacija da zadovolje svoje potrebe" (Vrdoljak Raguž i Hazdovac, 2014:42).

Održivi razvoj definiran je prema Strategiji održivog razvitka Republike Hrvatske koja je donesena od strane Hrvatskog sabora na temelju članka 44. stavka 4. na sljedeći način: to je „razvitak koji zadovoljava potrebe današnjice, a pritom ne ugrožava potrebe budućih generacija“ (Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, NN 30/09). Ono što se želi ostvariti održivim razvojem je ravnoteža između kvalitete života (ekonomska sastavnica), socijalne dobrobiti i mira za sve (socijalna sastavnica) te okoliša kao prirodnog dobra koji je važan za sadašnje i buduće generacije. Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske donosi smjernice prema održivom razvitku, a vodit će se sljedećim općim načelima: zaštita ljudskog zdravlja, promicanje i zaštita temeljnih ljudskih prava, solidarnost između svih ljudi, ostvarenje otvorenog i demokratskog društva, uključenost građana, uključenost poslodavaca i socijalnih partnera, socijalna odgovornost poslodavaca, integracija socijalnih, gospodarskih i okolišnih odrednica u izradi svih politika (smjernica), obrazovanje vezano uz održivi razvoj, usklađenost politika svih razina uprave i

lokalne samouprave, upotrebe najrelevantnije tehnologije, obnavljanje (npr. ponovnim korištenjem ili recikliranjem) prirodnih resursa, promicanje održive potrošnje i proizvodnje, predostrožnost i prevencija i „onečišćivač plaća“ za onečišćenja koja se nanosi okolišu (Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, NN 30/09).

Ono oko čega se velika većina autora slaže je da se održivi razvoj može definirati kao razvoj u kojem se pokušava pronaći način da se zadovolje sve potrebe današnjih generacija, a da se pri tom ne ugrožava zadovoljenje potreba budućih generacija. Hrvatska podržava veliku većinu akcija vezanih uz održivi razvoj unutar Europske unije te donosi zakone u skladu s time što je i prijeko potrebno s obzirom na prirodno bogatstvo kojim Hrvatska obiluje.

## **2.2. Koncept i sastavnice održivog razvoja**

Pod konceptom održivog razvoja podrazumijeva se ravnoteža između tri elemenata održivosti - održivost okoliša (usmjerenost na očuvanje kvalitete okoliša potrebne za obavljanje gospodarskih aktivnosti i poboljšanje kakvoće života ljudi), socijalna održivost (koja ima za cilj osigurati ljudsko prava i jednakosti, očuvanje kulturnog identiteta i poštivanje kulturne raznolikosti) te ekonomska održivost (održavanje prirodnog, društvenog i ljudskog kapitala potrebnog za prihod i život). Ravnoteža između svih ovih elemenata nužna je za potpuno održivi rast, no taj je uvjet teško ispuniti jer svaki stup održivosti mora poštivati interese drugih kako bi se izbjeglo izazivanje neravnoteže. Stoga, dok jedan element održivog razvoja može postati održiv, drugi ne moraju, osobito u smislu ekološke održivosti (Klarin, 2018).

Frajman-Jakšić, Ham i Redek (2010) definiraju koncept održivog razvoja na sličan način kao i prethodan autor. Dakle pojavljuju se tri glavna polja na kojima se zasniva koncept, a to su ekonomski segment koji ima za cilj ostvarenje ravnomjernog gospodarskog rasta, socijalni segment koji obuhvaća poštivanje socijalnih i ljudskih prava i njihovo unapređenje te ekološki segment s ciljem zaštite i očuvanja okoliša. Prilikom razvoja i provedbe razvojnih politika, održivi razvoj smatra se ključnom komponentom. Praktična primjena i provedba koncepta posljedica su teorijskih i političkih ciljeva koji imaju za cilj očuvanje okoliša i dugoročni napredak ljudskog društva (Pavić-Rogošić, 2015).

Sljedeći autori prikazuju podjelu održivog razvoja na 4 sastavnice koje su vidljive na slici 1. Poznavanje dimenzija održivog razvoja predstavlja osnovni preduvjet za uspješan održivi način poslovanja. Na slici su prikazane socijalna, ekonomska, ekološka i kulturalna, a u ovom radu stavlja se naglasak na tri sastavnice a to su ekonomska, socijalna i ekološka. Kulturalna dimenzija je izrazito važna te će dobivati na značaju sve više kroz vrijeme no ona trenutno nije u fokusu ovog rada.

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Ekonomska dimenzija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poštena trgovina, ekološki prihvatljivije inovativne tehnologije, sustav upravljanja okolišem, ekološka i socijalna istina cijena, cirkularna ekonomija...</li> </ul>         | <p><b>Ekološka dimenzija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ekonomično korištenje resursa, izbjegavanje opterećenja ekosustava, bioraznolikost, regenerativna energija, načelo predostrožnosti...</li> </ul>            |
| <p><b>Socijalna dimenzija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- promicanje zdravlja ljudi, osiguravanje sredstva za život kroz rad, unutarnja društvena pravda, sudjelovanje svih skupina stanovništva u svim područjima života...</li> </ul> | <p><b>Kulturalna dimenzija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- etičko uvjerenje, održivi stilovi života, estetska percepcija održivog razvoja, svijest potrošača, međunarodna razmjena, globalna odgovornosti</li> </ul> |

Slika 1. Dimenzije održivog razvoja

Izvor: obrada autora prema Michelsen i Adomßent (2014). Nachhaltige Entwicklung:

Hintergründe und Zusammenhänge. Dostupno na:

[https://www.researchgate.net/publication/315389632\\_Nachhaltige\\_Entwicklung\\_Hintergrunde\\_und\\_Zusammenhänge](https://www.researchgate.net/publication/315389632_Nachhaltige_Entwicklung_Hintergrunde_und_Zusammenhänge): 17.09.2023.

Navedene sastavnice su izrazito važne kako bi sama provedba održivog razvoja bila što jednostavnija. Najčešće se autori osvrću samo na tri dimenzije, ekonomsku ekološku i socijalnu dok je kulturna dimenzija ostala u pozadini, a ona je također od velikog značaja, pogotovo u 21. stoljeću kada je svijet zapravo postao „globalno selo“. Sastavnice održivog razvoja također olakšavaju i samu provedbu koncepta održivog razvoja.

### 2.3. Strategije i ciljevi održivog razvoja

Prva međunarodna konferencija o zaštiti okoliša održana je u Stockholmu u Švedskoj 1972. godine. Ova konferencija poznata je kao Konferencija UN-a o okolišu i ljudima ili Konferencija o

zaštiti okoliša u Stockholmu. Na ovoj konferenciji sudjelovali su predstavnici iz 113 zemalja, a ključni ciljevi bili su raspravljati o globalnim pitanjima zaštite okoliša i donijeti deklaraciju i plan akcije za zaštitu okoliša. Konferencija je bila povod za usvajanje Stockholmske deklaracije o okolišu koja je postavila temelje za globalni angažman u pogledu zaštite okoliša i održivog razvoja. Navedena konferencija o zaštiti okoliša smatra se prekretnicom u razvoju globalne svijesti o važnosti očuvanja okoliša i promicanju održivog razvoja. Ova konferencija imala je značajan utjecaj na budući rad i uspostavu međunarodnih okolišnih sporazuma i institucija, uključujući i osnivanje Ujedinjenih naroda za zaštitu okoliša (UNEP) kao glavnog tijela UN-a za pitanja okoliša (Michelsen i Adomßent, 2014).

Svjetska komisija za okoliš i razvoj, također poznata kao Brundtlandova komisija, nazvana je po svojoj predsjedavajućoj, Gro Harlem Brundtland, bivšoj premijerki Norveške. Komisija je bila neovisno tijelo osnovano od strane Ujedinjenih naroda 1983. godine kako bi istražila i razmotrila pitanja okoliša i razvoja te predložila rješenja za postizanje održivog razvoja. Emitirala je svoj izvještaj, poznat kao „Brundtlandov izvještaj“, 1987. godine. Naslov izvještaja bio je „Our Common Future“ (Naša zajednička budućnost), a u njemu je predstavljen ključni koncept održivog razvoja, definiran kao razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjeg naraštaja bez ugrožavanja mogućnosti budućih generacija da zadovolje vlastite potrebe. Izvještaj je istraživao povezanost između ekonomske aktivnosti, ekološke održivosti i socijalne pravde. Brundtlandova komisija je naglasila važnost ravnoteže između ekonomskih, ekoloških i društvenih ciljeva u procesu razvoja i istaknula da temeljni aspekt održivog razvoja uključuje uzimanje u obzir dugoročnih posljedica odluka koje donosimo danas. Izvještaj je postao ključni dokument u razvoju politike održivog razvoja i služio je kao temelj za mnoge međunarodne inicijative, uključujući Konvenciju UN-a o klimatskim promjenama i Program Ujedinjenih naroda za održivi razvoj (UNDP) (Michelsen i Adomßent, 2014).

Još jedna od bitnijih konferencija koje je održala glavna skupština UN – a naziva se „Earth Summit“. To je neformalni naziv za Konferenciju Ujedinjenih naroda o okolišu i razvoju koja se održala u Rio de Janeiru, Brazil, od 3. do 14. lipnja 1992. godine. Službeni naziv konferencije bio je "Konferencija Ujedinjenih naroda o okolišu i razvoju" (UNCED). Earth Summit je bio jedan od najznačajnijih događaja u povijesti okolišne politike i razvoja te je okupio predstavnike vlada, nevladinih organizacija, poslovnog sektora i civilnog društva. Glavni cilj Earth Summita bio je



promicanje održivog razvoja i postizanje ravnoteže između ekonomske prosperiteta, socijalne pravde i ekološke održivosti (Michelsen i Adom̂ent, 2014). Na konferenciji su usvojeni neki od najvažnijih okolišnih sporazuma i deklaracija, uključujući:

- Agenda 21: To je opsežan akcijski plan koji je identificirao niz mjera kako bi se postigao održiv razvoj na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini. Agenda 21 obuhvaća područja kao što su zaštita prirode, borba protiv siromaštva, promocija održivog turizma i obrazovanje.
- Okvirna konvencija Ujedinjenih naroda o promjeni klime (UNFCCC): Konferencija je bila ključna za donošenje UNFCCC-a, što je prvi međunarodni okolišni sporazum o borbi protiv klimatskih promjena. UNFCCC je kasnije dovela do Protokola iz Kyota i Pariškog sporazuma.
- Konvencija o biološkoj raznolikosti: Ova konvencija naglašava važnost očuvanja biološke raznolikosti i održivog upravljanja prirodnim resursima (<https://sdgs.un.org/goals:17.09.2023.>).

Earth Summit je također potaknuo važne rasprave o pitanjima poput šumskih resursa, dezertifikacije, oceana, urbanih područja i pitanjima povezanim sa socijalnom pravdom. Ova konferencija je ostavila dubok i dugotrajan utjecaj na međunarodnu politiku i prakse u vezi s održivim razvojem i zaštitom okoliša te se smatra prekretnicom u globalnim naporima za očuvanje okoliša i postizanje ravnoteže između ekonomske dobrobiti i zaštite planeta. Svjetska komisija za okoliš i razvoj doprinijela je podizanju svijesti o važnosti održivog razvoja i promicanju globalne suradnje u rješavanju okolišnih i razvojnih izazova.

Rio je smjer s ekoloških pitanja proširio na pitanja vezano uz ravnotežu između okoliša i ekonomskog razvoja, ali je zato treća dimenzija održivog razvoja koja obuhvaća zadovoljstvo ljudskih potreba ostala u sjeni ekonomskog razvoja i očuvanja okoliša. Takav pristup je nadopunjen Konferencijom u Johannesburgu koja je, uzimajući u obzir ekološke probleme i pitanja razvoja, naglasila i ulogu energije kao pitanje društvenog razvoja što je dovelo do potpune trodimenzionalne uloge energije u održivom razvoju (Matešić, Pavlović i Bartoluci, 2015). Konferencija u Johannesburgu se još naziva i „Svjetski samit o održivom razvoju“ koja je održana točno 10 godina nakon konferencije u Rio pa se stoga naziva i „Rio plus 10“. Fokus samita nije zadovoljio aktiviste zaštite okoliša jer su glavna pitanja bila u vezi s odnosom između razvijenih i

nerazvijenih zemalja te politike međudnosa. Iako su mišljenja podijeljena oko uspješnosti samita, Deklaracija o održivom razvoju iz Johannesburga i Plan implementacije iz Johannesburga (JPI) su najvažniji dokumenti koji su proizašli iz tog samita u okviru provođenja aktivnosti vezane uz održivi razvoj (Matešić, Pavlović i Bartoluci, 2015).

Nakon mnogo pokušaja za donošenje strategije o održivom razvoju, prvo izvješće o učinkovitosti Strategije održivog razvoja, koje je pratilo napredak politike, okoliša i energije u odnosu na niz ključnih ciljeva, usvojila je Europska komisija 2007. godine. Europsko vijeće prihvatilo je Izvješće o napretku na svom sastanku krajem 2007. i složio se s ciljevima postavljenima za sedam glavnih pitanja (čista energija i klimatske promjene; održivi transport; održiva proizvodnja i potrošnja; upravljanje i očuvanje prirodnih resursa; javno zdravstvo; demografija i migracije, socijalna uključenost te globalno siromaštvo i izazovi održivog razvoja) kao i s idejom da bi naglasak trebao biti na najučinkovitijem izvršenju na svim razinama. Održivi razvoj smatra se fundamentalnim ciljem EU – a (Council of the European Union, 2006).

Zadnji samit koji je održan 2012. godine na temu održivog razvoja bio je u Rio de Janeiru pod nazivom „Rio plus 20“. Iz konferencije je proizašao dokument pod nazivom „Budućnost kakvu želimo“ te je glavna poruka dokumenta kako se zapravo briga o održivom razvoju mora provoditi na razini nacionalnih vlada i regija gdje postoji stvarna moć za postizanjem promjena što ukazuje na nemoć međunarodne zajednice i nedostatak političke volje za postizanjem globalnog dogovora u sferi održivog razvoja (Matešić, Pavlović i Bartoluci, 2015).

Što se tiče samog održivog razvoja i kako je on povezan s turizmom, Hrvatski sabor je na temelju članka 11. stavka 2. Zakona o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske (NN 123/17, 151/22) donio Strategiju razvoja održivog turizma do 2030. godine. Strategija predstavlja viziju razvitka turizma u Hrvatskoj u smjeru održivosti, potencijale i razvojne potrebe koje treba ostvariti te donosi konkretna prioritetna područja za ostvarenje strateških ciljeva koji su definirani sukladno stavovima ključnih dionika uz uvažavanje globalnih trendova (Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, NN 2/23). Shodno navedenom, slika 2 prikazuje intervencijsku logičku matricu vezanu uz ključne izazove koje Hrvatska mora rješavati.

| Ključni izazovi   | Razvojna potreba   | Strateški cilj   | Prioritetno područje  |
|---|--|--|---|
| Vremenska i prostorna neujednačenost<br>Kvaliteta života i dobrobit lokalnog stanovništva   | <i>Ublažiti sezonalnost turističkih aktivnosti</i>   | <b>Cjelogodišnji i regionalno uravnoteženiji turizam</b> | Razvoj uravnoteženijeg i uključivog turizma   |
|   | <i>Kreirati ponudu visoke dodane vrijednosti i ojačati lanac vrijednosti u turizmu i povezanim djelatnostima</i>   |  | Prostorno ravnomjernije raspoređen turistički promet                                    |
|   | <i>Osigurati ravnomjerniji regionalni turistički razvoj</i>  |  | Razvoj posebnih oblika turizma i strukturirani razvoj proizvoda                         |
|   | <i>Unaprijediti domaću i međunarodnu prometnu povezanost</i>   |  | Unaprjeđenje domaće i međunarodne prometne povezanosti                                  |
|   | <i>Unaprijediti kvalitetu života lokalnog stanovništva u turističkim destinacijama</i>                             |  | Repozicioniranje Hrvatske kao cjelogodišnje autentične destinacije održivog turizma     |
|   | <i>Osigurati kvalitetna i održiva radna mjesta lokalnom stanovništvu u cjelokupnom lancu vrijednosti turizma</i>   |  | Stvaranje boljih uvjeta života i rada   |
| Nepovoljan utjecaj turizma na prostor, okoliš i prirodu<br>Nepovoljan međudnos turizma i klimatskih promjena  | <i>Smanjiti opterećenja iz turizma na sastavnice prostora, okoliša i prirodu uz poticanje kružnog gospodarstva</i> | <b>Turizam uz očuvan okoliš, prostor i klimu</b>         | Smanjenje opterećenja iz turizma na sastavnice okoliša i prirodu                        |
|   | <i>Smanjiti međusobni negativan utjecaj turizma i klimatskih promjena</i>  |  | Smanjenje negativnog utjecaja turizma na prostor<br>Smanjenje utjecaja turizma na klimu |
| Nedostatni ljudski potencijali u brojnosti i kvaliteti<br>Neadekvatna struktura i kvaliteta smještajnih kapaciteta<br>Nepovoljno poslovno i investicijsko okruženje<br>Prilagodba ubrzanim tehnološkim promjenama u turizmu | <i>Osigurati kvalitetne ljudske potencijale u turizmu</i>  | <b>Konkurentan i inovativan turizam</b>                  | Jačanje ljudskih potencijala u turizmu  |
|   | <i>Unaprijediti strukturu i kvalitetu smještajnih kapaciteta</i>   |  | Unaprjeđenje strukture i kvalitete smještajnih kapaciteta                               |
|   | <i>Osigurati poticajno poslovno i investicijsko okruženje</i>  |  | Osiguranje poticajnog poslovnog okruženja   |
|   | <i>Osigurati inovativnu i digitalnu transformaciju turizma</i>   |  | Poticanje inovacija i digitalne transformacije turizma                                  |
| Nedovoljno učinkovit zakonodavni i upravljački okvir<br>Utjecaj kriza na turizam te promjene ponašanja i potreba turista  | <i>Unaprijediti model upravljanja razvoja održivog turizma</i>   | <b>Otporan turizam</b>                                   | Unaprjeđenje zakonodavnog okvira  |
|   | <i>Uključivati lokalne zajednice u procese donošenja odluka o razvoju održivog turizma</i>                         |  | Unaprjeđenje sustava turističkih zajednica  |
|   | <i>Razviti sustav prikupljanja podataka i planiranja</i>   |  | Unaprjeđenje sustava praćenja podataka  |
|   | <i>Očuvati i unaprijediti poziciju Hrvatske kao sigurne turističke destinacije</i>                                 |  | Odgovor na promjene trendova i potreba<br>Jačanje mehanizama za osiguravanje sigurnosti |

Slika 2. Logistička matrica Strategije održivog razvoja u turizmu RH

Izvor: Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, NN 2/23.

Nadalje, veliku važnost ovom radu pridaju i ciljevi održivog razvoja. Državnici 189 zemalja članica Ujedinjenih naroda su u rujnu 2000. godine usvojili Milenijsku deklaraciju, politički dokument UN-a za 21. stoljeće, gdje su se ustanovili ciljevi u pojedinim područjima od interesa

za sve članice, kao i za međunarodnu zajednicu u cjelini te adekvatne radnje koje trebaju doprinijeti njenom ostvarenju. Države članice UN – a su se obvezale da će do 2015. godine poduzeti sve radnje koje vode ka maksimalnom ispunjenju osam ključnih razvojnih ciljeva u zadanim rokovima ili se barem značajno približiti njihovom ispunjenju. Slika 3 prikazuje osam ciljeva za 2015. godinu.

## Osam ciljeva za 2015.



Slika 3. Milenijski ciljevi za 2015. godinu

Izvor: Pavić-Rogošić, L. (2015). Novi izazov: Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. Zagreb: ODRAZ – Održivi razvoj zajednice.

S obzirom da se napredak milenijskih razvojnih ciljeva nije ujednačeno odvijao diljem svijeta te da postavljena očekivanja nisu ispunjena, Programom 2030. nastoji se postići održivi razvoj i bolja budućnost. Dok su milenijski razvojni ciljevi bili više usmjereni na zemlje u razvoju, Program 2030. je nastao kao globalni sporazum kojim se utvrđuje univerzalni, sveobuhvatni program djelovanja za sve zemlje. Slika 4 prikazuje globalne ciljeve do 2030. godine, a to su:

- Cilj 1. Eliminirati siromaštvo svuda i u svim oblicima
- Cilj 2. Iskorijeniti glad, postići sigurnost hrane i poboljšanu ishranu te promovirati održivu poljoprivredu
- Cilj 3. Osigurati zdrav život i promovirati blagostanje za sve ljude svih generacija
- Cilj 4. Osigurati uključivo i kvalitetno obrazovanje te promovirati mogućnosti cjeloživotnog učenja
- Cilj 5. Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojke

- Cilj 6. Omogućiti pristup pitkoj vodi svima, održivo upravljati vodama te osigurati higijenske uvjete za sve
- Cilj 7. Omogućiti pristup pouzdanoj, održivoj i suvremenoj energiji po pristupačnim cijenama za sve
- Cilj 8. Promovirati uključiv i održiv gospodarski rast, punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve
- Cilj 9. Izgraditi prilagodljivu infrastrukturu, promovirati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost
- Cilj 10. Smanjiti nejednakost unutar i između država
- Cilj 11. Učiniti gradove i naselja sigurnim, prilagodljivim i održivim
- Cilj 12. Osigurati održive oblike potrošnje i proizvodnje
- Cilj 13. Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica
- Cilj 14. Očuvati i održivo koristiti oceane, mora i morske resurse za održiv razvoj
- Cilj 15. Zaštititi, uspostaviti i promovirati održivo korištenje kopnenih ekosustava, održivo upravljati šumama, suzbiti dezertifikaciju, zaustaviti degradaciju tla te spriječiti uništavanje biološke raznolikosti
- Cilj 16. Promovirati miroljubiva i uključiva društva za održivi razvoj, osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama
- Cilj 17. Ojačati načine provedbe te učvrstiti globalno partnerstvo za održivi razvoj (<https://idop.hr/ciljevi-odrzivog-razvoja/>; 17.09.2023.).

Globalni ciljevi održivog razvoja koji su izričito vezani uz turizam su 8,12 i 14 cilj.



#### Slika 4. Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030.

Izvor: Institut za društveno odgovorno poslovanje. 17 ciljeva održivog razvoja. Dostupno na: <https://idop.hr/ciljevi-odrzivog-razvoja/>: 17.09.2023.

Strategija održivog razvoja se jako puno mijenjala kroz vrijeme. Provedeno je jako puno konferencija i promjena da bi se formirale pravodobne strategije koje će služiti za napredak u pogledu održivog razvoja. Sve to je dopunjeno postavljenim globalnim ciljevima održivog razvoja koji se dotiču svih područja za koje postoji napredak u cjelokupnoj zajednici.

### **2.4. Teorijske odrednice održivog razvoja u turizmu**

Danas je turizam primarni pokretač globalnog gospodarskog rasta. Svojim djelovanjem povezuje nacije i narode različite demografske, rasne i vjerske pripadnosti. Budući da se radi o najrazvijenijoj gospodarskoj grani u 21. stoljeću, danas je moguće uspješno se plasirati na surovo turističko tržište. Kako bi povećali turističke prihode i pružili posjetitelju traženo, sudionici u gospodarstvu u području turizma danas pružaju široku paletu visokokvalitetnih turističkih usluga te značajno ulažu u promociju turističkih destinacija. Bogati turistički resursi dio su suvremene turističke ponude, a svojom raznolikošću posjetiteljima pružaju uslugu koja im je privlačna i koja zadovoljava njihova očekivanja od odmora.

Gospodarska djelatnost turizma danas je prisutna u svim područjima društvenog i gospodarskog života. Unatoč činjenici da je turizam još uvijek relativno novo znanstveno područje, on je vrlo brzo postao raširen fenomen i gospodarski sektor koji je danas primarni pokretač potrošnje. Turizam je dinamična pojava koja se neprestano pojavljuje u ambijentu koji mora imati primamljivu snagu za one željne odmora. Najraniju definiciju turizma razvili su 1942. švicarski turistički stručnjaci W. Hunziker i K. Krapf, koji su ga opisali kao skup odnosa i pojava proizašlih iz putovanja i boravka posjetitelja na nekoj lokaciji, pod uvjetom da takav boravak ne označava stalni boravak i nije povezan ni s kakvom gospodarskom djelatnošću. Ovu je definiciju službeno potvrdio AIEST<sup>1</sup>, a sada je široko priznata i primjenjuje se diljem svijeta (Čavlek, 2011; Vukonić, 2010).

---

<sup>1</sup> AIEST – Međunarodna organizacija znanstvenih stručnjaka u turizmu.

Autor Pirjavec (1998) ide i korak dalje od ovog opisa, objašnjavajući da turizam nije samo gospodarska djelatnost, već se ovom definicijom promatra i kao „kompleks društvenih i gospodarskih veza". Naglašava da je putovanje aktivnost koja pomaže ljudima da razumiju i razviju sve svoje ljudske osobine.

Turizam se temelji na pet glavnih obilježja:

- bez putovanja i kretanja ljudi te njihova boravka u turističkim odredištima nema turizma,
- putovanje i boravak moraju se odvijati izvan svakodnevne sredine u kojoj se osoba kreće, živi i radi,
- privremeni boravak u turističkom odredištu znači da se turizam zasniva na dvosmjernom, odnosno kružnom putovanju koje ima vremenski interval u kojem se događa,
- svrha turističkog putovanja nikad se ne veže uz stalni boravak u destinaciji i u turističkom odredištu turisti troše, ali ne privređuju (Čavlek, 2011).

Održivi razvoj turizma predstavlja pristup turističkom sektoru koji stavlja naglasak na ravnotežu između ekonomske dobrobiti, zaštite okoliša i sociokulturne održivosti. Održivi razvoj turizma je važan jer teži osigurati da turistički sektor donosi dugoročne koristi, kako lokalnim zajednicama tako i okolišu, bez ugrožavanja njihove budućnosti. Ovaj pristup također promiče odgovorno ponašanje putnika i promiče svijest o važnosti očuvanja resursa i kulturne raznolikosti. Kroz održivi razvoj turizma, cilj je stvoriti održivu ravnotežu između ekonomskih, ekoloških i sociokulturnih interesa kako bi turizam bio održiv i koristan za sve dionike.

Prema definiciji UNWTO<sup>2</sup> – a održivi turizam se definira kao turizam koji kompletno uzima u obzir trenutni i budući gospodarski, okolišni i društveni utjecaj te se brine o potrebama posjetitelja, okoliša, sektora i destinacije (<https://www.unwto.org/sustainable-development>:18.09.2023.). „Održivi razvoj turizma zahtijeva sudjelovanje svih relevantnih dionika, kao i snažno političko vodstvo kako bi se osiguralo sveobuhvatno sudjelovanje i postizanje konsenzusa. Postizanje održivog razvoja turizma kontinuirani je proces i zahtijeva stalno praćenje utjecaja, uvođenje potrebnih preventivnih i/ili korektivnih mjera kad god je to potrebno“ (<https://www.unwto.org/about-us>:18.09.2023.).

---

<sup>2</sup> UNWTO – Svjetska turistička organizacija.

Prema Vidaku i Sindiku (2015), održivi turizam uključuje sve oblike putovanja koji poštuju izgrađeni, prirodni i kulturni okoliš zemlje domaćina kao i interese svih uključenih strana. Oni stavljaju snažan naglasak na poštivanje potreba i prava lokalnog stanovništva jer rade na izgradnji održive vrste turizma. To se ponajviše odnosi na kulturu i način života lokalnog stanovništva, resurse koji su dostupni lokalnom stanovništvu te pravo kontrole što se događa s resursima koji pripadaju lokalnoj zajednici. Održivi razvoj turizma mora zadovoljiti zahtjeve današnjih posjetitelja, istovremeno čuvajući i povećavajući šanse za buduće potrebe i želje budućih naraštaja (Kasliwal i Agarwal, 2016). Kao alternativu masovnom turizmu, naglašava se važnost promicanja održivog razvoja u svim sektorima turizma i bavljenja određenim konceptima koji mogu pomoći u ograničavanju štetnih učinaka turista i zaštiti prirodnog i izgrađenog okoliša (Pîrghie i Matei, 2020).

Održivi razvoj turizma može se definirati i kao pozitivan pristup koji ima za cilj smanjiti napetosti i nesuglasje stvorene složenošću interakcija između same turističke industrije, turista, prirodnog okoliša i lokalnih zajednica kao domaćina turista (Dumbraveanu, 2007). Održivi turizam nije stanje, već proces koji je potrebno neprestano poboljšavati.

Osim ranije spomenute Strategije vezane uz održivi razvoj, u Hrvatskoj postoji cijeli niz dokumenata koji podupiru i reguliraju razvoj održivog turizma: Akcijski plan za obrazovanje za održivi razvitak, Pravilnik o znaku zaštite okoliša (NN 70/08, 81/11), Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel (NN 116/2016, 28/2022), Uredba o kakvoći mora za kupanje (NN 73/08), Deklaracija o zaštiti okoliša u Republici Hrvatskoj (NN 34/92), ali i sam Zakon o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma (NN 52/2019, 42/2020) (Petričević, 2014). Može se reći kako Hrvatska nastoji pratiti ciljeve i smjernice vezane uz održivi razvoj u turizmu, no s obzirom na probleme navedene u Strategiji održivog razvitka s kojim se Hrvatska suočava, potrebno je uložiti više napora za uspješnu primjenu.

Turizam se razvija neprestano. U pogledu održivosti, turizam mora osigurati da ono što pruža danas, da može pružiti i budućim generacijama, pa čak i na održiviji način nego što je to sada.



## **2.5. Važnost održivog razvoja u turizmu i područja primjene u hotelskoj industriji**

Održivi razvoj u turizmu ima izuzetno veliku važnost jer utječe na ekonomiju, okoliš i društvo. Utjecaj turizma ima i pozitivne i negativne učinke na turistička mjesta. Zastupljeni su na svim razinama, od najosnovnijih do najsloženijih (Pičuljan, Težak Damijanić i Šergo, 2018). Krajnović i Bušelić (2014) poručuju kako je turizam dobio na značaju tako što je postao dio društva na svjetskoj razini i razvio se na način koji je omogućio razvoj transnacionalnog modernog života.

Pavlović (2008) prikazuje rješenje vezano uz nedoumicu o pozitivnim i negativnim efektima turizma, a odnosi se na pitanje o mogućnosti očuvanja obilježja zbog kojih turisti dolaze u određenu destinaciju. Rješenje se krije u održivom turizmu. Naravno, ako lokalno stanovništvo ne ulaže napor u očuvanje pojedinog turističkog odredišta, to može dovesti da turizam uništi obilježja koja su privlačile pojedinog turista u određenu destinaciju.

Ovaj jedinstveni odnos proizlazi iz činjenice da, za razliku od većine drugih industrija, turisti posjećuju proizvođača i proizvod. Ovo donosi tri ključna aspekta povezanosti turizma i održivog razvoja:

- interakcija: budući da je turizam uslužni sektor usmjeren na pružanje putnicima jedinstvenih putničkih iskustava, podrazumijeva značajan stupanj izravne i neizravne interakcije između turista, zajednica domaćina i njihovih lokalnih ekosustava,
- svijest: ljudi (i turisti i domaćini) koji sudjeluju u turizmu daleko su svjesniji ekoloških problema i suprotnosti između drugih zemalja i kultura. To može utjecati na to kako ljudi misle o pitanjima održivosti tijekom putovanja, ali i u svakodnevnom životu,
- ovisnost: veliki dio turizma ovisi o turistima koji žele doživjeti netaknutu prirodu, prekrasne prirodne krajolike, izvorne povijesne i kulturne tradicije i gostoljubive domaćine s kojima imaju pozitivan odnos. Te su kvalitete potrebne industriji. Zbog te prisne i izravne povezanosti stvara se delikatan scenarij u kojem turizam može biti i vrlo štetan ali i iznimno koristan za održivi razvoj (UNEP i WTO, 2005).

S pozitivne strane, turizam može:

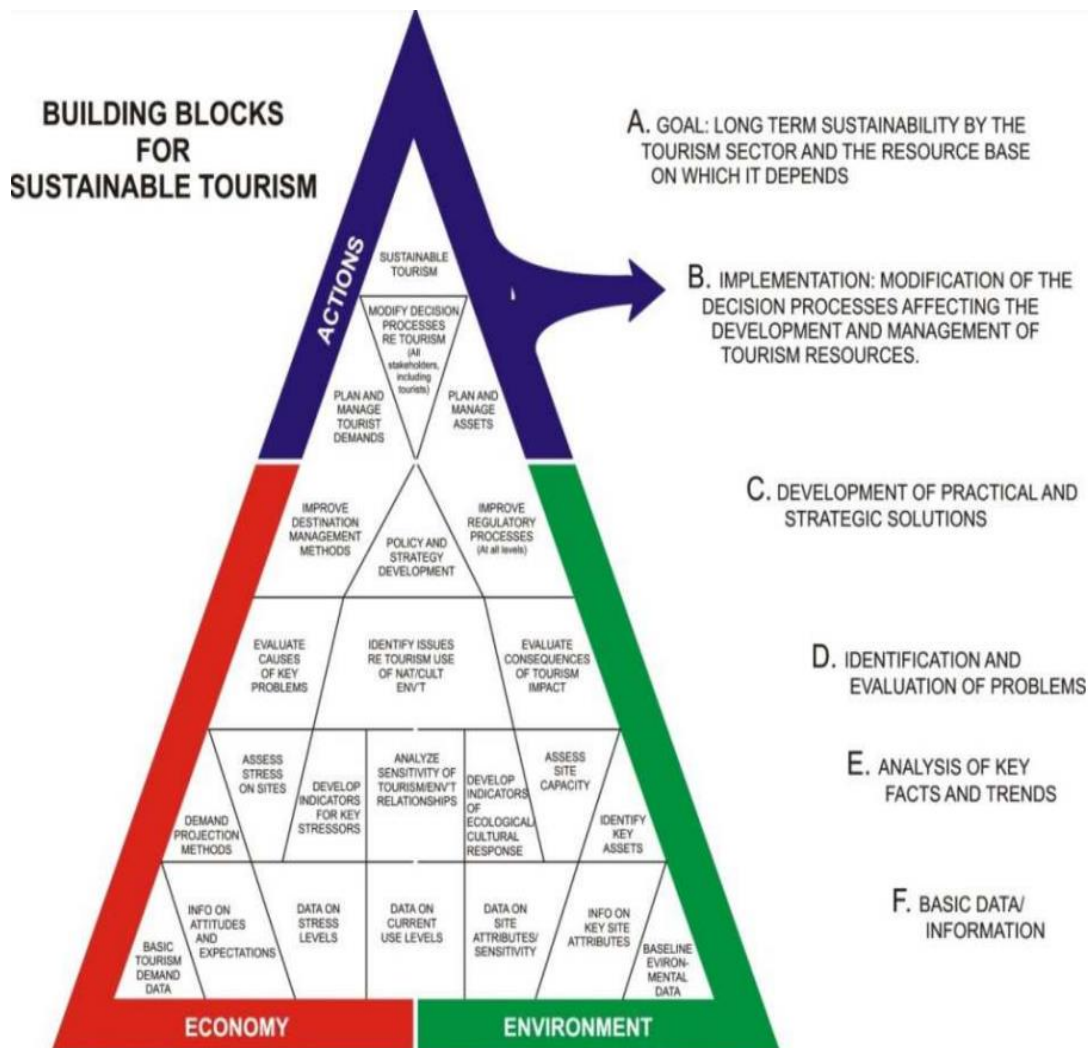
- Ponuditi sve veći broj mogućnosti za poslovni razvoj i otvaranje novih radnih mjesta, kao i promicanje ulaganja i potporu lokalnim zajednicama;

- Povećati financijsko ostvarivanje putem opipljivih ekonomskih vrijednosti. Naglasak je na kulturnim i prirodnim resursima kojima se omogućava njihovo očuvanje pomoću prihoda ostvarenih od potrošnje turista;
- Pružiti mogućnost u promicanju mira i razumijevanja među različitim kulturama (UNEP i WTO, 2005).

S druge strane, one negativne, turizam može:

- Izravno opteretiti osjetljive ekosustave, degradirajući prirodni okoliš, a s tim i prirodna staništa životinja;
- Predstavljati značajnog onečišćivača na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini, iskorištavati oskudne resurse kao što su tlo i voda, stavljati pritisak na zajednicu te samim time prouzročiti dislokaciju lokalnog tradicionalnog društva;
- Smanjiti otpornost na promjene koje se tiču okoliša i društva, a oni predstavljaju važan čimbenik potražnje (UNEP i WTO, 2005).

Što se tiče primjene održivosti, slika 5 prikazuje koncept održivog razvoja koji je primjenjiv u turizmu, a osmislio ga je Ted Manning. Koncept predstavlja pomoćni alat za mjerenje uspješnosti održivog poslovanja, a pomoću njega moguće je detektirati radnje koje je potrebno provesti kako bi se utvrdila razina održivosti. Počinje se od dna piramide te se postupno nadograđuje sve dok se nije dostigao vrh piramide. Za početak, prvo se prikupljaju osnovni podaci (npr. osnovni podaci o okruženju, informacije o stavovima i očekivanjima...), zatim se prelazi na drugu razinu, a ona uključuje analizu ključnih trendova i činjenica. Zatim se pristupa trećoj razini gdje se identificira i evaluira problem. Sljedeće se prelazi na četvrtu razinu koja pruža uvid u razvoj praktičnih i strateških problema, a peta razina uključuje provedbu. Šesta te ujedno i zadnja razina prikazuje cilj piramide, a to je održivi turizam.



Slika 5. Koncept održivog razvoja

Izvor: Krizman Pavlović, D. (2019). The Safety of Tourists - A Factor of Tourism Competitiveness and Sustainable Development in the Republic of Croatia. Dostupno na:

[https://www.researchgate.net/publication/337901725\\_The\\_Safety\\_of\\_Tourists\\_-\\_A\\_Factor\\_of\\_Tourism\\_Competitiveness\\_and\\_Sustainable\\_Development\\_in\\_the\\_Republic\\_of\\_Croatia#page=24](https://www.researchgate.net/publication/337901725_The_Safety_of_Tourists_-_A_Factor_of_Tourism_Competitiveness_and_Sustainable_Development_in_the_Republic_of_Croatia#page=24): 17.09.2023.

Što se tiče same provedbe, Europska alijansa za odgovoran turizam i ugostiteljstvo (European Alliance for Responsible Tourism and Hospitality – EARTH) predstavila je sljedeći set smjernica koje su primjenjive na subjekte u turizmu kao i na goste:

- organizacija putovanja da je u skladu s prirodom,

- pažljiv odabir smještaja koji zadovoljava društvene standarde i standarde okoliša,
- birati destinaciju koja se trudi poslovati u skladu s održivim razvojem,
- angažiranost lokalne zajednice u turističke proizvode,
- plaćanje realne cijene, koja pokriva troškove turističkog proizvoda, a dovoljna je za pravednu plaću djelatnika te doprinosi razvoju lokalne zajednice,
- poštivanje standarda rada (ILO49 standarda, lokalnog zakonodavstva),
- gospodarska suradnja koja uključuje uzajamno poštovanje, pouzdanost, transparentnost i odgovornost svih dionika u turizmu,
- transparentnost prema svim dionicima (Petričević, 2014).

Da bi se održivi turizam lakše primijenio i na kraju pružio pozitivne rezultate, kreiran je princip od 10 koraka koji su prikazani na slici 6.

|  |  |
|--|--|
| 1. korak: Što želimo postići?                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• definirat smjer</li> <li>• shvatiti kontekst</li> </ul>   |
| 2. korak: Tko je, tko bi mogao ili trebao biti uključen?           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificirati sudionike</li> <li>• pronaći način za razvitak dobrih odnosa</li> </ul>  |
| 3. korak: Što nam je poznato?                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificirati postojeće informacije i relevantne dokumente</li> <li>• odrediti kapital baštine te njezinu vrijednost i tematiku</li> </ul>                             |
| 4. korak: Što čini vašu regiju, destinaciju ili proizvod posebnim? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificirati što je posebno u vašoj regiji ili proizvodu</li> <li>• ustanoviti postoji li potencijal za daljnje korištenje tih vrijednosti u turizmu</li> </ul>       |
| 5. korak: Koja su glavna problemska pitanja?                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificirati postojeće informacije i relevantne dokumente</li> <li>• odrediti kapital baštine te njezinu vrijednost i tematiku</li> </ul>                             |
| 6. korak: Analiza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• analizirati, razjasniti i definirati prioritete</li> <li>• pripremiti kratak sažetak analize</li> </ul>   |
| 7. korak: Načela i ciljevi aktivnosti                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sastaviti izjavu o načelima i ciljevima</li> <li>• dobiti potporu za ta načela i ciljeve od svih ključnih partnera</li> </ul>   |
| 8. korak: Koje su vaše ideje i opcije?                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• detaljna razrada ideje</li> <li>• tražiti odgovore o preferiranim opcijama sa ključnim partnerima</li> </ul>  |
| 9. korak: Provedba   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• razvijanje aktivnosti za primjenu ideja</li> <li>• razvijati metode praćenja i ocjenjivanja</li> </ul>  |
| 10. korak: Smjernice   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formirati kratku izjavu u obliku smjernica koje će prikazati ključne vrijednosti poduzeća, ključne teme i područje razvoja te rezultate dogovora i sporazume</li> </ul> |

Slika 6. Održivi razvoj turizma u 10 koraka

Izvor: obrada autora prema Održivi turizam u 10 koraka. Dostupno na:

<https://www.odraz.hr/publikacije/publikacija/odrzivi-turizam-u-deset-koraka/>: 19.09.2023.

Održivi razvoj u turizmu pruža mnogo prednosti i nedostatka. Kako bi se subjektima u hotelskoj industriji pojednostavio postupak prema održivosti, definirani su mnogi koraci i koncepti koji mogu biti od velike pomoći. Naravno oni su univerzalni pa je potrebno da si svaki subjekt uzme ponešto od navedenog i prilagodi svojoj strukturi poslovanja.

### 3. ODRŽIVO POSLOVANJE U HOTELSKOJ INDUSTRIJI

Održivo poslovanje u hotelskoj industriji odnosi se na pristup koji hotelski sektor primjenjuje kako bi minimizirali negativne utjecaje svojih operacija na okoliš i društvo, istovremeno promovirajući održivi ekonomski rast i povećavajući svoju konkurentsku prednost. Ovaj pristup odražava sve veći fokus na zaštitu okoliša, društvenu odgovornost i transparentnost u poslovanju. Održivo poslovanje u hotelskoj industriji pruža mnogo prednosti no ujedno postavlja određene kriterije koji se moraju ispuniti kako bi poslovanje stavili na višu razinu. Ovo ne predstavlja prolazan trend u turizmu već pokazuje novi način poslovanja kojem bi se trebalo pridružiti što više poduzeća koja djeluju u okviru turizma. U nastavku rada obrađena je tema održivog poslovanja u hotelskoj industriji te se na nju nadovezuje poslovanje hotela prema sastavnicama održivosti što uključuje doprinos očuvanju okoliša, zelena gradnja i društveno odgovorno poslovanje održivih hotela. Zatim je potrebno spomenuti oznake i certifikate održivih hotela (Travellife, EU Ecolabel, EMAS sustav i certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske). Kraj ovog poglavlja završava obnovljivim izvorima energije, trendovima i mogućnostima primjene u hotelijerstvu i održivom nabavom i potrošnjom u poslovanju održivih hotela.

Što se tiče hotela, hotel se definira kao“ poslovni objekt u kojem ugostitelj obavlja ugostiteljsku djelatnost, odnosno pruža ugostiteljske usluge (smještaja, prehrane, pića i napitaka) u ugostiteljskim sadržajima (recepција, sanitarni čvorovi, smještajne jedinice, sadržaji za prehranu i drugo)“ (Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, NN, 56/16 120/19). Objekti iz skupine hoteli razvrstavaju se na sljedeći način:

1. Hotel baština (heritage),
2. Difuzni hotel,
3. Hotel,
4. Aparthotel,
5. Turističko naselje,
6. Turistički apartmani,
7. Pansion,
8. Integralni hotel (udruženi),

9. Lječilišne vrste; Lječilišni hotel, Lječilišni turistički apartmani, Lječilišni pansion, Lječilišni difuzni hotel i Lječilišni integralni hotel, Lječilišno turističko naselje, Lječilišni hotel baština, Lječilišni aparthotel
10. Hoteli posebnog standarda; Hotel meetings, Hotel club ,Hotel congress, Hotel casino, Hotel coastal holiday resort, Hotel holiday resort, Hotel family, Hotel small & friendly, Hotel senior citizens, Hotel health & fitness, Hotel wellness, Hotel business, Hotel diving club, Hotel motel, Hotel ski, Hotel za osobe s invaliditetom i Hotel bike (Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli (NN, 56/16 120/19).

Iz same definicije može se zaključiti kako hotel svojim poslovanjem utječe na mnogo polja, stoga je potrebno sagledati poslovanje kroz sastavnice održivog razvoja i tako olakšati odabir aktivnosti koje pomažu u poboljšanju poslovanja hotela.

### **3.1. Poslovanje hotela prema sastavnicama održivosti**

Ranije u radu spomenute su sastavnice održivosti, a to su ekonomska, ekološka i socijalna dimenzija. Ekonomska dimenzija se odnosi na ekonomske aspekte poslovanja, odnosno na ekonomsku profitabilnost, produktivnost i ekonomske koristi za zajednicu. U kontekstu poslovanja hotela, ekonomska dimenzija obuhvaća niz ključnih aspekata kao što su profitabilnost, racionalizacija troškova, dugoročno planiranje, lokalna ekonomska korist, diverzifikacija prihoda, transparentnost i odgovornost, očuvanje konkurentske prednosti i kvaliteta usluga. Ekonomska dimenzija održivosti u hotelijerstvu nije neovisna o drugim dimenzijama (ekološkoj i društvenoj), već su svi ovi aspekti međusobno povezani. Održivost poslovanja hotela zahtijeva uravnotežen pristup koji uzima u obzir ekonomske, ekološke i društvene ciljeve kako bi se osigurala dugoročna uspješnost i koristi za sve dionike (Michelsen i Adomßen, 2014).

Ekološka dimenzija održivosti jedna je od ključnih sastavnica održivog poslovanja i podrazumijeva usklađivanje hotelskih operacija s načelima očuvanja okoliša i smanjenja negativnog utjecaja na prirodu i okoliš. Ekološka dimenzija podrazumijeva energetske učinkovitost, upravljanje vodama i otpadom, obnovljive izvore energije, prihvatljiviji oblici prijevoza, očuvanje prirode, održivi dizajn i gradnja te certifikate i oznake o održivosti koje ćemo

spomenuti nešto kasnije. Ekološka dimenzija održivosti ne samo da pomaže u zaštiti okoliša i očuvanju prirodnih resursa, već također može smanjiti operativne troškove hotela i privući ekološki osviještene goste. Osim toga, hotelijeri koji se usmjere na održivost često doprinose širem globalnom naporu u borbi protiv klimatskih promjena i očuvanju prirode (Michelsen i Adomßen, 2014).

Socijalna dimenzija održivog razvoja odnosi se na promicanje pravednosti, inkluzivnosti, i unapređenje kvalitete života ljudi unutar zajednica i organizacija. U kontekstu održivog razvoja, socijalna dimenzija igra ključnu ulogu u osiguravanju da razvoj pruža dobrobit za sve ljude, uključujući i one koji su najranjiviji. Socijalna dimenzija uključuje pravednost i jednakost, zdravlje i dobrobit, radna prava i zapošljavanje, lokalnu zajednicu, kulturnu u društvenu baštinu, socijalnu odgovornost i obrazovanje. Socijalna dimenzija održivog razvoja podrazumijeva ravnotežu između ekonomske dobrobiti, ekološke očuvanosti i socijalne pravde. Njena implementacija ključna je za izgradnju održivih i prosperitetnih zajednica te za dugoročni društveni napredak. Hotelski sektor, kao važan dio turističke industrije, ima ulogu u promicanju socijalne dimenzije održivog razvoja kroz svoje poslovne prakse i inicijative koje podržavaju lokalne zajednice i osiguravaju dobrobit zaposlenika i gostiju (Michelsen i Adomßen, 2014).

Kako je već ranije spomenuto, naglasak je stavljen uvijek na tri dimenzije, a to su ekonomska, ekološka i socijalna. Svaka od dimenzija mora biti međusobno povezana kako bi omogućila maksimalnu uspješnost prilikom implementacije održivog razvoja u hotelskoj industriji.

### **3.1.1. Doprinos očuvanju okoliša**

Hoteli su danas prepoznati kao veliki potrošači energije i vode te kao zagađivači zraka. Situacija u Hrvatskoj ovu tvrdnju potkrjepljuje s obzirom da su hoteli loše tehnički opremljeni što im ne ide u prilog kada se gleda ostvarivanje primarnih ciljeva (zadovoljstvo gostiju i zarada). Kada broj gostiju u hotelu premašuje kapacitet okoline da podnese takvo opterećenje, dolazi do prekomjerno štetnog utjecaja na okolinu. Neobuzdani tradicionalni turizam predstavlja rizik za razne ekosustave, uključujući gubitak prirodnog zemljišta, eroziju, veći pritisak na ugrožene vrste, povećanu osjetljivost na šumske požare, ispuštanje otpada i otpadnih voda u ocean te povećano onečišćenje. Ono što se pojavljuje kao najčešće onečišćenje je onečišćenje zraka i potrošnja



energije, onečišćenje vode i proizvodnja otpadnih voda i proizvodnja krutog otpada (Radić Lakoš, Sladoljev i Goleš, 2009).

Što se tiče pitke vode, ona je postala neprocjenjiv resurs u mnogim dijelovima svijeta. Hoteli su jedni od većih potrošača pitke vode te ako ne posvete dovoljno pažnje na ovaj problem to bi im u budućnosti moglo predstavljati veliki izazov. Politikom očuvanja vode i zamjena zastarjele opreme može stvoriti temelj za učinkovit program očuvanja ovog resursa. Neke od preporuka su: zamjena starih tuševa i vodokotlića s novim visokokvalitetnim i manje protočnim, edukacija gostiju i sl. Osim što se mnogo vode troši od strane gostiju, hoteli troše vodu i u odjelu hrane i pića, domaćinstva te za održavanje npr. bazena, golf terena ili zelenih površina oko hotela. Sada kada su detektirani problemi, postoje i mnoga rješenja. Ušteda vode u odjelu hrane i pića može se ostvariti putem pranja namirnica u posudama (umjesto pod mlazom vode) te perilicu suđa uključiti samo kad je zaista puna. Što se tiče ostale uštede, potrebno je implementirati sustav preventivnog održavanja, a on uključuje: rublje je potrebno prati samo kada je perilica puna, a otpadnu vodu iskoristiti ponovo, instalacija infracrvenih indikatora za slavinu i vodomjere kako bi se kontrolira potrošnja pojedinih uređaja (Radić Lakoš, Sladoljev i Goleš, 2009).

Osim pitke vode, veliki problem se pojavljuje u zbrinjavanju otpada. Hoteli moraju težiti da stvaraju što manje otpada, a to će postići racionalnom nabavom koja izbjegava nabavu nepotrebne ambalaže. Nepotrebnu, ali staru ispravnu opremu potrebno je donirati te posebno obratiti pažnju na pravilno recikliranje i izbjegavanje upotrebe štetnih tvari za okoliš. Ujedno, hoteli bi uvelike smanjili otpad plastike ako bi u hotelskim sobama ugradili spremnike za šampone i sapune koji se mogu višekratno koristiti (Radić Lakoš, Sladoljev i Goleš, 2009).

Ono što hoteli još uvelike troše je energija. Najviše energije u hotelu troše gosti. No, unatoč tome, hoteli mogu smanjiti potrošnju putem mjera bez troškova, a one uključuju: optimizaciju za grijanje prostora i vode, upravljanje i prilagodbu osvjetljenja, gašenje opreme kada se više ne koristi, gašenje sustava grijanja itd. Osim mjera bez troškova, postoje i mjere koje zahtijevaju određena kapitalna sredstva, a to su: instalacija boljih kontrolnih uređaja, instalacija štedljivih žarulja, zamjena stare opreme s novom učinkovitom alternativom i kada je god to moguće, koristiti obnovljive izvore energije (Radić Lakoš, Sladoljev i Goleš, 2009).

Hoteli su veliki potrošači svih obnovljivih izvora. Poznato je da hoteli troše velike količine vode i električne energije te se javlja i problem pri zbrinjavanju otpada. Za cijelu hotelsku industriju nužno je da se prijeđe na obnovljive resurse.

### **3.1.2. Zelena gradnja**

U zgradama se troši oko 40% ukupne potrošnje energije, stoga je važna njihova energetska učinkovitost, odnosno potrebno je stvoriti uvjete za minimalnu potrošnju energije kako bi se postigla optimalna ugodnost boravka i korištenja zgrade. Energetska učinkovitost u zgradama uključuje primjenu mogućnosti poput uštede toplinske i električne energije, ali uz minimalno i racionalno trošenje fosilnih goriva te primjenu obnovljivih izvora energije gdje je god to moguće. Sama potrošnja energije ovisi o konstrukciji zgrade, energetske sustava u njoj (npr. osvjetljenje zajedničkih prostorija, sustav hlađenja i grijanja itd.), ali i o klimatskim uvjetima pojedinog mjesta gdje se nalazi (<https://www.fzoeu.hr/hr/enu-u-zgradarstvu/7571>: 19.09.2023.).

Kako bi se utvrdila energetska učinkovitost zgrade, provodi se energetske pregled. To je postupak koji se provodi kako bi se analizirala i procijenila potrošnja energije u zgradi te identificirali načini za povećanje energetske učinkovitosti i smanjenje troškova energije. Nakon provedenog energetske pregleda preuzima se energetske certifikat. To je dokument koji prikazuje energetske obilježja zgrade, dokument vrijedi 10 godina, a sam proces certificiranja izrađuje energetske certifikator. Dokument obuhvaća informacije poput općih podataka o zgradi, kojem energetske razredu zgrada pripada, rok važenja certifikata, sve podatke o osobama koje su sudjelovale u izradi certifikata, oznaku energetske certifikata, podatke o termotehničkim sustavima, podatke o korištenju obnovljivih izvora energije, itd (<https://www.fzoeu.hr/hr/energetsko-certificiranje/7675>: 19.09.2023.).

Što se tiče dizajna hotela, sve više se grade hoteli prema ekološkoj održivosti što utječe na poboljšanje zdravlja posjetitelja. Zelena gradnja podrazumijeva uporabu održivih i recikliranih materijala, obnovljive izvore energije, visoku kvalitetu okoliša, zdravlje i udobnost ljudi, ekološko zbrinjavanje otpada, prijevoz i mnoge druge čimbenike. Energetske učinkovitost zasigurno ima veliki utjecaj jer se od svih štetnih utjecaja same gradnje na okoliš ovdje radi o potencijalno najvećem zabrinjavajućem ekološkom utjecaju (Bašić, 2015).

Kako bi se hotel izgradio po energetski i ekološki prihvatljivijem modelu, potrebno je pratiti sljedeće korake:

- korištenje energetski efikasne opreme
- korištenje ekološki održivih materijala
- korištenje materijala koji su reciklirani
- korištenje materijala proizvedenih bez kemijske toksičnosti
- pozicioniranje objekta da prima što više adekvatne sunčeve svjetlosti
- ugradnja izolacijskih materijala kod vanjskih zidova poštujući na principima termalnih mostova
- ugradnja obnavljajućih termičkih uređaja (Pavlović, 2008).

Zelena gradnja nudi niz prednosti za okoliš. S obzirom koliko je tehnologija napredovala, nudi se pregršt mogućnosti za uspješno ostvarenje zelene gradnje te da izgrađen objekt ima visoku energetska učinkovitost.

### **3.1.3. Društveno odgovorno poslovanje održivih hotela**

Društveno odgovorno poslovanje (DOP) u turizmu odnosi se na praksu vođenja turističkog poslovanja s naglaskom na društvenu odgovornost i očuvanje okoliša, uz istodobno postizanje ekonomske održivosti. Turizam je industrija koja ima znatan utjecaj na lokalne zajednice, okoliš i društvo u cjelini. Stoga je važno da turistički sektor preuzme odgovornost za svoje utjecaje i pokuša ih minimizirati, a istovremeno poticati pozitivne promjene.

S druge strane, društvenom odgovornošću se smatra kada tvrtka iznad strogo zakonom propisanih obaveza, integrira brigu za okoliš i društvo u sustav donošenja odluka. Tim konceptom, korporativni rezultati prestaju biti jedino važeće mjerilo za procjenu uspješnosti tvrtke. Odnosno, uspješno poduzeće je ono koje ravnomjerno vodi brigu o svom ekonomskom, društvenom i okolišnom utjecaju, a uloga društvene odgovornosti u svemu tome je da se zarada ostvaruje na odgovoran način (<https://dop.hgk.hr/>: 19.09.2023.).

Ono što je bitno istaknuti u društveno odgovornom poslovanju jest interna i eksterna dimenzija koja se može koristiti u pogledu održivosti. Pod internom dimenzijom društveno odgovornog poslovanja podrazumijevamo investiranje u tehnologiju koja ne zagađuje okoliš i zrak, ulaganje u

educiranost zaposlenika, poboljšanje radnih uvjeta te će ujedno i sama izgradnja dobrih odnosa sa zaposlenicima pridonijeti postizanju konkurentne prednosti i većoj produktivnosti. Što se tiče eksterne dimenzije, ona se odnosi na pozitivan utjecaj na lokalnu zajednicu i druge dionike koji ne moraju biti nužno direktno povezani s određenim poduzećem (Tolušić, Dumančić i Bogdan, 2014).

Društveno odgovorno poslovanje u turizmu potrebno je sagledati kroz društvene, ekonomske i ekološke komponente. Svi subjekti koji se odluče na obavljanje djelatnosti u području turizma moraju biti svjesni kako njihove odluke utječu na ostale ljude, društvo kao cjelinu i okoliš te moraju snositi odgovornost za sve odluke koje donose (Madžar i Ostojčić – Mihić, 2019). DOP se treba promatrati preko područja zaposlenici, klijenti/kupci, zajednica i okoliš. Društvena odgovornost s aspekta turističke industrije propitkuje način na koji se koriste kulturna i prirodna dobra, štiti okoliš i radi na zaštiti bioraznolikosti, krajolika i kulturne baštine. Potrebno je poticati poštenje i odgovornost prema gostima, dobavljačima, kao i prema zaposlenicima. Također je potrebno pravedno usmjeravanje prilikom korištenja lokalnih proizvoda i usluga te uspješno sklapati suradnju s lokalnim zajednicama radi poboljšanja kvalitete života lokalnog stanovništva (Petričević, 2014).

S obzirom na to da je turizam uslužna djelatnost koja služi ljude na nacionalnoj i međunarodnoj razini, ona nosi najveću odgovornost u pogledu održivog razvoja, poštivanja ljudskih prava i okoliša. Shodno navedenom, „za razvoj turizma potrebno je prepoznati doprinos za lokalno stanovništvo i zajednicu. Oni moraju imati ravnopravan udio u ekonomskim koristima turizma, dok bi turistički operateri i destinacije trebali shvatiti negativne učinke koje turizam može imati da bi se zaštitili resursi koji privlače turiste i osigurali dugoročno održivost poslovanja“ (Madžar i Ostojčić – Mihić, 2019:5).

Društveno odgovorno poslovanje je neizostavan dio cjelokupne turističke industrije te je neizostavan dio svakog subjekta koji želi implementirati održivi razvoj s obzirom na sličnosti koje dijele.

## **3.2. Oznake i certifikati održivih hotela**

Eko-oznake i ekološki certifikati su certifikati koji se dodjeljuju proizvodima, uslugama ili organizacijama koje ispunjavaju određene ekološke standarde i kriterije. Ovi znakovi pomažu potrošačima prepoznati proizvode i usluge koje su ekološki prihvatljive i koje promiču održivost.

Ekološke oznake koriste se tako da informiraju potrošača o utjecaju proizvoda ili usluge na okoliš unutar određene kategorije proizvoda/usluge. Životni ciklus proizvoda služi kao temelj za procjenu učinka proizvoda. Za razliku od zelenih oznaka ili samodeklaracija koje su razvili proizvođači proizvoda ili pružatelji usluga, eko-oznake se dodjeljuju nakon provjere od strane neovisne treće strane na temelju uspostavljenih standarda i propisanih postupaka. Briga za okoliš znači i briga za buduće generacije, čovjeka i njegovu kvalitetu života, čovjeka i njegovo zdravlje i sigurnost. Poslovni sektor je prepoznao da se briga za okoliš može koristiti i kao marketinška prednost za pojedine proizvode i usluge (Matešić, Pavlović i Bartoluci, 2015).

### **3.2.1. Travelife – inicijativa posvećena održivom razvoju**

Travelife je međunarodna inicijativa posvećena promicanju održivog razvoja u turizmu. Osnovana je kako bi turističkim tvrtkama i destinacijama pružila alate i smjernice za održivo poslovanje i upravljanje te kako bi potaknula odgovornost prema okolišu i društvu u turističkoj industriji.

Travelife je pošten i pristupačan sustav koji pomaže turoperatorima i putničkim agencijama da se pridržavaju standarda održivosti te upravljaju i poboljšavaju društvene i ekološke utjecaje. Hotelski sustav Travellife podržava smještajne objekte znanjem i alatima za poboljšanje održivosti. Ispunjavanjem društvenih i ekoloških standarda koje postavlja Travelife, dovodi do uštede troškova i konkurentne prednosti (Petričević, 2014). Travellife sadrži 163 standarda, no manji objekti i oni koji prolaze prvi audit ne moraju biti u skladu sa svim standardima (<https://travelifestaybetter.com/the-travelife-standard/>: 19.09.2023.). Standardi pomažu u upravljanju u području društveno odgovorno poslovanje, što uključuje energetska učinkovitost i očuvanje, upravljanje vodama i otpadom, emisije plinova, efekt staklenika, radna praksa, ljudska prava, odnosi u zajednici, zaštita ekosustava, kulturni utjecaj, zdravlje i sigurnost, poštena poslovna praksa, i zaštita kupaca (Petričević, 2014). Na slici 7 može se vidjeti izgled certifikata.



Slika 7. Travelife certifikat

Izvor: Udruga hrvatskih putničkih agencija. Dostupno na:

<https://www.uhpa.hr/hr/projekti/drustveno-odgovorno-poslovanje/travelife>: 18.09.2023.

Travelife inicijativa uvelike doprinosi održivom razvoju u području turizma. Posjedovanjem certifikata pruža se potencijalnim gostima uvid u održivo poslovanje.

### **3.2.2. Europska oznaka EU Ecolabel**

Europska oznaka EU Ecolabel, je ekološka oznaka koju dodjeljuje Europska unija proizvodima i uslugama koji ispunjavaju visoke ekološke standarde i kriterije. Ova oznaka namijenjena je potrošačima koji žele prepoznati proizvode i usluge koji su ekološki prihvatljivi i koji smanjuju negativni utjecaj na okoliš tijekom svog životnog ciklusa, uključujući proizvodnju, uporabu i odlaganje.

EU Ecolabel je dobrovoljni alat namijenjen zaštiti okoliša te za promidžbu proizvoda ili usluga s manje negativnim utjecajem na okoliš tijekom cjelokupnog životnog ciklusa u usporedbi sa sličnim ili istim proizvodima iz iste skupine (Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel, NN 116/16, NN 28/22). „Znak EU Ecolabel se dodjeljuje robi i uslugama koje se isporučuju za distribuciju, potrošnju ili uporabu na tržištu Europske zajednice, osim za medicinske proizvode namijenjene ljudskoj uporabi, medicinske proizvode u veterinarstvu te za bilo koju vrstu medicinske opreme“ (Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel, NN 116/16, NN 28/22).

Za dobivanje znaka, postoje određena mjerila. Ona su razvijena za 26 skupina proizvoda i usluga (npr. turistički smještaj, proizvodi za osobnu njegu, odjeća i tekstil, namještaj, proizvodi za čišćenje, proizvodi od papira itd.). Mjerila se formiraju na temelju stručnih i znanstvenih parametara koji promatraju pritisak proizvoda/usluge na okoliš tijekom životnog ciklusa (od prikupljanja i prerade sirovina, preko proizvodnje, pakiranja, prijevoza, pružanja usluga, uporabe pa do trenutka kada proizvod postaje otpad). Mjere za svaku skupinu proizvoda su pomno specificirane i usmjerene su na onaj dio utjecaja na okoliš koji je najznačajniji i na koji se može utjecati. Kriteriji za ocjenjivanje proizvoda i usluge postavljeni su tako da samo 20-30 posto proizvoda na tržištu može zadovoljiti te zahtjeve (<https://www.hgk.hr/eko-oznake/eu-ecolabel>: 19.09.2023.). Slika 8 prikazuje izgled oznake EU Ecolabel.



Slika 8. EU oznaka Ecolabel

Izvor: EUEcolabel.eu. Dostupno na: <https://www.euecolabel.eu/>: 18.09.2023.

Oznaka Ecolabel služi kao dokaz o održivosti nekog proizvoda ili usluge. Ova oznaka se dodjeljuje na teritoriju Europske Unije te kriteriji za dobivanje oznake ne mogu zadovoljiti svi, već samo 20 – 30% proizvoda na tržištu što ukazuje koliko još poduzeća moraju raditi na održivosti.

### 3.2.3. EMAS sustav

EMAS, što označava „Eco-Management and Audit Scheme“ (Shema za ekološko upravljanje i reviziju), je europski program i sustav upravljanja okolišem koji je usmjeren na poticanje tvrtki i organizacija na smanjenje negativnog utjecaja na okoliš i poboljšanje njihovih ekoloških performansi. EMAS se temelji na Europskoj uredbi o ekološkom upravljanju i reviziji (EMAS), koja postavlja standarde za sustave upravljanja okolišem i pruža okvir za ocjenu, reviziju i

izvještavanje o okolišnim performansama. Namijenjen je svima onima koji obavljaju određenu uslužnu ili gospodarsku djelatnost, a koji imaju utjecaja na okoliš (Bačun, Matešić i Omazić, 2012).

Proizvodnja i pružanje usluga, a da su u skladu s okolišem je postala neimenovana prednost na tržištu, a promocija putem logotipa (slika 9) pruža informacije za ciljane klijente i široku javnost. EMAS transparentno pokazuje korisnicima svojih proizvoda i usluga te ostaloj široj javnosti da organizacija brine, upravlja i smanjuje svoj učinak na okoliš (Car i Jelavić, 2016). Organizacije koje su se registrirale u sustavu EMAS dužne su objaviti svoje ekološke standarde i usklađene ciljeve, pokazatelje ekološke učinkovitosti i druge relevantne informacije o okolišu u godišnjoj izjavi koju je potvrdio ovlašteni verifikator. Bitna komponenta EMAS-a je mjerenje ekološke učinkovitosti (Matuszak-Flejszman i Paliwoda, 2022).



Slika 9. EMAS logo

Izvor: EMAS logo. Dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo.aspx>: 18.09.2023.

EMAS predstavlja napredni okvir za održivo upravljanje okolišem koji prepoznaje organizacije koje se ističu u postizanju visokih standarda zaštite okoliša. Registracija u EMAS-u često se smatra prestižnim i može pomoći organizacijama u privlačenju klijenata i partnera koji cijene ekološku odgovornost. EMAS također doprinosi širem cilju smanjenja negativnog utjecaja na okoliš i promicanju održivih praksi u europskim organizacijama.



### 3.2.4. Certifikat Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske

Prije nego je sama realizacija projekta počela, s kojim je UPUHH krenuo u srpnju 2013. godine, detaljno su bili istraženi već postojeći zeleni certifikati, kao što su Travelife, Prijatelj prirode i sl. Navedene aktivnosti su rezultirale definiranjem zelenih kriterija za hotele. Kriteriji su razrađeni za ukupno devet skupina, a tiču se: upravljanja održivošću, prodaje, marketinga i PR – a, nabave, okoliša, energetske učinkovitosti, ljudskih potencijala i tehničke službe (<https://www.upuhh.hr/novosti/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh>: 19.09.2023.).

Certifikat „zeleni hotel“ osigurava da subjekti u svom poslovanju prate trendove održivog poslovanja u svijetu. To se može vidjeti kroz zaštitu okoliša i kontinuiranom razvijanju osviještenosti vezanu uz zaštitu za uspješno upravljanje održivošću u svakodnevnom hotelskom poslovanju, energetske učinkovitosti, uštedu vode i energije, nabavu, prodaju, edukacije zaposlenika, marketing i PR, kao kroz kontrolu ispuštanja emisije CO2 (<https://mint.gov.hr/vijesti/u-hrvatskoj-trenutno-41-hotel-ima-zeleni-certifikat/9296>: 18.09.2023.). Brojne analize za hotele koji primjenjuju zeleno poslovanje ukazuju da su u takvim objektima troškovi odvoza smeća 15 posto niži, u prosjeku se troši 20 posto manje vode, a posljedično dolazi i do rasterećenja okoliša u kojem se objekti nalaze. Ujedno se povećava i motivacija zaposlenika što rezultira boljom komunikacijom s gostima, jer osim pojačane brige o zaštiti okoliša zaposlenici danas izražavaju i sve niži stupanj socijalne otpornosti spram šire zajednice (<https://www.poslovni-savjetnik.com/aktualno/prvi-hoteli-s-oznakom-sustainable-hotel>: 18.09.2023.). Na slici 10 je prikazan izgled certifikata.



## Slika 10. Certifikat UPUHH – a

Izvor: Poslovni savjetnik. Dostupno na: <https://www.poslovni-savjetnik.com/aktualno/prvi-hoteli-s-oznakom-sustainable-hotel>: 18.09.2023.

Za dobivanje certifikata od strane UPUHH – a potrebno je ispuniti kriterije u 9 kategorija što pokazuje temeljitost i visoki stupanj posvećenosti ka održivom razvoju.

### **3.3. Obnovljivi izvori energije, trendovi i mogućnosti primjene u hotelijerstvu**

Obnovljivi izvori energije (vjetar, sunce, energija oceana, hidroenergija, geotermalna energija, biogoriva i biomasa) alternative su fosilnim gorivima i pomažu u smanjenju emisija stakleničkih plinova, diverzifikaciji opskrbe energijom i smanjenju ovisnosti od nepouzdanih i nestabilnih tržišta fosilnih goriva, posebice nafte i plina (<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/70/energija-iz-obnovljivih-izvora>: 18.09.2023.).

Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost sufinancira nabavu sustava za korištenje obnovljivih izvora energije uglavnom kroz programe energetske obnove (sustavi za korištenje obnovljivih izvora energije predstavljaju troškovni faktor opravdan u programima obnove obiteljskih kuća, stambenih zgrada i nestambenih zgrada), ali i kao poseban program za kućanstva i druge korisnike. U razdoblju 2014.-2020. Fond je ostvario više od 23 milijuna eura za programe promicanja korištenja obnovljivih izvora energije (<https://www.fzoeu.hr/hr/obnovljivi-izvori-energije/7573>: 17.09.2023.). S obzirom na ostvarene rezultate u prošlom periodu, Strategija energetskega razvoja Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu predviđa znatno veći udjel proizvodnje energije iz obnovljivih izvora, veću energetska učinkovitost i smanjenje emisije stakleničkih plinova (<https://www.fzoeu.hr/hr/energetska-ucinkovitost/1343>: 17.09.2023.). Spomenuta Strategija nudi više scenarija. Prvi je scenarij, Scenarij 0 (S0) koji predstavlja kontinuirano korištenje sadašnje politike postojećih mjera u promjenama energetskega sektora. Drugi scenarij odnosi se na ubranu energetska tranziciju (Scenarij 1 (S1)), a zadnji scenarij (Scenarij 2 (S2)) odnosi se na umjerenu energetska tranziciju što znači da će sve promjene teći sporije (spore promjene u gospodarstvu i prometu, postavljanje nižih ciljeva za energetske obnove

zgrada, itd.) (Strategija energetskeg razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu, NN 25/20).

U nastavku su predstavljeni pojedini trendovi i mogućnosti primjene obnovljivih izvora energije u hotelijerstvu:

- Solarna energija: solarni paneli su popularan izvor obnovljive energije u hotelijerstvu. Postavljanje solarnih panela na krovu hotela omogućuje prikupljanje energije iz sunčeve svjetlosti i pretvaranje je u električnu energiju. Ova energija može se koristiti za grijanje vode, napajanje električnih uređaja i smanjenje troškova električne energije.
- Vjetroelektrane: u nekim regijama, one mogu biti isplativ izvor obnovljive energije za hotele. Instalacija vjetroelektrana može osigurati stabilan izvor električne energije za hotel i smanjiti ovisnost o konvencionalnim izvorima.
- Geotermalna energija: geotermalni sustavi koriste toplinsku energiju iz zemlje kako bi zagrijali i hladili zgrade. Hoteli mogu iskoristiti geotermalne toplinske pumpe za učinkovito grijanje i hlađenje prostora, što može rezultirati značajnim uštedama energije.
- Hidroelektrane: u nekim područjima gdje postoje vodni izvori, hidroelektrane mogu biti izvor obnovljive energije. Ovo se posebno odnosi na ruralne ili planinske hotele koji se nalaze blizu rijeka ili potoka.
- Biomasa: biomasa, kao što su piljevina, drveni peleti i biološki otpad, može se koristiti za proizvodnju toplinske energije. Hotele može opskrbljivati lokalnim izvorima biomase i koristiti je za grijanje.
- Mikroenergetska rješenja: pored većih obnovljivih izvora energije, mikroenergetska rješenja kao što su male solarne panele ili vjetroelektrane mogu se instalirati na licu mjesta, primjerice na balkonima ili terasama, kako bi se proizvodila energija za pojedine potrebe hotela.
- Spremišta energije: Spremišta energije omogućuju pohranu viška energije iz obnovljivih izvora za kasniju uporabu. To može pomoći hotelima da maksimiziraju iskorištavanje obnovljive energije i smanje troškove električne energije.
- Električna mobilnost: ugradnja punionica za električna vozila u hotelski parking omogućuje gostima da napajaju svoje električne automobile koristeći obnovljivu energiju.

- Certifikati i priznanja: korištenje obnovljive energije i druge održive prakse može rezultirati dobivanjem certifikata poput EU Ecolabela ili Travelife – a, koji potvrđuju održive prakse hotela i mogu privući ekološki osviještene goste (Bačun, Matešić i Omazić, 2012).

Obnovljivi izvori energije su prirodni resursi koji se neprestano obnavljaju i nisu iscrpljivi, što ih čini održivim izvorom energije. Ovi izvori energije doprinose smanjenju emisija stakleničkih plinova i smanjuju zavisnost prema fosilnim gorivima. Njihova upotreba također doprinosi smanjenju zagađenja zraka i vode, čime se poboljšava kvaliteta života.

### **3.4. Održiva nabava i potrošnja u poslovanju održivih hotela**

Održiva nabava je takva vrsta nabava gdje se dobavljača ne procjenjuje isključivo samo na financijskim pokazateljima, već se promatra njegov utjecaj na društvo i okoliš. Upravo se konkurentska prednost može iskazati kroz upravljanje nabavom tako da se pomno biraju dobavljači koji pridonose dodatnoj vrijednosti, a istodobno smanjuju ekološki otisak određenog proizvoda. Kada se govori o poslovanju održivih hotela, ako hotel teži smanjenju ekološkog otiska i stvaranju konkurentske prednosti, nužno je da bira dobavljače koji se već nalaze u području održive nabave (Bačun, Matešić i Omazić, 2012).

Održiva potrošnja stavlja naglasak na potrošača i njegov odabir određenog proizvoda i usluge uz ispunjavanje osnovnih uvjeta za život i unapređenje kvalitete života. Održiva potrošnja ne utječe samo na proizvode i usluge kojima se potrošači služe, već i na cijeli proizvodni proces. Stoga je potrebno osigurati da potrošači ne primaju lažne informacije o proizvodima, već im osigurati putem eko oznaka istinite informacije od početka proizvodnog procesa pa sve do njegovog otpadnog odlaganja ili ponovne upotrebe (recikliranje). Što se tiče hotela, bitno je da hoteli implementiraju proizvode koji su ekološki prihvatljivi kako bi na taj način mogli prezentirati održivi razvoj te pružiti posjetiteljima sigurnost da ono što konzumiraju/koriste, zaista dolazi na održivi način (Bačun, Matešić i Omazić, 2012).

Kada održiva nabava i održiva potrošnja čine sinergiju, tada govorimo zadovoljenju temeljnih ljudskih potreba koje pridonose unapređenju kvalitete života tako da se smanji proizvodnja otpada, spriječi emitiranje toksičnih stvari koje su nepogodne za tlo, zrak i vodu te da se maksimalno smanji korištenje prirodnih dobara. S obzirom da se održiva potrošnja odnosi na potrošače, ali i na

proizvođače, proizvođači su dužni tijekom proizvodnog procesa koristiti optimalnu količinu okolišno prihvatljivih resursa te da se isti iskorištavaju na maksimalna način. Potrošači također mogu imati negativan utjecaj, stoga je potrebno da budu umjereni pri svojoj potrošnji (u hotelima gasiti svijetla gdje to nije potrebno, štedjeti vodu prilikom tuširanja, smanjiti potrošnju hrane kako se ne bi stvarale velike količine biootpada...) (Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, NN 30/09).

Održiva nabava i potrošnja ne samo da doprinose zaštiti kvalitete života, već često i smanjuju operativne troškove hotela na duži rok, štedeći energiju i resurse. Također, sve više putnika traži hotele koji primjenjuju održive prakse, što može povećati privlačnost hotela i privući nove goste.

## 4. PRIMJERI DOBRE PRAKSE

U ovom poglavlju prikazani su primjeri dobre prakse koji dokazuju da primjenom teorijskih elemenata koji su predstavljeni u ovom radu omogućuju iznimne rezultate u pogledu održivosti. U nastavku je predstavljena analiza održivosti hotela Valamar, Ekohotela OMH i Jadranka grupe.

### 4.1. Analiza održivosti hotela Valamar

Valamar Riviera je hrvatska hotelska kompanija koja ima snažan fokus na održivosti i odgovornom poslovanju u hotelijerstvu. Ova kompanija, koja posluje na obali Jadranskog mora u Hrvatskoj, prepoznala je važnost očuvanja okoliša i društvene odgovornosti te je integrirala mnoge održive prakse u svoje poslovanje. Što se tiče strategije održivosti, stavljen je fokus na prirodu i ljude te je to rezultiralo postavljanjem šest strateških inicijativa. Tri za okoliš, dva za društvenu odgovornost i jedan za upravljanje, a to su:

- očuvanje klime
- vođenje brige o Jadranu, hrani i bioraznolikosti,
- svjesno upravljanje vodom i otpadom,
- osnažiti zaposlenike,
- razvitak destinacije,
- odgovorno upravljanje (<https://esg.valamar-riviera.com/hr/strategija-odrzivosti/>: 18.09.2023.).

Ovih 6 strateških inicijativa uključuje 12 od 17 globalnih ciljeva održivog razvoja, a o kojima se točno radi prikazuje slika 11.



## Slika 11. Primjena globalnih ciljeva održivog razvoja u Valamar poduzeću

Izvor: Integrirano godišnje izvješće i održivo poslovanje za 2022. godinu. Dostupno na: <https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>, 19.09.2023.

Nadalje, Valamar posjeduje brojna domaća i inozemna priznanja za svoju održivost. U kategoriji certifikata i oznaka nalazi se sljedeće:

- ISO 14001 (sustavno upravljanje ekološkim aspektima)
- ISO 50001 (upravljanje energijom na sustavan način koji pridonosi održivosti)
- ISO 45001 (sustavno upravljanje zdravljem i sigurnošću, uključujući promicanje i zaštitu mentalnog i fizičkog zdravlja)
- Održivi hotel (UPUHH)
- Travelife (certifikat održivog poslovanja za hotele)
- Plava zastava (međunarodna oznaka održivog upravljanja i gospodarenja morem i obalnim pojasom)
- Ecolabel (oznaka Europske zajednice za ekološku održivost)
- HACCP (sustavni preventivni pristup sigurnosti hrane tijekom proizvodnje)
- Oznaka Q (Hrvatska kvaliteta)
- Safe Stay in Croatia/Safe Travels
- Safety Protocol „In Partnership with SGS“ (<https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>: 19.09.2023.).

U kategoriji nagrade i priznanja, Valamar se ističe na portalu „Moj posao“ kao najbolji poslodavac u turizmu te je deveti na listi najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj. U području okoliša i održivosti nalazi se „Green Prix“ nagrada u kategoriji dekarboniziraj zajednicu te priznanje „Financial Times“ kao klimatski lider među pedeset takvih kompanija u Europi (<https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>: 19.09.2023.).

Osim svega navedenog, Valamar se zaista trudi u području održivosti, ali i u svim drugim područjima te je potrebno spomenuti njihovo prvo održivo ljetovalište u Hrvatskoj pod nazivom

„Valamar Amicor Green Resort“. To je prvi i jedini projekt u Hrvatskoj koji koristi modularnu gradnju, što znači da se objekti mogu lako prenijeti, dograditi, jednostavno koristiti i proširiti, a materijal koji je korišten je ekološki prihvatljiv i omogućava uštedu energije. Valamar tako pokazuje kako brine za okoliš. Za gradnju resorta korištena je zelena energija iz obnovljivih izvora, a u samom uređenju primijenjeni su prirodni i reciklirajući materijali. Takav način gradnje omogućio je visoki stupanj energetske učinkovitosti pa je tako za sustav grijanja i hlađenja i ostale tehnološke sustave korištena energija iz obnovljivih izvora. Osim toga, ugrađena je smart home tehnologija koja mjeri potrošnju vode, energije i ugljičnog otiska. Sva vozila su električna i rasvijeta štedljiva. Generalno, cijeli resort je inspiriran lokalnim stoga je ponuda hrane i pića u pogledu svježih namirnica 78% hrvatskog porijekla (<https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>: 19.09.2023.).

Glede brige prema okolišu, Valamar je u 2022. godini izdvojio 262 tisuće eura za spremnike za sakupljanje i uređaja za obradu biorazgradivog otpada u hotelima i kampovima, 416 tisuća eura je izdvojeno za energetska učinkovitost te je smanjena emisija stakleničkih plinova za više od 65% u periodu od 2015. do 2022. godine (<https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>: 19.09.2023.).

Valamar je jedna od hotelskih i turističkih kompanija koja se ističe svojim prisustvom na turističkom tržištu. S obzirom na svoju poziciju, Valamar nudi raznovrsne opcije smještaja, uključujući hotele, apartmane i kampove. Kompanija također pokazuje svijest o održivosti i ekološkoj odgovornosti, što je sve važniji aspekt u industriji turizma. Njihovi naponi za smanjenje ekološkog otiska uključuju energetska efikasnost i smanjenje otpada. Valamar također ima raznovrsnu ponudu restorana, barova i wellness centara, što pruža dodatnu vrijednost gostima.

## **4.2. Analiza održivosti Ekohotela OMH**

Nacionalna udruga obiteljskih i malih hotela stvorila je novi brend pod nazivom „Eco zeleni hoteli“ („Eco Small & Friendly Hotels of Croatia“). Tome je prethodila potreba suvremenih turista koji žele ekološki prihvatljiviji smještaj. Navedenu eko oznaku mogu koristiti svi mali i obiteljski hoteli ako zadovoljavaju kriterije za certificiranje. Kada je certificiranje provedeno, hoteli mogu



dobiti srebrnu, zlatnu ili platinastu eko oznaku. Platinasta oznaka se nalazi u istom rangu kao i EU Ecolabel oznaka (<https://www.omh.hr/hr/dozivljaji/eko-hoteli-omh-29/29>; 19.09.2023.). Izgled oznake prikazan je na slici 12. Hoteli koji nose eko oznaku „srce s listom“ su priznati kao objekti koji vode iznimnu brigu o okolišu na svom području.



Slika 12. Eko hotel oznaka

Izvor: Eko hoteli OMH. Dostupno na: <https://www.omh.hr/hr/dozivljaji/eko-hoteli-omh-29/29>; 19.09.2023.

Prednosti posjedovanja eko oznaka za hotele su mnogobrojne:

- znak „Eko hotel“ se ukazuje i dokazuje visoku kvalitetu i brigu o okolišu,
- smanjenje potrošnje resursa kao što su električna energija, voda te smanjenje količine otpada rezultira minimalizacijom troškova
- zalaganje za očuvanje okoliša znači zdravu prehranu, zdrav smještaj i zdravo okruženje za zaposlenike i goste te se time postiže direktan utjecaj na ispunjenje njihovih očekivanja i sveukupnog zadovoljstva
- eko znak pridonosi boljoj kvaliteti usluge i omogućuje snažnu poziciju na tržištu te ih izdvaja od hotela koji ga ne posjeduju (<https://www.omh.hr/hr/udruga/eko-hoteli-omh-74/74>; 19.09.2023.).

Postojećoj oznaci prethodilo je osnivanje Nacionalne udruge obiteljskih i malih hotela (OMH) 2004. godine. Udruga je uočila potrebu za zastupanjem specifičnih interesa manjih hotelijera što im je posljedično omogućila kontinuirano unapređenje kvalitete njihovih ponuda. Misija udruge se očituje kroz brigu o okolišu, lokalnom stanovništvu te turistima. Kao vrhunski cilj navode poboljšanje uvjeta poslovanja za male i obiteljske hotele, dok su podciljevi sljedeći:

- na temelju kvalitete, autentičnosti i personalizacije potrebno je formirati međunarodno konkurentski proizvod,
- osigurati bolje uvjete za nabavu proizvoda i usluga
- stjecati kredibilitet i utjecaj u odnosu na nositelje turističke politike,
- kroz programe certifikacije kvalitete, edukacije i savjetovanja potrebno je podizati kvalitetu smještajnih objekata i njihovih usluga (<https://www.omh.hr/hr/udruga/o-udruzi/2010:19.09.2023.>).

Ekohoteli OMH pružaju izvrsnu pogodnost za hotele koji nisu u kategoriji velikih hotela ili hotela koji su dio velikih grupacija. Navedeno pomaže u postizanju konkurentnosti, ali i da se manji subjekti mogu pridružiti održivom razvoju.

### **4.3. Analiza održivosti Jadranka grupe**

Jadranka grupa posluje u području hotelijerstva i ugostiteljstva što smatraju primarnom djelatnošću. Kamping djelatnosti je također dio njihovog poslovanja koja godišnje ostvaruje 10 milijuna eura prihoda. Kao još jednu značajnu djelatnost navode trgovinu s prihodom većim od 25 milijuna eura. Što se tiče hotelijerstva, društvo posjeduje i upravlja sa šest hotela (svi hoteli su kategorije 4 ili 5 zvjezdica) i mnogim vilama na području Malog i Vele Lošinja. Kao jedinstven turistički proizvod nude spa&health što se prikazuje kroz spa i wellness programe. U ponudu te vrste osim kozmetičkih i spa tretmana, nude široku paletu zdravstvenih programa usmjerenih na zdrav život (grupne i individualne vježbe pod mentorstvom kineziologa, fizioterapeuta, preventivne preglede od strane liječnika te nutricionističko savjetovanje što podrazumijeva korištenje ljekovitih bilja i blagodat mora) (<https://jadranka.hr/upoznajte-nas>: 19.09.2023.).

Nadalje, u pogledu društveno odgovornog poslovanja, Jadranka grupa iznimno brine o svojim zaposlenicima, poslovnim partnerima, kupcima, okolišu te o lokalnoj zajednici. Zaposlenike ističu kao njihovu najveću vrijednost i snagu, za njih brinu tako što im pružaju redovnu plaću te kroz dodatne edukacije i razne beneficije. Njegovanje poslovnog odnosa s partnerima iskazuje se kroz mnoge suradnje koje ostvaruju u području održivosti. Osim što surađuju s lokalnim OPG – ima na području otoka Lošinja i Cresa, Jadranka grupa je prva hotelijerska kompanija na području Hrvatske koja je spojila zelenu i plavu Hrvatsku tako da su u suradnje uključili i OPG -ove na

području Slavonije, Baranje i Dalmacije. Što se tiče kupaca, u ovom slučaju gostiju, njihovo zadovoljstvo se očituje kroz dobivene nagrade i priznanja. Kada se govori o okolišu, Jadranka grupa nosi certifikat ISO 9001:2000 za upravljanje sustavom kvalitete te ISO 14001:2004 za sustav upravljanja okolišem. Osim navedenog, ponosni su nositelji certifikata „Sustainable Hotel“ zbog uvođenja zelenog načina poslovanja te surađuju s lokalnim vlastima Malog Lošinja i Javnom ustanovom Priroda na revitalizaciji i pošumljavanju parka šume Čikat koja je zaštitni znak Lošinja. Brigu za lokalnu zajednicu iskazuju putem zapošljavanja lokalnog stanovništva te suradnjom s fakultetima, srednjim školama, a ujedno su i ponosni sponzori raznim manifestacijama i lokalnim sportskim klubovima (<https://jadranka.hr/drustveno-odgovorno-poslovanje>: 19.09.2023.).

Jadranka grupa posluje u više djelatnosti no primarna su hotelijerstvo i ugostiteljstvo. Ističu se na tržištu s obzirom na turističku ponudu koju nude, od rekreativnih elemenata za razonodu pa sve do brige o zdravlju gosta. Održivi razvoj je već duboko implementiran u njihovo poslovanje što rezultati pokazuju u vidu zarade, ali i brige o lokalnoj zajednici.

## **5. EMPIRIJSKI DIO RADA**

Nakon provedenog sekundarnog istraživanja putem sekundarnih podataka, slijedi primarno istraživanje ovog rada. Provedenim istraživanjem željela se ustanoviti važnost i poznavanje održivog razvoja kao sve bitnije sastavnice u hotelskoj industriji.

### **5.1. Metodologija istraživanja**

Metode koje su korištene u ovom radu su: induktivna metoda, deduktivna metoda, metoda analize, metoda sinteze, metoda deskripcije, metoda komparacije, statistička metoda i metoda istraživanja za stolom odnosno desk metoda. Empirijski dio rada temelji se na empirijskom istraživanju putem primarnih podataka koji su prikupljeni putem ankete. Anketni upitnik je sastavljen prema ciljevima istraživanja i hipotezama, a sadržavao je 30 pitanja zatvorenog tipa. Ispitanici su anketni upitnik ispunili putem Google obrasca te je bio dostupan preko društvenih mreža Facebook i Instagram u periodu od 22.08.2023. do 03.09.2023. U istraživanju je sudjelovalo 153 ispitanika, dok osnovni skup sačinjava primarno populacija starija od 18 godina što već na početku ukazuje na namjerni prigodni uzorak. Osim navedenog, kako bi se ispunili ciljevi rada te testirale hipoteze, ispitanici su morali posjetiti barem jedan hotel koji implementira sastavnice održivog razvoja kako bi mogli kvalitetno i istinito dati odgovore koji se od njih traži u anketnom upitniku.

### **5.2. Problem i predmet rada**

Kao što je već na samom početku rada izneseno, problem istraživanja leži u nepoznavanju koncepta održivog razvoja s aspekta turista kao bitnog čimbenika hotelske industrije. Predmet ovog rada se upravo iskazuje na važnosti primjene koncepta održivog razvoja te kakvu percepciju turisti imaju o navedenome.

### **5.3. Hipoteze i ciljevi istraživanja**

Cilj 1: istražiti i obraditi temu održivog razvoja te kako izgleda održivo poslovanje u hotelskoj industriji

Cilj 2: razraditi i ustanoviti aktivnosti primjene koncepta održivog razvoja u hotelima na području Hrvatske te pruža li primjena koncepta održivog razvoja u hotelima neke određene prednosti

Cilj 3: ispitati i sažeti percepciju i doživljaje turista prilikom boravka u hotelima

H1: Postoji pozitivna korelacija između eko oznaka i edukacije gosta o održivom razvoju u hotelskoj industriji.

H2: Ukupno zadovoljstvo turista u pozitivnoj je korelaciji s primjenom koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji.

#### 5.4. Diskusija rezultata istraživanja

Rezultati koji su prikupljeni primarnim istraživanjem obrađeni su opisno, grafički i tabelarno u programu Microsoft Excel i SPSS 26.

Prvih 5 pitanja odnosi se na sociodemografske podatke koji su traženi od ispitanika, a ostalih 25 pitanja su postavljena u skladu s hipotezama i ciljevima ovog istraživanja. Ispitanici su morali putem Likertove skale od 5 stupnja izražavati svoj stupanj slaganja s određenim pojmovima i izjavama, gdje je ocjena 1 predstavljala najmanji stupanj slaganja, a ocjena 5 najveći stupanj slaganja.

Što se tiče sociodemografskih podataka, tablica 1 prikazuje spolnu strukturu ispitanika. Od ukupno 153 ispitanika, 91 ispitanika je bilo ženskog spola (njih 59,5%), dok je 62 ispitanika bilo muškog spola (njih 40,5%) što ukazuje na nesrazmjer u spolnoj strukturi.

|       |       | 1. Spol   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 91        | 59,5    | 59,5          | 59,5               |
|       | 2     | 62        | 40,5    | 40,5          | 100,0              |
|       | Total | 153       | 100,0   | 100,0         |                    |

Tablica 1. Struktura uzorka prema spolu

Izvor: obrada autora

Nadalje, prikazani su podaci vezani uz dob ispitanika. Tablica 2 prikazuje da najviše ispitanika ima iz skupine 18 – 25 godina (njih 55, odnosno 35,9%), dok se u skupini 50 + nalazi najmanje ispitanika (njih 4, odnosno 2,6%).

## 2. Dob

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 55        | 35,9    | 35,9          | 35,9               |
|       | 2     | 30        | 19,6    | 19,6          | 55,6               |
|       | 3     | 40        | 26,1    | 26,1          | 81,7               |
|       | 4     | 24        | 15,7    | 15,7          | 97,4               |
|       | 5     | 4         | 2,6     | 2,6           | 100,0              |
|       | Total |           | 153     | 100,0         | 100,0              |

Tablica 2. Struktura uzorka prema dobi

Izvor: obrada autora

Više od polovice uzorka ispitanika, čak njih 103 (67,3%) je u radnom statusu zaposlen/a, dok je ostalih 50 (32,7%) u radnom statusu student/ica. Ovdje je potrebno naglasiti da ne postoji zastupljenost ispitanika u kategorijama nezaposlen/a i umirovljen/a (tablica 3).

## 3. Radni status

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 50        | 32,7    | 32,7          | 32,7               |
|       | 2     | 103       | 67,3    | 67,3          | 100,0              |
|       | Total | 153       | 100,0   | 100,0         |                    |

Tablica 3. Radni status ispitanika

Izvor: obrada autora

Što se tiče razine stečenog obrazovanja, najviše ispitanika se nalazi u kategoriji preddiplomski studij, njih 79 (51,6%), a samo 6 (3,9%) ispitanika je u ovom istraživanju navelo razinu stečenog obrazovanja pod kategorijom više škole. Kategorije koje nisu uključene u uzorak su bez škole i osnovna škola (tablica 4).

#### 4. Stupanj obrazovanja

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 19        | 12,4    | 12,4          | 12,4               |
|       | 2     | 6         | 3,9     | 3,9           | 16,3               |
|       | 3     | 79        | 51,6    | 51,6          | 68,0               |
|       | 4     | 42        | 27,5    | 27,5          | 95,4               |
|       | 5     | 7         | 4,6     | 4,6           | 100,0              |
|       | Total | 153       | 100,0   | 100,0         |                    |

Tablica 4. Razina stečenog obrazovanja

Izvor: obrada autora

Na pitanje o prebivalištu gdje je trebalo navesti županiju, prikupljeno je ispitanika s čak 19 županija u odnosu na 21 ponuđenu što predstavlja izvrstan prosjek iako je većina ispitanika iz Varaždinske županije (43,1%). U istraživanju nisu sudjelovali ispitanici iz Brodsko – Posavske, Ličko – Senjske i Sisačko – Moslavačke županije (tablica 5).

### 5. Vaše prebivalište (županija)

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 1         | ,7      | ,7            | ,7                 |
|       | 2     | 12        | 7,8     | 7,8           | 8,5                |
|       | 3     | 5         | 3,3     | 3,3           | 11,8               |
|       | 4     | 1         | ,7      | ,7            | 12,4               |
|       | 5     | 5         | 3,3     | 3,3           | 15,7               |
|       | 6     | 1         | ,7      | ,7            | 16,3               |
|       | 8     | 22        | 14,4    | 14,4          | 30,7               |
|       | 9     | 6         | 3,9     | 3,9           | 34,6               |
|       | 10    | 2         | 1,3     | 1,3           | 35,9               |
|       | 11    | 1         | ,7      | ,7            | 36,6               |
|       | 13    | 5         | 3,3     | 3,3           | 39,9               |
|       | 14    | 2         | 1,3     | 1,3           | 41,2               |
|       | 15    | 66        | 43,1    | 43,1          | 84,3               |
|       | 16    | 4         | 2,6     | 2,6           | 86,9               |
|       | 18    | 5         | 3,3     | 3,3           | 90,2               |
|       | 19    | 15        | 9,8     | 9,8           | 100,0              |
|       | Total | 153       | 100,0   | 100,0         |                    |

Tablica 5. Prebivalište ispitanika

Izvor: obrada autora

Nadalje, za provjeru pouzdanosti mjernog instrumenta (u ovom slučaju anketnog upitnika) korišten je Cronbach Alfa koeficijent. Prema dobivenim podacima, Cronbach Alpha koeficijent pokazuje iznimnu vrijednost što znači da mjerni instrument ima odličnu razinu pouzdanosti tj. unutarnje konzistencije,  $\alpha=0,956$  na testiranih ukupno 38 čestica (tablica 6).

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,956             | 38         |

Tablica 6. Cronbach Alpha koeficijent

Izvor: obrada autora



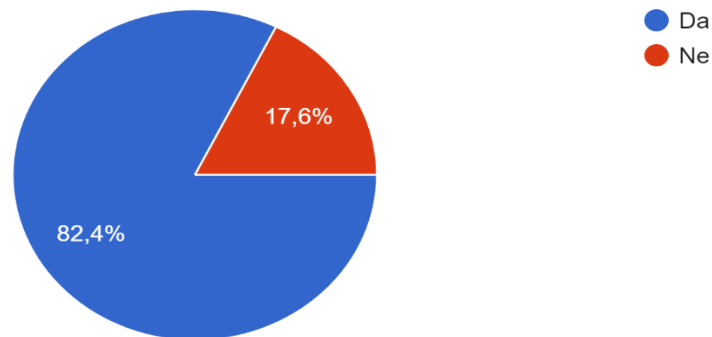
U sklopu istraživanja, provedena je i deskriptivna statistika. U tablici 7 nalaze se indikatori koji su istraživani vezano uz važnost sastavnica održivog razvoja te su se uzimale informacije od ispitanika u vezi kvalitetne edukacije gostiju o održivosti. Ispitanici su na pitanja u tablici davali odgovore putem Likertove skale, gdje je ocjena 1 predstavljala najmanju moguću ocjenu, a ocjena 5 najveću moguću ocjenu. Na pitanje o ekonomskoj dimenziji (npr. poštena trgovina, ekološki prihvatljivije tehnologije...) 153 ispitanika odgovorilo je s prosječnom ocjenom 4,11, standardne devijacije 0,703. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Standardna devijacija na postavljeno pitanje, ali i na sva ostala pitanja iz tablice pokazuje da su odgovori ispitanika bili vrlo slični jer nema velikih odstupanja od aritmetičke sredine. Na pitanje o ekološkoj dimenziji (npr. ekonomično korištenje resursa, izbjegavanje opterećenja ekosustava) 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,28, standardne devijacije 0,790. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Na pitanje o socijalnoj dimenziji (npr. promicanje zdravlja ljudi, osiguravanje sredstva za život kroz rad...) 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,20, standardne devijacije 0,735. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Na pitanje o edukaciji gostiju o održivosti što podrazumijeva pakete dobrodošlice i edukativne materijale u sobi 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,11, standardne devijacije 0,703. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Na pitanje o edukaciji gostiju o održivosti što podrazumijeva društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...) 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,31, standardne devijacije 0,700. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Na pitanje o edukaciji gostiju o održivosti što podrazumijeva uključenost eko oznaka, 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,05, standardne devijacije 0,798. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju ocjenu 2 (od postavljenje najmanje ocjene 1) i najveću moguću ocjenu 5. Na pitanje o edukaciji gostiju o održivosti što podrazumijeva provođenje ankete s povratnim informacijama gostiju, 153 ispitanika je odgovorilo prosječnom ocjenom 4,18, standardne devijacije 0,804. Ispitanici su na postavljeno pitanje dali najmanju moguću ocjenu 1 i najveću moguću ocjenu 5.

| Descriptive Statistics  |     |       |         |         |      |                |          |
|---|-----|-------|---------|---------|------|----------------|----------|
|   | N   | Range | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | Variance |
| 9. Na skali od 1 do 5 odredite važnost svake sastavnice održivog razvoja. [Ekonomska dimenzija (npr. poštena trgovina, ekološki prihvatljivije inovativne tehnologije...)]  | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,11 | ,703           | ,494     |
| 9. Na skali od 1 do 5 odredite važnost svake sastavnice održivog razvoja. [Ekološka dimenzija (npr. ekonomično korištenje resursa, izbjegavanje opterećenja ekosustava...)]   | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,28 | ,790           | ,624     |
| 9. Na skali od 1 do 5 odredite važnost svake sastavnice održivog razvoja. [Socijalna dimenzija (npr. promicanje zdravlja ljudi, osiguravanje sredstva za život kroz rad...)]  | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,20 | ,735           | ,540     |
| 9. Na skali od 1 do 5 odredite važnost svake sastavnice održivog razvoja. [Kulturalna dimenzija (npr. etičko uvjerenje, održivi stilovi života...)]   | 153 | 4     | 1       | 5       | 4,17 | ,833           | ,695     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Paketi dobrodošlice i edukativni materijali u sobi]                             | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,11 | ,703           | ,494     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...)] | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,31 | ,700           | ,491     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Interaktivni zasloni]   | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,11 | ,757           | ,573     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Vođeni obilasci i radionice]  | 153 | 4     | 1       | 5       | 4,08 | ,843           | ,710     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Eko oznake]   | 153 | 3     | 2       | 5       | 4,05 | ,798           | ,636     |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Ankete s povratnim informacijama gostiju]                                       | 153 | 4     | 1       | 5       | 4,18 | ,804           | ,646     |
| Valid N (listwise)  | 153 |       |         |         |      |                |          |

Tablica 7. Rezultati deskriptivne statistike

Izvor: obrada autora

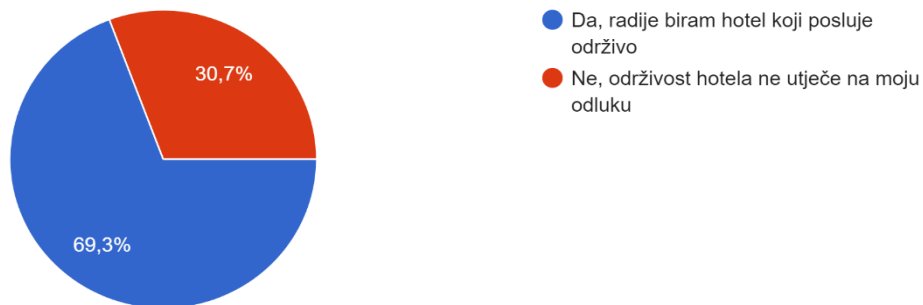
Na pitanje o održivom razvoju kao ključnoj sastavnici za postizanje uspješnog poslovanja u hotelskoj industriji, 126 ispitanika (82,4%) je označilo ovo pitanje sa „Da“, dok je njih 27 (17,6%) označilo odgovor „Ne“ što zapravo i nije iznenađujuće s obzirom da ljudi biraju većinom hotele prema neki drugim kriterijima (najčešće je to cijena) i održivost im nije u tolikoj mjeri važna.



Grafikon 1. Održivost kao temeljna sastavnica uspješnog poslovanja u hotelskoj industriji

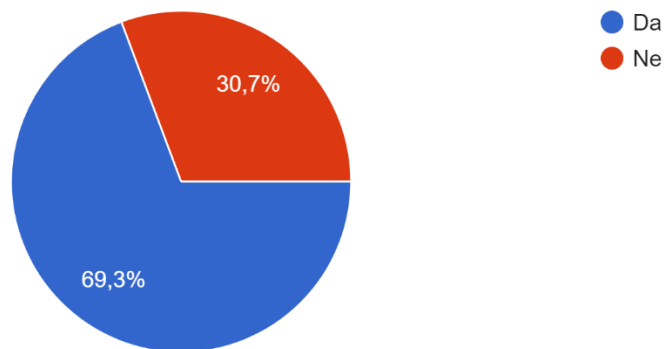
Izvor: obrada autora

Nadalje, ispitanici su morali dati odgovor na pitanje „Ako hotel posluje održivo, utječe li to na Vašu odluku pri odabiru hotela?“. Čak 106 ispitanika (njih 69,3%) se izrazilo odgovorom „Da, radije biram hotel koji posluje održivo“, a 47 ispitanika (njih 30,7%) se izrazilo odgovorom „Ne, održivost ne utječe na moju odluku (grafikon 2). Ovdje je potrebno povezati i sljedeće pitanje na koje su ispitanici odgovorili u istom omjeru što ukazuje kako su razumjeli postavljena pitanja , a ono je glasilo: „Jeste li spremni platiti 10% veću cijenu od prijašnje ukoliko imate saznanja da hotel posluje po principima održivosti?“ (grafikon 3).



Grafikon 2. Utjecaj održivog poslovanja na odluku ispitanika pri odabiru hotela

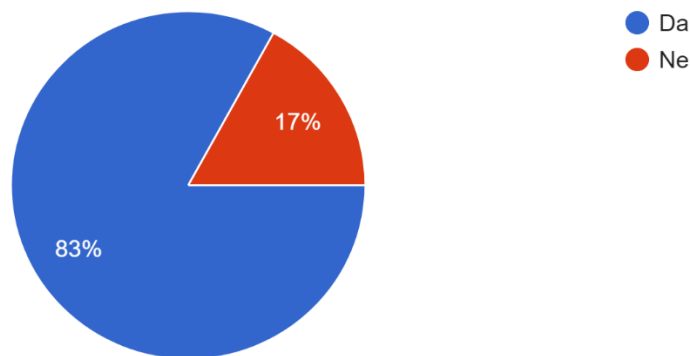
Izvor: obrada autora



Grafikon 3. Plaćanje veće cijene od prijašnje kada ispitanici imaju spoznaju da hotel posluje održivo

Izvor: obrada autora

Na pitanje pruža li koncept održivog razvoja određene prednosti, 83% ispitanika (njih 127) je odgovorilo sa „Da“ dok je 17% (njih 26) odgovorilo sa „Ne“. Pretpostavka je da se ovom pitanju trebalo pridodati još pitanja koja se direktno pokazuju prednosti koje se ostvaruju primjenom održivog razvoja te bi rezultati bili drugačiji, u ovom slučaju više ispitanika bi odgovorilo sa „Da“ (grafikon 4).



Grafikon 4. Znanje o prednostima održivog poslovanja

Izvor: obrada autora

Što se tiče postavljenih hipoteza u radu za testiranje i ispitivanje povezanosti varijabli, korišten je Pearsonov koeficijent korelacije. Rezultati testiranja hipoteza su prikazani u tablici 8. Između svih varijabli u tablici postoji pozitivna povezanost među njima, najčešće je to u umjerenim intervalima, iako se za nekoliko varijabli pojavljuje slaba povezanost u odnosu na drugu. Postoji pozitivna korelacija između dimenzija održivosti i gostiju međutim kod svake dimenzije ispitanici nisu u

istoj mjeri ocijenili svako pitanje. Na pitanje o paketima dobrodošlice i edukativnim materijalima u sobi, rezultati pokazuju pozitivnu umjerenu korelaciju s pitanjem o edukaciju gostiju o održivosti putem interaktivnih zaslona, a Pearsonov koeficijent iznosi 0,681. Što se tiče pitanja o angažiranosti hotela putem društvenih medija i online angažmana, rezultati pokazuju pozitivnu umjerenu korelaciju s pitanjem o edukaciji gostiju o održivosti putem anketa s povratnim informacijama gostiju, a Pearsonov koeficijent iznosi 0,534. Na pitanje o vođenim obilascima i radionicama, rezultati pokazuju pozitivnu ali slabu korelaciju s pitanjem o zadovoljstvu turista s hotelom koji primjenjuje koncept održivog razvoja te Pearsonov koeficijent iznosi 0,229. Na pitanje o održivim aktivnostima koje hotel provodi, a tiču se recikliranja postoji izrazito slaba, ali pozitivna korelacija s pitanjem vezanim uz interaktivne zaslone kao dio kvalitetne edukacije gostiju o održivosti. Pearsonov koeficijent iznosi 0,212. No, recikliranje u kontekstu zadovoljstva turista s hotelom koji primjenjuje koncept održivog razvoja pokazuje pozitivnu umjerenu korelaciju te Pearsonov koeficijent iznosi 0,501.

Bayes Factor Inference on Pairwise Correlations<sup>a</sup>

|   |                     | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Paketi dobrodošlice i edukativni materijali u sobi] | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Društveni angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...)] | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Interaktivni zasloni] | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Vođeni obilasci i radionice] | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Eko oznake] | 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Ankete s povratnim informacijama a gostiju] | 22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Korištenje štednih žarulja] | 23. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere upravljanja otpadnim vodama u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Recikliranje] | 24. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere biološke raznolikosti u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Zamjena starih uređaja novim i manje štetnim] | 28. U kojoj mjeri će te biti zadovoljni određenim hotelom ako primjenjuje koncept održivog razvoja u svom poslovanju? |
|---|---------------------|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Paketi dobrodošlice i edukativni materijali u sobi]   | Pearson Correlation | 1   | ,518  | ,681  | ,428   | ,484  | ,582  | ,422  | ,228  | ,148  | ,248  |
|   | Bayes Factor        |   | ,000  | ,000  | ,000   | ,000  | ,000  | ,000  | ,280  | 2,968   | ,133  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...)]                 | Pearson Correlation | ,518  | 1   | ,593  | ,502   | ,516  | ,534  | ,381  | ,272  | ,228  | ,281  |
|   | Bayes Factor        | ,000  |   | ,000  | ,000   | ,000  | ,000  | ,000  | ,049  | ,286  | ,033  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Interaktivni zasloni]   | Pearson Correlation | ,681  | ,593  | 1   | ,511   | ,547  | ,530  | ,412  | ,212  | ,267  | ,216  |
|   | Bayes Factor        | ,000  | ,000  |   | ,000   | ,000  | ,000  | ,000  | ,494  | ,060  | ,426  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Vođeni obilasci i radionice]  | Pearson Correlation | ,428  | ,502  | ,511  | 1  | ,454  | ,590  | ,244  | ,286  | ,318  | ,229  |
|   | Bayes Factor        | ,000  | ,000  | ,000  |  | ,000  | ,000  | ,154  | ,025  | ,005  | ,273  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Eko oznake]   | Pearson Correlation | ,484  | ,516  | ,547  | ,454   | 1   | ,521  | ,426  | ,265  | ,204  | ,271  |
|   | Bayes Factor        | ,000  | ,000  | ,000  | ,000   |   | ,000  | ,000  | ,067  | ,639  | ,052  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Ankete s povratnim informacijama gostiju]   | Pearson Correlation | ,582  | ,534  | ,530  | ,590   | ,521  | 1   | ,223  | ,255  | ,152  | ,217  |
|   | Bayes Factor        | ,000  | ,000  | ,000  | ,000   | ,000  |   | ,341  | ,100  | 2,677   | ,413  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Korištenje štednih žarulja]                         | Pearson Correlation | ,422  | ,381  | ,412  | ,244   | ,426  | ,223  | 1   | ,448  | ,306  | ,394  |
|   | Bayes Factor        | ,000  | ,000  | ,000  | ,154   | ,000  | ,341  |   | ,000  | ,010  | ,000  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 23. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere upravljanja otpadnim vodama u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Recikliranje]                           | Pearson Correlation | ,228  | ,272  | ,212  | ,286   | ,265  | ,255  | ,448  | 1   | ,445  | ,501  |
|   | Bayes Factor        | ,280  | ,049  | ,494  | ,025   | ,067  | ,100  | ,000  |   | ,000  | ,000  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 24. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere biološke raznolikosti u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Zamjena starih uređaja novim i manje štetnim] | Pearson Correlation | ,148  | ,228  | ,267  | ,318   | ,204  | ,152  | ,306  | ,445  | 1   | ,279  |
|   | Bayes Factor        | 2,968   | ,286  | ,060  | ,005   | ,639  | 2,677   | ,010  | ,000  |   | ,036  |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |
| 28. U kojoj mjeri će te biti zadovoljni određenim hotelom ako primjenjuje koncept održivog razvoja u svom poslovanju?   | Pearson Correlation | ,248  | ,281  | ,216  | ,229   | ,271  | ,217  | ,394  | ,501  | ,279  | 1   |
|   | Bayes Factor        | ,133  | ,033  | ,426  | ,273   | ,052  | ,413  | ,000  | ,000  | ,036  |   |
|   | N                   | 153   | 153   | 153   | 153  | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   | 153   |

a. Bayes factor: Null versus alternative hypothesis.

Tablica 8. Pearsonov koeficijent korelacije

Izvor: obrada autora

Nadalje, kako bi dokazali da su postavljene hipoteze potvrđene, korišten je t – test. Tablica 9 prikazuje rezultate koji su dobiveni za prvu postavljenu hipotezu koja glasi: „Postoji pozitivna korelacija između eko oznaka i edukacije gosta o održivom razvoju u hotelskoj industriji“. S obzirom na postavljeno pitanje o važnosti eko oznaka u kvalitetnoj edukaciji gostiju o održivosti, postavljena hipoteza je potvrđena jer prosječna ocjena na povezano pitanje iznosi 4,05. Što se tiče ostalih pitanja, njihova prosječna ocjena je uvijek veća od 4 što također ukazuje na dobro poznavanje tematike od strane ispitanika.

| <b>One-Sample Statistics</b>  |     |      |                |                 |
|---|-----|------|----------------|-----------------|
|   | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Paketi dobrodošlice i edukativni materijali u sobi]                             | 153 | 4,11 | ,703           | ,057            |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...)] | 153 | 4,31 | ,700           | ,057            |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Interaktivni zasloni]   | 153 | 4,11 | ,757           | ,061            |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Vođeni obilasci i radionice]  | 153 | 4,08 | ,843           | ,068            |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Eko oznake]   | 153 | 4,05 | ,798           | ,064            |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Ankete s povratnim informacijama gostiju]                                       | 153 | 4,18 | ,804           | ,065            |

Tablica 9. Rezultati t - testa za uzorak kojim se provjerava povezanost eko oznaka s održivim razvojem u hotelskoj industriji

Izvor: obrada autora

Sljedeći t – test je izrađen u skladu s drugom hipotezom koja je postavljena, a ona glasi: „Ukupno zadovoljstvo turista u pozitivnoj je korelaciji sa primjenom koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji“. Prosječna ocjena je nešto slabija kod svakog pitanja u odnosu na prvu hipotezu, no i dalje je vrijednost svake pojedine čestice veća od 3, stoga je i druga hipoteza potvrđena.

| <b>One-Sample Statistics</b>  |     |      |                |                 |
|---|-----|------|----------------|-----------------|
|   | N   | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| 22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Korištenje štednih žarulja]                         | 153 | 3,97 | ,877           | ,071            |
| 23. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere upravljanja otpadnim vodama u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Recikliranje]                           | 153 | 4,08 | ,760           | ,061            |
| 24. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere biološke raznolikosti u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Zamjena starih uređaja novim i manje štetnim] | 153 | 3,84 | ,935           | ,076            |
| 28. U kojoj mjeri će te biti zadovoljni određenim hotelom ako primjenjuje koncept održivog razvoja u svom poslovanju?   | 153 | 4,20 | ,629           | ,051            |

Tablica 10. Rezultati t - testa za uzorak kojim se provjerava zadovoljstvo turista s primjenom koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji

Izvor: obrada autora



Kako bi istraživanje bilo kompletno, izrađena je ujedno i ANOVA test. Čestice koje se nalaze u tablici 11 prikazuju razinu signifikantnosti manju od 0,005 što ukazuje da je postavljena hipoteza za navedeno istraživanje prigodna. Iako, bitno je napomenuti kako je prva analiza ukazivala na velika odstupanja što nije bilo prikladno za daljnju analizu te su zbog toga dvije varijable isključene iz ANOVE testa koje uključuju pitanja vezana uz pakete dobrodošlice i edukativne materijale u sobi te društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...).

|  |                | <b>ANOVA</b>      |     |             |       |      |
|--|----------------|-------------------|-----|-------------|-------|------|
|  |                | Sum of<br>Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Interaktivni zasloni]        | Between Groups | 10,794            | 4   | 2,699       | 5,233 | ,001 |
|  | Within Groups  | 76,317            | 148 | ,516        |       |      |
|  | Total          | 87,111            | 152 |             |       |      |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Vođeni obilasci i radionice] | Between Groups | 12,822            | 4   | 3,205       | 4,990 | ,001 |
|  | Within Groups  | 95,074            | 148 | ,642        |       |      |
|  | Total          | 107,895           | 152 |             |       |      |
| 19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti. [Eko oznake]                  | Between Groups | 3,910             | 4   | ,977        | 1,559 | ,001 |
|  | Within Groups  | 92,770            | 148 | ,627        |       |      |
|  | Total          | 96,680            | 152 |             |       |      |

Tablica 11. Rezultati ANOVE testa za prvu hipotezu vezanu uz eko oznake i održivost

Izvor: obrada autora

Sljedeći ANOVA test provodio se za drugu hipotezu te su rezultati znatnije bolji nego što je to bilo kod ANOVE testa za prvu hipotezu. Za pojedina pitanja razina signifikantnosti je jednaka nuli što znači da su pitanja ispitanicima bila u potpunosti razumljiva te na ispravan način postavljena (tablica 12).

|   |                | <b>ANOVA</b>   |     |             |        |      |
|---|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
|   |                | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig. |
| 22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Korištenje štednih žarulja]                         | Between Groups | 20,012         | 3   | 6,671       | 10,265 | ,000 |
|   | Within Groups  | 96,824         | 149 | ,650        |        |      |
|   | Total          | 116,837        | 152 |             |        |      |
| 22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Solarne ploče za zagrijavanje]                      | Between Groups | 10,770         | 3   | 3,590       | 4,729  | ,004 |
|   | Within Groups  | 113,125        | 149 | ,759        |        |      |
|   | Total          | 123,895        | 152 |             |        |      |
| 23. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere upravljanja otpadnim vodama u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Recikliranje]                           | Between Groups | 23,243         | 3   | 7,748       | 17,855 | ,000 |
|   | Within Groups  | 64,652         | 149 | ,434        |        |      |
|   | Total          | 87,895         | 152 |             |        |      |
| 24. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere biološke raznolikosti u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: [Zamjena starih uređaja novim i manje štetnim] | Between Groups | 13,251         | 3   | 4,417       | 5,500  | ,001 |
|   | Within Groups  | 119,664        | 149 | ,803        |        |      |
|   | Total          | 132,915        | 152 |             |        |      |

Tablica 12. Rezultati ANOVE testa za drugu hipotezu koja se odnosi na zadovoljstvo gosta s primjenom koncepcije održivosti u hotelima

Izvor: obrada autora

## **5.5. Ograničenja istraživanja**

Provedeno istraživanje je imalo nekoliko ograničenja pa u njemu nisu mogle sudjelovati sve osobe. Što se tiče njihove dobi, ispitanici su morali imati najmanje 18 godina kako bi mogli pristupiti anketnom upitniku, ali je samo istraživanje bilo namijenjeno osobama oba spola. Može se zapravo vidjeti kako je većina ispitanika bilo ženskog spola što ukazuje da rezultati ne predstavljaju podjednak broj ispitanika pa ne možemo znati sa sigurnošću što muški dio populacije misli. Najzastupljenija životna dob ispitanika je bila upravo između 18 – 25 godina što možemo smatrati ograničenjem zbog neraznolikosti rezultata koja se očekivala na početku pri izradi samog anketnog upitnika. Osim navedenog, ispitanici su morali imati Facebook i/ili Instagram zato što je istraživanje provedeno isključivo online, a potrebno je napomenuti i kratak rok provođenja istraživanja kao jedno od ograničenja. Prilikom odabira prebivališta (županije) također postoji ograničenje jer se provedenim istraživanjem nisu obuhvatile sve županije.

## 6. ZAKLJUČAK

U ovom radu istražena je tema implementacije koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji. Turizam značajno pridonosi globalnom gospodarstvu, generirajući prihod kroz različite kanale kao što su prijevoz, smještaj, hrana i piće, zabava i maloprodaja. Stvara radna mjesta i pokreće gospodarski rast. Turizam također može imati pozitivne učinke prelijevanja na druge industrije i pomoći u diverzifikaciji gospodarstva. Međutim, može imati i negativne učinke kao što su prenapučenost, iscrpljivanje prirodnih resursa i opterećenje lokalne infrastrukture. Prakse održivog razvoja u turizmu imaju za cilj uravnotežiti ekonomske koristi s društvenom odgovornošću i odgovornošću za okoliš. Upravljanje utjecajima turizma i osiguravanje njegove održivosti i odgovornosti važan je izazov za industriju i destinacijske zajednice. To zahtijeva balansiranje potreba i interesa višestrukih dionika, uključujući turiste, lokalno stanovništvo i okoliš. Osim navedenog, objekti u hotelskoj industriji mogu se istaknuti na tržištu s posjedovanjem određenih eko certifikata koji pružaju posjetitelju osjećaj sigurnosti u pogledu brige za okoliš te cjelokupnoj zajednici. Hotelska industrija teži prema održivosti. U sklopu toga, postoje primjeri dobre prakse održivosti u hotelskoj industriji, a upravo Valamar, Ekohoteli OMH i Jadranka grupa mogu biti odličan ogledni primjer kako se može ostvariti prihvatljiva održivost.

Glede provedbe primarnog istraživanja, postignuti rezultati su u skladu s postavljenim ciljevima i hipotezama istraživanja. Ciljevi su ostvareni te se dobio detaljan uvid u mišljene ispitanika o održivosti u području hotelske industrije te koliko je zapravo održivi razvoj bitan kada se govori o njegovoj integraciji i primjeni u poduzeću. Osim postavljenih ciljeva, kao sastavni dio rada formirane su dvije hipoteze:

*H1: Postoji pozitivna korelacija između eko oznaka i edukacije gosta o održivom razvoju u hotelskoj industriji.*

Prema obrađenim rezultatima putem alata koji su se koristili za dokazivanje hipoteze, hipoteza H1 je **prihvaćena** što znači da eko oznake zasigurno utječu na mišljenje gosta o pojedinom hotelu kojeg bira za svoj smještaj.

*H2: Ukupno zadovoljstvo turista u pozitivnoj je korelaciji s primjenom koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji.*

Što se tiče druge hipoteze koja je obrađena prema istim alatima koji su se koristili za dokazivanje hipoteze H1, hipoteza H2 je **prihvaćena**. Ovime se dokazuje kako zadovoljstvo gosta cjelokupnom ponudom pojedinog hotelskog objekta ovisi o tome posluje li hotel na održivi način ili ne.

## LITERATURA

### KNJIGE

1. Bačun, D., Matešić, M. i Omazić, M. A. (2012). *Leksikon održivog razvoja*. Zagreb: Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj.
2. Council of the European Union. (2006). *Review of the EU Sustainable Development Strategy (EU SDS) - Renewed Strategy*. Dostupno na: <https://www.eea.europa.eu/policy-documents/10917-06>: 18.09.2023.
3. Čavlek, N. (2011). *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Matešić, M., Pavlović, D. i Bartoluci, D. (2015). *Društveno odgovorno poslovanje*. Zagreb: VPŠ Libertas
5. Pavić-Rogošić, L. (2015). *Novi izazov: Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030*. Zagreb: ODRAZ – Održivi razvoj zajednice.
6. Pirjavec, B. (1998). *Ekonomska obilježja turizma*. Zagreb: Golden marketing.
7. United Nations Environment Programme (UNEP) i World Tourism Organization (WTO). (2005). *Tourism and sustainability. Making tourism more sustainable – A guide for policy maker*. Dostupno na: <https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/8741/-Making%20Tourism%20More%20Sustainable%20A%20Guide%20for%20Policy%20Makers-2005445.pdf?sequence=3&isAllowed=y>: 18.09.2023.
8. Vukonić, B. (2010). *Turizam – budućnost mnogih iluzija*. Zagreb: Visoka poslovna škola Utilus Plejada.

### ČLANCI

1. Bašić, I. (2015). Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. stoljeću. *Zbornik radova Zavoda za prostorno uređenje Primorsko-goranske županije*. Zagreb: Ministarstvo turizma.
2. Dumbraveanu, D. (2007). Principles and practice of sustainable tourism planning. *Human Geographies: Journal of Studies and Research in Human Geography, Volume 1, Issue 1*. Dostupno na: <https://www.humangeographies.org.ro/volume-1-issue-1-2007/118-abstract>: 18.09.2023.
3. Frajman Jakšić, A., Ham, M. i Redek, T. (2010). Sreća i ekološka svjesnost – čimbenici održivog razvoja. *Ekonomski vjesnik : Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues, Vol. XXIII No. 2*. Str: 467 – 481. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/63476>: 17.09.2023.
4. Kasliwal, N., Agarwal, S. (2016). Handbook of Research on Promotional Strategies and Consumer Influence in the Service Sector: *Green Marketing Initiatives and Sustainable Issues In Hotel Industry*. Dostupno na:

- [https://www.researchgate.net/publication/301680197\\_Green\\_Marketing\\_Initiatives\\_and\\_Sustainable\\_Issues\\_In\\_Hotel\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/301680197_Green_Marketing_Initiatives_and_Sustainable_Issues_In_Hotel_Industry): 18.09.2023.
5. Klarin, T. (2018). The Concept of Sustainable Development: From its Beginning to the Contemporary Issues. *Zagreb International Review of Economics & Business*, 21(1). Str: 67 – 94. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/326164068\\_The\\_Concept\\_of\\_Sustainable\\_Development\\_From\\_its\\_Beginning\\_to\\_the\\_Contemporary\\_Issues](https://www.researchgate.net/publication/326164068_The_Concept_of_Sustainable_Development_From_its_Beginning_to_the_Contemporary_Issues): 17.09.2023.
  6. Krajnović, A. i Bušelić, M. (2014). SUSTAINABLE TOURISM – An Interdisciplinary Approach. *Oeconomica Jadertina*, Vol. 4 No. 2. Str: 99 – 107. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/136749>: 18.09.2023.
  7. Krizman Pavlović, D. (2019). The Safety of Tourists - A Factor of Tourism Competitiveness and Sustainable Development in the Republic of Croatia. *Turizam i agroturizam u funkciji održivog razvitka*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/337901725\\_The\\_Safety\\_of\\_Tourists\\_-\\_A\\_Factor\\_of\\_Tourism\\_Competitiveness\\_and\\_Sustainable\\_Development\\_in\\_the\\_Republic\\_of\\_Croatia#page=24](https://www.researchgate.net/publication/337901725_The_Safety_of_Tourists_-_A_Factor_of_Tourism_Competitiveness_and_Sustainable_Development_in_the_Republic_of_Croatia#page=24): 17.09.2023.
  8. Madžar, D. i Ostojić – Mihić A. (2019). DRUŠTVENO ODGOVORNOPOSLOVANJE U TURIZMU. *South Eastern European Journal of Communication*, Vol. 1 No. 2. Str: 17 – 24. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/339209>: 18.09.2023.
  9. Matuszak-Flejszman, A. i Paliwoda, B. (2022). Effectiveness and Benefits of the Eco-Management and Audit Scheme: Evidence from Polish Organisations. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/357707908\\_Effectiveness\\_and\\_Benefits\\_of\\_the\\_Eco-Management\\_and\\_Audit\\_Scheme\\_Evidence\\_from\\_Polish\\_Organisations](https://www.researchgate.net/publication/357707908_Effectiveness_and_Benefits_of_the_Eco-Management_and_Audit_Scheme_Evidence_from_Polish_Organisations): 19.09.2023.
  10. Michelsen, G. i Adomßent, M. (2014). Nachhaltige Entwicklung: *Hintergründe und Zusammenhänge*. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/315389632\\_Nachhaltige\\_Entwicklung\\_Hintergrunde\\_und\\_Zusammenhange](https://www.researchgate.net/publication/315389632_Nachhaltige_Entwicklung_Hintergrunde_und_Zusammenhange): 17.09.2023.
  11. Pavlović, D. (2008). ENERGETSKA EFIKASNOST U HOTELSKOJ INDUSTRIJI – PUT U KORPORATIVNO GRAĐANSTVO. *Acta turistica nova*, Vol. 2 No. 2. Str: 155 – 179. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/67701>: 18.09.2023.
  12. Petričević, T. (2014). Društveno odgovorno poslovanje i društveno poduzetnički pothvati u turizmu. Priručnik za brzi početak. Zagreb: British Council Hrvatska. Dostupno na: [https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/prirucnik\\_dop\\_i\\_dpp\\_u\\_turizmu.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/prirucnik_dop_i_dpp_u_turizmu.pdf): 18.09.2023.
  13. Pičuljan, M., Težak Damijanić, A. i Šergo, Z. (2018). Identifikacija i sistematizacija utjecaja turizma. *Ekonomska misao i praksa*, Vol. 27 No. 2. Str: 585 – 602. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/213316>: 18.09.2023.
  14. Pîrghie, T. F. i Matei, E. (2020). Importance of environment quality in sustainable tourism destinations: the young tourists' perception. *Human Geographies: Journal of Studies and Research in Human Geography*, Volume 14, Issue 2. Dostupno na: <https://www.humangeographies.org.ro/volume-14-issue-2-2020/1427-abstract>: 18.09.2023.

15. Radić Lakoš, T., Sladoljev, J., Goleš, D. Norma ISO 1400 u hrvatskim hotelima, Veleučilište u Šibeniku. Dostupno na: [https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma\\_ISO\\_14000\\_u\\_hrvatskim\\_hotelima.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/582662.Norma_ISO_14000_u_hrvatskim_hotelima.pdf): 19.09.2023.
16. Tolušić, Z., Dumančić, E., Bogdan, K. (2014). Društveno odgovorno poslovanje i zeleni marketing. *Agroeconomia Croatica, Vol. 4 No. 1*. Str. 25 – 31. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/clanak/185434>: 18.09.2023.
17. Vidak, N. i Sindik, J. (2015). Pravci razvoja suvremenog turizma – pretpostavke za održivi turizam u Hrvatskoj. *Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru, No. 9*. Str: 295 – 302. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/163204>: 18.09.2023.
18. Vrdoljak Raguž, I. i Hazdovac, K. (2014). Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa. *Oeconomica Jadertina, Vol. 4 No. 1*. Str: 40 – 58. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/130001>: 17.09.2023.

## INTERNETSKI IZVORI

1. EMAS. EMAS LOGO. Dostupno na: <http://emas.azo.hr/emas-logo.aspx> (18.08.2023.)
2. Eu Ecolabel. Welcome to the EU Ecolabel for printed paper products. Dostupno na: <https://www.euecolabel.eu/>: 19.09.2023.
3. Europski parlament. Energija iz obnovljivih izvora. Dostupno na: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/70/energija-iz-obnovljivih-izvora>: 18.09.2023.
4. Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost. Energetsko certificiranje. Dostupno na: <https://www.fzoeu.hr/hr/energetsko-certificiranje/7675>: 19.09.2023.
5. Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost. EnU u zgradarstvu. Dostupno na: <https://www.fzoeu.hr/hr/enu-u-zgradarstvu/7571>: 19.09.2023.
6. Fond za zaštitu okoliša. Energetska učinkovitost. Dostupno na: <https://www.fzoeu.hr/hr/energetska-ucinkovitost/1343>: 17.09.2023.
7. Fond za zaštitu okoliša. Obnovljivi izvori energije. Dostupno na: <https://www.fzoeu.hr/hr/obnovljivi-izvori-energije/7573>: 17.09.2023.
8. HKG. EU Ecolable. Dostupno na: <https://www.hgk.hr/eko-oznake/eu-ecolabel>: 19.09.2023.
9. Hrvatska gospodarska komora. Društveno odgovorno poslovanje. Dostupno na: <https://dop.hgk.hr/>: 19.09.2023.
10. Institut za društveno odgovorno poslovanje. Europska suradnja. 17 ciljeva održivog razvoja. Dostupno na: <https://idop.hr/ciljevi-odrzivog-razvoja/>: 18.09.2023.
11. Institut za turizam i ODRAZ. (2006). Održivi turizam u 10 koraka. Dostupno na: <https://www.odraz.hr/publikacije/publikacija/odrzivi-turizam-u-deset-koraka/>: 18.09.2023.
12. Jadranka grupa. Društveno odgovorno poslovanje. Dostupno na: <https://jadranka.hr/drustveno-odgovorno-poslovanje>: 19.09.2023.



13. Jadranka grupa. Upoznajte nas. Dostupno na: <https://jadranka.hr/upoznajte-nas>: 19.09.2023.
14. Ministarstvo turizma i sporta. U Hrvatskoj trenutno 41 hotel ima 'zeleni' certifikat. Dostupno na: <https://mint.gov.hr/vijesti/u-hrvatskoj-trenutno-41-hotel-ima-zeleni-certifikat/9296>: 18.09.2023.
15. Obiteljski i mali hoteli. Doživljaji. Dostupno na: <https://www.omh.hr/hr/dozivljaji/eko-hoteli-omh-29/29>: 19.09.2023.
16. Obiteljski i mali hoteli. O udruzi. Dostupno na: <https://www.omh.hr/hr/udruga/o-udruzi/2010>: 19.09.2023.
17. Obiteljski i mali hoteli. Udruga. Eko hoteli OMH. Dostupno na: <https://www.omh.hr/hr/udruga/eko-hoteli-omh-74/74>: 19.09.2023.
18. Poslovni savjetnik. PRVI HOTELI S OZNAKOM “SUSTAINABLE HOTEL”. Dostupno na: <https://www.poslovni-savjetnik.com/aktualno/prvi-hoteli-s-oznakom-sustainable-hotel>: 18.09.2023.
19. Travelife. Our certification requirements. Dostupno na: <https://travelifestaybetter.com/the-travelife-standard/>: 19.09.2023.
20. Udruga hrvatskih putničkih agencija. Projekti. Društveno odgovorno poslovanje. Travelife. Dostupno na: <https://www.uhpa.hr/hr/projekti/drustveno-odgovorno-poslovanje/travelife>: 19.09.2023.
21. UDRUGA PODUZETNIKA U HOTELIJERSTVU HRVATSKE. DODJELA SUSTAINABLE HOTEL Certificate by UPUHH. Dostupno na: <https://www.upuhh.hr/novosti/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh>: 19.09.2023.
22. United Nations. Department of Economic and Social Affairs. Sustainable development. The 17 goals. Dostupno na: <https://sdgs.un.org/goals>: 17.09.2023.
23. UNWTO. Responsible, sustainable and universally accessible tourism. About us. Dostupno na: <https://www.unwto.org/about-us>: 18.09.2023.
24. UNWTO. Sustainable development. Dostupno na: <https://www.unwto.org/sustainable-development>: 18.09.2023.
25. Valamar – riviera. Integrirano godišnje izvješće i održivo poslovanje za 2022. godinu. Dostupno na: <https://valamar-riviera.com/media/468031/integrirano-godisnje-izvjesce-i-odrzivo-poslovanje-2022.pdf>: 19.09.2023.
26. Valamar – riviera. Strategija održivosti. Dostupno na: <https://esg.valamar-riviera.com/hr/strategija-odrzivosti/>: 18.08.2023.

## ZAKONI I PRAVILNICI

1. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, NN, 56/16 120/19.
2. Pravilnik o znaku zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel, NN 116/16, NN 28/22.
3. Strategija energetskeg razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu, NN 25/20.

4. Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, NN 30/09.
5. Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, NN 2/23.
6. Zakona o sustavu strateškog planiranja i upravljanja razvojem Republike Hrvatske, NN 123/17, 151/22.

## POPIS ILUSTRACIJA

### Popis slika

|   |    |
|---|----|
| Slika 1. Dimenzije održivog razvoja.....                                      | 6  |
| Slika 2. Logistička matrica Strategije održivog razvoja u turizmu RH .....    | 10 |
| Slika 3. Milenijski ciljevi za 2015. godinu .....                             | 11 |
| Slika 4. Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. ....                      | 13 |
| Slika 5. Koncept održivog razvoja.....  | 18 |
| Slika 6. Održivi razvoj turizma u 10 koraka .....                             | 19 |
| Slika 7. Travelife certifikat .....   | 29 |
| Slika 8. EU oznaka Ecolabel.....  | 30 |
| Slika 9. EMAS logo .....  | 31 |
| Slika 10. Certifikat UPUHH – a .....  | 33 |
| Slika 11. Primjena globalnih ciljeva održivog razvoja u Valamar poduzeću..... | 38 |
| Slika 12. Eko hotel oznaka.....   | 40 |

### Popis tablica

|  |    |
|--|----|
| Tablica 1. Struktura uzorka prema spolu .....      | 44 |
| Tablica 2. Struktura uzorka prema dobi .....       | 45 |
| Tablica 3. Radni status ispitanika.....            | 45 |
| Tablica 4. Razina stečenog obrazovanja .....       | 46 |
| Tablica 5. Prebivalište ispitanika .....           | 47 |
| Tablica 6. Cronbach Alpha koeficijent.....         | 47 |
| Tablica 7. Rezultati deskriptivne statistike ..... | 49 |
| Tablica 8. Pearsonov koeficijent korelacije .....  | 53 |

### Popis grafikona

|   |    |
|---|----|
| Grafikon 1. Održivost kao temeljna sastavnica uspješnog poslovanja u hotelskoj industriji.....              | 50 |
| Grafikon 2. Utjecaj održivog poslovanja na odluku ispitanika pri odabiru hotela .....                       | 50 |
| Grafikon 3. Plaćanje veće cijene od prijašnje kada ispitanici imaju spoznaju da hotel posluje održivo ..... | 51 |
| Grafikon 4. Znanje o prednostima održivog poslovanja.....   | 51 |

## PRILOZI

### Anketni upitnik



## Implementacija koncepta održivog razvoja u hotelskoj industriji

Poštovani,

za potrebe istraživanja u svrhu izrade diplomskog rada na Sveučilištu Sjever pod mentorstvom [doc.dr.sc.](mailto:doc.dr.sc) Dijane Vuković izrađen je anketni upitnik na temu: „**IMPLEMENTACIJA KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA U HOTELSKOJ INDUSTRIJI.**“

Ispunjavanje ovog upitnika traje približno 15 minuta.

Sudjelovanje u istraživanju je u potpunosti dobrovoljno i anonimno te možete od ispunjavanja odustati u bilo kojem trenutku ako to želite. Rezultati istraživanja biti će iskorišteni isključivo za izradu diplomskog rada.

Unaprijed Vam se zahvaljujem na vremenu koje ste izdvojili za sudjelovanje.

Sva potencijalna pitanja, komentare i prijedloge slobodno uputite na e-mail adresu: [pafot@unin.hr](mailto:pafot@unin.hr)

**1. Spol \***

- Muško
- Žensko

**2. Dob \***

- 18 - 25
- 26 - 33
- 34 - 41
- 42 - 49
- 50 +

**3. Radni status \***

- Student/ica
- Zaposlen/a
- Nezaposlen/a
- Umirovljen/a

**4. Stupanj obrazovanja \***

- Osnovna škola
- Srednja škola
- Viša škola
- Preddiplomski studij
- Diplomski studij
- Poslijediplomski studij

**5. Vaše prebivalište (županija) \***

Odaberi



**6. Jeste li upoznati s konceptom održivog razvoja u kontekstu hotelijerstva? \***

Da

Ne

**7. Odaberite izjavu koja najbolje opisuje Vaše poimanje održivog razvoja. \***

Sposobnost potpunog održavanja neke funkcije ili procesa održivim kroz sve ekonomske i gospodarske grane

Razvoj kojim se zadovoljavaju potrebe današnjih naraštaja, a da se pritom ne ugrožava mogućnost budućih naraštaja u zadovoljavanju njihovih potreba

Rast koji ide u korak s odgovornošću prema okolišu, gospodarstvu, društvu te okolini u kojoj djeluje

**8. Jeste li se susreli sa informacijama ili vijestima vezane uz hotele koji provode održive prakse? \***

Da

Ne

**9. Na skali od 1 do 5 odredite važnost svake sastavnice održivog razvoja. \***

|  | 1 - uopće mi nije važno | 2                     | 3                     | 4                     | 5 - izrazito mi je važno |
|--|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ekonomska dimenzija (npr. poštena trgovina, ekološki prihvatljivije inovativne tehnologije...)   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Ekološka dimenzija (npr. ekonomično korištenje resursa, izbjegavanje opterećenja ekosustava...)  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Socijalna dimenzija (npr. promicanje zdravlja ljudi, osiguravanje sredstva za život kroz rad...) | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |
| Kulturalna dimenzija (npr. etičko uvjerenje, održivi stilovi života...)                          | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>    |

**10. Na skali od 1 do 5 odaberite uspješnost primjene održivog razvoja u hotelskoj industriji.** \*

izrazito neuspješno      1      2      3      4      5      izrazito uspješno

**11. Održivi razvoj je ključna sastavnica za postizanje uspješnog poslovanja u hotelskoj industriji.** \*

- Da
- Ne

**12. Je li važno da hoteli usvoje održive prakse, s obzirom na utjecaj na okoliš i društvo?** \*

- Da
- Ne

**13. Ako hotel posluje održivo, utječe li to na Vašu odluku pri odabiru hotela?** \*

- Da, radije biram hotel koji posluje održivo
- Ne, održivost hotela ne utječe na moju odluku



**14. Biste li bili spremni platiti više za boravak u hotelu koji aktivno uključuje održive prakse?** \*

Da

Ne

**15. Jeste li spremni platiti 10% veću cijenu od prijašnje ukoliko imate saznanja da hotel posluje po principima održivosti?** \*

Da

Ne

**16. Prema Vašem mišljenju, pruža li primjena koncepta održivog razvoja u hotelima određene prednosti?** \*

Da

Ne

**17. Biste li bili skloniji podržati hotel koji aktivno surađuje s lokalnim zajednicama i podržava ih?** \*

Da

Ne

**18. Na skali od 1 do 5 odredite koliko je važno da hoteli tijekom boravka educiraju svoje goste o održivim praksama.** \*

|                  |                       |                       |                       |                       |                       |                   |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|
|                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                   |
| uopće nije važno | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | izrazito je važno |

**19. Na skali od 1 do 5 odaberite u kojoj mjeri bi hoteli trebali koristiti navedene aktivnosti i alate kako bi se kvalitetno educiralo goste o održivosti.** \*

|  | 1 - uopće nije važno  | 2                     | 3                     | 4                     | 5 - izrazito važno    |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Paketi dobrodošlice i edukativni materijali u sobi                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Društveni mediji i online angažman (npr. web stranica, Facebook, Instagram...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Interaktivni zasloni   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vođeni obilasci i radionice  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Eko oznake   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ankete s povratnim informacijama gostiju                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

20. Prema Vašem mišljenju, je li ulaganje u održivi razvoj financijski korisno i za hotele i za goste? \*

Da

Ne

21. Jeste li ikada rezervirali smještaj u hotelu koji primjenjuje aktivnosti održivosti? \*

Da

Ne

22. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere uštede energije u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: \*

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Korištenje štednih žarulja  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Upravljanje osvjetljenjem u prostorima koji se ne moraju držati osvjetljenjem | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Korištenje Hotel Card sustava   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Senzori na prozorima                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Optimiranje pogonskih sati klima-uređaja     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Energetski štedljive slavine                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Solarne ploče za zagrijavanje                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Korištenje obnovljivih izvora energije       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uporaba otpadne topline za zagrijavanje vode | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Izolacija prozora                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Optimalno pozicioniranje rashladnih tijela   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

23. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere upravljanja otpadnim vodama u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti: \*

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ponovna uporaba proizvoda ili obnova koja omogućava izdvajanje sekundarnih sirovina | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Smanjivanje nastajanja otpada   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Recikliranje  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zbrinjavanje otpada na propisan način   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**24. Ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 - minimalna ocjena, a ocjena 5 - maksimalna ocjena sljedeće mjere biološke raznolikosti u hotelu u kojem ste boravili, a koji ima koncept održivosti:** \*

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Korištenje biorazgradivih proizvoda                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Korištenje uređaja koji imaju smanjenu emisiju štetnih plinova | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zamjena starih uređaja novim i manje štetnim                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**25. Smatrate li da je usluga hotela bolja ili lošija ako primjenjuje aktivnosti vezane uz održivi razvoj?** \*

- Bolja
- Lošija

**26. Na skali od 1 do 5 ocijenite zadovoljstvo Vašeg boravka u hotelima općenito.** \*

|                         | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                       |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| izrazito nezadovoljan/a | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | izrazito zadovoljan/a |

**27. Na temelju Vašeg boravka u hotelu, ocijenite zadovoljstvo u sljedećim kategorijama:** \*

|  | 1 - izrazito nezadovoljan/a | 2                     | 3                     | 4                     | 5 - izrazito zadovoljan/a |
|--|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Cijena   | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Ponuda hrane i pića                                  | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Čistoća  | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Lokacija   | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Ponuda dodatnog sadržaja (npr. radionice, izleti...) | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| Osoblje  | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |

**28. U kojoj mjeri će te biti zadovoljni određenim hotelom ako primjenjuje koncept održivog razvoja u svom poslovanju?** \*

|                        | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                      |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Biti ću nezadovoljan/a | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Biti ću zadovoljan/a |

**29. Smatrate li da su cijene u hotelima koje implementiraju održivi razvoj veće ili \*  
manje od hotela koji ne implementiraju održivi razvoj?**

- Veće
- Manje

**30. Utječe li prisutnost priznatih certifikata o održivosti na Vašu odluku da \*  
rezervirate određeni smještaj u hotelu?**

- Da
- Ne

Podnesi

Izbriši obrazac



MARK  
ALFABETNO

Sveučilište  
Sjever



SVEUČILIŠTE  
SJEVER

### IZJAVA O AUTORSTVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, PAULA FOT (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom IMPLEMENTACIJA KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA U (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

(upisati ime i prezime)

Paula Fot  
(vlastoručni potpis)

Sukladno čl. 83. Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Sukladno čl. 111. Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima student se ne može protiviti da se njegov završni rad stvoren na bilo kojem studiju na visokom učilištu učini dostupnim javnosti na odgovarajućoj javnoj mrežnoj bazi sveučilišne knjižnice, knjižnice sastavnice sveučilišta, knjižnice veleučilišta ili visoke škole i/ili na javnoj mrežnoj bazi završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice, sukladno zakonu kojim se uređuje znanstvena i umjetnička djelatnost i visoko obrazovanje.