

*Pregledni rad / Review article*

## **DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U HOTELIJERSTVU NA PODRUČJU MEĐIMURJA KAO TURISTIČKE DESTINACIJE KONTINENTALNE HRVATSKE**

dr.sc. Marina Gregorić, viši predavač, Međimursko Veleučilište u Čakovcu  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Hrvatska  
Telefon: +385 99 4040 164, e-mail: marina.gregoric@mev.hr

Đurđa Somođi, dipl.oec., predavač, Međimursko Veleučilište u Čakovcu  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Hrvatska  
Telefon: +385 91 9546 130, e-mail: dsomodji@mev.hr

Tina Patafta, studentica, Međimursko Veleučilište u Čakovcu  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Hrvatska  
Telefon: +385 98 803 563, e-mail: tina.patafta@student.mev.hr

### **SAŽETAK**

*Predmet istraživanja ovog rada je spremnost prihvaćanja društveno odgovornog poslovanja u hotelijerstvu na području Međimurja kao turističke destinacije. Društveno odgovorno poslovanje podrazumijeva utjecaj koji ono ima na okoliš. Predmet istraživanja ovog rada je utvrditi koji hoteli imaju praksu društveno odgovornog, odnosno zelenog poslovanja te kako uvesti tu praksu u ostale, već postojeće hotele. Cilj istraživanja je otkriti na koji se način uvodi praksa zelenog poslovanja u hotelijerstvu, koji su kriteriji za dobivanje certifikata zelenog poslovanja i konkretan utjecaj ove vrste poslovanja na očuvanje okoliša. Osim kriterija za zeleno poslovanje cilj je istražiti imaju li već postojeći hoteli afinitet prihvatiti ovaj način poslovanja te smatraju li da je gostima hotela od interesa i važnosti odsjesti u hotelu koji prakticira zeleni način poslovanja. Metode istraživanja korištene u ovome radu su povijesna, metoda deskripcije, analize, sinteze te empirijsko istraživanje putem kvalitativne i kvantitativne metode. Instrumenti istraživanja su dubinski intervju s menadžerima hotela u Međimurju te anketni upitnik distribuiran potencijalnim posjetiteljima hotela na području Hrvatske na slučajnom uzorku domaćih turista. Anketnim upitnikom ispitanje su potrebe gostiju s aspekta zelenog poslovanja hotela u kojemu odsjedaju. Doprinos ovoga rada ogleda se u promicanju svijesti o potrebi uvođenja održivog poslovanja u hotelima u Međimurju što može pridonijeti poznatosti Međimurja kao turističke destinacije kao i njezinoj većoj posjećenosti u okviru kontinentalnog turizma Republike Hrvatske.*

**Ključne riječi:** društveno odgovorno poslovanje; hotelijerstvo; kontinentalni turizam; Međimurje; turistička destinacija; zaštita okoliša; zeleno poslovanje

## 1. UVOD

Turizam povezuje ekonomske, socijalne, kulturne i ekološke elemente, a njegov utjecaj na okoliš i gospodarstvo je vrlo velik. Turizam i okoliš dva su usko vezana pojma, a današnji trend je takav da turizam s godinama teži sve većoj zaradi, dok se okoliš s druge strane sve više bori za svoj opstanak.

Razvojem turizma stvoren je niz negativnih efekata, a neki od njih su povećana potrošnja vode, povećana koncentracija stakleničkih plinova u zraku, izumiranje pojedinih biljnih i životinjskih vrsta uslijed onečišćenja prirode i klimatskih promjena, veće količine otpada i tako dalje.

Kako bi se održao ekosustav i smanjilo onečišćenje okoliša, danas se sve više stavlja naglasak na ekološko poslovanje u turizmu čiji je osnovni cilj racionalno trošiti energiju i vodu, manje zagađivati okoliš i brinuti se o otpadu.

Jedan od primjera očuvanja okoliša u turizmu su zeleni hoteli. Oni su upravo ono što je potrebno turizmu ako ga želimo učiniti održivim. Predmet istraživanja ovog rada je utvrditi koji hoteli u Hrvatskoj imaju praksu društveno odgovornog, odnosno, zelenog poslovanja te kako uvesti tu praksu u ostale, već postojeće hotele s osvrtom na područje Međimurske županije kao turistički razvijene destinacije kontinentalne Hrvatske.

Cilj rada je utvrditi na koji se način uvodi praksa zelenog poslovanja u hotelijerstvu i konkretne utjecaje te prakse na smanjenje onečišćenja okoliša kao i kriterije za dobivanje certifikata zelenog poslovanja u objektima koji se bave pružanjem smještaja gostiju. Istražit će se interes postojećih hotelijera za uvođenje zelenog poslovanja i dobivanje certifikata „zeleni hotel” i koliki je interes potencijalnih posjetitelja hotela za odsjedanje u hotelu koji prakticira zeleni način poslovanja.

Metode istraživanja koje su korištene u ovom radu su povijesna, metoda deskripcije, analize, sinteze i empirijsko istraživanje putem kvalitativne i kvantitativne metode. Instrumenti istraživanja su dubinski intervju s menadžerima hotela u Međimurju te anketni upitnik distribuiran potencijalnim posjetiteljima hotela na području Hrvatske na slučajnom uzorku domaćih turista. Anketnim upitnikom ispitan je interes potencijalnih posjetitelja hotela za odsjedanjem u hotelima sa zelenim poslovanjem.

## 2. ZELENO HOTELIJERSTVO

Zeleni, održivi ili odgovorni turizam novo je poimanje, oblikovanje i postupanje u turizmu današnjice. Održivi razvoj podrazumijeva postupke kojima se postiže sklad u suživotu s prirodom. Cilj zelenog turizma je destinacija koja generira odrednice i specifičnosti zelenog turizma, odnosno zelenih hotela ili zelenih turističkih smještaja. Projekti zelenog razvoja imaju temelj u četiri fokusa: održivi razvoj, održiva arhitektura, zelene inovacije i zeleni turizam (Dabac, intervju, n.d.).

Turizam se koristi eko oznakama kao određenom vrstom zaštitnog znaka u komunikaciji s tržištem, u nadi da će to utjecati na pozitivna stajališta potrošača

prema proizvodima i uslugama koji se nude (Blažević i Peršić, 2009).

Da bi se omogućio održiv razvoj turizma u sadašnjosti i budućnosti, potrebno je osigurati kvalitetnu razvojnu strategiju, ali i novčana sredstva za upravljanje turizmom. Pritom bi trebalo primjenjivati tri najvažnija načela održivog razvoja: ekološku, sociokulturnu i ekonomsku održivost (Breslauer i sur., 2015)

Održivi razvoj se definira kao odnos između dinamičnih gospodarskih sustava koje osmišljava čovjek i većih dinamičnih ekoloških sustava koji se sporo mijenjaju i koji moraju biti u ekološkoj ravnoteži (Črnjar, 2002).

Hoteli građeni po uzoru na zeleni turizam su objekti koji su ekološki prihvatljivi, a njihovi menadžeri su usmjereni k programima očuvanja vode i energije te smanjenja otpada. Uz to, takvi menadžeri znaju da ti programi, osim što su nužni za očuvanje eko sistema, štede novac (Green Hotel Association, n.d.).

Za izgradnju zelenog hotela ili prenamjenu već postojećeg hotela u zeleni, potrebno je znanje o održivom razvoju. Zeleni hotel i njegov okoliš je onaj u koji su uključene rezerve srednjoročnog i dugoročnog održivog razvoja. Temelj zelenog projektiranja su znanja i iskustva te primjena novih tehnologija na području održivog razvoja, a koja su već provjerena u praksi Europske Unije. Prednosti zelenih hotela su nul energetska održivost, a najveća prednost koja nastaje kao posljedica ušteda zelenih jest cjelogodišnje poslovanje (Dabac, intervju, n.d.).

Hotele koji imaju atribut zeleni najčešće posjećuju korisnici osviješteni prednosti takvog hotela za okoliš, a broj takvih korisnika je u porastu (Dabac, intervju, n.d.).

### 3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE U HOTELIJERSTVU

Republika Hrvatska kao turistička destinacija usvojila je Strategiju turizma do 2020. Prema navodima na stranicama Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH), do 2020. godine Hrvatska bi trebala promijeniti dosadašnji koncept turizma koji se svodi na jedan proizvod (sunce i more) i sezonalnost. Da bi Hrvatska kao turistička destinacija ostala konkurentna u svijetu, potrebno je podići kvalitetu smještaja, raditi na podizanju kvalitete ljudskih potencijala te uvesti praksu zelenog poslovanja. Zeleno poslovanje podrazumijeva sinergiju ekonomske dobiti, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u zajednicu (Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske - UPUHH, n.d.).

Društveno odgovorno poslovanje označava nastojanja neke tvrtke koja, iznad strogo zakonom propisanih obveza, integrira brigu za okoliš i društvo u sustav donošenja odluka. Time dobri poslovni rezultati prestaju biti jedino mjerilo za vrednovanje uspješnosti tvrtke. Može se reći da je uspješna ona tvrtka koja ujednačeno vodi računa o svom ekonomskom, društvenom i okolišnom utjecaju, a društveno odgovorno poslovanje predstavlja poslovni model i način upravljanja u kojem se profit ostvaruje na društveno odgovoran način (Hrvatska gospodarska komora - HGK, n. d.).

Postoji niz radnji koje hotelski menadžment može ukomponirati u svoje poslovanje

da bi već postojeći hotel bio društveno odgovoran, odnosno da bi dobio atribut zelen. Isto tako, te radnje se uzimaju u obzir prilikom izgradnje hotela. Radnje su podijeljene u nekoliko kategorija koje se odnose na osoblje, vodu i energiju, recikliranje i otpad, održavanje objekta, hranu, vrt te sadržaje za goste i sobe. Tako se primjerice, u kategoriji osoblje, savjetuje okupljanje tima koji će se koncentrirati samo na zeleno poslovanje, educirati tim o konceptima zelenog poslovanja te ga godišnje slati na edukaciju o novim oblicima zelenog poslovanja. Samo uz pravilno educirano osoblje, zeleno poslovanje može uspjeti. Što se tiče očuvanja vode, preporuča se sakupljanje kišnice koja se kasnije može koristiti za zalijevanje okoliša, u vodokotlićima ili za pranje prilaznih staza. Za očuvanje energije najbolje je koristiti vlastite solarne panele, koristiti isključivo LED rasvjetu u prostorijama hotela, postaviti senzore koji će prema količini dnevnog svjetla automatski paliti i gasiti rasvjetu te koristiti kućanske aparate koji štede energiju. Za recikliranje hotel bi trebao uvesti kante za smeće posebne namjene. Hrana koja je domaćeg i lokalnog uzgoja vrlo je primamljiva gostima, zdrava je, a isto tako domaći uzgoj pomaže očuvanju ekosustava. Ukoliko hotel ima vlastiti vrt i/ili voćnjak u kojem gost sam može ubrati neke plodove, podići će na kvaliteti svojih usluga. Također, hotel može uvesti ponudu besplatnog najma bicikala za goste (Global Stewards, n. d.).

Rezultati brojnih izvješća diljem svijeta pokazuju da hoteli koji su uveli zeleno poslovanje u prosjeku imaju smanjenu potrošnju vode za 20%, smanjene troškove odvoza smeća za 15%, poboljšan okoliš u kojem se nalaze te poboljšanu motivaciju osoblja i komunikacije s gostima (UPUHH, n.d).

Vođen rezultatima istraživanja i svjetskih zapažanja na temu zelenog hotelijerstva, UPUHH je 2013. godine razvila ideju te pokrenula pilot projekt „Zeleno poslovanje u hotelijerstvu“. Cilj projekta je osmišljavanje i definiranje kriterija za zelene hotele te uvođenje zelenog poslovanja u hotele u Hrvatskoj. Projekt je sufinanciralo Ministarstvo turizma Republike Hrvatske (UPUHH, n.d).

Nakon završetka pilot projekta hoteli koji su uspješno ispunili sve kriterije koje je postavio UPUHH dobili su certifikat „Green hotel“, a 2014. godine pokrenuta je inicijativa uključivanja u projekt i ostalih hotela u članstvu UPUHH-a. Prema podacima na službenim stranicama Udruge, 2016. godine u Hrvatskoj postoji ukupno 48 hotela s certifikatom „Sustainable Hotel Certificate by UPUHH“ (Rihelj, 2018).

Certifikat „zeleni hotel“ jamči da objekti u poslovanju prate svjetske trendove održivog poslovanja, kao što je uspješno upravljanje održivošću u svakodnevnom hotelskom poslovanju, zaštiti okoliša i stalnom razvijanju svijesti o toj zaštiti, energetske učinkovitosti, edukacije zaposlenika, uštede energije i vode, nabave, prodaje, marketinga i PR-a, kao i kontrole ispuštanja emisije CO<sub>2</sub> („U Hrvatskoj trenutno postoji“, 2015).

Kriteriji za dobivanje certifikata koje je UPUHH postavila bazirani su na konceptu inozemnih zelenih hotela koji već dugi niz godina uspješno posluju, a podijeljeni su u devet kategorija. Proces certificiranja provodi se u nekoliko faza, s revizijama po hotelima i akcijskim planovima u razdoblju od tri do pet mjeseci i analizom postignutih rezultata („U Hrvatskoj trenutno postoji“, 2015).

Zeleni certifikati razlikuju se od regije do regije, ali većina ih se bazira na istom principu – ušteda vode i energije, pravilno gospodarenje otpadom, očuvanje okoliša i prirodne raznolikosti, samo-održivost, prakse ljudskih resursa i slično. Planove za certificiranje mogu pokrenuti neprofitne organizacije, privatne tvrtke čija je glavna djelatnost turizam, vlada, i razna udruženja poslodavaca u turizmu (International tourism partnership, 2016).

Neki od certifikata prema kojima se UPUHH vodila su Prijatelj prirode, Travelife i Der Blaue Engel („U Hrvatskoj trenutno postoji“, 2015).

**Tabela 1. Popis hotela u Hrvatskoj koji imaju Sustainable hotel certifikat udruge UPUHH**

Red.br.	Naziv hotela	Godina dobivanja certifikata
1.	Hotel Tomislavov dom	2014.
2.	Palace Hotel Zagreb	2014.
3.	Hotel Sport	2014.
4.	Hotel Turist	2014.
5.	Esplanade Zagreb Hotel	2014.
6.	Bluesun hotel Berulia – Hoteli Brela d.d.	2014.
7.	Hotel Phoenix	2014.
8.	Hotel Padova – Imperial d.d.	2014.
9.	Hotel Kaštel Motovun	2014.
10.	Hotel Kimen – Cresanka d.d.	2014.
11.	Hotel Feral – Laguna Novigrad d.d.	2014.
12.	Valamar Koralj Romantic Hotel – Riviera Adria d.d.	2014.
13.	BEST WESTERN PREMIER Hotel Astoria	2014.
14.	Hotel Borovnik	2014.
15.	Hotel Well – Terme Tuhelj	2014.
16.	Hotel & Casa Valamar Sanfior – Riviera Adria d.d.	2014.
17.	Hotel Maestral – Laguna Novigrad d.d.	2014.
18.	Hotel International – HUP-Zagreb d.d.	2014.
19.	DoubleTree by Hilton Hotel Zagreb	2014.
20.	Vitality Hotel Punta – Jadranka hoteli d.o.o.	2014.
21.	Falkensteiner Hotel & Spa Iadera – Punta Skala d.o.o.	2014.
22.	Hotel Katarina 2009 d.o.o.	2015.
23.	Grand Hotel Orebić, Laguna Novigrad d.d.	2015.
24.	Hotel Carolina, Imperial d.d.	2015.
25.	Hotel Meliá Coral, Istraturist Umag d.d.	2015.
26.	Hotel Sol Garden Istra, Istraturist Umag d.d.	2015.

27.	Hotel Sol Umag, Istraturist Umag d.d.	2015.
28.	Valamar Zagreb Hotel, Valamar Riviera d.d.	2015.
29.	Valamar Bellevue Hotel & Residence, Valamar Riviera d.d.	2015.
30.	Panorama Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.	2015.
31.	Hotel Jadran, HUP Zagreb d.d.	2015.
32.	Hotel Ilirija, Ilirija d.d.	2015.
33.	Hotel Osijek, Centar Škojo d.o.o.	2015.
34.	Royal Princess Hotel, Importanne Resort d.o.o.	2015.
35.	Hotel Spa Golfer, Toplice Sveti Martin d.d.	2015.
36.	Sheraton Zagreb Hotel, HUP Zagreb d.d.	2015.
37.	The Westin Zagreb, HUP Zagreb d.d.	2015.
38.	Family Hotel Vespera, Jadranka hoteli d.d.	2015.
39.	Wellness Hotel Aurora, Jadranka hoteli d.d.	2015.
40.	Hotel Bellevue, Jadranka hoteli d.d.	2015.
41.	Valamar Dubrovnik President Hotel, Valamar Riviera d.d.	2015.
42.	Lječilište Istarske Toplice	2016.
43.	Varaždinske toplice	2016.
44.	Lječilište Veli Lošinj	2016.
45.	Terme Jezerčica	2016.
46.	Terme Tuhelj	2016.
47.	Daruvarske toplice	2016.
48.	Golf&SPA Sveti Martin	2016.
49.	Bizovačke toplice	2016.

Izvor: <https://hrturizam.hr/oko-50-hotela-u-projektu-zelenih-hotela-sustainable-hotel-spa-by-upuhh/>

#### 4. DRUŠTVENA ODGOVORNOST U TURIZMU MEĐIMURJA

Polazeći od činjenice da je očuvanje prirodnih resursa temeljna vrijednost suvremenog društva te da je okolišna osjetljivost bitan faktor ukupne atraktivnosti turističkih destinacija, „zelena orijentacija“ Međimurske županije, kako u odnosu prema korištenju i upravljanju prostorom, tako i prema energetske učinkovitosti, važan je faktor njezine konkurentnosti na turističkom tržištu. U tom je smislu ekološka odgovornost jedno od temeljnih načela razvoja Međimurja kao turističke destinacije.

Razvijajući se na principima održivosti, Međimurje je prepoznata i visoko poželjna destinacija dinamičnog i zdravog odmora koja aktivnim i znatiželjnim posjetiteljima nudi iskustva wellnessa i sporta, učenja i zabave, hrane i vina, bogate kulture, i očuvane prirode (Institut za turizam, 2014).

Bitno je također i probuditi svijest lokalnog stanovništva i lokalne zajednice, ponuđača proizvoda i usluga, turista i ostalih djelatnosti vezanih uz turizam o

važnosti održivosti destinacije u turizmu. U budućnosti će opstati samo one turističke destinacije i atrakcije koje će znati gospodariti svojim turističkim prostorom i koje će znati zaštititi svoj prostor od masovnog turizma (Breslauer, Gregorić i Hegeduš, 2015).

## 5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Metoda empirijskog istraživanja provedena u ovom radu je deskriptivno kvantitativno istraživanje putem intervjua s menadžerima hotela u Međimurju. Istraživanje je provedeno na uzorku ugostiteljskih objekata u Međimurju koji spadaju u skupinu hotela – njih ukupno 6. Od šestero menadžera hotela kojima je upućen zahtjev za intervjuom, odgovorilo ih je troje što čini 50% od ukupnog broja hotela. To su hoteli „Hotel Park“, Čakovec, hotel „Prelog“, Prelog te hotel „Spa Golfer“, Toplice Sveti Martin. Intervju je baziran na ciljnim pitanjima o poznavanju primjene zelenog poslovanja u praksi hotelijerstva, zainteresiranosti za dobivanje certifikata „zeleni hotel“, ekološkim mjerama za očuvanje okoliša koje hotel koristi i jesu li spremni ispuniti potrebne kriterije za dobivanje certifikata o zelenom poslovanju hotela. U svim hotelima postavljena su jednaka pitanja otvorenog tipa, njih ukupno 11.

## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Odgovori koje su menadžeri hotela dali na postavljena pitanja pretvoreni su u rezultate koji odgovaraju na pitanja imaju li već postojeći hoteli afinitet prihvatiti ovaj način poslovanja te smatraju li da je gostima hotela od interesa i važnosti odsjesti u hotelu koji prakticira zeleni način poslovanja. Također, među menadžerima je ispitano brine li njihov hotel, i kako, o utjecaju na okoliš i smatraju li da je opravdano imati više cijene usluga opravdavajući to činjenicom da hotel posluje društveno odgovorno.

Odgovori prikupljeni putem anketnih upitnika za turiste odgovaraju na pitanja jesu li oni svjesni o utjecaju hotela na okoliš, brinu li oni sami o svom utjecaju na okoliš i njihovu potrebu da hoteli u kojima odsjedaju posluju ekološki.

### 6.1. Rezultati istraživanja u hotelima

#### 6.1.1. Rezultati istraživanja u „Hotelu Park“ Čakovec

Hotel Park nalazi se u samom centru grada Čakovca, glavnog grada Međimurja. Hotel nema certifikat „Sustainable hotel“ kojeg dodjeljuje udruga UPUHH, ali su upoznati s postojanjem istog. Vodstvo hotela vrlo je zainteresirano za prijavu na natječaj za dobivanje certifikata zelenog hotela, ali na web stranicama udruge nisu uspjeli pronaći uvjete koje bi trebali ispuniti, niti način prijave za dobivanje istog.

Energetski razred hotela Park je B/C.

Vodstvo hotela smatra da bi se u hotelijerstvu trebalo uvesti zeleno poslovanje

kao obaveza, ali smatraju da gosti još uvijek nemaju pretjeran interes odsjedati u hotelima koji posluju po principu očuvanja okoliša. Konkretni razlozi za navedene tvrdnje ne navode.

Iako „Hotel Park“ nema atribut „zeleni hotel“, u poslovanju hotela mogu se pronaći neki vidovi ekološki prihvatljivog poslovanja poput korištenja led rasvjete u pojedinim dijelovima hotela, sakupljanja energije putem solarnih panela, keycard prekidači koji automatski gase svjetla, rashladne i ostale uređaje kada gost izvadi karticu-ključ iz utora. Također, elektronički uređaji u hotelu imaju stand-by opciju koja štedi električnu energiju, prikuplja se kompost, na parkiralištu hotela nalazi se punionica električnih automobila, a sredstva za čišćenje koja se upotrebljavaju u hotelu nemaju toksično djelovanje na okoliš.

U hotelu smatraju opravdanim povećanje cijena usluga ukoliko hotel posluje „zeleno“.

### 6.1.2. Rezultati istraživanja u hotelu „Prelog“ Prelog

Hotel „Prelog“ iz Preloga nema „Sustainable hotel“ certifikat kojeg dodjeljuje udruga UPUHH, ali su upoznati s postojanjem istog. Vodstvo hotela smatra da je društveno odgovorno poslovanje danas jedan od važnijih ciljeva i zainteresirani su za provedbu istog. Navode da će zeleno poslovanje olakšati kompletno poslovanje u budućnosti u svim segmentima. Prema njihovom mišljenju, ekološka svijest postaje sve prisutnija, a gost koji odsjeda u hotelu koji posluje zeleno dobiva osjećaj da hotel brine o njima i time se stvara pozitivna slika hotela.

Energetski razred hotela je C. Iako hotel nema zeleni certifikat, ipak u hotelu koriste led rasvjetu, dio energije prikupljaju putem solarnih panela, u sklopu hotela su senzori dnevnog svjetla koji automatski pale/gase unutrašnju i vanjsku rasvjetu, a u sobama se nalaze keycard prekidači koji automatski gase svjetla, rashladne i ostale uređaje kada gost izvadi karticu-ključ iz utora. Također, u hotelu se sav otpad reciklira, prikuplja se kompost, a sredstva za čišćenje koja se upotrebljavaju u hotelu nemaju toksično djelovanje na okoliš.

Nakon provedenog intervjua, svidio im se prijedlog uvođenja edukacije osoblja o ekološkom poslovanju.

Što se tiče povećanja cijena usluga ukoliko bi hotel bio u potpunosti zelen, nisu posve sigurni bi li uveli više cijene ili ne.

### 6.1.3. Rezultati istraživanja u hotelu „Spa Golfer“ Sveti Martin na Muri

Hotel „Spa Golfer“ Sveti Martin na Muri jedini je hotel u Međimurju koji ima „Sustainable hotel“ certifikat kojeg dodjeljuje udruga UPUHH. Certifikat su dobili 2015. godine, a za provedbu postupka za dobivanje certifikata bilo im je potrebno otprilike tri mjeseca. Svi troškovi provedbe postupka financirala je UPUHH. Tijekom provedbe postupka i utvrđivanja kriterija nisu imali dodatnih problema. Kao tri najvažnija razloga važnosti zelenog poslovanja navode energetska učinkovitost



objekta, malen utjecaj objekta na okoliš te što bolju suradnju s lokalnom zajednicom. Smatraju da su gosti hotela općenito sve više ekološki osviješteni i da im je u interesu da hotel u kojem odsjedaju posluje ekološki. Iako hotel posjeduje zeleni certifikat, u hotelu se ne koristi energija prikupljena putem solarnih panela, ali koriste električnu energiju koja je dobivena isključivo iz obnovljivih izvora.

Smatraju da je povećanje cijena usluga u hotelu sa zelenim certifikatom opravdano.

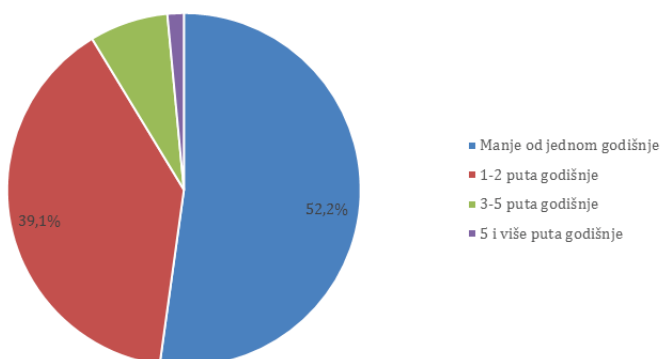
Hotel je C/B energetskeg razreda.

Hotel „Spa Golfer“ također je jedini hotel u Međimurju koji je korisnik ZelEna, električne energije koju HEP Opskrba nudi poslovnim subjektima, potpuno dobivenu iz obnovljivih izvora.

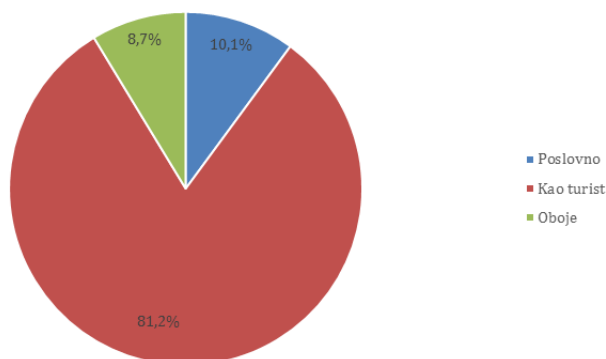
## 6.2. Prikaz rezultata kvantitativnog istraživanja

Cilj ovog istraživanja bio je saznati koliko je potencijalnim gostima hotela od interesa i važnosti odsjesti u hotelu koji prakticira zeleni način poslovanja. Ispitano je 169 ispitanika. Ispitanici su odabrani slučajnim odabirom, putem društvenih mreža. Odgovarali su na 8 pitanja. Anketnim upitnikom ispitano je i koliko često ispitanici odsjedaju u hotelima, je li to u svrhu turizma ili posla, koliko su u prosjeku spremni potrošiti novaca na noćenje u hotelu i jesu li spremni potrošiti više ukoliko hotel posluje zeleno.

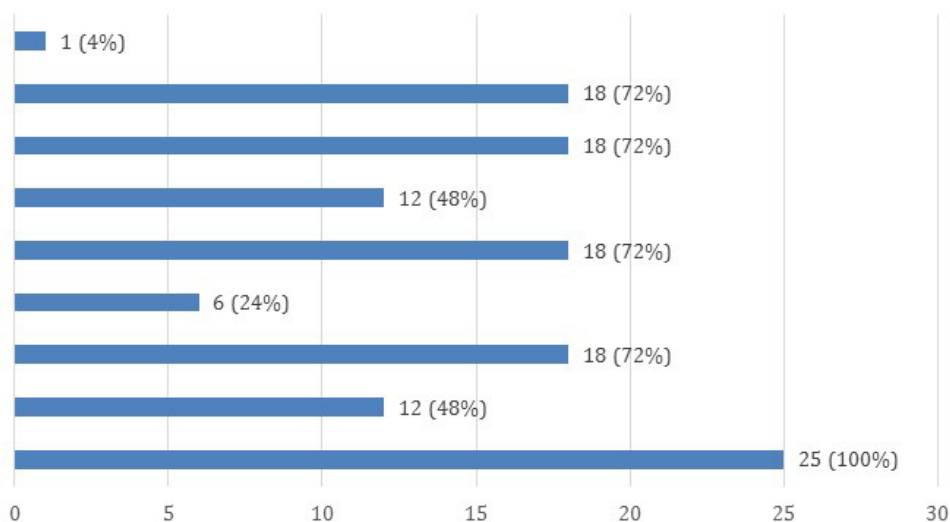
### Grafikon 1. Koliko često odsjedate u hotelima?



## Grafikon 2. Koja je najčešća svrha Vašeg putovanja?



## Grafikon 3. Koje od navedenog smatrate da je poželjno u poslovanju hotela?



Korištenje led rasvjete (4%)

Solarni paneli (72%)

Senzori dnevnog svjetla koji automatski pale/gase unutrašnju i vanjsku rasvjetu (72%)

Kanistri za skupljanje kišnice koja se zatim koristi za zalijevanje i u vodokotlićima (48%)

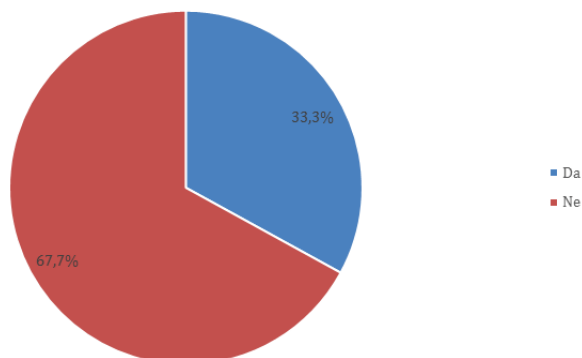
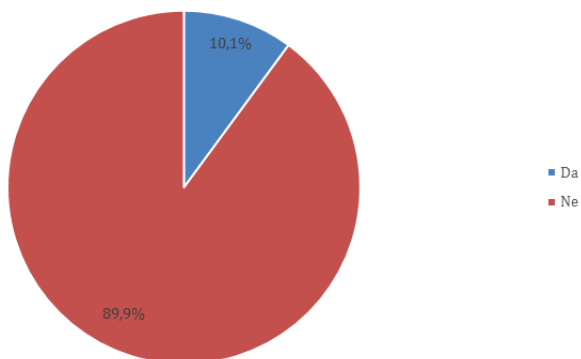
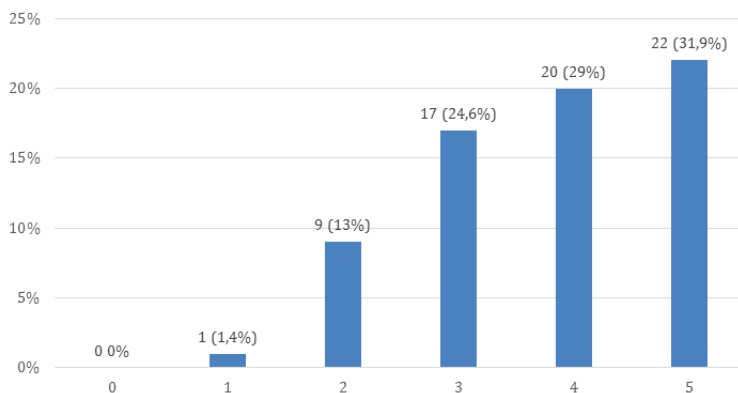
Kante za recikliranje otpada u sobama i vanjske (72%)

Kompost (24%)

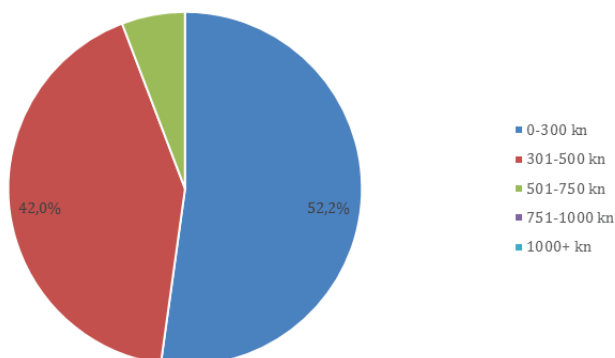
Organska hrana iz lokalnog i/ili domaćeg uzgoja (72%)

Punionica električnih automobila (48%)

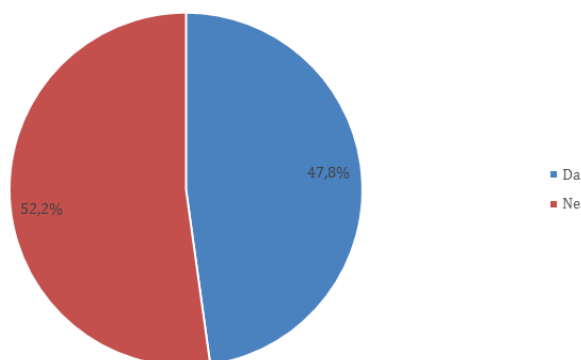
Sredstva za čišćenje koja nemaju toksično djelovanje na okoliš (100%)

**Grafikon 4. Jeste li upoznati s pojmom zeleno hotelijerstvo?****Grafikon 5. Jeste li ikada odsjeli u nekom „zelenom“ hotelu?****Grafikon 6: U kojoj mjeri smatrate potrebnim da hotel u kojem odsjedate ima zeleni certifikat ili prakticira barem neki od vidova ekološkog poslovanja? (0=uopće, 5= u potpunosti)**

### Grafikon 7. Koji iznos novaca ste spremni odvojiti za 1 noćenje s doručkom u hotelu, po osobi?



### Grafikon 8. Biste li bili spremni odvojiti neznatno više novaca za noćenje u hotelu ako znate da posluje zeleno?



Izvor: autorice

Većina ispitanika, njih 52%, odgovorila je da u hotelu odsjeda manje od jednom godišnje, 40% odgovorilo je da u hotelu odsjedaju 1 do 2 puta godišnje, a 8% odsjeda 3 i više puta godišnje. Najčešće u hotelu odsjedaju na turističkim putovanjima, a tek 10% ispitanika odsjeda u hotelu na poslovnim putovanjima. Prema danim odgovorima možemo iščitati da ljudi vrlo rijetko odabiru hotel kao smještaj tijekom putovanja. Ispitanici koji su dali odgovor da u hotelu odsjedaju poslovno su najčešće i oni koji u hotelu odsjedaju više od jednom godišnje.

Ispitanicima je u anketi bila navedena kratka definicija zelenog hotela kako bi njihovi odgovori bili što relevantniji. 67% ispitanika odgovorilo je da dosad nije upoznato s terminom zeleno hotelijerstvo. Tek 10% ispitanika odsjelo je u hotelu koji nosi atribut

zelen. Kao primjer hotela u kojem su odsjeli, naveden je hotel Pappas u Grčkoj. Nitko od ispitanika koji nisu odsjeli u zelenom hotelu nije naveo ni jedan primjer zelenog hotela za koji su čuli. Zaključujemo da zeleni hoteli još nisu dio svijesti turista.

Na ljestvici od 0 do 5 ispitanici su trebali ocijeniti u kojoj mjeri im je bitno da hotel u kojem odsjedaju ima zeleni certifikat ili barem djelomično prakticira ekološko poslovanje, gdje je 0 označavala da im uopće nije bitno, a 5 da im je u potpunosti bitno. 0% ispitanika označilo je ocjenu 0, 1,4% označilo je ocjenu 1, 13% označilo je ocjenu 2, 24,6% označilo je ocjenu 3, 29% označilo je ocjenu 4 te je 31,9% označilo ocjenu 5. Iako samo postojanje zelenih hotela nije u svijesti ispitanih turista, vidljivo je da im je važno postojanje takvih hotela.

Ispitanici su dobili ponuđene neke vidove ekološkog poslovanja između kojih su mogli odabrati koje oni smatraju važnima (mogućnost višestrukih odgovora). 100% ispitanika označilo je da je važno da se u hotelu koriste sredstva za čišćenje koja nemaju toksično djelovanje na okoliš. 72% ispitanika kao važno označilo je da je hrana koja se poslužuje u hotelu organskog podrijetla iz domaćeg uzgoja, da se u hotelu nalaze kante za sortiranje i recikliranje otpada, da se u hotelu nalaze senzori dnevnog svjetla koji automatski gase/pale svjetla te da se električna energija prikuplja putem solarnih panela. 48% ispitanika smatra da je važno da hotel prikuplja kišnicu i koristi je za zalijevanje zelenih površina i da hotel ima punionicu električnih automobila. 24% ispitanika smatra kompost kao poželjan aspekt ekološkog poslovanja. 4% ispitanika smatra da je važno da hotel koristi led rasvjetu. Iz dobivenih rezultata vidljivo je da su ispitanici svjesni da hoteli imaju velik utjecaj na okoliš i da bi voljeli da on bude što povoljniji.

Većina ispitanika, 52%, za noćenje u hotelu po osobi spremna je izdvojiti do 300 kuna, 42% ispitanika spremno je izdvojiti između 300 i 500 kuna, a 6% spremno je izdvojiti između 500 i 750 kuna. Na pitanje bi li bili spremni odvojiti neznatno veću sumu novaca za noćenje u hotelu koji posluje zeleno 52,2% ispitanika odgovorilo je da nisu spremni, a 47,8% odgovorilo je da su spremni. Većina ispitanika koja nije spremna odvojiti veću sumu novaca za noćenje u hotelu koji posluje zeleno pripada u skupinu onih koji ionako nisu spremni odvojiti više od 300 kuna po noćenju. Ako u obzir uzmemo općenitu ekonomsku situaciju u Hrvatskoj, zaključujemo da su ljudi, koji to mogu, spremni odvojiti više novaca, opravdavajući to brigom za okoliš.

Zaključujemo da su ispitanici sve zabrinutiji negativnim klimatskim promjena koje pogađaju planetu Zemlju te su sve skloniji donijeti ekološki prihvatljiviju odluku pa tako i odabrati hotelski smještaj hotel čija je praksa i strategija poslovanja isključivo vezana za očuvanje okoliša.

## 7. ZAKLJUČAK

Posredstvom suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija moderni turisti današnjice sve više su svjesni proizvodnje štetnih utjecaja na okoliš koje proizvodi svjetska industrija u cjelini, a jednim dijelom i hotelijersko turistička industrija pa se stoga sve više prilikom putovanja odlučuju za rezervaciju hotela koji nosi oznaku „zeleni hotel“ kako bi i oni sudjelovali u zaštiti okoliša. Provedba

zelene prakse u hotelijerskom poslovanju je učinkovita za očuvanje okoliša i ima konkurentsku prednost u tržišnom natjecanju. Zelene ili ekološke prakse u sektoru smještaja u svijetu rastu, a ekološki osviješteni turisti zahtijevaju tu vrstu usluge. Brojna izvješća hotela diljem svijeta koji su uveli zeleno poslovanje pokazuju vrlo dobre rezultate: prosječno smanjenje potrošnje vode za 20%, smanjenje troškova odvoza smeća za 15%, poboljšanje okoliša u kojem se nalaze, poboljšana motivacija osoblja i komunikacije s gostima (Travel Life, 2008).

Hrvatska se sa svojih pedeset „zelenih hotela“ pridružuje zemljama Europe i svijeta koje društveno odgovornim poslovanjem u globalnoj industriji žele doprinijeti smanjenju svih štetnih utjecaja na okoliš kako bi ga sačuvale za budućnost i nove naraštaje. Međimurska županija, kao jedna od najrazvijenijih županija u Republici Hrvatskoj, uspješno slijedi trend razvoja turizma stvaranjem inovativnih turističkih proizvoda i podizanjem svijesti o važnosti očuvanja okoliša društveno odgovornim poslovanjem u turizmu i hotelijerstvu. Za sada u Županiji postoji samo jedan „zeleni“ hotel, „Spa Golfer“ hotel, Sveti Martin na Muri. Ostali hotelijeri izražavaju spremnost prihvaćanja društveno odgovornog poslovanja u hotelijerstvu na području Međimurja kao turističke destinacije i spremni su uvesti praksu zelenog poslovanja u hotelijerstvu prema kriterijima za dobivanje certifikata zelenog poslovanja. Problem koji se susreće kod mogućnosti uvođenja takve prakse jest nedostatak informacija i neosviještenost o postojanju takve prakse u Republici Hrvatskoj. Na stranicama UPUHH-a trenutačno nije moguće pronaći uvjete i način prijave za dobivanje certifikata. Ipak, vodeći se informacijama koje se mogu pronaći, a tiču se društveno odgovornog poslovanja, hoteli mogu itekako implementirati vidove ekološkog poslovanja u već postojeće poslovanje. U ovom radu navedeno je desetak primjera društveno odgovornog poslovanja u hotelijerstvu koji mogu biti početni korak prema budućem dobivanju oznake zelenog hotela. Važno je i da udruga hotelijera nastavi s ovom iznimno važnom praksom.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HOSPITALITY OF MEĐIMURJE AS A TOURISM DESTINATION OF CONTINENTAL CROATIA

Marina Gregorić, PhD, higher lecturer, Polytechnic of Međimurje in Čakovec  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Croatia  
Telephone: +385 99 4040 164, e-mail: marina.gregoric@mev.hr

Đurđa Somođi, dipl.oec., lecturer, Polytechnic of Međimurje in Čakovec  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Croatia  
Telephone: +385 91 9546 130, e-mail: dsomodji@mev.hr

Tina Patafta, student, Polytechnic of Međimurje in Čakovec  
Bana J. Jelačića 22a, Čakovec, Croatia  
Telephone: +385 98 803 563, e-mail: tina.patafta@student.mev.hr

### ABSTRACT

*The subject of this paper is the readiness to accept corporate social responsibility in the area of Međimurje as a tourist destination. Corporate social responsibility implies its environmental impact. The subject of this paper is to find out which hotels have the practice of socially responsible or green business and how to introduce this practice to other existing hotels. The aim of the research is to explore the way in which green business practices in the hotel industry are introduced, which are the criteria for obtaining green business certificates, and the specific impact of this type of business on environmental conservation. In addition to the criteria for green business, the aim is to investigate whether the existing hotels have the affinity to accept this mode of business and how much the hotel guests find it important to stay in a hotel that practices green business. The methods used in this paper are historical, descriptive methods, analyzes, synthesis, and empirical research through qualitative and quantitative methods. Research instruments were in-depth interviews with hotel managers in Međimurje and a questionnaire distributed to potential hotel visitors in Croatia (a random sample of domestic tourists). The survey questionnaire examined the needs of guests from the aspect of the green business of the hotel they are staying in. The contribution of this paper is reflected in the promotion of the need to introduce sustainable business in hotels in Međimurje, which can contribute to the recognition of Međimurje as a tourist destination, as well as to increase attractiveness within the continental tourism of the Republic of Croatia.*

**Keywords:** *socially responsible business; green business; hotel industry; environmental protection; Međimurje; tourist destination; continental tourism*

## LITERATURA

1. Blažević, B. i Peršić, M. (2009). *Turistička regionalizacija u globalnim procesima*. Opatija: Fakultet za turistički i hotelijerski menadžment.
2. Breslauer, N., Gregorić, M. i Hegeduš, I. (2015). Održivi razvoj turizma u Međimurskoj županiji. *Obrazovanje za poduzetništvo - E4E : znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, 5(1), 102.
3. Črnjar, M. (2002). *Ekonomika i politika zaštite okoliša*. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci i Glosa.
4. Dabac, M. (n.d.). Zeleni hoteli – koncept za cjelogodišnje poslovanje. Intervju. *Croatia Hotspots*. Preuzeto s <http://hotspots.net.hr/2013/12/zeleni-hoteli-koncept-za-cjelogodisnje-poslovanje/> (17.07.2018.)
5. Global Stewards (n.d.). Go Green Hotels: Green Ideas for Hotels and Resorts. *Global Stewards*. Preuzeto s <http://www.globalstewards.org/green-hotel.htm> (17.07.2018.)
6. Green Hotels Association. Preuzeto s <https://www.greenhotels.com/> (17.07.2018.)
7. Hrvatska gospodarska komora. (n.d.). Društveno odgovorno poslovanje. *Hrvatska gospodarska komora*. Preuzeto s <https://dop.hgk.hr/> (17.07.2018.)
8. Institut za turizam (2014). *Strateški marketing plan turizma Međimurske županije 2014-2020*. Preuzeto s [http://medjimurska-zupanija.hr/wp-content/uploads/2014/12/Strateski\\_marketing\\_plan\\_turizma\\_\\_MZ\\_do\\_2020.pdf](http://medjimurska-zupanija.hr/wp-content/uploads/2014/12/Strateski_marketing_plan_turizma__MZ_do_2020.pdf)
9. International tourism partnership (2016). Know How Guide to Sustainable Hotel Certification Schemes. *Green Hotelier*. Preuzeto s <http://www.greenhotelier.org/know-how-guides/know-how-guide-to-sustainable-hotel-certification-schemes/> (17.07.2018.)
10. Rihelj, G. (2018). Oko 50 hotela u projektu „zelenih“ hotela – Sustainable hotel & spa by UPUHH. *Turistički news portal*. Preuzeto s <http://hrturizam.hr/oko-50-hotela-u-projektu-zelenih-hotela-sustainable-hotel-spa-by-upuhh/> (17.07.2018.)



11. Travel Life. Preuzeto s [http://www.travelife.org/Hotels/landing\\_page.asp](http://www.travelife.org/Hotels/landing_page.asp) (17.07.2018.)
12. U Hrvatskoj trenutno postoji 41 zeleni hotel (2015, 14. lipnja), *Energetski certifikati- Energetsko certificiranje*. Preuzeto s <https://www.energetskocertificiranje.com.hr/u-hrvatskoj-trenutno-postoji-41-zeleni-hotel/> (17.07.2018.)
13. Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske. (n.d.). Projekt „zeleno poslovanje u hotelijerstvu“ Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske. *Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske*. Preuzeto s <http://www.upuhh.hr/hr/projekti/zeleno-odrzivo-poslovanje/odrzivi-hoteli/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske> (17.07.2018.)