



Sustainable  
Hotel



# ZELENI ODRŽIVI HOTELI I TOPLICE BY UPUHH

svibanj, 2018.

# Udruga poduzetnika/poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske

---

- dr.sc. Iva Bahunek, direktorica
- Adresa: Izidora Kršnjavog  
10 000 Zagreb, Hrvatska
- e-mail: [iva.bahunek@upuhh.hr](mailto:iva.bahunek@upuhh.hr)
- web: [www.upuhh.hr](http://www.upuhh.hr)
  
- telefon: +385 1 4836 168
- mobitel: +38598 955 9413



# SADRŽAJ

---

- Razlozi iza projekta
- Održivost, kružno gospodarstvo, bioekonomija i veza s ugostiteljskom djelatnošću
- Kriteriji održivosti i što je do sada učinjeno u Hrvatskoj
- Daljnji koraci



**Razlozi za pokretanje projekta  
ili  
kako je sve počelo**

- **2012. godine UPUHH** je započeo edukacijom svojih članova o energetskej učinkovitosti kroz niz radionica koje su provedene zajedno s partnerom IQ Consulting
- Tijekom radionice provedena je anketa koja je pokazala da postoji ogroman interes hotela za neki certifikat održivosti koji bi prepoznao i nagrađivao napore koje hoteli rade
- Stoga su UPUHH i IQ pripremili projekt "Sustainable Hotels" i predstavili ga Ministarstvu turizma RH – u ministarstvu su prepoznali potencijal projekta te je projekt narednih 3 godine izravno financiran uz potporu Ministarstva turizma

# IDEJA IZA PROJEKTA

---

- Ideja iza projekta bila je da **održivost mora biti dio svakodnevnih hotelskih operacija**, a ne neki odvojeni certifikat
- Također smo željeli stvoriti platformu koja će pokazati da hrvatski turizam mora postati održiv, a kriteriji koji će se razviti za hotele su:
  1. Prilagođenost lokalnim potrebama
  2. Jednostavnost je promjenjiva i prilagođena za marine, kampove, hostele i druge dionike u hotelijerskoj industriji
  3. Pokazuju da je Hrvatska održivo odredište
  4. Usklađenost s hrvatskom, europskom i UNWTO strategijom održivog turizma

# KORACI

---

1. prvi korak bio je analizirati sve glavne zelene kriterije kao što su ISO 14001, EMAS, Blaue Engel, Hoteli Green i sl.
2. Drugo, anketirali smo oko 50 hotela i proveli detaljne analize ukupnog poslovanja
3. shvatili smo da sve potvrde koje trenutno postoje obuhvaćaju samo neke segmente gostoljubivosti, a tipično se ističu ili na okolišnim pitanjima (EMAS, 14001) ili energetske učinkovitosti (ISO 50001) ili kakvoće, ali one nisu usvojene za specifične potrebe hotela

# KORACI

---

- Na temelju nalaza UPUHH i IQ razvili su kriterije održivosti i strukturirali projekt
- Razrađeno je 5 radionica za hotele, svaka radionica traje 1 dan i obuhvaća različite teme, npr. zeleni marketinški alati, energetska učinkovitost u praksi itd.
- Radionice se također usvajaju za različite razine upravljanja, npr. zelene marketinške alate usvojene su za marketinške odjele hotela
- Između radionica obavljaju se revizije hotela
- Tijekom radionica hoteli moraju pripremiti svu dokumentaciju i pratiti kako postati održljiviji





# Održivost, kružno gospodarstvo, bio ekonomija

# Održivi hoteli i toplice

---

Održivi turizam:

- Turizam temeljen na lokalnim proizvodima, promicanju lokalnog turizma, uzimajući u obzir održivi razvoj destinacije
- Održivi turizam mora biti profitabilan, društveno odgovoran i ekološki osviješten

# Održivi hoteli i toplice

---

**Hoteli primjenjuju 3 stupnja održivosti:**

1. Profitabilnost
2. Briga za zajednicu
3. Briga za okoliš



# Održivost i kružno gospodarstvo

---

- Održivost je filozofija iza kružnog gospodarstva koja ima za cilj da cijeli ciklus dobara ili usluga bude održiv
- Turizam je industrija za koju je važno usvojiti ta načela na područjima kao što su hrvatski troškovi, gdje 80% turizma nastaje u vrlo ograničenom vremenskom razdoblju (2-3 mjeseca) koji imaju ogroman pritisak ne samo na okoliš, nego također utječe i na socijalnu komponentu kroz sezonsku djelatnost, čime izravno utječe na gospodarski ishod poslovanja

# Pomak prema biološkom gospodarstvu

---

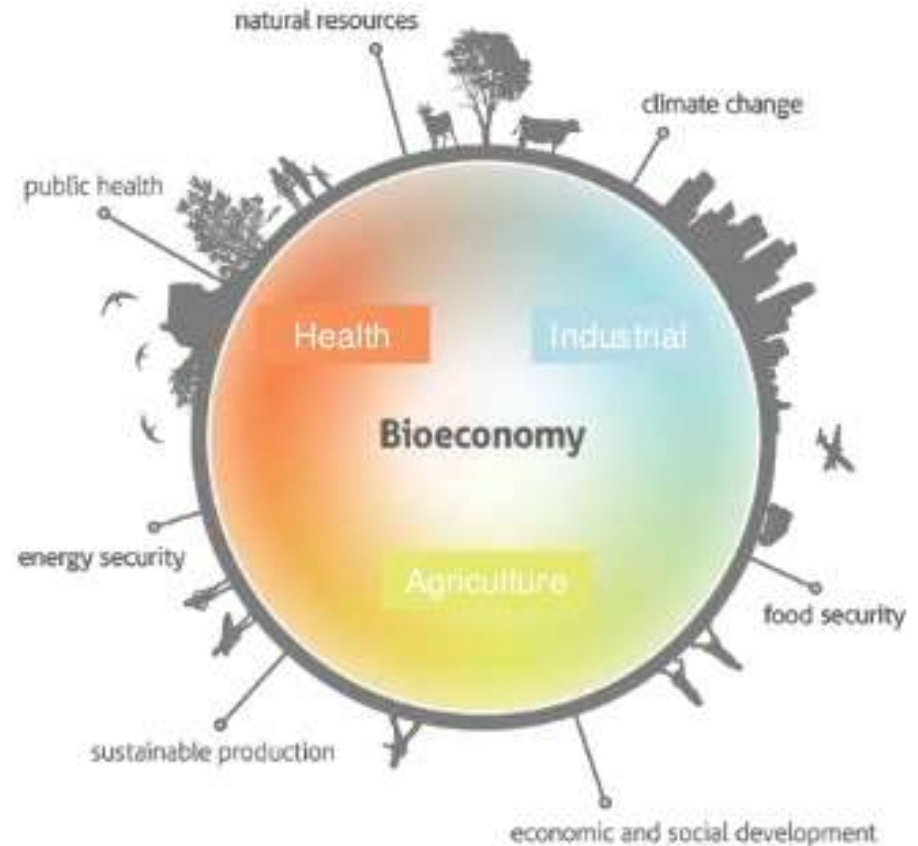
- Od početka UPUHH-ovog projekta u Hrvatskoj do danas, shvatili smo da postoji pomak u razmišljanju, a sada UPUHH-ov projekt usvaja načela biološke ekonomije

# What is the bioeconomy?

Economic activity that is fueled by research and innovation in the biological sciences.

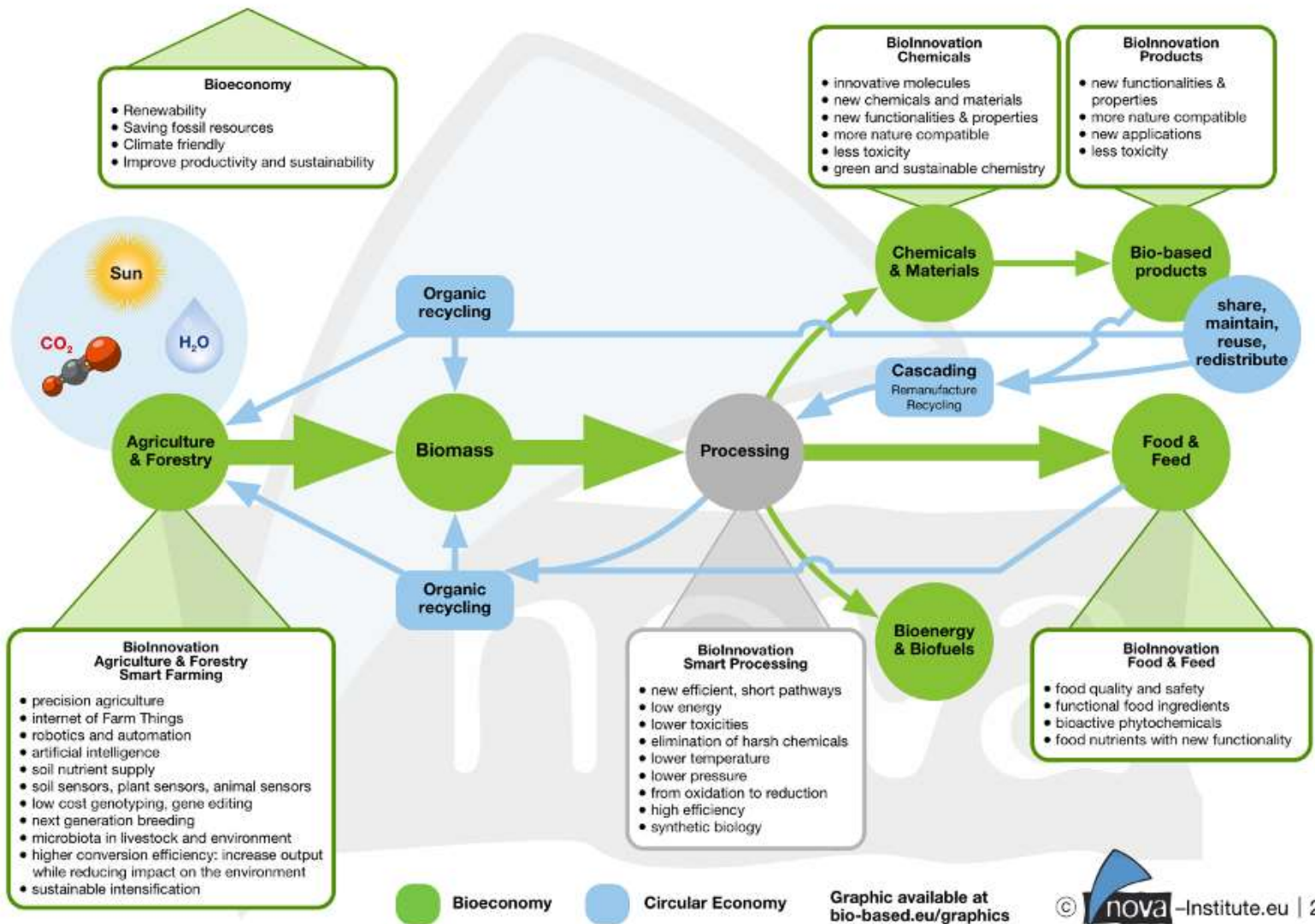
The bioeconomy allows people to live longer, healthier lives, reduce dependence on oil, address key environmental challenges, transform manufacturing processes, and increase the productivity and scope of the agricultural sector while growing new jobs and industries.

2012 White House Bioeconomy Blueprint



Source: The European Bioeconomy in 2030: Delivering Sustainable Growth by Addressing the Grand Societal Challenges

# Bioeconomy: More than Circular Economy



Graphic available at [bio-based.eu/graphics](http://bio-based.eu/graphics)



# **Kriteriji održivosti i kako je sve strukturirano u Hrvatskoj**



# KATEGORIJE I KRITERIJI:

---

1. Operacije
2. Upravljanje održivošću
3. Ljudski resursi
4. Korištenje energije, energetska učinkovitost i obnovljivi izvori energije
5. Okoliš
6. Zelena nabava
7. Prodaja
8. Marketing i PR
9. Programi

Postoji više od 300 različitih kriterija/pitanja

2018. godine dodajemo kriterije **sigurnost** i **društveno odgovorno poslovanje - CSR**

# Kriteriji za održivo poslovanje:

---

**Obvezno** je primjerice imenovati koordinatora za održivo poslovanje u hotelu

**Proizvoljno** - dodati dodatne bodove –

npr. hotel ima neke od OIE (obnovljivi izvori energije)

3 kategorije - ocijenjene po bodovima

# 1. OPERACIJE

---

- Kako su organizirane sveukupne operacije hotela?
- Politika
- Principi/načela

## 2. UPRAVLJANJE ODGOVORNOŠĆU

---

### SUDJELOVANJE

- Imenovanje koordinatora
- Trening o 'radnom vremenu' (radionice)
- Izjava o misiji, kreiranje vizije
- Provođenje obuke osobljavanja sukladno kreiranoj izjavi o misiji

Pokazatelji su navedeni za svaku kategoriju

## 3. LJUDSKI RESURSI

---

- Koja je trenutna procedura u ljudskim resursima?
- Zapošljava li hotel maloljetne radnike?
- Koja se razinu standarda rada primjenjuje?

## 4. UPOTREBA ENERGIJE, EE i OIE

---

- Potrošnja energije
- Potrošnja vode
- Skupljanje otpada
- Recikliranje
  
- Primjer: - Kriterij:
  - potrošnja vode - hotel mjesečno mjeri potrošnju
  - Smanjenje potrošnje – na 75% slavina je ugrađen je reduktor potrošnje
  - papir - aktivne mjere provode se kako bi se smanjila potrošnja papira

## 5. OKOLIŠ

---

- Upravljanje otpadom
- Praksa zaštite okoliša
- Korištenje proizvoda koji su manje štetni  
(npr. Uporaba ozona u bazenima umjesto klora)

## 6. ZELENA NABAVA

---

- Zelene oznake i potvrde
- Domaća hrana i proizvodi
- Postupci nabave, npr. princip najbolje ekonomske vrijednosti umjesto najniže cijene



## 7. PRODAJA

---

- Kako je organizirana prodaja?
- Postoji li promocija zelenih principa u procesu prodaje?

## 8. PR I MARKETING

---

- Komunikacijski kanali s dionicima
- Odnos prema kupcima
- Odnos prema dobavljačima

## 9. PROGRAMI I OSTALO

---

- Koji program podržava hotel?

# PROVEDBA PROCJENE

---

- Strukturirani upitnik
  - Ispunjava ga hotel u suradnji s konzultantom
- Revizija za uspostavu stanja u hotelu
- Preporuke za poboljšanje - konkretne i mjerljive
- Rok za poboljšanje

# ELEMENTI PROCJENE

---

- Kroz UPUHH-ov projekt u Hrvatskoj razvijeno je oko 300 pitanja (kriterija)
- Projekt je započeo 2013. i od tada uspješno posluje
- Trenutno ima 50 hotela i toplica, koji su dobili certifikat "Sustainable Hotel" ili "Sustainable SPA,,
- Svakih 3 godina hoteli moraju biti ponovno provjereni
- UPUHH pruža sve usluge za hotele, uključujući revizore
- Godine 2017. UPUHH je vodeći partner u EU projektu s partnerima iz Italije, Austrije, Crne Gore, Srbije, BiH, Malte, Cipra, Španjolske, Bugarske, Rumunjske i Slovenije

# RAZINE ODRŽIVIH CERTIFIKATA

---

- BASIC
- SUPERIOR
- ADVANCE

# BASIC

---

- Hoteli moraju ispuniti osnovne kriterije i postići minimalni broj bodova za svaku kategoriju - to će biti definirano u konkretnom projektu
- Kroz hrvatski projekt definirali smo 9 kategorija, a minimalni rezultat bio je ostvarivanje 50% ukupnih bodova

# ADVANCED

---



- Hotel ima razvijeniju svijest i prakse nekoliko elemenata zelenog poslovanja. Kao što je energetska učinkovita zgrada, briga o okolišu i slično.
- Potrebno je ispuniti sve osnovne kriterije plus dodatne kriterije razvijene za naprednu (advanced) kategoriju



# SUPERIOR

---

- Hotel zadovoljava sve osnovne i napredne kriterije i ima dodatne elemente koji ukazuju da hotel svakodnevno živi zelenim održivim poslovanjem
- Koncept hotela, koji je ugrađen u mjesto, ima svoj miris, koristi toplinske pumpe itd.
- Trenutačno postoje samo 3 hotela koji imaju superior certifikat:
- **Hotel Belevue**  
Jadranka d.d. na Malom Lošinj
- **Punta Skala**  
Falkensteiner d.d., u Petrčanu
- **Hotel President Dubrovnik**  
Valamar Riviera d.d.





# Budući koraci i projekti

# DALJNI KORACI

---

- U 2018. dodajemo 3 nove kategorije prema kriterijima:
- **Sigurnost i osiguranje**
- **Društveno odgovorno poslovanje – CSR**
- **F&B**
  
- S partnerima iz Italije, Francuske, Malte, Španjolske, Cipra, BiH, Srbije razvijaju se projektni prijedlozi koji će se baviti održivim opskrbnim lancima u ugostiteljskoj industriji i preusmjeravanju prema biološkom gospodarstvu i naravno prihvaćamo kriterije za sustainability za te zemlje

# PROJEKTI

---

Trenutačno pripremamo prijedlog za:

- LIFE – Okoliš i učinkovito korištenje resursa
  - Interreg ADRION
  - Interreg Srednja Europa
  - Interreg EUROPE
- Tražimo partnere iz Europe koji bi bili zainteresirani za suradnju s nama i našim partnerima, obzirom da vjerujemo da je **ODRŽIVOST** kao **DOBRA PRAKSA** i **BIOEKONOMIJA** kao načelo nužna za budućnost **HOTELSKE INDUSTRIJE** diljem svijeta

# Održivi hotel = strategija Bio ekonomije u praksi



# HVALA NA PAŽNJI!

Sustainable  
Hotel

CERTIFIED BY  
UPUHH

Zagreb, svibanj 2018.