

Analýza vybraných principů environmentální udržitelnosti ve vybraných ubytovacích zařízeních Nitrianskeho kraje

Adriána Čanigová

Bakalářská práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav podnikové ekonomiky

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Adriána Čanigová**
Osobní číslo: **M17223**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a ekonomika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Analýza vybraných principů environmentální udržitelnosti ve vybraných ubytovacích zařízeních Nitrianskeho kraje**

Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- V systematickém přehledu prezentujte poznatky o udržitelnosti a green managementu.

II. Praktická část

- Popište a analyzujte současný stav využívání vybraných principů environmentální udržitelnosti ve vybraných ubytovacích zařízeních Nitrianskeho kraje.
- Na základě výsledků analýz zhodnoťte úroveň současného stavu využívání principů environmentální udržitelnosti ve vybraných ubytovacích zařízeních Nitrianskeho kraje a navrhněte zlepšení pro tyto zařízení v dané oblasti.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Mag Consulting, 2013, 295 s. ISBN 9788086724461.
- BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013, 335 s. ISBN 9788086724454.
- CONRADY, Roland a Martin BUCK. *Trends and issues in global tourism 2011*. 1. vyd. Heidelberg: Springer, 2011, 342 s. ISBN 9783642177668.
- GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2014, 545 s. ISBN 9788026502982.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 224 s. ISBN 9788024748351.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Zuzana Vaculčíková, Ph.D.**
Ústav podnikové ekonomiky

Datum zadání bakalářské práce: **6. ledna 2020**
Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2020**

L.S.

doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Petr Novák, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

Jméno a příjmení:

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalárska práca je zameraná na analýzu úrovne udržateľnosti životného prostredia v oblasti vybraných ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja. Cieľom tejto práce je zhodnotiť súčasný stav využívania vybraných princípov environmentálnej udržateľnosti v týchto zariadeniach a na základe analýz navrhnúť konkrétne spôsoby zlepšenia aplikácie princípov environmentálnej udržateľnosti. Pre konkretizáciu daného riešenia bol problém aplikovaný do trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja. Dáta boli spracované a analyzované pomocou nástrojov dotazníkového šetrenia. Podstatou analýzy bolo zhodnotiť úroveň využívania jednotlivých udržateľných princípov v trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch. Súčasný stav a trend udržateľnosti núti hotely čoraz viac prispôsobovať svoju stratégiu tejto téme. Bolo zistené, že problematika environmentálnej udržateľnosti je v týchto hoteloch pomerne známa a riešená. Avšak stále sa nájdu oblasti, v ktorých by sa dali vykonať určité zlepšenia. Na základe zistených skutočností bolo navrhnuté riešenie, ktoré obsahuje návrhy na zlepšenie pre obidve kategórie hotelov. Výsledky tejto práce umožňujú zviditeľniť a poukázať na dôležitosť využívania princípov environmentálnej udržateľnosti v cestovnom ruchu, konkrétnejšie v hotelovom priemysle. Prínos práce spočíva vo vyobrazení riešenia a návrhov pre trojhviezdičkové a štvorhviezdičkové hotely. Poukazuje na oblasti, v ktorých by sa tieto hotely mali zlepšiť aby sa stali lepšími ochrancami životného prostredia a ekonomiky hotela.

Kľúčové slova: cestovný ruch, environmentálna udržateľnosť, green management, ubytovacie zariadenie, životné prostredie

ABSTRACT

The bachelor thesis is focused on the analysis of the level of environmental sustainability in selected accommodation facilities in the Nitra region. The aim of this work is to evaluate the current state of use of selected principles of environmental sustainability in these facilities and based on analyzes to propose specific ways to improve the application of the principles of environmental sustainability. To concretize the solution, the problem was applied to three-star and four-star hotels in the Nitra region. Data were processed and analyzed using questionnaire tools. The essence of the analysis was to evaluate the level of use of individual sustainable principles in three-star and four-star hotels. The current state and trend of sustainability forces hotels to adapt their strategy to this topic as much as possible. It was found that the issue of environmental sustainability is relatively well known and addressed in these hotels. However, there are still areas where some improvements could be made. Based on the findings, the proposed solution includes suggestions for improvement for both categories of hotels. The results of this work make it possible to make visible and point out the importance of using the principles of environmental sustainability in tourism, more specifically in the hotel industry. The benefit of the work lies in the depiction of solutions and proposals for three-star and four-star hotels. It points to areas where these hotels should improve to become better protectors of the environment and hotel's economy.

Keywords: tourism, environmental sustainability, green management, accommodation facility, environment

Touto cestou by som chcela veľmi poďakovať vedúcej mojej práce

Ing. Zuzane Vaculčíkovej, PhD.

za odborné vedenie, cenné rady, pripomienky a hlavne pozitívny prístup.

Ďalej by som sa chcela poďakovať pánovi manažérovi jedného zo štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja za návrh na tému a nápady k spracovaniu vybranej témy.

Taktiež veľká vďaka patrí všetkým hotelom, ktoré sa zapojili do mojej práce vyplnením dotazníka.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
CIELE A METÓDY SPRACOVANIA PRÁCE.....	12
I TEORETICKÁ ČASŤ.....	13
1 UDRŽATEĽNOSŤ.....	14
1.1 DEFINÍCIA POJMU UDRŽATEĽNOSŤ	14
1.2 PRINCÍPY UDRŽATEĽNOSTI	15
1.3 PILIERE UDRŽATEĽNOSTI.....	16
1.3.1 Environmentálna udržateľnosť.....	16
1.3.2 Ekonomická udržateľnosť.....	17
1.3.3 Sociálna udržateľnosť.....	17
1.4 MERANIE UDRŽATEĽNOSTI.....	18
1.5 UDRŽATEĽNOSŤ V CESTOVNOM RUCHU.....	18
1.5.1 Meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu.....	19
2 ENVIRONMENTÁLNE UDRŽATEĽNOSŤ V CESTOVNOM RUCHU	20
2.1 VPLYV CESTOVNÉHO RUCHU NA ŽIVOTNÉ PROSTREDIE	21
2.2 TURISTI A ENVIRONMENTÁLNA UDRŽATEĽNOSŤ	22
3 GREEN MANAGEMENT UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ	24
3.1 PRINCÍPY GREEN MANAGEMENTU	26
3.1.1 Šetrenie energiami.....	26
3.1.2 Šetrenie vodou.....	28
3.1.3 Odpadové hospodárstvo	30
3.1.4 Optimálna nákupná politika	32
3.2 VZDELÁVANIE A KOMUNIKÁCIA V OBLASTI GREEN MANAGEMENTU.....	32
3.3 MOTIVÁTORY A BARIÉRY GREEN MANAGEMENTU.....	33
3.4 FINANČNÁ STRÁNKA GREEN MANAGEMENTU	34
3.5 PRÍNOSY GREEN MANAGEMENTU.....	35
4 EKOLOGICKÉ HOTELY A ORGANIZÁCIE.....	36
5 ANALYTICKÉ METÓDY VYUŽITÉ V PRÁCI	37
6 ZHRNUTIE TEORETICKÝCH POZNATKOV.....	39
II PRAKTICKÁ ČASŤ.....	40
7 CESTOVNÝ RUCH NA SLOVENSKU.....	41
8 CESTOVNÝ RUCH NITRIANSKEHO KRAJA.....	43
8.1 UBYTOVACIE ZARIADENIA	43
8.2 ŠTATISTIKA POČTU VYBRANÝCH KATEGÓRIÍ UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ	45

9	ANALÝZA ENVIRONMENTÁLNE UDRŽATEĽNÝCH PRINCÍPOV VO VYBRANÝCH HOTELOCH NITRIANSKEHO KRAJA	46
9.1	TROJHVIEZDIČKOVÉ HOTELY NITRIANSKEHO KRAJA.....	48
9.1.1	Využívané princípy green managementu.....	49
9.1.2	Komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli	51
9.1.3	Vplyv princíпов green managementu na hostí a finančnú stránku hotela	52
9.1.4	Bariéry aplikovania green managementu v hoteli.....	55
9.1.5	Princíp úspory energie.....	56
9.1.6	Princíp úspory vody	58
9.1.7	Princíp odpadového hospodárstva.....	59
9.1.8	Princíp optimalizácie nákupnej politiky.....	60
9.2	ŠTVORHVIEZDIČKOVÉ HOTELY NITRIANSKEHO KRAJA	61
9.2.1	Využívané princípy green managementu.....	62
9.2.2	Komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli	63
9.2.3	Vplyv princíпов green managementu na hostí a finančnú stránku hotela	65
9.2.4	Bariéry aplikovania green managementu v hoteli.....	67
9.2.5	Princíp úspory energie.....	68
9.2.6	Princíp úspory vody	70
9.2.7	Princíp odpadového hospodárstva.....	71
9.2.8	Princíp optimalizácie nákupnej politiky.....	72
10	VYHODNOTENIE ANALYTICKEJ ČASTI	74
11	NÁVRHY NA ZLEPŠENIE	77
	ZÁVER	82
	ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY A INTERNETOVÝCH ZDROJOV.....	84
	ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK.....	88
	ZOZNAM OBRÁZKOV	89
	ZOZNAM TABULIEK	90
	ZOZNAM GRAFOV	91
	ZOZNAM PRÍLOH.....	92

ÚVOD

Súčasný trend environmentálnej udržateľnosti núti veľa podnikov cestovného ruchu premýšľať v kontexte tejto témy a prispôsobovať jej i svoju stratégiu. V dnešnej dobe je táto problematika jednou z najaktuálnejších a najrozšírenejších. Výrazný dopad na životné prostredie má oblasť cestovného ruchu, ktorému sa táto práca venuje. Znečisťovanie životného prostredia je nadmerne veľké vo svetových meradlách. Z oblasti cestovného ruchu, práve ubytovacie zariadenia veľmi značnou časťou prispievajú k tomuto znečisťovaniu. Čoraz viac ubytovacích zariadení si túto skutočnosť začína uvedomovať a snaží sa tieto negatívne dopady eliminovať. Mnohé z nich sa vydávajú takzvanou „zelenou cestou“ či cestou „green managementu“. Táto cesta prispieva k atraktivnosti daného zariadenia v očiach zákazníkov a taktiež je veľmi dôležitá pre budúcnosť a budúce generácie. Management ubytovacích zariadení sa začína orientovať nie len na ekonomické ciele, ale do svojej činnosti zapájajú aj ciele ekologické. Často sú práve tieto dve kategórie cieľov prepojené a navzájom sa podporujú. Ekologické ciele sú dosahované zavedením určitých princípov environmentálnej udržateľnosti, ktoré môžu pomôcť k ušetreniu výrazného množstva nákladov. V tejto súvislosti sa čoraz častejšie spomína šetrenie vodou, šetrenie energiami, odpadové hospodárstvo či optimálna nákupná politika. Každá z týchto kategórií obsahuje určité opatrenia, ktoré sú súčasťou green managementu a prispievajú k udržateľnosti životného prostredia a taktiež nákladovosti ubytovacieho zariadenia.

Cieľom tejto práce je zhodnotenie súčasného stavu využívania vybraných princípov environmentálnej udržateľnosti vo vybraných ubytovacích zariadeniach Nitrianskeho kraja a navrhnúť zlepšenia. Pre konkretizáciu riešenia je práca zameraná na analýzu environmentálnej udržateľnosti v trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Práca sa skladá z dvoch častí, a to z teoretickej a praktickej časti. V teoretickej časti sú prezentované teoretické poznatky z oblasti environmentálnej udržateľnosti, ubytovacích zariadení a green managementu. Prvá časť praktickej časti je zameraná na charakteristiku cestovného ruchu na Slovensku a v Nitrianskom kraji a charakteristiku ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja. Druhá časť praktickej časti obsahuje analýzu a výsledky dotazníkového šetrenia. Záver praktickej časti tvorí vyhodnotenie analytickej časti a návrhy na zlepšenie pre kategóriu trojhviezdičkových aj štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja. Výsledok práce spočíva v zhodnotení úrovne environmentálnej udržateľnosti v oboch kategóriách hotelov. Taktiež poukazuje na dôležitosť tejto problematiky a oblasti, v ktorých by sa tieto hoteli mali zlepšiť. Týmto

zlepšením sa myslí využitie všetkých dostupných prostriedkov ku najväčšej možnej ochrane životného prostredia aká je daným ubytovacím zariadením možná. Táto výpomoc a služba životnému prostrediu má obojstranný charakter. Správnym zavedením green managementu či environmentálnych princípov zariadenie pomáha aj svojej ekonomickej stránke, a to vo forme ušetrených nákladov.

CIELE A METÓDY SPRACOVANIA PRÁCE

Hlavným cieľom práce je zistiť súčasný stav environmentálnej udržateľnosti vo vybraných ubytovacích zariadeniach Nitrianskeho kraja a na základe výsledkov analýz navrhnúť aplikáciu princípov a opatrení udržateľnosti. Problematika environmentálnej udržateľnosti je v súčasnej dobe jedná z najrozšírenejších a najaktuálnejších. V oblasti cestovného ruchu to najviac pociťujú ubytovacie zariadenia. Ubytovacie zariadenia sú nútené tejto problematike prispôbovať svoje správanie a stratégiu vedenia a riadenia. Environmentálna udržateľnosť je zatiaľ najviac rozvinutá v hoteloch. Tie čoraz viac presadzujú a zavádzajú green management a jeho princípy. V zahraničí je momentálne tejto téme stále venovaná väčšia pozornosť, v teórii aj v praxi, ako u nás v domácom prostredí. Preto je dôležité ju neustále rozvíjať a riešiť aj u nás. Hotely si pomocou green managementu môžu vybudovať lepšie konkurenčné postavenie na trhu a taktiež prispievať k lepšej ekonomickej situácii svojho zariadenia prostredníctvom ušetrených nákladov.

Pred zahájením práce bol vykonaný kvalitatívny výskum vo forme neštandardizovaného rozhovoru s manažérom štvorhviezdičkového hotela Nitrianskeho kraja. Rozhovor sa týkal návrhov na tému práce z oblasti novodobých trendov v hotelovom priemysle. Práve z tohto rozhovoru pochádza názov a téma práce. Práca je zameraná na analýzu úrovne využívania vybraných environmentálnych princípov a celkovej úrovne green managementu alebo environmentálnej udržateľnosti. Analýza bude uskutočnená na trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch. Oblasť zamerania je Nitriansky kraj. Zber dát bude vykonaný počas troch mesiacov. Zahájenie prebehne začiatkom decembra 2019 a ukončenie koncom februára 2020. Hlavnou metódou a technikou práce bude kvantitatívny výskum. Realizovaný bude prostredníctvom dotazníkového šetrenia v online forme a telefonických štandardizovaných rozhovorov. Následne budú získané dáta analyzované pomocou nástrojov dotazníkového šetrenia a niektorých matematicky – štatistických metód. Výsledky budú spracované do tabuliek a grafov spolu so slovným ohodnotením.

Postup práce obsahuje dve časti. Ako prvá bude spracovaná teoretická časť, kde budú v systematickom prehľade prezentované poznatky o udržateľnosti a green managemente. Druhá praktická časť bude sústredená na popis a analýzu súčasného stavu využívania vybraných princípov environmentálnej udržateľnosti v trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Na základe výsledkov analýz dotazníku bude tento stav zhodnotený a budú navrhnuté riešenie na zlepšenie pre tieto zariadenia v danej oblasti.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1 UDRŽATELNOST'

Termín udržateľnosť je jeden zo základných a najpodstatnejších pojmov tejto práce. Pre pochopenie jeho podstaty a ďalšieho nadväzujúceho kontextu práce je dôležité jeho podrobné vysvetlenie a pochopenie.

1.1 Definícia pojmu udržateľnosť

Podľa Pawliczeka (2011) sa pojem udržateľnosť alebo udržateľný odvíja od slovesa udržať. Udržať znamená schopnosť naplniť určitý dej. Udržiavať znamená úmyselné a aktívne snaženie sa o zachovanie štruktúry v požadovanom rovnovážnom stave (Závodná, 2015, s. 7).

Najčastejšie sa udržateľnosť spája so slovom „rozvoj“. Udržateľný rozvoj je spôsob rozvoja ľudskej spoločnosti v súlade s tromi oblasťami. Tento rozvoj zachováva kvalitu životného prostredia v súlade so spoločenským a ekonomickým pokrokom pre súčasné, ale aj budúce generácie (WCED, 1987, s. 43). Podstata udržateľného rozvoja je veľmi obsiarna a rozsiahla. Existuje mnoho prístupov k definovaniu tohto termínu, ktoré sa okrem iného odlišujú aj v miere zachovania kvality prírodných zdrojov či prírodného kapitálu. Nejasnosť pojmu „udržateľný rozvoj“ sa v druhej polovici 90. rokov 20. storočia stala príčinou mnohých nezhôd a nejasností. Na priblíženie môžeme uviesť dve krajné definície, ktoré predstavujú silné a slabé pojetie udržateľnosti. Podstata slabej definície presadzuje názor, že pre udržateľný rozvoj je dostačujúce udržiavať nemenné množstvo spoločenského kapitálu. Zatiaľ čo silná definícia striktné považuje za potrebné zachovávanie konštantného množstva prírodného kapitálu (Závodná, 2015, s. 7).

V českej a slovenskej literatúre sa často objavuje aj pojem „trvalo udržateľný rozvoj“. Od tohto termínu sa však v dnešnej dobe pomaly odstupuje. Dôvodom je fakt, že nie je možné zaručiť trvalé zachovanie zdrojov Zeme. Aj v anglickej literatúre je zaužívané použitie termínov „sustainability“ alebo „sustainable development“. Ani jeden z týchto výrazov nezahŕňa slovo „trvalý“. Akceptovateľným kompromisom by mohlo byť slovné spojenie „dlhodobou udržateľný“. Avšak najčastejšie používanie slova udržateľnosť je v spojení už so zmieňovaným slovom „rozvoj“. Niektorí vedci uprednostňujú používanie slova „rast“. Neustály rast však v priestorovo ohraničenom ekosystéme Zeme nie je možný, a preto jeho používanie nie je ideálne (Nováček, 2011).

Je zřejmé, že udržitelný rozvoj je chápáný v jednotlivých částech a krajinách světa odlišně. Důvodem sú různé historické či kulturní tradice, přírodní podmínky, bohatství zemí a celkové ekonomické situace (Moldan, 2003). Například tomu se ale podařilo světovému společenství dohodnout na minimách, které by tento termín měl zahrňat v obsahu. Tie sú zhrnuté v dokumente nazývanom Agenda 21. Agenda 21 vznikla ako výsledok summitu v Riu de Janeiro z roku 1992. Jej podstata spočíva v navrhnutí strategického plánu, ktorý obsahuje základné ciele jednotlivých oblastí životného prostredia, a oslovuje určité skupiny ľudí, aby ich presadzovali v praxi. Toto presadenie si vyžaduje osvojenie, zmenenie a zlepšovanie správania pomocou dodržiavania princípov udržateľnosti (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 20).

Ako nadväznosť na Agendu 21 vznikla 25. Septembra 2015 Agenda 2030. Predstavuje akčný plán pre ľudstvo a planétu, ktorý platí pre všetky krajiny rovnako. Navrhuje zlepšenie v piatich oblastiach, ktoré sú veľmi dôležité a kritické pre ľudstvo. Tieto oblasti sú ľudstvo, životné prostredie, blahobyt, mier a spolupráca. Agenda 2030 obsahuje 17 cieľov udržateľného rozvoja, ktoré sú prezentované ako jednotné, nedeliteľné, všeobecne prírodné a univerzálne aplikovateľné (OECD, 2017, s. 1).

1.2 Princípy udržateľnosti

Princípy udržateľnosti je nutné striktné dodržiavať za cieľom dosiahnutia udržateľnosti. Vzťahujú sa na environmentálne, ekonomické a sociokultúrne aspekty rozvoja a je potrebné medzi nimi nastaviť určitú a vhodnú rovnováhu, ktorá bude zárukou dlhodobej udržateľnosti (Goeldner, Richie, 2014, s. 417).

Existuje niekoľko pojatí a formulácií týchto princípov. Podľa Sloana, Legranda a Chena (2013, s. 21) a Agendy 21 by dlhodobý udržateľný rozvoj mal dodržiavať tieto princípy:

- **princíp opatrnosti** – prevencia proti akémukoľvek risku, ktorého výskyt je považovaný za možný,
- **princíp zodpovednosti** – osvojenie si sociálnych a environmentálnych povinností a zodpovedností pri vykonávaní akýchkoľvek aktivít alebo rozhodnutí,
- **princíp transparentnosti** – dostupnosť všetkých relevantných informácií,
- **princíp sociálnych a technologických inovácií** – pohybovať sa vpred vo svete inovácií tak, aby to bolo prospešné pre ľudstvo ale aj planétu,

- **princíp zodpovedného občianstva** – prispievane v oblastiach lokálnych, národných a globálnych otázok.

1.3 Piliere udržateľnosti

Pri charakteristike či vymenovaní pilierov udržateľnosti je veľmi dôležité si uvedomiť hlavnú podstatu udržateľnosti. Problematika udržateľnosti je zameraná na súvislosti a vzťahy medzi hospodárskou činnosťou ľudí a životným prostredím ako konečným a uzatvoreným ekosystémom. K týmto dvom dimenziám pristupuje ešte otázka sociálnej udržateľnosti (Goeldner, Richie, 2014).

Z uvedeného teda vyplýva, že rozpoznávame tri nasledovné základné piliere udržateľnosti:

- environmentálna udržateľnosť,
- ekonomická udržateľnosť,
- sociálna udržateľnosť.

Vzhľadom k tomu, že vznik myšlienky dlhodobu udržateľného rozvoja bol podnietený a najviac ovplyvnený zmenami globálnej klímy, začne sa charakteristikou environmentálneho piliera ako prvou.

1.3.1 Environmentálna udržateľnosť

Už z minulosti sú známe informácie a poznatky o environmentálnej udržateľnosti. Už vtedy si človek ako taký prispôboval prírodu, prírodné podmienky a prostredie tak, aby to čo najviac vyhovovalo jeho požiadavkám a potrebám. Týmto správaním spôsoboval zmeny životného prostredia, ktoré mali vplyv na životné podmienky ľudí v danej oblasti. Preto ekologické krízy nie sú v dejinách ľudstva ničím novým. V minulosti však tieto krízy boli regionálne ohraničené, človek ich dokázal prekonať, ovládať a mal ich pod kontrolou (Kratochwil, 1996, s. 8). Nové je však to, že ľudské správanie a jednanie má vplyv na životné prostredie ako celok. Vedecká rada pre globálne zmeny klímy v Nemecku (WBGU) zdôrazňuje, že človek sa stal aktívnym systémovým faktorom celosvetového významu. Ľudské aktivity neustále zasahujú do prírodného prostredia a tým sa mení charakter celej Zeme. Tento proces transformácie je rýchly, a preto treba novo definovať vzťah človeka k jeho životnému prostrediu. Aktivity ľudí sa nedajú celkom odstrániť ale dajú sa zmeniť, prispôbiť či nahradiť tak, aby ich dopad na ekológiu nebol tak katastrofický (WBGU, 1996, s. 3). Princíp environmentálnej udržateľnosti spočíva teda v tom, že celkový cieľ je

minimalizovať negatívne účinky všetkých aktivít, ktoré poškodzujú prírodné zdroje či prostredie v súčasnosti, alebo by mohli mať dopad do budúcnosti. Vyhybanie sa krátkodobým či dlhodobým environmentálnym škodám a udržiavanie prírodnej rozmanitosti sú základnými cieľmi tohto piliera (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 25). Existujú samozrejme aj zástancovia opačného názoru, ktorí viac-menej popierajú negatívny vplyv človeka na životné prostredie.

1.3.2 Ekonomická udržateľnosť

Z hľadiska neoklasickej ekonomickej teórie, udržateľnosť môže byť definovaná ako snaha o maximalizáciu bohatstva. Bohatstvo je myslené vo forme ľudského blaha. Väčšina ekonómov zjednodušuje charakteristiku maximalizácie ľudského blaha charakteristikou maximalizácie úžitkovosti z danej spotreby. Aj keď je to považované za prílišné zjednodušenie, táto charakteristika v sebe zahŕňa podstatné elementy ľudského blaha (jedlo, oblečenie, bývanie, doprava, zdravotnícke a vzdelávacie inštitúcie, atď.) (Bawa, Seidler, 2009, s. 27). Z hľadiska spoločnosti, je ekonomická udržateľnosť založená na neustálej snahe o maximalizáciu zisku a tržnej hodnoty. Spoločnosti majú samozrejme aj iné ciele, ale ak nie je naplnený cieľ tvorby zisku, ich pôsobnosť na trhu smeruje k zániku. V posledných rokoch sa stalo zrejým, že niektoré opatrenia, ktoré pomáhajú k environmentálnej udržateľnosti majú efekt aj na ekonomickú stránku, a prispievajú ku tvorbe krátkodobých či dlhodobých ekonomických výhod a ziskov. Znižovanie nákladov pomocou inštalácie a užívania technológií šetrných voči energiám a vode, prispieva ku zvyšovaniu internej výnosnosti. Dodatočné ekonomické a obchodné benefity podporujú rozvoj a udržateľný systém riadenia (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 27).

1.3.3 Sociálna udržateľnosť

Sociálna udržateľnosť spočíva v potrebe dôstojného života, rozvoja ľudskej osobnosti, v rešpektovaní ľudských práv a rovnosti všetkých členov spoločnosti. Vyžaduje sa spravodlivé prerozdelenie zdrojov so snahou zmiernenia chudoby. Sociálny pilier sa taktiež zameriava na zdravie, vzdelanie, sociálne uznanie, súdržnosť, spravodlivosť a rozvoj kultúry. Dôraz je kladený na miestne komunity, udržiavanie a zlepšovanie ich vzťahov prostredníctvom základných systémov, ktoré zabezpečujú životaschopnosť. Tiež sa sústreďuje na podporu uznania a rešpektu voči rôznym kultúram a snažia sa zabráňovať akýmkoľvek formám zneužívania. Toho sa dá dosiahnuť dobrým fungovaním rodín, obcí, spoločnosti a verejných inštitúcií (Goeldner, Richie, 2014, s. 416) (Závodná, 2015, s. 32).

Podľa niektorých autorov (napr. Choi, Sirakya, Waas, Verbruggen, Wright) existuje viacero pilierov udržateľného rozvoja. Títo autori tvrdia, že udržateľnosť zahŕňa nie len environmentálny, ekonomický a sociálny pilier, ale aj niektoré ďalšie, ako je politický, inštitucionálny alebo technologický pilier.

1.4 Meranie udržateľnosti

Meranie je kritickým prvkom v každej vedeckej činnosti. Pokiaľ dokážeme niečo zmerať, sme schopný daný problém kvantifikovať a môžeme s ním ďalej pracovať, rozvíjať ho a upravovať. Vďaka tomu sa dá udržateľnosť aplikovať do mnohých ľudských činnosti (Závodná, 2015, s. 73).

Podľa Maiera a kol. (2012, s. 186-187) základnou súčasťou managementu udržateľného rozvoja je pozorovanie zmien v rôznych územiach a kontrolovanie účinnosti politik a opatrení pre podporu udržateľného rozvoja. Monitoring rozloženia a sily pôsobenia environmentálnych, sociálnych a ekonomických javov na rôzne územia a hodnotenie dopadu tohto pôsobenia, nám pomáha k poznaniu a porozumeniu prebiehajúcim zmenám, ich charakteru a príčinám.

Udržateľnosť sa meria na základe stanovenia indikátorov. Indikátory popisujú skúmanú a hodnotenú tému vždy zjednodušene. Sú výsledkami spracovania a interpretácie primárnych dát. Preto je nutné, aby tieto indikátory boli vybrané tak, aby čo najlepšie vystihovali a popisovali danú problematiku (Závodná, 2015, s. 74).

1.5 Udržateľnosť v cestovnom ruchu

Pojem udržateľný cestovný ruch sa dostal do povedomia a stal sa populárnym po vydaní Brundtlandskej správy (Brundtland Report). Tento pojem ako taký, reprezentuje priamu aplikáciu konceptu udržateľného rozvoja do oblasti cestovného ruchu. Udržateľný cestovný ruch nie je presne definovaný. Jeho definície nadobúdajú rôzne podoby a variácie.

Avšak v tomto kontexte môže byť uplatnená nasledujúca definícia: „ *Udržateľný cestovný ruch je taký cestovný ruch, ktorý uspokojuje požiadavky súčasných generácií bez ohrozenia možnosti uspokojenia požiadavok budúcich generácií*“ (Weaver, Lawton, 2010, s. 299).

Iné pojatie definície udržateľného cestovného ruchu je založené na definícii udržateľného rozvoja vo všeobecnosti. Podľa tejto definície môže byť udržateľný cestovný ruch chápaný tromi rôznymi spôsobmi. Môže byť braný ako cieľ alebo vízia, ako proces dosahovania alebo

postupu smerom k cieľu, alebo ako aktivity organizácií, ktoré sa angažujú v oblasti udržateľnosti cestovného ruchu (Sharpley, 2009, s. 59).

1.5.1 Meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu

Meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu prebieha prostredníctvom sústavy indikátorov v oblastiach ekonomickej, environmentálnej a sociálnej udržateľnosti. Týchto sústav existuje viacero a zameriavajú sa na udržateľnosť určitej destinácie. Existuje sústava indikátorov podľa WTO – Svetová organizácia cestovného ruchu (2004), sústava indikátorov udržateľného rozvoja podľa Združenia pre rozvoj obcí a regiónov (2007) a sústava indikátorov navrhnutá Európskou komisiou (2013). V tabuľke č. 1 sú uvedené niektoré príklady indikátorov podľa Svetovej organizácie cestovného ruchu – WTO (2004).

Tabuľka 1 Sústava indikátorov pre meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu (WTO, 2004)

Ekonomický	Miera obsadenosti ubytovacích zariadení
	Pomer počtu turistov v hlavnej oproti slabej sezóne
	Priemerná dĺžka pobytu turistu (počet nocí)
Environmentálny	Spotreba energie zo všetkých zdrojov
	Objem spotrebovanej vody na turistu na deň
	Objem odpadu vyprodukovaného destináciou v tonách za mesiac
Sociálny	Podiel mužov a žien zamestnaných v cestovnom ruchu (v %)
	Pomer turistov k miestnym obyvateľom na akciách či slávnostiach
	Úroveň miestnej spokojnosti s cestovným ruchom

2 ENVIRONMENTÁLNE UDRŽATEĽNOSŤ V CESTOVNOM RUCHU

Ako už bolo spomenuté, pojem udržateľný cestovný ruch začal byť známy a používaný od roku 1980, na základe Brundtlandskej správy. Avšak pojmy „green issues“ a „green tourism“ boli v tomto období používané oveľa častejšie. Zaužívanie pojmu „green tourism“ odrážalo zvýšenie záujmu o environmentálne problémy a čoraz väčšie presadzovanie zelenej politiky vo Veľkej Británii, Nemecku a Francúzsku (Swarbrooke, 1999, s. 9-11).

Podstatou zeleného cestovného ruchu bolo redukovanie environmentálnych nákladov a maximalizácia environmentálnych benefitov cestovného ruchu. Cestovný ruch pôsobiaci ako faktor dlhodobu udržateľného rozvoja je definovaný nasledovne: *„Všetky osoby zainteresované na rozvoji cestovného ruchu by mali chrániť prirodzené životné prostredie a usilovať o dosiahnutie zdravého, dlhodobého a udržateľného rozvoja založeného na spravodlivom uspokojovaní potrieb súčasných aj budúcich generácií. Prednostne je treba podporovať rozvoj tých foriem, ktoré šetria vzácne prírodné zdroje – hlavne vodu a energiu, a usilovať o zníženie vzniku odpadu. Pre zníženie tlaku na životné prostredie je tiež vhodné rovnomerne rozložiť nával turistov na viacero miest a na celý rok“* (UNWTO, 1999).

Turistický priemysel bral vážne environmentálne problémy a myšlienku udržateľného cestovného ruchu už od roku 1980. Avšak v priebehu rokov sa ich dôležitosť a vážnosť ešte viac prehlbovala. Pohostinský priemysel sa dostal do popredia rozvoja environmentálneho managementu. Bola založená medzinárodná iniciatíva hotelov v oblasti životného prostredia, ktorá poskytuje rady hotelierom ako vykonávať aktivity ekologickejšou cestou. Orientuje sa napríklad na úsporu energií, recykláciu a odpadové hospodárstvo. Zmeny k ekologickejšej ceste nastávali aj v doprave. Napríklad letecké spoločnosti sa usilovali o zavedenie tichších lietadiel s menšou spotrebou paliva (Swarbrooke, 1999, s. 9-11).

Prevádzkovatelia hotelov a ubytovacích zariadení sa snažili o starostlivosť o životné prostredie, ako aj o komfort a pohodlie hosťov. Keďže v očiach hotelových hosťov rástol záujem o ochranu životného prostredia, týmto krokom si u nich hotely získali väčší rešpekt, vernosť a pozitívne hodnotenie. Už v histórii sa niektoré hotely pokúšali o získanie certifikácie a označenia „ekologický hotel“ (Křížek, Neufus, 2014, s. 170).

Zavádzenie opatrení na ochranu životného prostredia má pozitívne dopady aj na iné sféry. Podľa Křížeka a Neufusa (2014, s. 170) niektoré opatrenia taktiež prispievajú ku:

- znižovaniu výdajov hotelov,
- stabilizácií pracovného kolektívu,
- zvýšeniu motivácie,
- výkonnosti a vernosti zamestnancov,
- zvyšovaniu ich angažovanosti v ekologických programoch hotelov.

Ekologicky priateľské hotely majú v cestovnom ruchu významnú pozíciu. Svojimi postojmi môžu ovplyvniť ďalší rozvoj alebo útlm a zánik niektorých aktivít cestovného ruchu.

2.1 Vplyv cestovného ruchu na životné prostredie

Cestovný ruch výrazne vplýva na jednotlivé zložky životného prostredia. Intenzita tohto vplyvu je klasifikovaná podľa vzťahu k biosfére. Pôsobenie cestovného ruchu na životné prostredie sa prejavuje zmenou kvantity alebo kvality jeho zložiek a zmenou celkového ekosystému. Súhrn týchto zmien a dopadov sa v zahraničnej literatúra označuje spoločným názvom „turistické znečistenie“. V prípade turistických dopadov na zložky životného prostredia a ekosystém sa jedná o dopady vyvolané zväčša cestovným ruchom, ale aj rozvojom iných ekonomických odvetví. Ďalšou skupinou dopadov sú dopady vyvolané len čiastočným pôsobením cestovného ruchu. Vznikajú teda na základe pôsobenia iných subjektov (rezidentské aktivity, nákladná doprava, priemysel, poľnohospodárstvo, atď.) (Křížek, Neufus, 2014, s. 170).

Cestovný ruch teda ovplyvňuje priamo aj nepriamo všetky zložky životného prostredia. Za priame vplyvy môžeme považovať bezprostredné dopady aktivít cestovného ruchu. Nepriame pôsobenie zahŕňa spotrebu zdrojov, ktoré nám príroda poskytuje. Tieto zdroje sú niekde vyťažené, vypestované, vyrobené alebo spracované. Následky priameho aj nepriameho pôsobenia sa prejavujú vnesením biologických, chemických či fyzikálnych činiteľov do zložiek životného prostredia, ktoré sú pre nich cudzie ich kvantitatívnymi alebo kvalitatívnymi vlastnosťami (Křížek, Neufus, 2014, s. 170).

Príklady niektorých negatívnych dopadov pôsobenia cestovného ruchu na životné prostredie:

- znečistenie jednotlivých zložiek životného prostredia,
- globálne otepľovanie,
- environmentálna degradácia,
- narušovanie ozónovej vrstvy v dôsledku emisií,
- úhyn živočíšnych a rastlinných druhov,
- odlesňovanie (Upravené podľa: Křížek, Neufus, 2014; Sloan, Legrand, Chen, 2013).

2.2 Turisti a environmentálna udržateľnosť

Turizmus ako taký bol aktivitou prevádzanou už od začiatku ľudstva. Jeho formy sa však menili a stále sa menia. S pribúdajúcou a rozvíjajúcou sa technológiou, mechanizáciou a automatizáciou sa vyvíjajú a menia aj dopravné prostriedky, ktoré sú hlavným nástrojom používaným pri turizme alebo cestovaní. V počiatkoch ľudstva ako jediný dopravný prostriedok slúžili nohy. Cestovanie a turizmus bol teda veľmi obmedzený. Postupom času sa vďaka prvým dopravným prostriedkom rozšírili možnosti turizmu. Začalo sa cestovať nie len na národnej úrovni, ale aj medzinárodnej či svetovej (Edgell, 2016, s. 33-34).

Nové a neustále pribúdajúce možnosti cestovania a rozvoja cestovného ruchu so sebou prinášajú rôzne pozitívne, ale aj negatívne vplyvy. Jedným z negatív a problémov sa v posledných rokoch stáva problematika znečisťovania životného prostredia. Cestovný ruch a turizmus postupne reaguje na tento problém a zavádza určité opatrenia na jeho elimináciu alebo obmedzenie (Edgell, 2016, s. 33-34).

Turisti ako skupina spotrebiteľov nereprezentujú homogénnu skupinu. Každý jednotlivец sa líši určitými vlastnosťami, preferenciami, potrebami či správaním. Od týchto parametroch závisí aj výber destinácie a prístup k problematike environmentálnej udržateľnosti (Sharpley, 2009, s. 133).

Čoraz častejšie sa objavujú dôkazy, že turisti sa stále viac zaujímajú o koncept environmentálnej udržateľnosti cestovného ruchu. Na tom závisí aj ich výber destinácií. Začínajú sa orientovať na ubytovacie zariadenia, ktoré sú environmentálne priateľské. S tým súvisí aj ich správanie počas týchto pobytov či výber dopravných prostriedkov pre transport. Takýto turisti sa často označujú pojmom „zelený turisti“ (Swarbrooke, 1999, s. 11).

Niektoré charakteristické vlastnosti „zelených turistov“ podľa Weavera a Lawtona (2010, s. 304):

- ekologický spotrebiteľ,
- prispôsobivý miestnym kultúram,
- uvedomujúci si problémy sociálnej spravodlivosti,
- viac nezávislí a zmyšľajúci,
- informovaný o environmentálnych problémoch,
- preferujúci flexibilné a spontánne cesty,
- starostlivo posudzuje produkty cestovného ruchu v predstihu,
- hľadá autentické a významné skúsenosti,
- snaží sa o pozitívny dopad na destináciu.

Avšak existuje aj druhá skupina ľudí, ktorí si dôležitosť ochrany životného prostredia a environmentálnej udržateľnosti v cestovnom ruchu neuvedomujú. Títo ľudia často berú tento problém vážne v ich každodenných životoch ale veria, že dovolenka je jediný čas, kedy sa môžu správať hedonisticky bez akýchkoľvek zodpovedností (Swarbrooke, 1999, s. 11).

3 GREEN MANAGEMENT UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ

V cestovnom ruchu si svoju výraznú a nenahraditeľnú pozíciu udržiava sektor ubytovania. S cestovaním sa očividne spája potreba oddychu, kedy je nevyhnutné vyhľadanie ubytovacích služieb. S týmto sa spája vznik samotných ubytovacích zariadení. V priebehu rokov si tento segment prešiel určitým rozvojom a zmenami v oblasti poskytovaných služieb, ktoré neustále trvajú. Dôvodom je hlavne vznik nových technológií, trendov a všeobecný pokrok (Beránek, 2013a, s. 170).

V posledných rokoch sa hlavne veľké hotely a hotelové reťazce prikláňajú k ekológii a princípom udržateľného rozvoja. Green management ubytovacích zariadení zohráva kľúčovú rolu a prispieva k environmentálnej udržateľnosti zariadenia. Je to jeden z najvýraznejších trendov novodobého hotelového priemyslu. Dôvody plynú ako zo strany ponuky, tak i zo strany dopytu. V dôsledku presadzovania ochrany životného prostredia, presadzovania zdravého životného štýlu, rastúceho dopytu po biopotravinách a lokálnych potravinách, ekoturistiky a pod. začínajú byť pre hotelových host'ov podstatné a veľmi dôležité nie len tradičné faktory, ale aj faktory ekologické (Beránek, 2013b, s. 246).

Okrem hotelových host'ov, aj samotné vedenia hotelov si uvedomujú fakt, že hotely sú jedným z najväčších znečisťovateľov životného prostredia. Preto prístup nie len vedúcich pracovníkov, ale všetkých hotelových pracovníkov zohráva dôležitú rolu v tejto problematike. Najlepším riešením pre uspokojenie potrieb obidvoch strán je zavedenie „green managementu“, ktorý sa v súčasnosti stáva nedeliteľnou súčasťou riadenia hotelov (Křížek, Neufus, 2014, s. 164).

Definícia pojmu green management (zelený management) má veľa rôznych formulácií. Všetky definície však obsahujú hlavnú podstatu tohto termínu. Pre priblíženie a vysvetlenie tohto pojmu je uvedená nasledovná definícia:

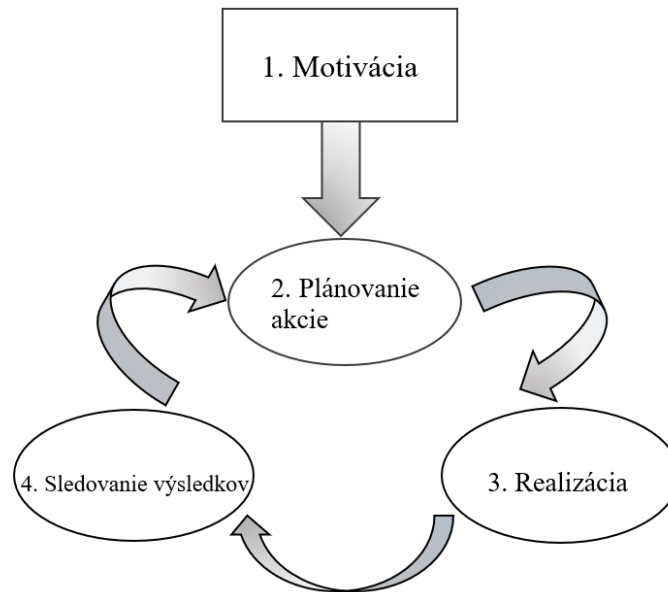
„Green management označuje filozofiu, technológiu a metodiku riadenia hotela zameranú na optimalizáciu vplyvu hotelovej prevádzky na životné prostredie“ (Pásková, Zelenka, 2012, s. 190).

Podľa Páskovej a Zelenku (2012, s. 190) medzi hlavne ciele green managementu patrí:

- šetrné nakladanie s materiálom, energiami a ďalšími zdrojmi,
- úsporné prevádzkovanie,
- eliminácia a redukcia faktorov zaťažujúcich životné prostredie.

Aplikácia green managementu sa stáva pre hotel dlhodobým záväzkom. Podľa Beránka (2013, s. 247) green management ako sústavný nekončiaci proces prebieha v niekoľkých fázach, ktoré je treba dodržiavať:

1. **Motivácia** – prebieha prostredníctvom informovanosti všetkých zamestnancov o jednotlivých cieľoch a úlohách, prostredníctvom zavedenia dobrého príkladu pre zamestnancov, neustáleho učenia a motivovania pracovníkov, zapojenia pracovníkov do tvorby nápadov a rôznych aktivít, prostredníctvom oceňovania pracovníkov a prípadnej pochvaly či odmeny, účasti zamestnancov na informačných stretnutiach o životnom prostredí, atď.
2. **Plánovanie akcie** – fáza plánovania môže nastať až po dostatočnej motivácii pracovníkov, musí im byť jasná podstata a zmysel ekologického riadenia, v tejto fáze sa analyzuje súčasný stav, formulujú sa návrhy na zlepšenie a pripravuje sa plán realizácie.
3. **Realizácia** – táto fáza je považovaná za najťažšiu a čiastočne je súčasťou riadenia ľudských zdrojov, hlavnou podstatou tejto fáze je stanovenie tzv. osobných plánov (jednotlivé čiastkové plány každého zamestnanca), je nutné zamestnancom poskytovať určitú podporu a spätnú väzbu plnenia týchto plánov, taktiež je dôležitá informovanosť pracovníkov o prípadných zmenách alebo o zavedení nových opatrení, napr. na úsporu energie, vody, zníženia odpadu či nových formách ekologických výrobkov.
4. **Sledovanie výsledkov** – monitoring výsledkov musí byť konštantný a trvalý, pre správne a kvalitné zhodnotenie a analýzu výsledkov je potrebné používať overené sledovacie metódy, ak pri analýze výsledkov dôjde ku odhaleniu chýb, je potrebné tieto chyby čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie eliminovať a odstrániť.



Obrázok 1 Proces green managementu
(Beránek, 2013b, s. 248)

3.1 Princípy green managementu

Green management využíva určité princípy, prostredníctvom ktorých dosahuje svoje hlavné ciele. Výstavba a prevádzka všetkých ubytovacích zariadení musí byť podľa zákona v súlade s ochranou životného prostredia. Ostatné systémy, zamerané na udržateľnosť cestovného ruchu a environmentálnu udržateľnosť, sú dobrovoľné (Křížek, Neufus, 2011).

Ekologické aktivity vykonávané hotelmi sa podobne ako v minulosti, aj dnes zameriavajú na šetrenie vodou, energiami a odpadové hospodárstvo. Tieto aktivity sa však v priebehu rokov menia, vyvíjajú a vylepšujú. Za hlavný dôvod môžeme považovať pokrok vedy a techniky. Vďaka tomuto pokroku je možné používať modernejšie spôsoby šetrenia energiou, vodou či obnovy zdrojov (Lodging, 2016).

3.1.1 Šetrenie energiami

Hotely sú vo všeobecnosti jedny z najväčších spotrebiteľov energie. Mnoho služieb, ktoré sú poskytované hotelovým hosťom sú veľmi náročné na spotrebu energie. Najväčšie množstvo energie sa minie pri osvetlení, klimatizácii a vykurovaní. Produkcia teplej vody taktiež spotrebuje veľkú časť energie. Preto sú tieto oblasti najkritickejšie a hotely by im pri šetrení energie mali venovať hlavnú pozornosť (Vourdoubas, 2015). Avšak taktiež veľká časť poskytovanej energie je nevyužívaná a tým pádom dochádza k jej zbytočnému plytvaniu. Existuje však množstvo rozličných technológií a opatrení, ktoré tomu dokážu zabrániť. Hotely, ktoré sa snažia o usparenie energie, nákladov a environmentálnu ochranu,

tieto technológie a opatrenia začínajú zavádzať do svojej prevádzky (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 39).

Príklady niektorých opatrení pri obmedzení spotreby energie podľa Beránka (2013, s. 248):

- inštalácia energeticky úsporných žiaroviek,
- pohybové čidlá na chodbách a toaletách k zapnutiu svetla,
- inštalácia centrálnych vypínačov v hotelových izbách,
- vypínanie kúrenia a klimatizácie v neobsadených a nepoužívaných častiach hotela,
- automatická regulácia teploty vo vnútorných miestnostiach podľa vonkajšej teploty a počasia,
- kontrola a prípadná výmena tesnenia na oknách a dverách,
- redukcia denného svietenia,
- inštalácia radiátorov s automatickým meracím zariadením (stupeň účinnosti kúrenia leží nad 91 %),
- spätné využívanie tepla z chladiacich zariadení,
- inštalácia solárnych panelov,
- využívanie kariet na odomykanie dverí a ovládanie elektriny v hotelových izbách.

Ako už bolo spomenuté, hotelové osvetlenie je jedným z najväčších „požieračov“ energie. Pre hotelierov je to ale taktiež oblasť, kde sa dá prostredníctvom rôznych opatrení energia ušetriť. Najčastejšie využívaným opatrením je inštalácia LED diód. Aj keď ich cena je vyššia ako cena obvyčajnej žiarovky, hodnota ušetrená na energií a údržbách ju rozhodne prevýši. Ďalšou možnosťou pri šetrení energií prostredníctvom osvetlenia je zavedenie kariet namiesto kľúčov, ktoré okrem iného vypnú svetlá pri odchode z izby. Veľa hotelov taktiež využíva pohybové čidlá ku zapnutiu svetla napr. na chodbách alebo toaletách. Týmto sa predíde zbytočnému svieteniu tam, kde to nie je potrebné (Chibili, 2017, s. 357).

Podľa Sloana, Legranda a Chena (2013, s. 54) a Chibiliho (2017, s. 358) vykurovanie, ventilácia a klimatizácia môžu tvoriť až okolo 50 % spotrebných a prevádzkových nákladov hotela. Klimatizácie dnes spotrebujú až o 30 % menej energie ako tie, vyrábané pred dvadsiatimi rokmi. Taktiež moderné chladiace zariadenia umožňujú spätné využitie vyprodukovaného tepla napr. na ohriatie vody na pranie alebo vody do bazéna. Pri kúrení sa

na zníženie spotreby energie v hoteloch často využíva vypínanie kúrenia a taktiež klimatizácie v neobsadených a nepoužívaných častiach hotela a automatická regulácia teploty vo vnútorných miestnostiach podľa vonkajšej teploty a počasia, aby nedošlo ku nadmernému prekurovaniu. Inštalácia solárnych panelov je tiež veľmi účinným opatrením pri úspore energie. Solárne panely vytvárajú solárnu energiu, ktorá sa využíva pri vykurovaní priestorov, ale aj vody.

Vo všeobecnosti existujú iba dva typy energie, a to je energia z obnoviteľných zdrojov a energia z neobnoviteľných zdrojov. Neobnoviteľná energia na rozdiel od obnoviteľnej je limitovaná, a potencionálne dôjde k jej vyčerpaniu. Podľa Sloana, Legranda a Chena (2013, s. 40-42) energia využívaná v hoteloch po celom svete je prevažne z neobnoviteľných zdrojov a jej podiel tvorí okolo 85 %.

Hotely snažiace sa o ochranu životného prostredia a environmentálnej udržateľnosti by mali okrem možnosti rozumného využívania energie zväziť aj možnosť využívania energie z obnoviteľných zdrojov (energia zahrňujúca drevo alebo inú biomasu, solárna energia, veterná energia a vodná energia). Tento krok by viedol ku zachovaniu zdrojov energie a ku zníženiu negatívnych dopadov na environment ako je znečistenie ovzdušia, globálne otepľovanie, znižovanie ozónovej vrstvy či kyslé dažde (Kirk, 2010).

3.1.2 Šetrenie vodou

Medzi spotrebou energie a spotrebou vody je veľmi blízky vzťah. Dôvodom je, že veľká časť vody využívaná v hoteloch je teplá voda, ktorá je ohrievaná pomocou energie. Voda spotrebovaná v hoteli sa viaže tak ako k hosťom, taktiež ku samotnej prevádzke hotela a hotelovým službám. Z tohto dôvodu by hotely mali informovať o určitých opatreniach pri šetrení vody hotelových hostí, ale aj hotelový personál (Vourdoubas, 2015).

Voda môže byť využitá na ľudské alebo prevádzkové účely. Podľa toho, či je voda teplá alebo studená, sa rozlišujú oblasti, v ktorých je využívaná. V nasledujúcej tabuľke č. 2 je uvedený systém využitia vody v hoteli.

Tabuľka 2 Vodný systém hotela a jeho využitie
(Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 98)

<u>Zásoba vody</u>			
Studená voda		Teplá voda	
<i>Prevádzkové využitie</i>	<i>Eudské využitie</i>	<i>Prevádzkové využitie</i>	<i>Eudské využitie</i>
• Kuchyňa	• Umývanie	• Kuchyňa	• Umývanie
• Klimatizácia, kúrenie a ventilácia	• Kúpanie a sprchovanie	• Práčovňa	• Kúpanie a sprchovanie
• Pozemok	• Varenie	• Bazén	• Varenie

Tak ako aj energia, tak aj voda sa dá použitím rôznych opatrení a technológií ušetriť. Šetrenie vody sa nerealizuje len prostredníctvom technológií alebo opatrení, ale aj jej opätovným využívaním. Dá sa využiť na niekoľko iných účelov aj potom, čo už raz využívaná bola.

Beránek (2013b, s. 248) uvádza niektoré príklady opatrení využívaných pri šetrení vody:

- inštalácia obmedzovačov prietoku do sprchových hlavíc a vodovodných batérií,
- využívanie tzv. šedej vody,
- systém zachycovania dažďovej vody na zalievanie vonkajších priestorov (napr. záhrady),
- senzory na vodovodných batériách v umývadle,
- zapínanie práčok iba v plnom naplnení,
- pranie uterákov a posteľnej bielizne na vyžiadanie host'a,
- využívanie dvojstupňových splachovacích zariadení.

Vodovodné batérie, toalety a sprchy prispievajú k celkovej spotrebe vody v hoteloch až do 30 – 40%. Práve preto sú tieto oblasti kľúčové a práve na nich by sa mali hotely pri šetrení vody zamerať. Jedným z opatrení pri tomto šetrení je inštalácia sprch namiesto vaní. Environmentálna agentúra vytvorila projekt s názvom „Hotels Water Efficiency Project“,

ktorý trval od roku 2000 do roku 2003. Tento projekt bol zameraný na určenie niekoľko slabých oblastí hotelov pri spotrebe vody, pričom sprchy boli identifikované ako kľúčové zariadenie. Riešením je inštalácia obmedzovačov prietoku vody do sprchových hlavíc, ktoré zredukujú prietok vody takmer až o 50 %, vďaka kombinácii vzduchu a silného tlaku (Green Hotelier, 2012).

Čo sa týka vodovodných batérií, vodovodné batérie so senzormi sú v hoteloch veľkou pomocou pri šetrení vody. Voda sa zapne po zosnímaní pohybu a potom sa automaticky vypne. Výhodou je, že pri prípadnom zabudnutí vypnutia vody, nedochádza k neželanému a zbytočnému odtoku vody. Pri toaletách sa najčastejšie využívajú dvojstupňové splachovacie zariadenia (tzv. WC stopy). Vďaka nim je možné zvoliť menšie alebo väčšie množstvo vody potrebné na spláchnutie (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 99-100).

Ďalšou možnosťou ako sa dá ušetriť až okolo 60 % vody je využívanie tzv. šedej vody. Šedá voda umožňuje recykláciu a následný návrat takmer 50 % vody zo sprchy, vane alebo umývadla. Tá je potom využívaná napr. na splachovanie a polievanie záhrad alebo iných vonkajších priestorov. Aj keď jej inštalácia je drahá a vyžaduje inštaláciu dvoch oddelených potrubí, pre hotel sa to oplatí. Okrem šedej vody, sa na znovu užitie vody využíva aj systém zachycovania dažďovej vody, ktorá môže byť taktiež použitá na zalievanie záhrady a iných vonkajších priestorov (Chibili, 2016, s. 368).

Pre pranie a používanie pračky, nie sú dostupné žiadne informácie o množstve spotrebovanej vody. Avšak je očividné, že spotreba vody pri toľkom produkovanom množstve uterákov a posteľnej bielizne nebude malá. Vo všeobecnosti sa odhaduje, že na vypranie bielizne a uterákov z 500 hotelových izieb sa spotrebuje približne 20 miliónov litrov vody ročne (Webster, 2000, s. 101).

Podľa Sloana, Legranda a Chena (2013, s. 101) najúčinnější opatrenia pri praní sú pranie iba pri plnom naplnení pračky a pranie uterákov a lôžkovín na vyžiadanie host'a, čím sa predíde zbytočnému plytvaniu vody. Väčšina host'ov chápe a rozumie týmto nariadeniam a svoje uteráky a lôžkoviny používa aj opakovane. Avšak v päťhviezdičkových hoteloch, niektorí manažéri hlásia vzdor a nechotu využívať program opätovného použitia.

3.1.3 Odpadové hospodárstvo

Hotely svojou prevádzkou produkujú veľké množstvo odpadu. Tento odpad je väčšinou buď komunálny odpad, papier, sklo, plast, organický odpad, olej alebo rôzne nebezpečné látky. Tvorba odpadu má a vždy bude mať negatívne účinky na naše životy, zdravie a taktiež na

kvalitu životného prostredia. Výsledkom je, že všetky inštitúcie vrátane hotelov, sa sústreďujú na znižovanie tvorby odpadov, jeho triedenie, recykláciu a opätovné použitie (Kirk, 2010).

Príklady niektorých opatrení využívaných pri odpadovom hospodárstve podľa Beránka (2013, s. 249):

- inštalácia košov na triedený odpad,
- predaj odpadového materiálu,
- kompostovanie organického odpadu,
- recyklácia odpadu,
- oddelovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu,
- opätovné využitie opotrebovaného materiálu.

Pri odpadovom hospodárstve sa za jeden z hlavných cieľov považuje minimalizácia tvorby odpadov. Jeho dosiahnutie sa dá realizovať napr. prostredníctvom nákupu nápojov vo vratných fľašiach, kúpy znovu použiteľných a naplniteľných balení alebo prostredníctvom kúpy väčších balení. Týmto sa zabráni nadmernej tvorbe vyhodенých obalov či plastových fliaš (Scholz, 2015) (Beránek, 2013b, s. 249).

Recyklácia je ďalším z riešení, ktoré vedú ku zníženiu tvorby odpadu. Recyklácia zabezpečuje, že vyhodенé materiály, ktoré sú hodnotné a vhodné na ďalšie použitie sú zozbierané, repasované a naspäť zaradené do užívania. Hotely by preto mali inštalovať koše na triedený odpad a informovať o triedení odpadu aj hostí (Mensah, 2019, s. 115).

Odpad je v priemere tvorený 50 % organickým odpadom. Pokiaľ sa organický odpad neoddelí od ostatného, kontaminuje iné materiály a tým zabráni ich recyklácii. Kompostovanie je dobrou cestou ako sa zbaviť organického odpadu a premeniť ho na úrodnú pôdu (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 86).

Opätovné využitie opotrebovaného materiálu spočíva v tom, že vyprodukovaný odpad je použitý na iný účel. Napr. odpad z jedla je možné použiť na získavanie energie. Existujú dva spôsoby. Jeden je založený na recyklácií oleja, ktorý môže byť následne využitý ako biopalivo pre vozidlá. Druhý spôsob je anaeróbna digescia. Jedná sa o premenenie odpadu, ktorý je biologický rozložiteľný na bioplyn. Bioplyn sa dá potom využiť napr. na produkciu elektriny (Green Hotelier, 2014).

3.1.4 Optimálna nákupná politika

Pri nákupe by mali hotely preferovať miestnych dodávateľov potravín. Jednou z výhodou je aj to, že pri preprave na menšiu vzdialenosť, nedochádza k tak veľkému znečisteniu ovzdušia. Taktiež by mali obmedziť nákup výrobkov na jedno použitie. Namiesto toho je oveľa výhodnejšie nakupovať vo veľkých baleniach a v baleniach, ktoré sa dajú opätovne využiť. Pokiaľ sa nedajú opätovne využiť, mali by byť aspoň recyklovateľné (Scholz, 2015).

Pozornosť by sa mala klásť aj pri nákupe čistiacich prostriedkov. Je dôležité aby neobsahovali látky, ktoré sú výrazne nebezpečné pre životné prostredie. Hotely by mali taktiež obmedzovať nákup plastových produktov. Napríklad pri nápojoch sa odporúča a uprednostňuje nákup vo vratných fľašiach. Pre potraviny sa zase dostáva do popredia nákup biopotravín, ktorých postupy pri pestovaní a výrobe sú šetrné voči životnému prostrediu (Beránek, 2013b, s. 249).

3.2 Vzdelávanie a komunikácia v oblasti green managementu

Neustále vzdelávanie a komunikácia sú veľmi dôležité pri uplatňovaní green managementu za účelom dosiahnutia environmentálnej udržateľnosti. Obe aktivity by mali prebiehať ako na strane vedenia hotela a zamestnancov, tak i na strane hotelových hostí. Vedenie hotela musí byť schopné informovať a komunikovať so všetkými pracovníkmi a hosťami ohľadom princípov green managementu používaných v hoteli. U zamestnancov je veľmi dôležité aby sa zúčastňovali na rôznych environmentálnych školeniach či vzdelávaníach. To zabezpečí, aby chápali podstatu využívania a prevádzkovania zelených aktivít a mohli plne prispievať na ich prevádzaní. Vďaka tomuto vzdelávaniu budú zamestnanci okrem iného taktiež schopní správne odpovedať na akékoľvek otázky ohľadom využívaných princípov green managementu hotelovým hosťom (Beránek, 2013b).

Ako už bolo spomenuté, pri plnení zelených aktivít, kľúčovú rolu zohráva informovanie hosťov o ekologických prístupoch hotela. Aby toto poskytovanie informácií, následne ich prebranie a spracovanie splnilo svoj účel, musia byť poskytované efektívne. Existuje niekoľko rôznych spôsobov. Najbežnejšie sú informácie podávané prostredníctvom písomnej komunikácie (oznamy, štítky, plagáty, prospekty, webové stránky hotela, atď.). Ústna komunikácia je taktiež veľmi účinná a podstatná. Zamestnanci by mali byť schopní informovať hostí o možnosti využívania šetrnejšieho ekologického prístupu pri nástupe na pobyt a mali by byť schopní odpovedať na akékoľvek súvisiace otázky (Křížek, Neufus, 2014).

3.3 Motivátory a bariéry green managementu

Pri zavádzaní zeleného managementu by hotely mali zvážiť všetky jeho stránky a následne rozhodnúť o jeho zavedení alebo naopak zamietnutí. Problém je v tom, že existujú určité bariéry, ktoré odrádzajú vedenia hotelov od aplikácie green managementu. Na druhej strane ale existujú taktiež motivátory, ktoré navádzajú hotely na investovanie do green managementu. Je veľmi dôležité, aby každý hotel vedel vyhodnotiť svoju individuálnu situáciu a možnosti a správne sa rozhodnúť, či je vhodným krokom zavedenie green managementu alebo naopak jeho zamietnutie (Pineda, Brebbia, 2012, s. 120-124).

Ako Chen (2019) uvádza vo svojej knihe, existuje niekoľko bariér. Príklady niektorých z nich sú:

- vysoké vstupné náklady a náklady na udržanie,
- nedostatok finančných prostriedkov a managementu,
- nedostatok času,
- limitovaná vzdelanosť a profesionalita v danej oblasti,
- nedostatočná štátna podpora,
- nedostatočný dopyt,
- pochybnosti o návratnosti investovaného kapitálu.

Pri rozhodovaní o zavedení green managementu sa musí hotel sústrediť taktiež na pozitívne stránky. Príklady niektorých motivátorov sú podľa Sloana, Legranda a Chena (2013, s. 326-327) nasledovné:

- ochrana životného prostredia a environmentálnej udržateľnosti,
- potencionálna úspora nákladov,
- vytvorenie dobrého mena a reputácie,
- konkurenčná výhoda,
- získanie poznatkov a informácií v oblasti ekológie,
- zlepšenie dodávateľsko-odberateľských vzťahov.

3.4 Finančná stránka green managementu

Pri otázkach finančného dopadu green managementu je rozhodujúca návratnosť danej investície. Každý hotel musí kalkulovať, či sa mu daná investícia vyplatí nie len z pohľadu ochrany životného prostredia, ale aj z pohľadu financií. Niektoré opatrenia si pri zavedení nevyžadujú takmer žiadnu vstupnú investíciu, no naopak niektoré veľmi vysokú. V tabuľke č. 3 je prehľad niektorých opatrení a ich vstupných investícií podľa Křížeka a Neufusa (2014, s. 165-166).

Tabuľka 3 Príklady šetrenia životného prostredia a ich náklady na realizáciu (vlastné spracovanie)

<u>Minimálne náklady</u>	<u>Určité náklady</u>	<u>Značné náklady</u>
Triedenie odpadu	Obmedzovače prietoku vody	Tepelné čerpadlá
Používanie ekologicky šetrných prostriedkov	Dvojstupňové splachovacie zariadenia	Solárne panely
Program opätovného použitia uterákov	Inštalácia úsporných žiaroviek	Centrálne vypínače v izbách

Avšak nie len výška vstupných investícií je z pohľadu financií rozhodujúca. Dôležité je, či daná investícia bude návratná a vytvorí zisk, napríklad vo forme ušetrených nákladov. Pokiaľ je výška vstupnej investície veľmi vysoká, ale jej návratnosť je oveľa vyššia, jej zavedenie sa vyplatí a bude efektívne. Ukazovateľ, ktorý hotelom pomôže pri výpočtoch je ROI (return on investments) alebo rentabilita investícií. Výsledok je väčšinou vyjadrený percentuálne. ROI pomáha pri hodnotení každej alternatívy investície v oblasti green managementu. Pokiaľ daná investícia nemá kladné ROI alebo iná alternatíva má ROI väčšie, potom hotel do danej možnosti neinvestuje.) Optimálna výška ROI za jeden, dva, päť, desať alebo viac rokov sa mení podľa typu projektu a jeho dĺžky, typu hotela a ďalších faktorov (Sloan, Legrand, Chen, 2013, s. 338).

3.5 Prínosy green managementu

Za najhlavnejší a najglobálnejší prínos využívania green managementu sa považuje ochrana životného prostredia. Green management taktiež prispieva k dosiahnutiu environmentálnej udržateľnosti hotela. V dnešnej dobe neustále rastie záujem o životné prostredie na strane hostí. Pokiaľ hotel preukáže svoju ekologickú zodpovednosť, získa si tým vyšší rešpekt, dobré meno a opakované návštevy. Toto všetko vplýva nie len na hostí, ale aj na zamestnancov, dodávateľov či iných obchodných partnerov. Green management sa teda s určitosťou dá považovať za marketingový nástroj hotelov, ktorý zohráva určitú rolu aj pri boji s konkurenciou (Křížek, Neufus, 2014, s. 165).

Okrem veľmi významného prínosu vo forme ochrany životného prostredia a prínosu vo forme marketingového nástroja, je ekologický management často užitočný aj v oblasti obchodného charakteru. Redukcia v spotrebe vedie k zníženiu nákladov hotela. Napríklad šetrenie energiou a recyklovanie určitých materiálov prináša zjavný a priamy dlhodobý úbytok nákladov. Aj keď si prvotné investície do určitých opatrení green managementu niekedy vyžadujú vysoký vstupný kapitál, vo finálnom dôsledku hotely vďaka nim ušetria omnoho väčšie množstvo peňazí. Toto býva často kľúčovým dôvodom praktizovania green managementu v hoteloch (Weaver, Lawton, 2010, s. 305).

4 EKOLOGICKÉ HOTELY A ORGANIZÁCIE

Je očividné, že v dnešnej dobe sa stále viac a viac ekológia dostáva do kombinácie s moderným životným štýlom. Nové trendy a moderný štýl sa uplatňujú aj v oblasti architektúry. Pri výstavbe hotelov sa stále viac dbá na ekologické trendy a ochranu životného prostredia. V dôsledku tohto vznikajú aj ekologické hotely (Conrady, Buck, 2011, s. 96).

Ekologické hotely sa často označujú ako ekohotely. Toto označenie je oficiálne a zaviedla ho Európska únia. Jeho udeľovaním sa zaoberá Agentúra pre ekologické šetrné výrobky. Ekologické hotely s certifikáciou sú v Českej republike označované európskym certifikátom „The Flower“ alebo značkou „Ekologicky šetrná služba“, ktorá je českým domácim ekoznačením. Značkou ekohotel môže disponovať akékoľvek hotelové zariadenie, ktoré spĺňa radu podmienok a kritérií. Taktiež musí prejsť mnohými striktnými kontrolami (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007).

Prvý certifikovaný ekologický hotel v Českej republike vznikol v roku 2006. V priebehu nasledujúcich dvoch rokov bolo certifikovaných až 12 ubytovacích zariadení. Niektoré však túto certifikáciu neustáli z dôvodu vysokých nákladov na samotné zaistenie a jej udržanie. V nasledujúcich piatich rokoch sa tak tento počet stále znižoval. V dnešnej dobe je aj napriek tomu v ČR viac ekologických hotelov ako na Slovensku (Nazeleno, 2013).

Čo sa týka ekologických organizácií, tak medzi najvýznamnejšie patria:

- **EMS (Environmental Management Systems)** – systém environmentálne orientovaného riadenia, ktorý sa obsahuje opatrenia a aktivity, ktoré znižujú vplyv organizácií na životné prostredie (napr. znižovanie spotreby prírodných zdrojov) (Beránek, 2013b, s. 249).
- **ECEAT (European Centre for Ecological and Agricultural Tourism)** – európske centrum pre eko-agro turistiku, ktoré prispieva ku udržateľnému rozvoju pomocou zodpovedného cestovného ruchu (Křížek, Neufus, 2014, s. 162).
- **IHEI (International Hotels Environment Initiative)** – program, vytvorený medzinárodným hotelovým odvetvím, ktorý má prispieť všetkým hotelom a životnému prostrediu. Jeho hlavným cieľom je upozorniť hotelový priemysel na environmentálne problémy (Pizam, Holcomb, 2010, s. 152).

5 ANALYTICKÉ METÓDY VYUŽITÉ V PRÁCI

Prvou a hlavnou metódou využitou ku zberu dát na spracovanie práce je dotazník. Dotazník bol v elektronickej forme poslaný do všetkých trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja a z jeho odpovedí spočíva následná analýza.

Dotazníkové šetrenie je formou kvantitatívneho výskumu. Je to základný nástroj marketingového výskumu a je najpoužívanejší pre zber primárnych dát. Dotazník predstavuje formulár s otázkami, ktoré slúžia k získaniu a záznamu špecifických relevantných informácií. Respondent na tieto otázky odpovedá, prípadne vyberá z uvedených variant odpovedí. Pred formovaním dotazníku je potrebné a dôležité poznať účel a cieľ výskumu, vedieť podstatu hľadanej informácie a vypracovať zoznam informácií, ktoré majú byť zistené. Pred samotným použitím dotazníka je potrebné ho dôkladne otestovať a odstrániť akékoľvek chyby alebo nedostatky, tzv. vykonať pretest (Kozel a kol., 2006).

Existujú tri hlavné typy dotazníkov:

- **Štruktúrovaný** – musí byť dodržovaná pevná logická štruktúra, využíva väčšinou uzatvorené otázky.
- **Pološtruktúrovaný** – má určitú logickú štruktúru ale respondent sa vyjadruje voľnejšie a vlastnými slovami, využíva uzatvorené, polouzatvorené aj otvorené otázky.
- **Neštruktúrovaný** – nemá pevnú logickú štruktúru, otázky sú zväčša polouzatvorené a otvorené (Kozel a kol., 2006).

Dotazník môže mať formu telefonickú, online alebo písomnú. Optimálnu dĺžku dotazníku je veľmi ťažké určiť. Závisí na skúmanej téme, použitom type dotazníku atď. Spravidla by sa nemalo sústrediť na počet otázok ale na dobu vyplňovania. Každá otázka je špecifická a inak časovo náročná. Respondent je v priemere schopný udržať sústredenosť do 10 – 15 minút. Ak doba vyplňovania dotazníku presahuje 25 minút, je pravdepodobné, že respondent nebude na otázky odpovedať pozorne a zodpovedne. V tomto prípade je najlepšie, ak môže respondent dotazník prerušiť a pokračovať v jeho vyplňaní neskôr (Tahal a kol., 2017).

Typy otázok používané v dotazníku sú:

- **Otvorené** – respondent odpovedá vlastnými slovami.

- **Polouzatvorené** – respondent môže vybrať zo zoznamu odpovedí alebo napísať vlastnú odpoveď.
- **Uzatvorené** – respondent vyberá zo zoznamu možných odpovedí (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011).

Každý dotazník musí mať určitú formálnu úpravu a logickú štruktúru. Pod formálnou úpravou sa myslí vzhľadová atraktívnosť, prehľadnosť, prepojenie otázok a nesmie byť príliš rozsiahly či preplnený. Štruktúra dotazníku by mala obsahovať logické usporiadanie otázok (úvodné otázky, filtračné otázky, zahrievacie otázky, špecifické otázky a nakoniec identifikačné otázky) (Tahal a kol., 2017).

Druhou metódou využitou pri spracovaní práce je rozhovor. Najskôr bol vykonaný neštandardizovaný rozhovor s manažérom jedného zo štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja, ktorý sa týkal novodobých trendov v hotelovom priemysle, a na základe ktorého bola vybratá téma pre bakalársku prácu. Následne pri spracovaní práce boli vykonané telefonické štandardizované rozhovory s recepciou alebo manažmentom jednotlivých ubytovacích zariadení.

Rozhovor môže byť vo forme osobného dotazovania alebo telefonického dotazovania. Osobný rozhovor je najtradičnejším typom. Osobným sa vždy stáva pri osobnom kontakte. Hlavnou výhodou je okamžitá spätná väzba medzi pýtajúcim sa a respondentom. Pýtajúci sa môže respondenta motivovať, vysvetliť a upresniť otázky a meniť poradie otázok. Nevýhodou je finančná a časová náročnosť (Kozel a kol., 2006).

Medzi hlavné typy rozhovorov patrí:

- **Štandardizované** – presne formulované otázky a v stanovenom poradí.
- **Pološtandardizované** – z časti otázky v záväznom znení a z časti voľné otázky.
- **Neštandardizované** – voľné otázky s cieľom získať vopred stanovené informácie (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011).

Telefonické dotazovanie je na rozdiel od osobného novším typom. Výhodou je rýchle kontaktovanie široko rozptýlených respondentov, odpovede môžu byť otvorenejšie a dlhšie, nižšie náklady na realizáciu a je možné realizovať opakované opýtanie. Taktiež pri nadväzujúcom počítačovom spracovaní je možné okamžité vyhodnotenie. Na druhej strane nevýhodou je, že môžu byť kontaktovaný iba telefonicky dostupní respondenti. Respondent sa môže stať podozrievavým, pretože medzi nimi chýba osobný kontakt (Tahal a kol., 2017).

6 ZHRNUTIE TEORETICKÝCH POZNATKOV

Problematika environmentálnej udržateľnosti v cestovnom ruchu je jedna z najrozšírenejších a najaktuálnejších tém. Z oblasti cestovného ruchu sú jedny z najväčších znečisťovateľov životného prostredia práve ubytovacie zariadenia. Ubytovacie zariadenia, najmä hotely, sa snažia tento negatívny dopad na životné prostredie znižovať. Robia tak prostredníctvom zavedenia tzv. green managementu a jeho princípov. Green management a jeho princípy pôsobia nie len na ochranu životného prostredia a dosahovanie environmentálnej udržateľnosti, ale aj na ekonomickú stránku jednotlivých ubytovacích zariadení (znižovanie nákladovosti). Prevažne sa sústreďuje na šetrenie energie, šetrenie vody, odpadové hospodárstvo, optimálnu nákupnú politiku, čistotu vzduchu a komunikáciu a vzdelávanie v tejto oblasti. V dnešnej dobe sa green management presadzuje čoraz viac a niektoré environmentálne princípy sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou mnohých ubytovacích zariadení, hlavne hotelov. Taktiež autori a vlády sa tejto téme a problematike intenzívne venujú. V zahraničí je táto problematika veľmi rozšírená a riešená. Existuje mnoho autorov a mnoho rôznych publikácií, ktoré sa ňou zaoberajú. Nie len teoretická stránka, ale aj praktická stránka je v zahraničí riešená prostredníctvom rôznych výskumov a štúdií na konkrétnych hoteloch. V domácom prostredí je táto problematika obmedzenejšia. Zaoberá sa ňou menej autorov a existuje menej domácich relevantných zdrojov, ktoré by ju popisovali či riešili v praxi, napr. vid' agenda 2030 v ČR a v SR. Práve toto bolo dôvodom, prečo bolo rozhodnuté, že táto problematika bude aplikovaná na slovenský hotelový priemysel. Konkrétne sú zvolené trojhviezdičkové a štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja, ktoré reprezentujú dostatočnú výskumnú vzorku.

II. PRAKTICKÁ ČASŤ

7 CESTOVNÝ RUCH NA SLOVENSKU

Cestovný ruch na Slovensku patrí medzi najdynamickejšie rozvíjajúce sa odvetvia. Na základe dosahujúcich výkonov a výsledkov sa dá taktiež považovať za hospodárske odvetvie. Patrí medzi zdroje tvorby hodnoty a má výrazný vplyv na HDP Slovenska. V posledných rokoch sa podiel cestovného ruchu na HDP Slovenska pohyboval okolo 2,6 %. Cestovný ruch taktiež plní funkciu príjmov, je faktorom platobnej bilancie a regionálneho rozvoja, a pomáha znižovať nezamestnanosť. V súčasnosti je v cestovnom ruchu na Slovensku zamestnaných viac než 160-tisíc ľudí, čo predstavuje viac ako 6 % celkovej zamestnanosti (Štatistický úrad Slovenskej republiky, 2019).

Prírodný potenciál Slovenska pomáha a vytvára možnosť cestovnému ruchu zaujať strategické postavenie v národnej spoločnosti a hospodárstve. Podmienky na Slovensku však neumožňujú cestovnému ruchu byť uceleným odvetvím, ale je zložený z činností niekoľkých rôznorodých odvetví, ktoré sa podieľajú na aktivitách cestovného ruchu. Najčastejšie poskytované služby v cestovnom ruchu na Slovensku sú ubytovacie služby, stravovacie služby, informačne a cestovné kancelárie, zmenárne, cestovné poistenie, rekreačné služby, športové zariadenia, predaj vstupeniek a cestovných lístkov a preprava.

Ubytovacie služby sú neoddeliteľnou súčasťou cestovného ruchu na Slovensku. Nasledujúca tabuľka č. 4 obsahuje niekoľko indikátorov výkonnosti ubytovacích služieb a ich vývoj za posledných 5 rokov (2015-2019).

Tabuľka 4 Celkové kapacity ubytovacích zariadení v CR na Slovensku za roky 2015-2019 (Vlastné spracovanie podľa Štatistického úradu Slovenskej republiky, 2015-2019)

	Počet ubytovacích zariadení	Počet izieb spolu	Počet lôžok spolu	Z toho stále lôžka
2015	3 724	64 192	164 792	149 379
2016	3 489	62 819	160 939	145 677
2017	3 495	62 658	160 881	145 590
2018	4 007	65 790	170 735	154 545
2019	4 487	71 005	186 221	167 951

Niektoré oblasti slovenského cestovného ruchu si vyžadujú v dnešnej dobe väčšiu pozornosť vlády štátu, ale aj samotných subjektov cestovného ruchu. Na tieto oblasti sa snaží poukázať zväz cestovného ruchu SR. Cieľom je, aby štátne orgány tieto oblasti aktívne riešili. Týmto budú vytvorené vhodné podmienky pre podporu udržateľného rozvoja CR, ktorý významne prispieva k podstatnému rozvoju Slovenských regiónov. Pre tieto oblasti sú stanovené nasledujúce kroky podľa Zväzu cestovného ruchu SR (2020a):

- **Vytvorenie regulačného rámca pre zdieľanú ekonomiku** – pre zníženie negatívny dopadov na CR a miestnych obyvateľov, pre zvýšenie bezpečnosti pri cestovaní.
- **Znižovanie daňovo odvodovej a administratívnej záťaže** – pre zlepšenie konkurencieschopnosti a podpory rozvoja CR.
- **Inovovanie prípravy zamestnancov do zamestnaní** – pre efektívnejšie zaškoľovanie mladých ľudí v súvislosti so zlepšujúcou sa technológiou.
- **Efektívnejšia propagácia a riadenie cestovného ruchu** – pre rozvoj CR lepším využitím finančných prostriedkov.
- **Trvalo udržateľný a zodpovedný prístup** – pre udržanie historického, kultúrneho a prírodného bohatstva SR.

Príroda na Slovensku je veľmi úzko spätá s cestovným ruchom. Práve prírodné oblasti a národné parky sú jedny z najnavštevovanejších destinácií. Vďaka vysokej návštevnosti patria medzi najdôležitejšie zdroje príjmov z turizmu. Slovenský CR by bez svojho prírodného bohatstva výrazne utrpel. Práve preto je jedným z cieľov si toto prírodné bohatstvo udržať. Ochrana životného prostredia sa dostáva do popredia pre všetky subjekty cestovného ruchu. Je veľmi dôležité, aby bolo definované, ako podnikáť v oblasti cestovného ruchu tak, aby boli splnené všetky služby a očakávania zákazníkov, bez výrazného poškodenia životného prostredia (Zväz cestovného ruchu SR, 2020b).

8 CESTOVNÝ RUCH NITRIANSKEHO KRAJA

Nitriansky kraj sa môže pýšiť svojimi kultúrnymi a historickými pamiatkami, ako aj svojím prírodným bohatstvom. Napriek týmto dispozíciám, je Nitriansky kraj jeden z najmenej navštevovaných krajov na Slovensku. Dôvodom môže byť fakt, že rôzne kultúrno-historické pamiatky kraja sú voľno prístupné verejnosti, bez akéhokoľvek dohľadu či monitorovania. Medzi tieto pamiatky patria hlavne zrúcaniny a hrady, ktorých je tu nemalý počet. Ich návštevnosť je celoročná ale turisti sem pravdepodobne prichádzajú iba raz, maximálne párkrát za život. Návštevnosť ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja zvyšujú manažéri, podnikatelia či zamestnanci na rôznych pracovných cestách. V tomto kraji sa nachádza mnoho firiem a výrobných fabriek.

Nitriansky kraj má však potenciál pre ďalší a úspešný rozvoj v oblasti cestovného ruchu. Jeho štruktúra územia a prírodné podmienky sú ideálne pre rozvíjanie vidieckeho cestovného ruchu. Vidiecky cestovný ruch je schopný naplniť požiadavky zákazníkov, ktorí vyhľadávajú autenticitu a originalitu v cestovaní, a uprednostňujú kratšie pobyty vo viacerých destináciách. S týmto súvisí aj snaha o certifikáciu kvality ubytovacích zariadení. Cieľom je snaha motivovať podnikateľov v tomto kraji, aby sa sústredili na skvalitňovanie služieb vo svojich ubytovacích zariadeniach.

Spomedzi ubytovacích zariadení sa v posledných rokoch najviac dostáva do popredia rozvoj služieb penziónov. Taktiež pribúda množstvo zaujímavých stravovacích zariadení a prioritou sa stáva výstavba cyklotrás.

8.1 Ubytovacie zariadenia

Najpočetnejšie ubytovacie zariadenia v Nitrianskom kraji tvoria penzióny. Ako už bolo spomenuté, za posledné roky sa stále viac a viac dbá na ich rozvoj a vylepšenie poskytovaných služieb. Druhou najpočetnejšou skupinou ubytovacích zariadení v tomto kraji sú hotely. Hotely sú v Nitrianskom kraji využívané predovšetkým turistami, firmami, seniormi, na svadby, konferencie a iné podujatia. Penzióny síce tvoria väčšiu časť ubytovacích zariadení, no predsa nedokážu poskytnúť všetky služby čo hotely a nedokážu sa venovať všetkým oblastiam pre vylepšenie. U hotelov Nitrianskeho kraja sa začína upozorňovať na potrebu ochrany životného prostredia čoraz intenzívnejšie. U penziónov sa taktiež preberajú niektoré opatrenia, no v porovnaní s hotelmi sú na tom horšie.

V tabuľke č. 5 je premietnutá návštevnosť ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja domácimi a zahraničnými hosťami za 1. štvrťrok až 3. štvrťrok roka 2019.

Tabuľka 5 Návštevnosť ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja za 1.-3. štvrťrok 2019
(Vlastné spracovanie podľa MDVSR a ŠÚ SR, 2019)

Počet návštevníkov celkom (v%)	Počet prenocovaní celkom (v %)	Počet zahraničných návštevníkov (v%)	Počet zahraničných prenocovaní (v%)	Počet domácich návštevníkov (v%)	Počet domácich prenocovaní (v%)
4 945 423 (100%)	13 989 644 (100%)	1 947 806 (39%)	5 022 642 (36%)	2 997 617 (61%)	8 967 002 (64%)

V tabuľke č. 6 je uvedený vývoj v počte ubytovacích zariadení, počte izieb a počte lôžok za roky 2015 až 2019.

Tabuľka 6 Kapacity ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja za roky 2015-2019
(Vlastné spracovanie podľa Štatistického úradu Slovenskej republiky, 2015-2019)

	Počet zariadení	Počet izieb	Počet lôžok
2015	312	4 917	12 832
2016	303	4 776	12 345
2017	353	5 258	14 261
2018	388	5 547	14 939
2019	396	5 584	15 217

Podľa predchádzajúcich údajov z tabuľky 5 je viditeľné, že počet domácich návštevníkov a domácich prenocovaní v ubytovacích zariadeniach Nitrianskeho kraja je vyšší ako zahraničných. Podľa tabuľky 6 je jasné, že počet ubytovacích zariadení v Nitrianskom kraji sa pohyboval v rozmedzí 300 až 400. Najväčší nárast v počte ubytovacích zariadení v Nitrianskom kraji bol v roku 2017. Naopak najmenší nárast bol v roku 2019. Celkový počet ubytovacích zariadení v roku 2016 bol menší oproti roku 2015, a to o 9 zariadení. V súčasnosti môžeme odhadovať približne podobný počet ako bol ku koncu roka 2019, a to takmer 400 ubytovacích zariadení.

8.2 Štatistika počtu vybraných kategórií ubytovacích zariadení

Slovenský štatistický úrad vedie prehľad o počte jednotlivých kategórií ubytovacích zariadení v príslušnom roku. V nasledujúcej tabuľke č. 7 sú vymedzené počty vybraných kategórií v rámci celého Slovenska v rokoch 2015 až 2019.

Tabuľka 7 Počty vybraných kategórií ubytovacích zariadení na Slovensku (2015-2019)
(Vlastné spracovanie podľa Štatistického úradu Slovenskej republiky, 2015-2019)

	Ubytovacie zariadenia celkom	Hotely ***** a *****	Hotely ***	Hotely **	Hotely *	Penzióny
2015	3 724	165	292	108	89	852
2016	3 489	175	300	98	81	818
2017	3 495	183	297	98	73	816
2018	4 007	198	301	100	74	926
2019	4 487	214	323	105	83	1 006

V tabuľke č. 8 sú uvedené počty rovnakých kategórií ubytovacích zariadení v rámci Nitrianskeho kraja v rokoch 2015 až 2019.

Tabuľka 8 Počty vybraných kategórií ubytovacích zariadení v Nitrianskom kraji (2015-2019)
(Vlastné spracovanie podľa Štatistického úradu Slovenskej republiky, 2015-2019)

	Ubytovacie zariadenia celkom	Hotely ***** a *****	Hotely ***	Hotely **	Hotely *	Penzióny
2015	312	17	24	10	9	97
2016	303	21	25	9	6	99
2017	353	22	29	7	6	100
2018	388	21	31	6	5	112
2019	396	22	28	8	7	111

9 ANALÝZA ENVIRONMENTÁLNE UDRŽATEĽNÝCH PRINCÍPOV VO VYBRANÝCH HOTELOCH NITRIANSKEHO KRAJA

Analýza environmentálne udržateľných princípov vo vybraných hoteloch Nitrianskeho kraja je realizovaná prostredníctvom dotazníkového šetrenia. Cieľom dotazníkového šetrenia je zistiť súčasný stav využívania vybraných environmentálnych princípov vo vybraných hoteloch. Cieľová skupina respondentov sú trojhviezdičkové a štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja.

Pôvodne bola analýza environmentálne udržateľných princípov zameraná na ubytovacie zariadenia, a to konkrétne hotely aj penzióny. Na základe informácií z webových stránok (Zoznam.sk, Azet.sk) a portálov o ubytovacích zariadeniach (Booking.com, Tripadvisor.sk) boli vyhľadané všetky dostupné a prevádzkované hotely a penzióny v Nitrianskom kraji. Na základe týchto dostupných údajov bolo identifikovaných 55 hotelov a 97 penziónov v Nitrianskom kraji. Keďže neexistuje menovitá databáza hotelov a penziónov, ktorá by prieskum zjednodušila, musela byť vytvorená samostatne spolu s kontaktnými údajmi a emailovou adresou konkrétnych ubytovacích zariadení (zoznam je uvedený v prílohe č. 2). Toto je tak isto aj dôvodom, prečo sa údaje o počte identifikovaných hotelov a penziónov líšia od počtu podľa štatistického úradu Slovenskej republiky. Rozdiel môže byť taktiež spôsobený tým, že nie všetky hotely a penzióny podľa štatistického úradu sú aktuálne v prevádzke. Všetky identifikované hotely a penzióny boli oslovené prostredníctvom dotazníkového šetrenia za účelom realizácie výskumu týkajúceho sa využívania environmentálne udržateľných princípov. Pre zvýšenie počtu respondentov boli následne kontaktované všetky hotely aj telefonicky a boli vyzvané k zodpovedaniu dotazníka. Dotazníkové šetrenie malo podobu online formy a prebiehalo v období od decembra 2019 do konca februára 2020. Pri telefonickom aj emailovom kontakte bola požadovaná kompetentná osoba, ktorá sa k danej téme a problematike vie odborne vyjadriť, tzn. manažér, majiteľ, atď. Celkový menovitý zoznam hotelov a odpovede jednotlivých manažmentov či recepcií hotelov na telefonát sú zaznamenané v tabuľke, ktorá je priložená ako príloha č. 2.

Návratnosť dotazníkov od penziónov bola veľmi malá. Odpovedali iba 4 penzióny z nájdených 97. Na základe dostupných odpovedí penziónov Nitrianskeho kraja sa dá konštatovať, že nezáujem o vyplnenie dotazníku vyplýva z nezáujmu riešenia problematiky

environmentálne udržateľných princípov. Z tohto dôvodu bolo rozhodnuté, že penzióny do analýzy nebudú zahrnuté.

Návratnosť dotazníkov od hotelov sa výrazne zvýšila po telefonickom kontakte. Z 55 identifikovaných hotelov bolo zistené, že 2 až 7 z nich už nie je v prevádzke. Z trojhviezdičkových a dvojhviezdičkových hotelov (11) neodpovedal na dotazník ani jeden respondent. Dôvod je pravdepodobne rovnaký ako u penziónov. Päťhviezdičkový hotel je v Nitrianskom kraji iba jeden, ktorý taktiež neodpovedal. Hotely, ktoré reagovali a vyplnili dotazník, teda boli len kategórie trojhviezdičkové a štvorhviezdičkové (43).

Podľa priebehu celého výskumu, finálneho počtu vyplnených dotazníkov a ich návratnosti, bude ďalšia analýza princípov environmentálnej udržateľnosti realizovaná len na trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja.

V nasledujúcej tabuľke č. 9 sú uvedené údaje o vzorke respondentov trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov, na ktorej je výskum realizovaný.

Tabuľka 9 Údaje o vzorke respondentov
(vlastné spracovanie)

	Oslovené hotely	Počet odpovedí od respondentov	Počet izieb	Počet lôžok
<i>Hotely ****</i>	16	8	30 - 60	50 - 110
<i>Hotely ***</i>	27	11	10 - 70	20 - 150

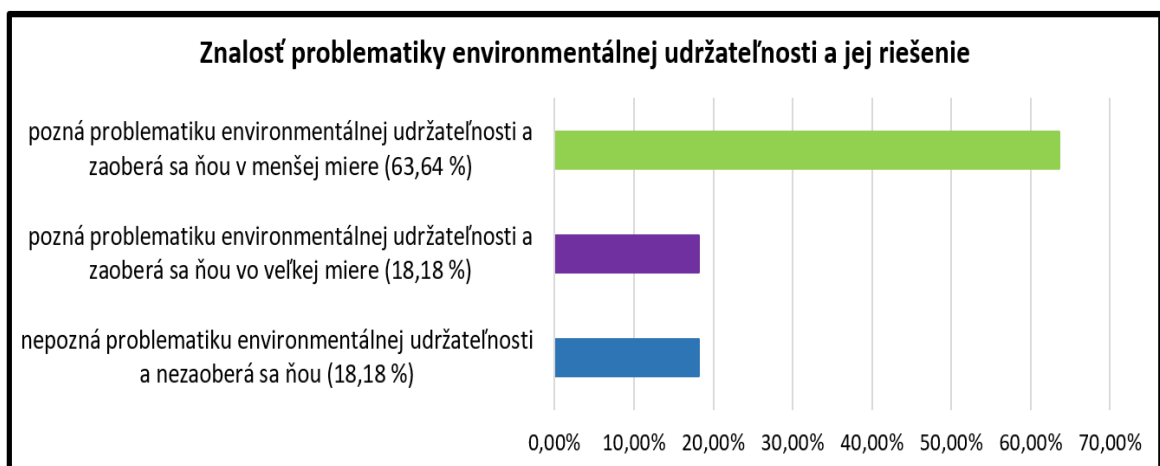
Z celkového počtu identifikovaných hotelov, ktorý bol 43 sa vrátilo 19 zodpovedaných dotazníkov. Celková návratnosť dotazníka teda bola 44,2 %. Z 27 trojhviezdičkových odpovedalo 11 hotelov (40,7 %) a z 16 štvorhviezdičkových odpovedalo 8 hotelov (50 %). V priemere sa počet izieb u trojhviezdičkových hotelov pohybuje v intervale od 10 do 70 izieb a počet lôžok v intervale od 20 do 150 lôžok. Pri štvorhviezdičkových hoteloch je počet izieb v intervale od 30 do 60 izieb a počet lôžok od 50 do 110 lôžok.

9.1 Trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja

Pri analýze trojhviezdičkových hotelov sa jedná o analýzu respondentov kategórie trojhviezdičkový hotel Nitrianskeho kraja, ktorí sa zúčastnili dotazníkového šetrenia a odpovedali na dotazník.

Nitrianske trojhviezdičkové hotely sa zameriavajú prevažne na firemnú klientelu a seniorov. Ako cieľová skupina rodina s deťmi bola zmienená iba u približne 27 % respondentov. Čo sa týka povedomia či zapojenia do environmentálnych organizácií, tak takmer 73 % trojhviezdičkových hotelov uviedlo, že nepozná Medzinárodnú hotelovú iniciatívu v oblasti životného prostredia (IHEI) a žiaden z hotelov nie je ani jej členom. Žiaden z trojhviezdičkových hotelov v Nitrianskom kraji nedisponuje ekologickým certifikátom a nie je označený ako „ekologický hotel“.

Nasledujúci graf č. 1 vyjadruje, koľko trojhviezdičkových hotelov pozná koncept a problematiku environmentálnej udržateľnosti a v akej miere sa ňou zaoberá.

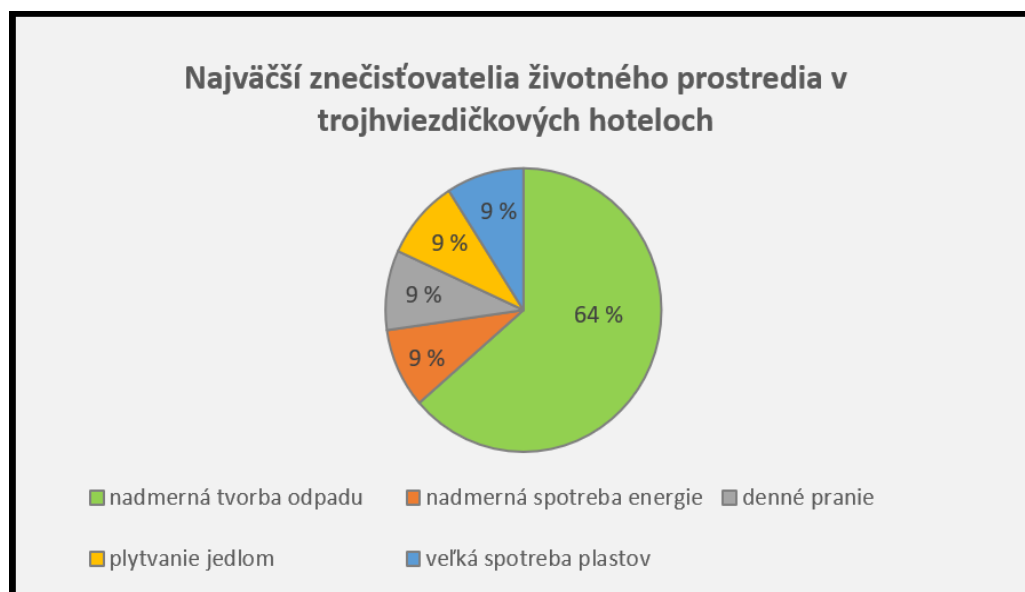


Graf 1 Znalosť problematiky environmentálnej udržateľnosti a jej riešenie
v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Viac ako 80 % respondentov pozná koncept a problematiku environmentálnej udržateľnosti. Toto percento znamená, že väčšina trojhviezdičkových hotelov v Nitrianskom kraji má v povedomí environmentálnu udržateľnosť. Väčšina sa taktiež touto problematikou zaoberá, ale len v menšej miere. Niektoré hotely ju riešia aj vo veľkej miere, ale len okolo 18 % z nich. Naopak nájdu sa aj také, čo vôbec túto problematiku nepoznajú a ani sa ňou nezaoberajú.

Dôležitosť zaoberania sa problematikou environmentálnej udržateľnosti v oblasti cestovného ruchu si uvedomuje väčšina zo zapojených trojhviezdičkových hotelov a takmer 75 % z nich túto dôležitosť považuje za vysokú až veľmi vysokú. Čo sa týka tejto problematiky priamo v oblasti ubytovacích zariadení, percento mierne kleslo. Približne 63 % hotelov považuje jej dôležitosť za vysokú až veľmi vysokú. Ostatných takmer 37 % trojhviezdičkových hotelov to považujú za priemerne až málo dôležité. Pri otázke vplyvu ubytovacích zariadení na životné prostredie, táto kategória hotelov vníma prevažne tento vplyv za priemerný. Iba okolo 37 % trojhviezdičkových hotelov ho vníma za vysoký.

Graf č. 2 vyobrazuje najčastejších a najväčších znečisťovateľov životného prostredia v jednotlivých trojhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja, ktorých uviedli respondenti. Za najväčší znečisťovateľ považuje 64 % hotelov nadmernú tvorbu odpadu. Ďalším znečisťovateľom podľa týchto hotelov je veľká spotreba plastov, plytvanie jedlom, nadmerná spotreba energie a denné pranie.



Graf 2 Najväčší znečisťovatelia životného prostredia v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

9.1.1 Využívané princípy green managementu

Dôležitou súčasťou environmentálnej udržateľnosti sú jej princípy alebo taktiež nazývané ako princípy green managementu. Takmer 64 % trojhviezdičkových hotelov v Nitrianskom kraji má vo svojom hoteli zavedený green management. V nasledujúcej tabuľke č. 10 sú zoradené princípy a opatrenia green managementu od tých najviac po najmenej využívané.

Tabuľka 10 Využívané princípy a opatrenia green managementu v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Princíp (opatrenie) green managementu	Percento využívania
Šetrenie energiami	85,71 %
Znižovanie spotreby plastov	85,71 %
Odpadová recyklácia a hospodárstvo	57,14 %
Šetrenie vodou	57,14 %
Optimálna nákupná politika	42,86 %
Využívanie obnoviteľných zdrojov	28,57 %
Čistota vzduchu	14,29 %
Komunikácia a vzdelávanie v oblasti ochrany životného prostredia	14,29 %

Podľa tabuľky je viditeľné, že šetrenie energiami a znižovanie spotreby plastov sú najvyužívanejšie princípy green managementu. Takmer 86 % trojhviezdičkových hotelov tieto princípy aplikuje. Recyklácia odpadov, odpadové hospodárstvo a šetrenie vodou sú tiež pomerne dosť využívané, a to viac ako polovicou hotelov Nitrianskeho kraja. Využívanie optimálnej nákupnej politiky je pod hranicou 50 % využívania. Využívanie obnoviteľných zdrojov taktiež nemá vysokú úspešnosť. Najmenej využívanými princípmi sú čistota vzduchu a komunikácia či vzdelávanie v oblasti životného prostredia. Nachádzajú sa tesne pod hranicou 15 %. Udržovanie čistoty vzduchu je náročné na obsiahnutie z dôvodu veľmi veľkej plochy. Komunikácia a vzdelávanie sú zase náročné z hľadiska času a peňazí. Preto trojhviezdičkové hotely nemusia disponovať dostatočnými finančnými prostriedkami, časom a záujmom o tieto dva princípy. Ich sústredenie môže byť zamerané len na obmedzený počet princíпов. Preto si prevažne vyberú lacnejšie a dôležitejšie, ktoré im môžu priniesť väčší ekonomický úžitok v podobe ušetrených nákladov.

Práve z vyššie zmienených dôvodov sa čistota vzduchu spolu s komunikáciou a vzdelávaním v oblasti životného prostredia považujú tiež za najčastejšie nevyužívané princípy v jednotlivých trojhviezdičkových hoteloch. Čistotou vzduchu sa nezaobrá okolo 57 % hotelov. Komunikáciu a vzdelávanie neaplikuje takmer 43 % hotelov. Iné zmienené nevyužívané princípy sú obnoviteľné zdroje a optimálna nákupná politika. Okolo 15 %

hotelov potvrdilo, že nevyužíva tieto dva princípy. Prekvapením však bolo, že takmer 43 % hotelov odpovedalo, že nevyužíva žiadne konkrétne opatrenia súvisiace s recykláciou odpadu a odpadovým hospodárstvom.

9.1.2 Komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli

Komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli spolu s informovanosťou hostí o týchto princípoch sú jedny z najdôležitejších činností pri dodržovaní správneho green managementu. Tabuľka č. 11 zahŕňa možné nástroje komunikácie medzi zamestnávateľom a zamestnancom a nástroje komunikácie a informovanosti hostí zo strany zamestnancov hotela.

Tabuľka 11 Komunikácia, vzdelávanie a informovanosť o green managemente a jeho princípoch v trojhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Komunikácia a vzdelávanie zamestnávateľ - zamestnanec		Komunikácia a informovanosť zamestnanec – host'	
Prostredníctvom školení	42,86 %	Prostredníctvom pracovníkov recepcie	71,43 %
Prostredníctvom meetingov	28,57 %	Prostredníctvom štítkov alebo nálepiek na izbách	28,57 %
Prostredníctvom merania a kontroly výsledkov	14,29 %	Prostredníctvom rôznych oznamov	28,57 %
Prostredníctvom rôznych výcvikov	0 %	Prostredníctvom ubytovacích prospektov a iných propagačných materiálov	14,29 %
Prostredníctvom denných schôdzí	0 %	Prostredníctvom hotelovej webovej stránky	0 %
Komunikácia neprebíha	42,86 %	Komunikácia a informovanosť neprebíha	28,57 %

Čo sa týka komunikácie a vzdelávania personálu v oblasti životného prostredia a o využívaných princípoch green managementu v jednotlivých trojhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja, takmer u 43 % týchto hotelov prebieha komunikácia a vzdelávanie prostredníctvom školení alebo neprebieha vôbec. Ako už bolo spomenuté trojhviezdičkové hotely nemajú dostatok finančných prostriedkov, ľudí či času na podporu a presadzovanie tohto princípu. To je jeden z hlavných dôvodov, prečo trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja nepresadzujú komunikáciu a vzdelávanie personálu o ochrane životného prostredia či využívaných princípov green managementu prostredníctvom výcvikov ani denných schôdzí. Niektoré hotely však aplikujú túto komunikáciu a vzdelávanie prostredníctvom meetingov, a to okolo 29 % hotelov. Jeden z najdôležitejších nástrojov ako táto komunikácia a vzdelávanie môže prebiehať je prostredníctvom merania a kontroly výsledkov. Meranie a kontrola výsledkov je často náročné z hľadiska počtu zúčastnených zamestnancov, času, pravidelnosti a správnosti. Z týchto dôvodov meranie a kontrola výsledkov prebieha iba u približne 14 % trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja.

Tak ako komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a o využívaných princípov green managementu prebieha na strane personálu, tak isto by mala prebiehať aj na strane hostí. V tomto prípade ide o informovanie hostí o používaných princípoch a vysvetlenie ich správneho naplňovania a dodržiavania. Väčšina trojhviezdičkových hotelov v tomto kraji informuje svojich hostí prostredníctvom pracovníkov recepcie, a to takmer 72 % hotelov. Iné používané nástroje sú rôzne štítky alebo nálepky na izbách, či rôzne oznamy. Najmenej využívané sú ubytovacie prospekty a iné propagačné materiály. Ani jeden trojhviezdičkový hotel Nitrianskeho kraja neuviedol, že by používal na informovanie hostí svoju webovú stránku. Nájdu sa aj také hotely, ktoré svojich hostí o používaných princípoch green managementu neinformujú vôbec. Jedná sa približne o 29 % hotelov.

9.1.3 Vplyv princípov green managementu na hostí a finančnú stránku hotela

Okolo 57 % trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja na základe meraní nespozorovalo zvýšenie návštevnosti v súvislosti zo zavedenými princípmi green managementu. Dôvodom môže byť skutočnosť, že hostia pri návšteve trojhviezdičkového ubytovacieho zariadenia nekladú veľký dôraz a pozornosť na princípy ochrany životného prostredia. Ich sústredenosť je často zameraná hlavne na vybavenie a komplexnosť poskytovaných služieb. Taktiež je možné, že v súčasnej dobe ešte stále hostia

nepredpokladajú, že trojhviezdičkové ubytovacie zariadenia budú mať tieto princípy zavedené. Avšak v skutočnosti trojhviezdičkové zariadenia začínajú stále viac a viac uplatňovať aspoň niektoré zo základných princípov, aj keď ich úroveň je ešte stále nižšia, ako napríklad u štvorhviezdičkových hotelov. V Nitrianskom kraji sú aj také hotely, ktoré mieru návštevnosti v súvislosti s princípmi green managementu nesledujú. Ide takmer o 30 % hotelov.

Finančná stránka green managementu býva často jeden zo základných motívov hotelov, prečo green management a jeho princípy zaviesť. V tabuľke č. 12 je zobrazený percentuálny dopad na nákladovosť po zavedení green managementu.

Tabuľka 12 Dopad na nákladovosť trojhviezdičkových hotelov po zavedení green managementu
(vlastné spracovanie)

Spozorované zníženie nákladov	Percento hotelov	Percentuálne zníženie	Percento hotelov
<i>Áno</i>	71,43 %	1 – 5 %	42,86 %
		6 – 10 %	28,57 %
<i>Nie</i>	28,57 %	0 %	28,57 %

Po zavedení väčšiny princípov dochádza k úspore nákladov. Takmer 72 % trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja spozorovalo zníženie nákladovosti. Toto zníženie sa podľa 42,86 % hotelov pohybovalo v rozmedzí od 1 % do 5 % a podľa 28,57 % hotelov v rozmedzí od 6 % do 10 %. Ostatných 28,57 % uviedlo, že si zníženie nákladovosti nevšimlo. Dôvodom môže byť to, že niektoré princípy sú finančne náročné na ich prvotné zavedenie, poprípade na ich udržiavanie. Pokiaľ tieto prvotné náklady prevyšujú následnú úsporu na nákladoch, tak je jasné, že k zníženiu nákladovosti hotela nedôjde.

V nasledujúcej tabuľke č. 13 sú príklady niektorých princípov a opatrení, ktoré boli pre trojhviezdičkové hotely v Nitrianskom kraji najnákladnejšie na realizáciu, najmenej nákladne a také, ktoré najvýznamnejšie prispeli k zníženiu nákladov.

Tabuľka 13 Finančná stránka princípov a opatrení green managementu v trojhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Najnákladnejší princíp/opatrenie	Najmenej nákladný princíp/opatrenie	Princíp/opatrenie, ktoré najvýznamnejšie prispelo k zníženiu nákladov
Solárne panely	Optimalizácia nákupnej politiky	Solárne panely
Centrálne vypínače v izbách	Inštalácia košov na triedený odpad	LED žiarovky
Používanie kariet namiesto kľúčov	Inštalácia pohybových čidiel	Centrálne vypínače v izbách
Vodovodné batérie so senzormi	Recyklácia plastov	Vodovodné batérie so senzormi
Odpadové hospodárstvo	Šetrenie vody	Inštalácia košov na triedený odpad

Je viditeľné, že princípy a opatrenia, ktoré sú najnákladnejšie na realizáciu väčšinou prinášajú najvýznamnejšie zníženie nákladov. Tieto opatrenia sú napríklad solárne panely, centrálne vypínače v izbách a vodovodné batérie so senzormi. Niektoré trojhviezdičkové hotely uvideli, že nevedia presne určiť, ktorý zo zavedených princípov alebo opatrení najvýznamnejšie prispel k zníženiu nákladov z dôvodu nerobenia nasledovného merania, vyhodnotenia a kontroly.

9.1.4 Bariéry aplikovania green managementu v hoteli

Bariéry aplikovania green managementu sú najväčšou prekážkou k zavedeniu a využívaniu environmentálne udržateľných princípov. V tabuľke č. 14 je uvedený percentuálny podiel hotelov zo skupín malé a veľké hotely podľa kapacity, ktoré neaplikujú green management spolu s dôvodmi.

Tabuľka 14 Bariéry green managementu v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Typ hotelov	Percentuálne	Kapacita	Dôvody	Percentuálne
Malé hotely	65 %	1 – 30 izieb	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Neznečisťovanie životného prostredia dostatočne vysokou mierou</i> • <i>Neznalosť green managementu</i> • <i>Nedostatok financií</i> 	<p style="text-align: right;">50 %</p> <p style="text-align: right;">30 %</p> <p style="text-align: right;">20 %</p>
Veľké hotely	14 %	31 – 70 izieb	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Novosť ubytovacieho zariadenia</i> • <i>Neznalosť green managementu</i> 	<p style="text-align: right;">50 %</p> <p style="text-align: right;">50 %</p>

Okolo 36 % trojhviezdičkových hotelov v analyzovanom kraji uviedlo, že nemá vo svojej prevádzke zavedený green management. Tieto hotely disponujú kapacitou 14 až 30 izieb. Iba dva z nich disponujú väčšou kapacitou, a to 37 a 61 izieb. Pri týchto dvoch hoteloch je dôvodom nevyužívania green managementu neznalosť problematiky a novosť ubytovacieho zariadenia. Nedostatočná alebo žiadna znalosť o politike green managementu je vo všeobecnosti jeden z najčastejších a najhlavnejších dôvodov nevyužívania green managementu.

Ďalšia pomerne častá bariéra v green managemente trojhviezdičkových hotelov sa týka práve veľkosti a kapacity zariadenia. Až 65 % menších hotelov s pomerne malou kapacitou, v prípade Nitrianskeho kraja s kapacitou 14 až 30 izieb, nevidia dostatočnú potrebu k zavedeniu green managementu. Až 50 % týchto hotelov si myslí, že ich hotel neprispieva k znečisťovaniu životného prostredia dostatočne vysokou mierou na zavedenie green managementu. Nie vždy to je ale pravdou. Nezáleží až tak na veľkosti hotela ale na individuálnom prístupe hotela k životnému prostrediu. Ďalšou bariérou, ktorá sa môže objaviť hlavne u menších hoteloch je nedostatok financií, a to konkrétne u 20 % malých hotelov.

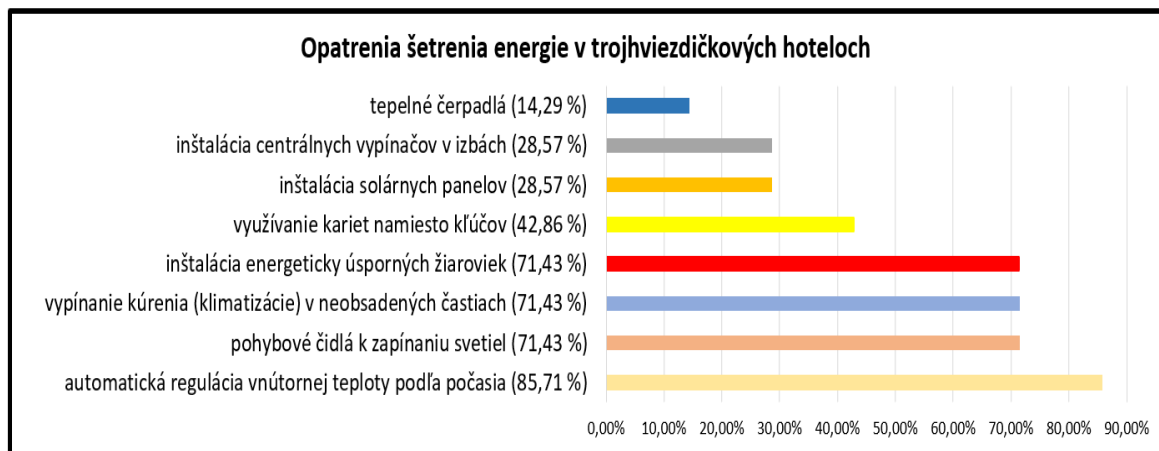
Hotely, ktoré neaplikujú green management, za najmenej kritické oblasti najčastejšie považujú spotrebu energie, plytvanie jedlom, tvorbu odpadu a znečisťovanie ovzdušia v dôsledku emisií. Na otázku ohľadom prípadného zavedenia green managementu po konzultácií s odborníkmi, ani jeden z hotelov neodpovedal jednoznačnou odpoveďou, aj keď približne 75 % hotelov si nie je istých spokojnosťou s fungovaním hotela bez green managementu. Pri týchto otázkach hrajú určitú úlohu aj iné faktory, nie len green management. Práve to mohlo byť dôvodom nejednoznačných odpovedí.

9.1.5 Princíp úspory energie

Šetrenie energie je jeden z najvyužívanějších princípov green managementu v trojhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Nadmerná spotreba energie patrí medzi najväčšie znečisťovatele, s ktorými tieto hotely bojujú. Z tohto dôvodu býva nadmerná spotreba energie často príčinou zavádzania green managementu v jednotlivých hoteloch. Niektoré trojhviezdičkové hotely, ktoré nemajú zavedený green management uviedli, že spotreba energie u nich nie je príliš vysoká či nadmerná, tým pádom sa nepovažuje za problematickú v oblasti znečisťovania životného prostredia.

Na riešenie problematiky spotreby energie sa používajú určité konkrétne opatrenia, ktorých účelom je ušetriť čo najviac energie. Týchto opatrení je niekoľko a je jasné, že hotely nemôžu aplikovať všetky z nich. Preto si jednotlivé hotely vyberú tie, ktoré sú pre nich finančne dostupné a tie, u ktorých predpokladajú najvyššiu efektivitu ochrany životného prostredia a ušetrenia nákladov.

Na nasledujúcom grafe č. 3 sú zobrazené konkrétne opatrenia, ktoré trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja využívajú v súvislosti so šetrením energie.



Graf 3 Využívané opatrenia šetrenia energie v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Z grafu vidíme, že takmer 86 % trojhviezdičkových hotelov má vo svojom hoteli zavedenú automatickú reguláciu vnútornej teploty podľa počasia. Ďalším pomerne využívaným opatrením je vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach hotela. Týmito opatreniami ušetria energiu na zbytočnom či nadmernom prekurovaní a klimatizovaní priestorov a miestností.

Takmer 71,5 % trojhviezdičkových hotelov má zavedené opatrenia, ktoré sa týkajú svetiel. Konkrétne sa jedná o pohybové čidlá k zapínaniu svetiel na chodbách alebo toaletách a inštaláciu energeticky úsporných žiaroviek. Tieto hotely uviedli, že práve energeticky úsporné žiarovky najvýznamnejšie prispievajú k šetreniu nákladov. V niektorých hoteloch patria pohybové čidlá medzi najmenej nákladné opatrenia na realizáciu.

Využívanie kariet namiesto kľúčov a v súvislosti s tým aj ovládanie elektriny izby kartou je využívané len u približne 43 % trojhviezdičkových hoteloch. Medzi najmenej využívané opatrenia patria inštalácia solárnych panelov, centrálnych vypínačov v izbách a využívanie tepelných čerpadiel. Dôvodom je ich vysoká nákladovosť na realizáciu a zavedenie.

Trojhviezdičkové hotely, ktoré nemajú zavedený green management, by boli prípadne ochotné zaviesť nasledujúce opatrenia týkajúce sa šetrenia energie:

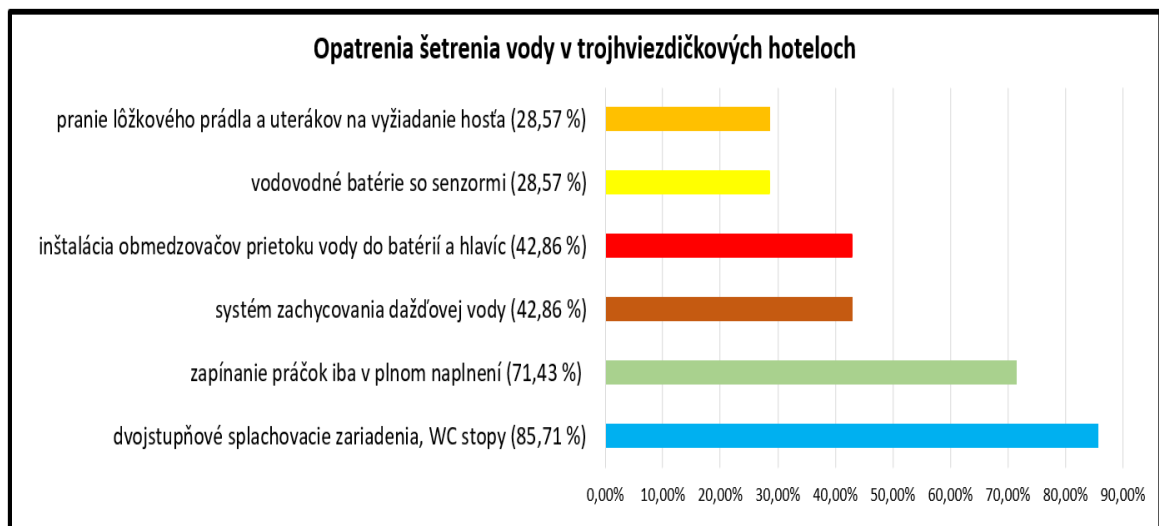
- energeticky úsporné žiarovky (50 %),
- pohybové čidlá k zapínaniu svetiel (50 %),
- vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach hotelov (25 %),

- solárne panely (50 %).

9.1.6 Princíp úspory vody

Princíp šetrenia vody využíva viac ako polovica trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja. Tento princíp taktiež patrí medzi najmenej nákladné na realizáciu. Väčšina opatrení, ktoré spadajú pod šetrenie vody nie je veľmi nákladných. Avšak nájdu sa aj také, ktorých náklady na realizáciu sú pomerne dosť vysoké.

Trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja majú zavedených niekoľko opatrení na úsporu vody. Tieto sú uvedené v nasledujúcom grafe č. 4.



Graf 4 Využívané opatrenia šetrenia vody v trojhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Najvyužívanejším opatrením je dvojstupňové splachovacie zariadenie (WC stop) a to u takmer 86 % hotelov. Zapínanie práčok iba v plnom naplnení je taktiež veľmi využívané. Tieto opatrenia dokážu ušetriť veľké množstvo vody pri pomerne nízkych vstupných nákladoch.

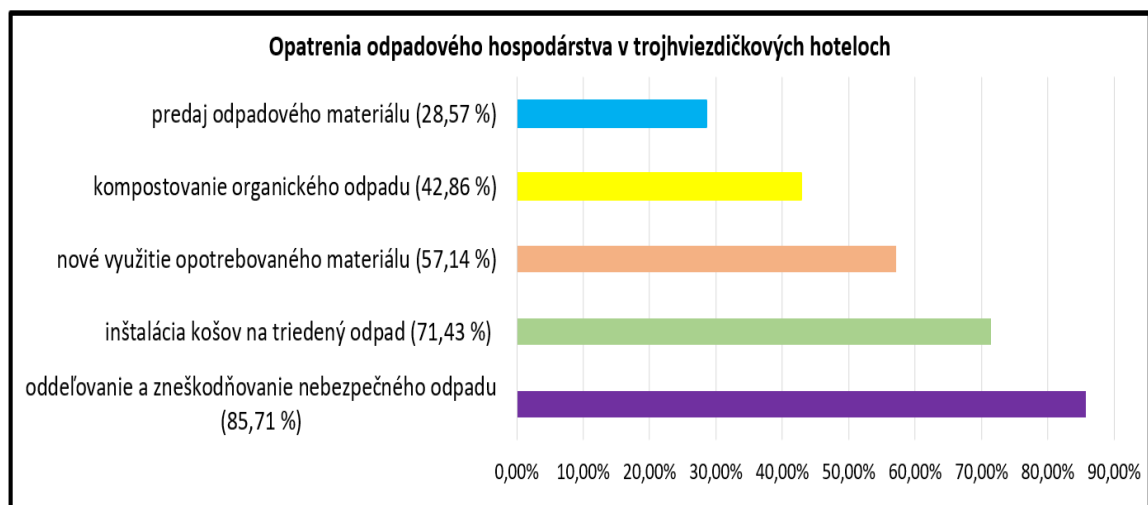
Menej ako polovica trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja využíva systém zachycovania dažďovej vody na zalievanie vonkajších priestorov (napr. záhrady) a obmedzovače prietoku vody do vodovodných batérií a sprchových hlavíc. Najmenej využívané sú vodovodné batérie so senzormi a pranie lôžkového prádla a uterákov na vyžiadanie host'a. Vodovodné batérie so senzormi sú dosť drahé a preto si ich veľa trojhviezdičkových hotelov nemôže dovoliť.

Hotely, ktoré neaplikujú green management, by boli prípadne ochotné zvážiť zavedenie nasledujúcich opatrení šetrenia vody:

- dvojstupňové splachovacie zariadenia (25 %),
- zapínanie práčok iba v plnom naplnení (25 %),
- obmedzovače prietoku vody do batérií a hlavíc (25 %),
- vodovodné batérie so senzormi (50 %),
- systém zachycovania dažďovej vody (75 %).

9.1.7 Princíp odpadového hospodárstva

Odpadové hospodárstvo je trojhviezdičkovými hotelmi považované za pomerne nákladný princíp na realizáciu. Avšak niektoré opatrenia ako recyklácia, či inštalácia košov na triedený odpad nie sú veľmi nákladné. Viac ako polovica týchto hotelov používa princíp odpadového hospodárstva. Konkrétne opatrenia odpadového hospodárstva využívané trojhviezdičkovými hotelmi Nitrianskeho kraja sú uvedené v grafe č. 5.



Graf 5 Využívané opatrenia odpadového hospodárstva v trojhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

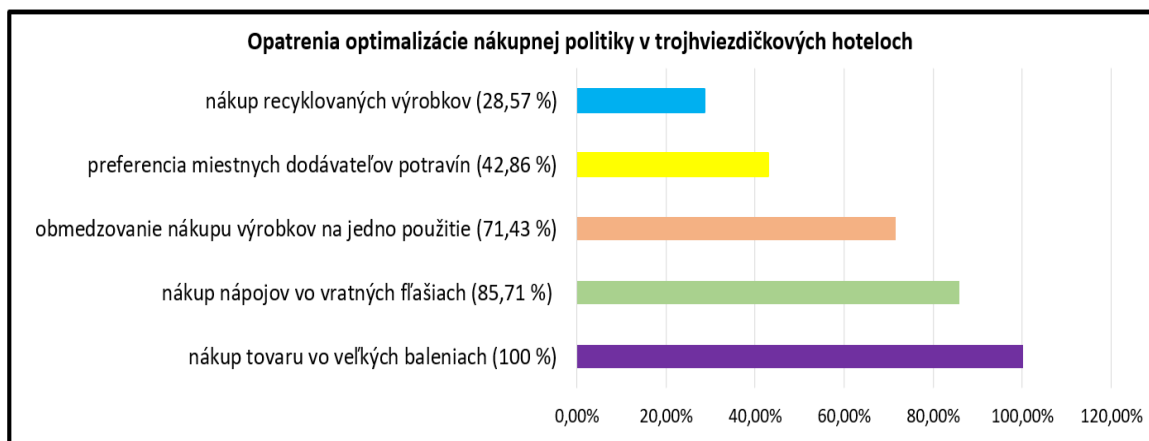
Najpoužívanejším opatrením odpadového hospodárstva je oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu. Koše na triedený odpad má inštalovaných takmer 72 % trojhviezdičkových hotelov. Viac ako polovica týchto hotelov znovu využíva opotrebovaný materiál (napr. recyklácia oleja na získavanie biopaliva alebo anaeróbna digestcia). Menej ako polovica kompostuje organický odpad. Najmenej využívané opatrenie je predaj odpadového materiálu.

Opatrenia odpadového hospodárstva, ktoré pripadajú na zváženie u hotelov, ktoré nemajú zavedený green management sú:

- inštalácia košov na triedený odpad (75 %),
- oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu (50 %),
- predaj odpadového materiálu (25 %),
- kompostovanie organického odpadu (25 %).

9.1.8 Princíp optimalizácie nákupnej politiky

Optimalizácia nákupnej politiky patrí medzi najmenej nákladné princípy green managementu. Napriek tomu, iba približne 43 % trojhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja uviedlo, že tento princíp využíva vo svojom zariadení. Je možné, že niektoré hotely si využívanie tohto princípu neuvedomujú, pretože sa stal ich bežnou súčasťou riadenia.



Graf 6 Využívané opatrenia optimalizácie nákupnej politiky trojhviezdičkových hotelov (vlastné spracovanie)

Všetky trojhviezdičkové hotely analyzovaného kraja zmienili, že nakupujú tovar vo veľkých baleniach. Toto opatrenie je typickým príkladom, kedy si hotely ani nemusia uvedomiť, že ide o princíp green managementu. Pomerne populárne sú aj opatrenia nákupu nápojov vo vratných fľašiach a obmedzovanie nákupu výrobkov na jedno použitie (napr. prípravky na izbách v plastových fľaštičkách). Na druhej strane, iba okolo 43 % trojhviezdičkových hotelov preferuje nákup potravín u miestnych dodávateľov. Avšak opatrenie, ktorému sa tieto hotely najviac bránia a najmenej ho využívajú je nákup recyklovaných výrobkov. Dôvodom môže byť, že toto opatrenie vyžaduje značnú sumu finančných prostriedkov.

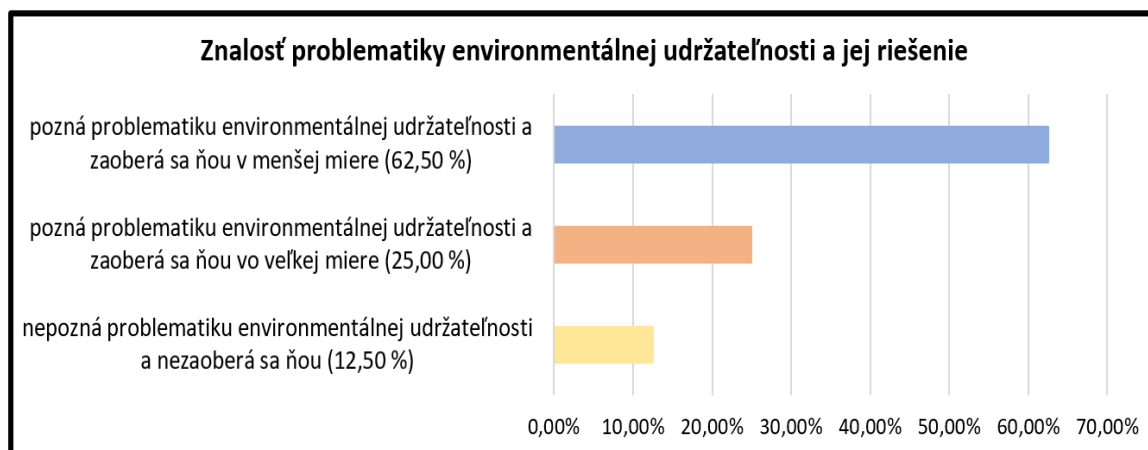
Hotely, ktoré opatrenie optimalizácie nákupnej politiky nevyužívajú, by boli najčastejšie ochotné zvážiť nákup nápojov vo vratných fľašiach a nákup tovaru vo veľkých baleniach.

9.2 Štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja

Jedná sa o analýzu štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja, ktoré sa zapojili ako respondenti do dotazníkového šetrenia a odpovedali na dotazník. Všetky spracované údaje a dáta sú získané prostredníctvom zodpovedaného a vyplneného dotazníka.

Všetky zúčastnené štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja sa zameriavajú na firemnú klientelu. Na rozdiel od trojhviezdičkových hotelov majú väčší záujem o rodiny s deťmi, a to až 50 % hotelov. Ako iné cieľové skupiny boli zmienení seniori a kultúrni turisti, a to u 37,5 % štvorhviezdičkových hotelov. Čo sa týka povedomia či zapojenia do environmentálnych organizácií, tak iba jeden štvorhviezdičkový hotel pozná Medzinárodnú hotelovú iniciatívu v oblasti životného prostredia (IHEI) a žiaden z hotelov nie je jej členom. Ekologickým certifikátom disponuje jeden hotel a je považovaný za ekologický hotel.

Nasledujúci graf č. 7 vyjadruje mieru znalosti a zaoberania sa problematikou environmentálnej udržateľnosti v štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja.



Graf 7 Znalosť problematiky environmentálnej udržateľnosti a jej riešenie v štvorhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Znalosť o problematike environmentálnej udržateľnosti má 82,5 % respondentov, čo znamená väčšina štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja. Okolo 62,5 % týchto hotelov sa touto problematikou zaoberá v menšej miere a len 25 % vo väčšej miere. Na druhej strane sú hotely, ktoré túto problematiku nepoznajú a nezaoberajú sa ňou. Jedná sa o 12,5 % hotelov, čo je v porovnaní s trojhviezdičkovými hotelmi menej.

Až 87,5 % štvorhviezdičkových hotelov považuje dôležitosť zaoberania sa environmentálnou udržateľnosťou v cestovnom ruchu za pomerne vysokú. Rovnaké percento hotelov považuje túto dôležitosť zaoberania sa environmentálnou udržateľnosťou za vysokú aj v oblasti ubytovacích zariadení. Čo sa týka vplyvu ubytovacích zariadení na životné prostredie, štvorhviezdičkové hotely tento vplyv považujú v priemere za pomerne veľký.

Pri otázke najväčšieho znečisťovateľa životného prostredia v jednotlivých ubytovacích zariadeniach, až 50 % respondentov za najväčšieho znečisťovateľa uviedlo nadmernú tvorbu odpadu. Ďalších 25 % respondentov uviedlo nadmernú spotrebu energie. Nadmerná spotreba vody a veľká spotreba plastov boli taktiež uvedené, a to u 12,5 % respondentov.

9.2.1 Využívané princípy green managementu

Na rozdiel od trojhviezdičkových hotelov, kde až 64 % hotelov má vo svojom hoteli zavedený green management, u štvorhviezdičkových hotelov je toto percento prekvapivo nižšie. Iba okolo 50 % štvorhviezdičkových hotelov má zavedený green management. Avšak ďalších okolo 25 % hotelov uviedlo, že aj napriek tomu, že nenasledujú filozofiu green managementu, majú vo svojich ubytovacích zariadeniach zavedené niektoré environmentálne princípy a opatrenia.

V tabuľke č. 15 sú zoradené princípy a opatrenia green managementu od tých najviac po najmenej využívané štvorhviezdičkovými hotelmi Nitrianskeho kraja. Opatrenie znižovania spotreby plastov a princíp optimálnej nákupnej politiky sú využívané vo všetkých zúčastnených štvorhviezdičkových hoteloch. Sústredenosť na znižovanie spotreby plastov je jedným z najviac využívaných opatrení ako v štvorhviezdičkových tak aj v trojhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Na druhej strane, princíp optimálnej nákupnej politiky je ďaleko viac využívaný u štvorhviezdičkových hotelov. Ďalšími pomerne využívanými princípmi, konkrétne u 75 % hotelov, sú šetrenie energiami, šetrenie vodou, odpadová recyklácia a hospodárstvo a komunikácia a vzdelávanie v oblasti ochrany životného prostredia. Komunikácia a vzdelávanie prebieha ďaleko viac a častejšie v štvorhviezdičkových hoteloch ako v trojhviezdičkových, kde toto percento využívania je najnižšie zo všetkých a dosahuje hodnotu 14,29 %. Čistota vzduchu a využívanie obnoviteľných zdrojov sú jedny z najmenej využívaných princípov u oboch kategórií hotelov. Okolo 50 % respondentov uviedlo, že sa vo svojom zariadení nezameriavajú na čistotu vzduchu vôbec a okolo 25 % uviedlo, že nevyužívajú žiadne obnoviteľné zdroje.

Avšak štvorhviezdičkové hotely majú vyššie percentá využívania princípov a opatrení ako trojhviezdičkové. Dôvodom môže byť aj to, že je to pre nich menej finančne náročné a vedia financovať zavedenie a používanie viacerých princípov či opatrení. Taktiež môžu disponovať väčším počtom personálu či vyučených odborníkov, ktorí sa zaoberajú týmito opatreniami a princípmi green managementu a sledujú ich dodržiavanie.

Tabuľka 15 Využívané princípy a opatrenia green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Princíp (opatrenie) green managementu	Percento využívania
Znižovanie spotreby plastov	100 %
Optimálna nákupná politika	100 %
Šetrenie energiami	75 %
Šetrenie vodou	75 %
Odpadová recyklácia a hospodárstvo	75 %
Komunikácia a vzdelávanie v oblasti ochrany životného prostredia	75 %
Čistota vzduchu	25 %
Využívanie obnoviteľných zdrojov	25 %

9.2.2 Komunikácia a vzdelávanie o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli

Komunikácia a vzdelávanie je jeden z najdôležitejších princípov, ale často býva zanedbávaný. Ako už bolo spomenuté, štvorhviezdičkové hotely majú komunikáciu a vzdelávanie zamestnancov viac rozvinuté ako trojhviezdičkové. Taktiež komunikácia medzi zamestnancami a hosťami a informovanosť hostí je pomerne vyššia. Nasledujúca tabuľka č. 16 zahŕňa možné nástroje komunikácie medzi managementom hotela a zamestnancami a nástroje komunikácie a informovanosti hostí zo strany zamestnancov.

Tabuľka 16 Komunikácia, vzdelávanie a informovanosť o green managemente a jeho princípoch v štvorhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Komunikácia a vzdelávanie zamestnávateľ - zamestnanec		Komunikácia a informovanosť zamestnanec – hosť	
Prostredníctvom merania a kontroly výsledkov	75 %	Prostredníctvom štítkov alebo nálepiek na izbách	100 %
Prostredníctvom školení	50 %	Prostredníctvom pracovníkov recepcie	75 %
Prostredníctvom meetingov	50 %	Prostredníctvom ubytovacích prospektov a iných propagačných materiálov	75 %
Prostredníctvom denných schôdzi	25 %	Prostredníctvom rôznych oznamov	50 %
Prostredníctvom rôznych výcvikov	0 %	Prostredníctvom hotelovej webovej stránky	50 %
Komunikácia neprebieha	0 %	Komunikácia a informovanosť neprebieha	0 %

Vo všetkých štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja určitým spôsobom prebieha komunikácia, vzdelávanie a informovanosť, či na strane personálu alebo hostí. Komunikácia a vzdelávanie na strane personálu prebieha u 75 % štvorhviezdičkových hotelov prostredníctvom merania a kontroly výsledkov. Meranie a kontrola výsledkov je vo všeobecnosti pomerne náročná ale taktiež veľmi účinná a efektívna metóda. Práve kvôli náročnosti na čas, počtu zúčastnených zamestnancov, pravidelnosti a správnosti je percento využívania v trojhviezdičkových hoteloch výrazne nižšie a má hodnotu len 14,29 %. Okolo 50 % hotelov komunikuje a vzdeláva zamestnancov prostredníctvom školení a meetingov. Tie dva spôsoby sú najzakladanejšie a využívané oboma kategóriami hotelov. U 25 % hotelov komunikácia prebieha prostredníctvom denných schôdzi.

Komunikácia s hosťami a ich informovanosť o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch prebieha vo všetkých štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Taktiež vo všetkých hoteloch prebieha prostredníctvom štítkov alebo nálepiek na izbách. Okolo 75 % hotelov informuje svojich hostí cez hotelovú recepciu a ubytovacie prospekty či iné propagačné materiály. Na rozdiel od trojhviezdičkových hotelov, štvorhviezdičkové hotely zapájajú do komunikácie a informovania hostí aj svoje webové stránky, a to 50 % z nich.

9.2.3 Vplyv princípov green managementu na hostí a finančnú stránku hotela

Čo sa týka zvýšenia návštevnosti v súvislosti so zavedenými princípmi green managementu, tak približne 25 % štvorhviezdičkových hotelov toto zvýšenie na základe meraní nespozorovalo. V porovnaní s trojhviezdičkovými hotelmi je toto percento viac ako o polovicu nižšie. Pri výbere viachviezdičkového ubytovacieho zariadenia hostia kladú väčší dôraz nie len na úroveň služieb či komfortu, ale aj na vplyv hotela na externé subjekty napr. životné prostredie. Preto si hostia všimajú využívanie green managementu a jeho princípov v štvorhviezdičkových hoteloch viac. Taktiež okolo 25 % hotelov toto zvýšenie na základe meraní spozorovalo.

Finančnú stránku green managementu ako jeden zo základných motívov uplatnenia green managementu je veľmi dôležité sledovať. Tabuľka č. 17 zobrazuje dopady na nákladovosť štvorhviezdičkových hotelov po zavedení green managementu.

Tabuľka 17 Dopad na nákladovosť štvorhviezdičkových hotelov po zavedení green managementu
(vlastné spracovanie)

Spozorované zníženie nákladov	Percento hotelov	Percentuálne zníženie	Percento hotelov
<i>Áno</i>	76,58 %	1 – 5 %	38,29 %
		6 – 10 %	38,29 %
<i>Nie</i>	23,42 %	0 %	23,42 %

Viac ako 76 % štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja spozorovalo zníženie nákladov. U 38,29 % hotelov sa toto zníženie pohybovalo v rozmedzí od 1 % do 5 % alebo v rozmedzí od 6 % do 10 %. Ostatných 23,42 % uviedlo, že nespozorovali žiadne zníženie nákladov. Dôvod môže byť rovnaký ako u trojhviezdičkových hotelov.

V súvislosti s finančnou stránkou green managementu je tiež veľmi dôležité si uvedomiť vstupnú cenu na realizáciu konkrétnych opatrení. Je dôležité zvážiť, či sa daná investícia do opatrenia pre hotel oplatí, a či je vôbec finančne dostupná a možná. Taktiež je podstatný jej efekt a vplyv na následne ušetrenie nákladov po zavedení princípu. V tabuľke č. 18 sú príklady niektorých princíпов a opatrení, ktoré boli pre štvorhviezdičkové hotely v Nitrianskom kraji najnákladnejšie na realizáciu, najmenej nákladne a také, ktoré najvýznamnejšie prispeli k zníženiu nákladov.

Tabuľka 18 Finančná stránka princíпов a opatrení green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Najnákladnejší princíp/opatrenie	Najmenej nákladný princíp/opatrenie	Princíp/opatrenie, ktoré najvýznamnejšie prispelo k zníženiu nákladov
Solárne panely	Optimalizácia nákupnej politiky	Solárne panely
Inštalácia obmedzovačov prietoku vody do batérií a sprchových hlavíc	Odchytávanie dažďovej vody	LED žiarovky
Zavedenie vzduchotechniky	Inštalácia pohybových čidiel	Centrálne vypínače v izbách
Automatická regulácia vnútornej teploty podľa počasia a riadené vykurovanie izieb	Inštalácia košov na triedený odpad	Inštalácia obmedzovačov prietoku vody do batérií a sprchových hlavíc
Odpadové hospodárstvo	Zapínanie práčok iba v plnom naplnení	Optimalizácia nákupnej politiky

Inštalácia solárnych panelov je jeden z najnákladnejších opatrení, ktorý ale prináša najvýznamnejšiu úsporu nákladov ako v štvorhviezdičkových, tak aj v trojhviezdičkových hoteloch. Inštalácia obmedzovačov prietoku vody do vodovodných batérií a sprchových hlavíc má podobný charakter, avšak je oveľa viac používaná štvorhviezdičkovými hotelmi. Čo sa týka princípu odpadového hospodárstva, tak je považovaný za pomerne nákladný. Na

druhej strane, inštalácia košov na triedený odpad za málo nákladné opatrenie. Optimalizácia nákupnej politiky je taktiež považovaná za jeden z najmenej nákladných princípov, ktorý dokáže priniesť veľké zníženie nákladov. Pri šetrení vody je rozumné a efektívne zapínanie práčov iba v plnom naplnení, čo nemá takmer žiadne vstupné náklady, iba náklady ušetrí. Vo všeobecnosti opatrenia súvisiace so šetrením energie dokážu byť pomerne nákladné na zavedenie, ale ich prínos je takmer vždy v oblasti ušetrenia nákladov najvýznamnejší.

9.2.4 Bariéry aplikovania green managementu v hoteli

Tak ako u trojhviezdičkových hotelov, tak aj u štvorhviezdičkových existujú určité bariéry, ktoré odrádzajú hotely investovať do green managementu a využívať environmentálne udržateľné princípy.

V tabuľke č. 19 je uvedený percentuálny podiel hotelov zo skupín malé a veľké hotely podľa kapacity, ktoré neaplikujú green management spolu s dôvodmi. Približne 50 % štvorhviezdičkových hotelov uviedlo, že vo svojom zariadení neaplikuje green management. Avšak 25 % z nich využíva niektoré environmentálne princípy, aj napriek tomu, že nemá zavedený green management. Týchto 25 % tvoria z 8 % malé hotely s kapacitou 1 až 40 izieb a zo 17 % veľké hotely s kapacitou 41 až 60 izieb. Veľké hotely disponujú viacero finančnými prostriedkami pre zavedenie týchto princípov. Pri malých štvorhviezdičkových hoteloch je z 92 % bariérou green managementu práve jej neznalosť a nedostatok informácií. Veľké hotely taktiež zdieľajú túto bariéru ale len u 53 % hotelov. Ďalšou pomerne častou bariérou je novosť ubytovacieho zariadenia.

Hotely, ktoré neaplikujú green management, za najmenej kritické oblasti najčastejšie považujú spotrebu energie, spotrebu plastov, tvorbu odpadu a znečisťovanie ovzdušia v dôsledku emisií. Na otázku ohľadom prípadného zavedenia green managementu po konzultácií s odborníkmi, jeden z hotelov odpovedal, že by po konzultácií zvážil jeho zavedenie. Pri týchto otázkach hrajú určitú úlohu aj iné faktory, nie len green management. Práve to mohlo byť dôvodom nejednoznačných odpovedí ostatných hotelov. Čo sa týka spokojnosti s fungovaním hotelu bez green management, až 75 % hotelov uviedlo, že je spokojných. Toto vysoké percento môže mať za následok fakt, že práve niekoľko hotelov aj napriek nenasledovaní filozofie green managementu, má zavedené a využíva niektoré environmentálne princípy.

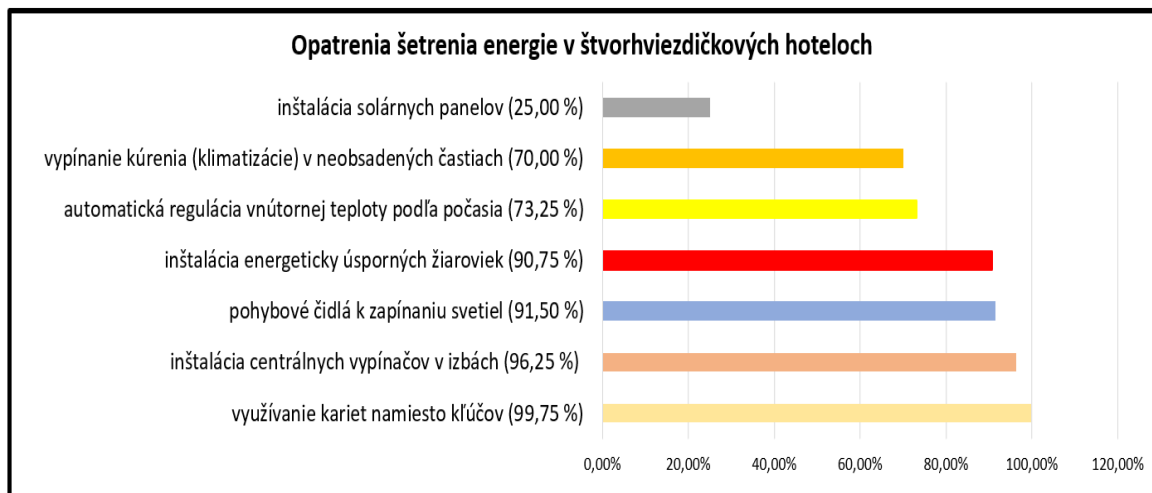
Tabuľka 19 Bariéry green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Typ hotelov	Percentuálne	Kapacita	Dôvody	Percentuálne
Malé hotely	50 %	1 – 40 izieb	<ul style="list-style-type: none"> • Niektoré využívajú len určité environmentálne princípy • Neznalosť green managementu 	8 % 92 %
Veľké hotely	25 %	41 – 60 izieb	<ul style="list-style-type: none"> • Novosť ubytovacieho zariadenia • Neznalosť green managementu • Niektoré využívajú len určité environmentálne princípy 	30 % 53 % 17 %

9.2.5 Princíp úspory energie

Princíp šetrenia energie má veľmi podobný charakter ako u trojhviezdičkových hotelov, tak aj u štvorhviezdičkových. Okolo 75 % štvorhviezdičkových hotelov využíva tento princíp. Je to jeden z najvyužívanejších a najpodstatnejších princípov v oboch kategóriách hotelov. Nie len tým, že jeho opatrenia často najvýznamnejšie prispievajú k zníženiu nákladov hotela ale aj tým, že oblasť energie môže byť pre niektoré hotely rozhodujúca pri otázke zavedenia či nezavedenia green managementu, pretože je to jeden z najväčších znečisťovateľov. Niektoré štvorhviezdičkové hotely uviedli, že pokiaľ ich spotreba energie nie je príliš vysoká či nadmerná a ostatné oblasti znečisťujú životné prostredie len priemerne, rozhodli sa pre neaplikovanie green managementu.

Na grafe č. 8 sú zobrazené konkrétne opatrenia, ktoré štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja využívajú v súvislosti so šetrením energie.



Graf 8 Využívané opatrenia šetrenia energie v štvorhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Takmer všetky štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja majú zavedené využívanie kariet namiesto kľúčov a v súvislosti s tým aj ovládanie elektriny izby kartou. V tejto oblasti trojhviezdičkové hotely výrazne zaostávajú, pretože iba 42,86 % z nich používa karty namiesto kľúčov. Využívanie kariet namiesto kľúčov je efektívne, lebo karty zastávajú dvojakú funkciu. Nad 90 % štvorhviezdičkových hotelov taktiež využíva centrálnne vypínače v izbách, pohybové čidlá k zapínaniu svetiel a energeticky úsporne žiarovky. Aj v týchto opatreniach sú na tom lepšie štvorhviezdičkové hotely. Tieto opatrenia sa stávajú v novodobejších a modernejších hoteloch takmer ich neoddeliteľnou súčasťou. Ďalšie pomerne využívané opatrenia sú automatická regulácia vnútornej teploty podľa počasia a vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach hotela. Zaujímavé je, že podľa výsledkov analýz trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja využívajú tieto dve opatrenia o niečo viac ako štvorhviezdičkové. Na druhej strane však inštalácia solárnych panelov patrí k najmenej využívaným opatreniam v oboch kategóriách hotelov pravdepodobne z dôvodu veľkej finančnej náročnosti.

Štvorhviezdičkové hotely, ktoré nemajú zavedený green management, by boli prípadne ochotné zaviesť nasledujúce opatrenia týkajúce sa šetrenia energie:

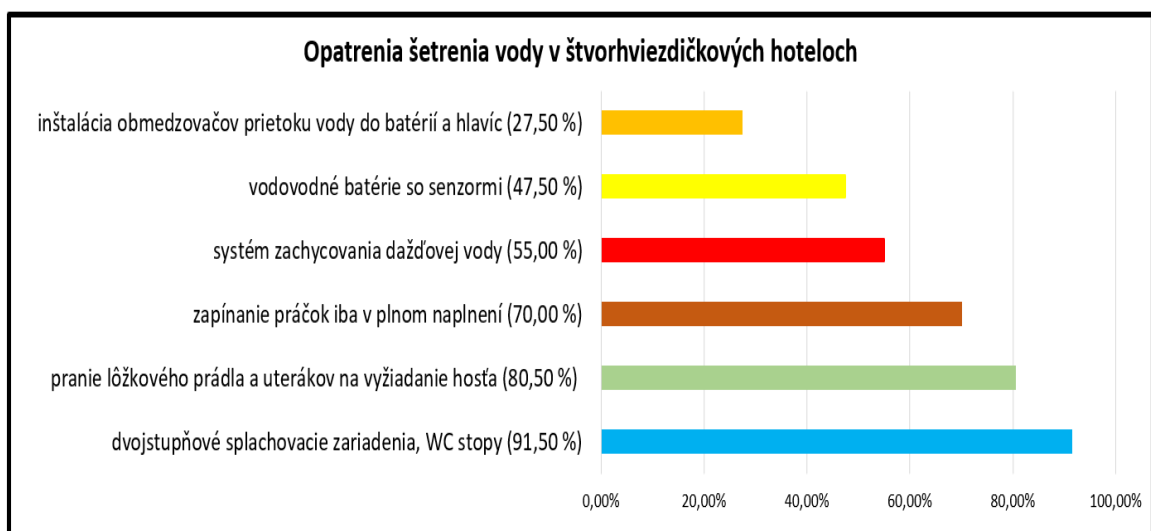
- energeticky úsporné žiarovky a pohybové čidlá k zapínaniu svetiel (50 %),
- automatickú reguláciu vnútornej teploty podľa počasia a solárne panely (50 %),

- využívanie kariet namiesto kľúčov a centrálne vypínače v izbách (25 %),
- vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach hotela (25 %).

9.2.6 Princíp úspory vody

Princíp šetrenia vody využíva okolo 75 % štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja. Uplatnenie si nájde u hotelov disponujúcimi väčšími ale aj menšími finančnými prostriedkami, pretože obsahuje opatrenia, ktoré môžu byť pomerne nákladné na realizáciu, ale aj také, ktoré nevyžadujú takmer žiadne vstupné náklady, napr. zapínanie práčok iba v plnom naplnení. Veľa z týchto opatrení dokáže následne usporiť významné množstvo nákladov hotela.

Štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja majú zavedených niekoľko opatrení na úsporu vody. Tieto sú uvedené v grafe č. 9.



Graf 9 Využívané opatrenia šetrenia vody v štvorhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Najvyužívanejším opatrením je tak ako u trojhviezdičkových hotelov, tak aj u štvorhviezdičkových dvojstupňové splachovacie zariadenie (WC stop). Takmer všetky štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja ho majú zavedené. Dnešné splachovacie zariadenia sa často vyrábajú v takejto kombinácii. Pranie lôžkového prádla na vyžiadanie hosta využíva 80,50 % hotelov, čo je v porovnaní s trojhviezdičkovými hotelmi omnoho viac. Zapínanie práčok iba v plnom naplnení je jedno z najmenej nákladných opatrení a je pomerne využívané oboma kategóriami hotelov. Inštalácia obmedzovačov prietoku vody do

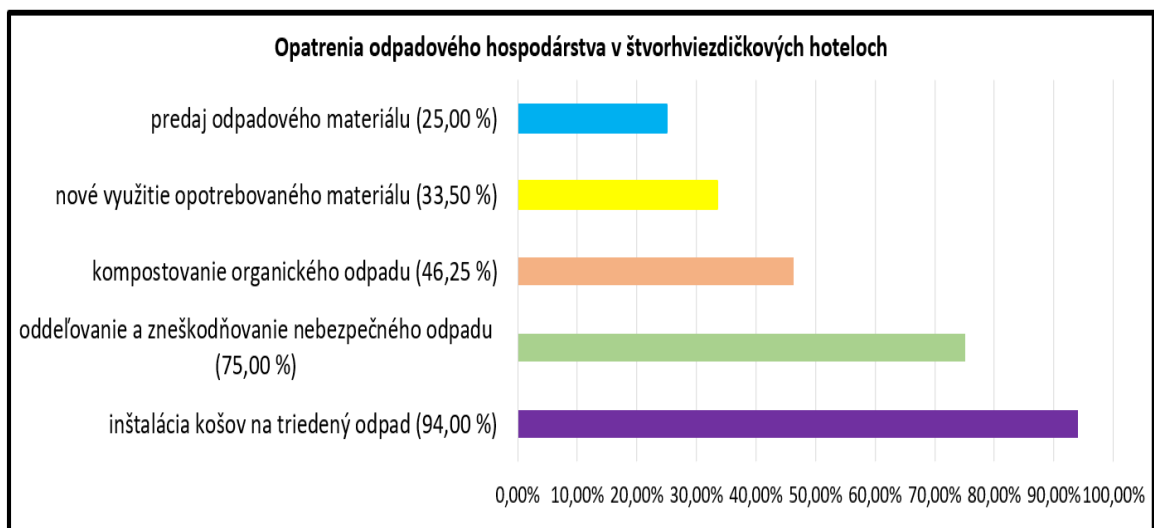
vodovodných batérií a sprchových hlavíc patrí medzi najnákladnejšie opatrenia na realizáciu. To môže byť práve dôvodom, že ho využíva iba 27,50 % hotelov.

Hotely, ktoré neaplikujú green management, by boli prípadne ochotné zvážiť zavedenie nasledujúcich opatrení šetrenia vody:

- dvojstupňové splachovacie zariadenia (WC stopy) (50 %),
- systém zachycovania dažďovej vody (50 %),
- obmedzovače prietoku vody do batérií a hlavíc (25 %).

9.2.7 Princíp odpadového hospodárstva

Odpadovým hospodárstvom sa vo svojom zariadení zaoberá približne 75 % štvorhviezdičkových hotelov. Takmer všetky štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja presadzujú znižovanie spotreby plastov a plastových produktov. Princíp odpadového hospodárstva ako taký je týmito hotelmi považovaný za pomerne nákladný. Aj napriek tomu sa nájdu opatrenia, ktoré nie sú považované za veľmi nákladné, napr. inštalácia košov na triedený odpad. Konkrétne opatrenia odpadového hospodárstva využívané štvorhviezdičkovými hotelmi Nitrianskeho kraja sú uvedené v nasledujúcom grafe č. 10.



Graf 10 Využívané opatrenia odpadového hospodárstva v štvorhviezdičkových hoteloch (vlastné spracovanie)

Takmer všetky štvorhviezdičkové hotely uviedli, že majú nainštalované koše na triedený odpad. Inštalácia nie je veľmi finančne náročná, čo môže byť dôvodom jej veľkého úspechu medzi hotelmi. Tieto koše sú významné pri dodržovaní úspešného triedenia odpadu, čo vedie k následnému uľahčeniu recyklácie. Preto práve toto opatrenie môže byť považované za

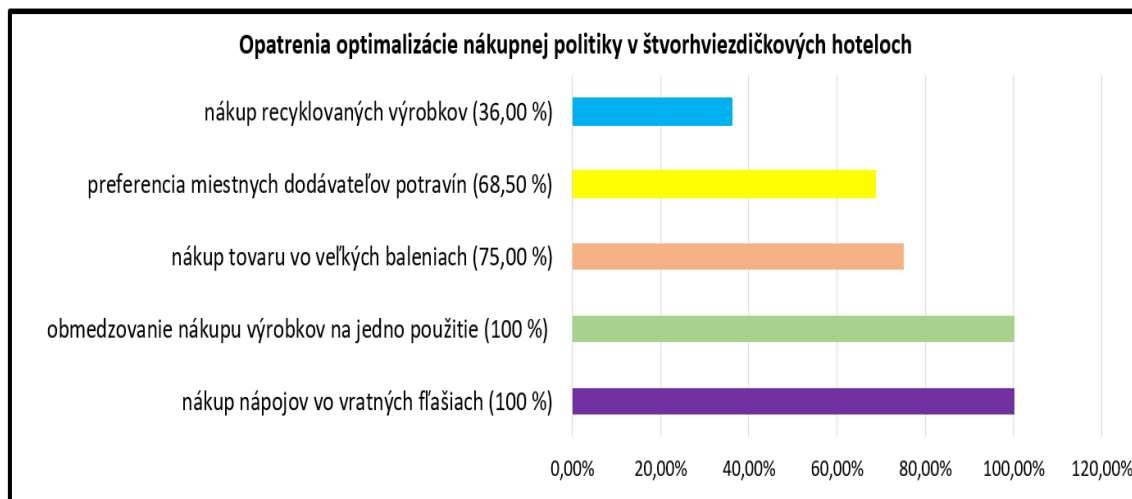
základné a kľúčové pri dobrom odpadovom hospodárstve zariadenia. Oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu je taktiež veľmi dôležité a je dodržiavané u 75 % štvorhviezdičkových hotelov. Za najmenej využívané opatrenie odpadového hospodárstva môžeme u tejto kategórie hotelov považovať predaj odpadového materiálu.

Opatrenia odpadového hospodárstva, ktoré pripadajú na zváženie u hotelov, ktoré nemajú zavedený green management sú:

- inštalácia košov na triedený odpad (75 %),
- kompostovanie organického odpadu (75 %),
- oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu (50 %).

9.2.8 Princíp optimalizácie nákupnej politiky

Optimalizácia nákupnej politiky je využívaná takmer vo všetkých štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Tento princíp je považovaný za jeden z najmenej nákladných princípov. Optimálna nákupná politika sa stáva súčasťou riadenia hotela čoraz bežnejšie a jej výsledky významne prispievajú k ušetreniu nákladov zariadenia.



Graf 11 Využívané opatrenia optimalizácie nákupnej politiky v štvorhviezdičkových hoteloch
(vlastné spracovanie)

Tak ako trojhviezdičkové hotely, tak aj štvorhviezdičkové uviedli, že nakupujú tovary vo veľkých baleniach. Na rozdiel od trojhviezdičkových hotelov, kde všetky hotely využívajú toto opatrenie, u štvorhviezdičkových hotelov toto percento mierne kleslo na 75 %. Naopak v tejto kategórii hotelov je viac využívaný nákup nápojov vo vratných fľašiach a obmedzovanie nákupu výrobkov na jedno použitie. Preferencia miestnych dodávateľov je

vyššia v štvorhviezdičkových hoteloch ako v trojhviezdičkových, čo môže mať za následok fakt, že miestny dodávatelia sú často drahší ako napr. zahraniční dodávatelia. Finančná náročnosť nákupu recyklovaných výrobkov sa podpísala na využívaní ako u trojhviezdičkových, tak aj u štvorhviezdičkových hotelov. Aj pre nich je to stále finančne dosť náročné a nevýhodné.

Hotely, ktoré opatrenie optimalizácie nákupnej politiky nevyužívajú, by boli najčastejšie ochotné zvážiť:

- obmedzenie nákupu výrobkov na jedno použitie (100 %),
- nákup nápojov vo vratných fľašiach (50 %),
- nákup recyklovaných výrobkov (25 %).

10 VYHODNOTENIE ANALYTICKEJ ČASTI

Trojhviezdičkové aj štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja do určitej miery poznajú a zaoberajú sa problematikou environmentálnej udržateľnosti. Väčšina z nich má taktiež zavedený green management alebo aspoň niektoré environmentálne udržateľné princípy. Avšak v oboch kategóriách hotelov sa nájdu aj také, ktoré túto problematiku nepoznajú a neriešia ju. V kategórii trojhviezdičkových hotelov je počet takýchto hotelov o niečo vyšší ako v kategórii štvorhviezdičkových. Dôvodom môže byť fakt, že trojhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja vnímajú dôležitosť zaoberania sa problematikou environmentálnej udržateľnosti v ubytovacích zariadeniach za menej podstatnú ako štvorhviezdičkové hotely. Tie si z 87,5 % uvedomujú a berú dôležitosť tejto problematiky za pomerne vysokú. Aj keď samotné zavedenie green managementu do riadenia hotela majú trojhviezdičkové hotely zavedené častejšie, tak environmentálne udržateľné princípy sú častejšie u štvorhviezdičkových. Niektoré hotely z tejto kategórie uviedli, že aj keď nenasledujú filozofiu green managementu priamo vo vedení hotela, majú zavedené niektoré z princípov green managementu či environmentálnej udržateľnosti. Preto percento využívania princípov green managementu je výrazne vyššie u štvorhviezdičkových hotelov. Okrem uvedeného, ďalším dôvodom môže byť skutočnosť, že trojhviezdičkové hotely v priemere disponujú menšími finančnými prostriedkami a preto si nemôžu dovoliť financovanie veľkého množstva princípov ale len tých nevyhnutných pre ich konkrétne ubytovacie zariadenie. Taktiež štvorhviezdičkové hotely môžu disponovať väčším počtom personálu či vyučených odborníkov, ktorí sa zaoberajú týmito opatreniami a princípmi green managementu a sledujú ich dodržiavanie.

Aj napriek zmieneným skutočnostiam, sa miera využívania green managementu či jeho princípov v obidvoch kategóriách hotelov výrazne neodlišuje. Samozrejme v niektorých princípoch či opatreniach je táto odlišnosť väčšia, u iných menšia. V dnešnej dobe sa mnohé opatrenia stávajú čoraz viac neoddeliteľnejšou súčasťou fungovania hotelov. V trojhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja sa postupne zavádza a používa viacero princípov a opatrení. Avšak momentálne sú stále na tom v priemere o niečo lepšie štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja, aj keď v niektorých oblastiach vynikajú trojhviezdičkové hotely.

V nasledujúcej tabuľke č. 20 sú zmienené niektoré oblasti, princípy či opatrenia, v ktorých sú si obidve kategórie hotelov Nitrianskeho kraja veľmi podobné.

Tabuľka 20 Podobné oblasti, princípy či opatrenia trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja
(vlastné spracovanie)

Podobné oblasti, princípy či opatrenia	Podobné alebo zhodné odpovede
<i>Cieľová skupina/klientela</i>	Firemná klientela
<i>Najmenej využívané princípy/opatrenia</i>	Čistota vzduchu a využívanie obnoviteľných zdrojov
<i>Najviac využívané princípy/opatrenia</i>	Znižovanie spotreby plastov a šetrenie energiou
<i>Najnákladnejší princíp/opatrenie</i>	Solárne panely, odpadové hospodárstvo
<i>Najmenej nákladný princíp/opatrenie</i>	Optimalizácia nákupnej politiky, inštalácia košov na triedený odpad, inštalácia pohybových čidiel
<i>Najvýznamnejší princíp/opatrenie z hľadiska ušetrenia nákladov</i>	Solárne panely, LED žiarovky, centrálné vypínače v izbách
<i>Dopad na nákladovosť hotela po zavedení green managementu</i>	Približne rovnaká miera spozorovaného zníženia nákladov
<i>Bariéry green managementu</i>	Neznalosť green managementu, novosť ubytovacieho zariadenia
<i>Prípadne zváženie zavedenia green managementu po konzultácii s odborníkom</i>	Nejednoznačné odpovede v oboch kategóriách
<i>Princíp šetrenia energie</i>	Jeden z najvyužívanejších princíпов, často rozhodujúci v otázke zavedenia či nezavedenia green managementu
<i>Najviac využívané opatrenie šetrenia vody</i>	Dvojstupňové splachovacie zariadenie

Okrem podobných oblastí, princípov či opatrení by mali byť zmienené aj tie, v ktorých sa tieto dve kategórie hotelov odlišujú. Tieto sú uvedené v tabuľke č. 21.

Tabuľka 21 Rozdielne oblasti, princípy či opatrenia trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja
(vlastné spracovanie)

Rozdielne oblasti, princípy či opatrenia	Rozdielne či odlišné odpovede	
	Trojhviezdičkové hotely	Štvorhviezdičkové hotely
<i>Miera komunikácie a vzdelávania v oblasti ochrany životného prostredia</i>	Využíva iba 14,29 % hotelov	Využíva až 75 % hotelov
<i>Prostriedky komunikácie a vzdelávania zamestnancov o green managemente a jeho princípoch využívaných v hoteli</i>	Najviac prostredníctvom školení alebo neprebíha vôbec	Najviac prostredníctvom merania a kontroly výsledkov
<i>Prostriedky informovanosti hostí o green managemente a jeho princípoch využívaných v hoteli</i>	Najviac prostredníctvom pracovníkov recepcie	Najviac prostredníctvom štítkov alebo nálepiek na izbách
<i>Vplyv green managementu na návštevnosť hostí</i>	57 % hotelov nespozorovalo žiaden vplyv	25 % hotelov nespozorovalo žiaden vplyv
<i>Spokojnosť s fungovaním hotela, ktorý nemá zavedený green management</i>	Až 75 % hotelov si nie je isté spokojnosťou	Až 75 % hotelov si je istých spokojnosťou
<i>Najviac využívané opatrenie princípu šetrenia energie</i>	Automatická regulácia teploty podľa počasia	Využívanie kariet namiesto kľúčov
<i>Miera využívania princípu šetrenia vody</i>	Okolo 50 % hotelov využíva tento princíp	Okolo 75 % hotelov využíva tento princíp
<i>Najviac využívané opatrenie optimalizácie nákupnej politiky</i>	Nákup tovaru vo veľkých baleniach	Obmedzovanie nákupu výrobkov na jedno použitie

11 NÁVRHY NA ZLEPŠENIE

V obidvoch analyzovaných kategóriách hotelov sa nachádzajú určité oblasti, pre ktoré sa dajú navrhnúť zlepšenia. Tieto návrhy sú vypracované zvlášť pre kategóriu trojhviezdičkových hotelov a pre kategóriu štvorhviezdičkových hotelov. Keďže analýza bola zameraná na určitú kategóriu či skupinu hotelov, a nie na konkrétne ubytovacie zariadenie, tieto návrhy budú mať charakter konkrétnych, ale iba príkladných návrhov. Pretože každé ubytovacie zariadenie je niečím odlišné, sú to iba príklady návrhov, ktoré jednotlivé hotely v oboch kategóriách môžu použiť na zlepšenie aplikácie princípov green managementu. To znamená, že nie každý návrh je určený pre každý analyzovaný hotel v danej kategórii.

Návrhy na zlepšenie pre trojhviezdičkové hotely:

1. Väčšie zameranie sa na komunikáciu a vzdelávanie v oblasti životného prostredia, pretože je to často kľúčový nástroj k správne dodržiavaniu a využívaniu ostatných princípov green managementu (pokiaľ je to pre hotel finančne dostupné).

- prostredníctvom zavedenia meetingov v hoteli - budú sa výhradne týkať informovania zamestnancov o využívaných environmentálnych princípoch v hoteli a o ich správnom dodržiavaní (prebiehať budú jedenkrát za dva - tri mesiace),
- prostredníctvom školení o ochrane životného prostredia - usporiada hotel pre skupinku vybraných kompetentných zamestnancov, školenie bude prevádzané pozvaným odborníkom v danej oblasti zo spoločnosti ENVIS - komplexné environmentálne poradenstvo, cena sa pohybuje od 50 eur - záleží na počte zúčastnených ľudí a iných podmienkach (v rámci ušetrenia nákladov sa dá interval prispôbiť špecifickým finančným potrebám každého hotela, tzn. raz za polroka, raz za rok, raz za 2 roky, atď.),
- prostredníctvom zavedenia merania a kontroly výsledkov – meranie a kontrola výsledkov by mala byť vykonaná aspoň raz za štvrt'rok pre vyhodnotenie účinnosti zavedených princípov green managementu (jeden z najúčinnějších ale najnákladnějších prostriedkov, preto doporučený len pre hotely s vyššími finančnými prostriedkami).

2. Informovať hostí o využívaní green managementu a jeho princípov, vedie to k vyššej efektívite jednotlivých činností po ekologickej i finančnej stránke.

- lepšie ekologické štítky v kúpeľni - upozorňujú hostí o množstve spotreby vody (v sprche, nad vaňou, na zrkadle nad umývadlom, atď.),
- ceduľka o množstve spotrebovanej vody pri spláchnutí – nalepené ceduľky na malom (40 l) a veľkom (60 l) tlačidlu na WC,
- informovanie o používaní systému opätovného použitia uterákov - host' je informovaný o možnosti, že pokiaľ po použití nehodí uterák na zem ale zavesí, nebude odobraný na pranie, ale môže ho znovu použiť,
- informovanie prostredníctvom pracovníkov recepcie – pri nástupe hostí na ubytovanie by recepčná/recepčný upozornil hostí na využívané princípy, ich správne dodržiavanie a prípadne ich upozorní na iné informačné materiály (napr. štítky a nálepky na izbách).

3. Zapojenie hotelových webových stránok do propagácie green managementu pomedzi hostí – v dnešnej dobe si veľa hostí pred alebo pri návšteve hotela vyhľadáva a overuje informácie o ubytovacom zariadení online.

- vytvorenie samostatného odkazu na hotelovej webovej stránke o zavedenom green managemente a environmentálnych princípoch – bude obsahovať základné informácie o green managemente, jeho dôležitosti, informácie o využívaných princípoch, ich význame a správnom dodržiavaní (zabezpečí motiváciu a informovanosť pre hostí).

4. Okrem environmentálnej stránky by hotely mali viac sledovať vplyv green managementu na iné oblasti hotelu.

- dopad na návštevnosť hostí - či má nejaký vplyv na hostí pri výbere ubytovacieho zariadenia, zvýši sa návštevnosť alebo zníži, tieto informácie môže hotel zistiť prostredníctvom stručných dotazníkov umiestnených na izbách alebo recepcii,
- finančnú stránku hotela – hotel bude sledovať ekonomické výsledky pred a po zavedení opatrení a vyhodnotí ich účinnosť, či pomáha hotelu k priaznivejšej ekonomickej situácii alebo ju zaťažuje, prispieva k úspore nákladov alebo opačne ku zvýšeniu nákladov.

5. Dôkladnejšie zváženie zavedenia niektorých opatrení green managementu (môže prispieť k ušetreniu finančných prostriedkov, vďaka ktorým si hotel bude môcť dovoliť zaviesť napr. efektívnejšie opatrenie green managementu).

- prednostné zavedenie tých opatrení, ktoré sa orientujú na oblasť, ktorá je pre daný hotel kritická (najviac prispieva k znečisťovaniu životného prostredia),
- prednostné zavedenie finančne dostupných opatrení (ich zavedenie nebude mať negatívny dopad na ekonomickú stránku hotela, napr. zapínanie práčov len v úplnom naplnení, vypínanie kúrenia a klimatizácie v neobsadených častiach hotela),
- prednostné zavedenie opatrení, ktoré najvýznamnejšie prispajú k zníženiu nákladov (ich zavedením sa výrazne zníži napr. spotreba energie alebo vody, a tým pádom ušetria hotelu náklady, napr. LED žiarovky, inštalácia košov na triedený odpad, centrálné vypínače v izbách).

6. Každý hotel by sa mal informovať o možnostiach a koncepte green managementu a o princípoch, ktoré by mohli byť zavedené v konkrétnom ubytovacom zariadení. Green management alebo jeho princípy môžu pre hotel znamenať obojstrannú výpomoc. Jeho zavedením prispieje k ochrane životného prostredia a na opačnej strane môže dosiahnuť ušetrenie nákladov v určitých oblastiach riadenia hotela.

7. Viac sa zamerať na šetrenie vody, pretože je to jedna z najkritickejších oblastí životného prostredia a vody je stále menej a menej. Niektoré opatrenia šetrenia vody dokážu ušetriť veľké množstvo vody pri pomerne nízkych vstupných nákladoch.

- zavedenie systému opätovného použitia uterákov a lôžkového prádla – nevyžaduje takmer žiadne vstupné náklady ale dokáže usporiť značne množstvo nákladov (obmedzením prania a ušetrením vody),
- zavedenie vodovodných batérií so senzormi – cena takejto batérie sa pohybuje v rozmedzí 100 až 300 eur, je to pomerne drahé opatrenie ale dokáže ušetriť veľa nákladov, vhodnejšie pre hotely s voľnými finančnými prostriedkami (u hotelov, ktoré si tieto batérie nemôžu dovoliť, môže byť zrušené iné opatrenie šetrenia vody (menej efektívne), týmto zrušením môže hotel usporiť náklady na zavedenie aspoň niekoľkých batérií).

Návrhy na zlepšenie pre štvorhviezdičkové hotely:

1. Zamerat' sa na rozvoj menej využívaných princípov green managementu.

- rozvoj čistoty vzduchu prostredníctvom zavedenia čističiek vzduchu – cena čističiek sa v priemere pohybuje v rozmedzí do 50 do 250 eur, výber sa teda dá prispôbiť finančným obmedzeniam hotela, obzvlášť v dnešnej dobe je dôležité aby hoteli brali ohľad aj na zdravie hostí a preto je čistička vzduchu veľmi prínosná (zbavuje sa vírusov a baktérií), hotely by ich mali zaviesť hlavne na miesta s vysokou koncentráciou ľudí (hotelové reštaurácie a bary, hotelové haly, konferenčné miestnosti, spoločenské miestnosti, atď.),
- rozvoj využívania obnoviteľných zdrojov energie.

2. Zapojiť do propagácie green managementu hotelovú webovú stránku a sociálne siete, pretože práce z nich hostia čerpajú najviac informácií o konkrétnom ubytovacom zariadení a jeho službách.

- vytvorenie samostatného odkazu na hotelovej webovej stránke o zavedenom green managemente a environmentálnych princípoch – bude obsahovať základné informácie o green managemente, jeho dôležitosti, informácie o využívaných princípoch, ich význame a správnom dodržiavaní (zabezpečí motiváciu a informovanosť pre hostí),
- pridávanie príspevkov na sociálne siete – príspevky týkajúce sa green managementu a zavedených environmentálnych princípov v hoteli zdieľané na sociálnych stránkach (Facebook, Instagram, atď.).

3. Sledovať vplyv princípov green managementu na návštevnosť hostí.

- prostredníctvom dotazníku pre hostí – dotazník bude obsahovať otázky typu (napr. Preferujete pri výbere ubytovania hotely so zavedenými environmentálnymi princípmi? Zistíte si pri výbere ubytovania, či dané ubytovacie zariadenie je šetrné k životnému prostrediu prostredníctvom green managementu? Boli ste dostatočne informovaní o zavedených princípoch green managementu a ich správnom dodržiavaní? Boli ste spokojný so zavedenými princípmi green managementu?).

4. Informovanosť a vzdelávanie o možnosti ochrany životného prostredia prostredníctvom green managementu a jeho princípov (čo obsahuje, čo vyžaduje, čo prináša).

- absolvovanie školení od spoločnosti ENVIS - komplexné environmentálne poradenstvo – tieto školenia by boli určené pre environmentálneho manažéra hotela (popr. manažéra), cena za jedno školenie sa pohybuje okolo 50 eur,
- absolvovanie online semináru alebo posúdenie vplyvov činnosti na životné prostredie od spoločnosti EPA - environmentálne poradenstvo – online seminár sa prevažne týka odpadového hospodárstva a vzdelávania o ochrane životného prostredia, cena sa pohybuje okolo 129 eur, absolvovať môže menšia skupinka vybraných a kompetentných zamestnancov hotela.

5. Viac sa zamerať na niektoré opatrenia šetrenia energie.

- automatickú reguláciu vnútornej teploty podľa počasia – zavedenie systému Smart Home, ktorý výrazne ušetrí náklady na energií (do 30 %), tento systém sa dá aplikovať aj v hoteloch ako Smart Hotel, cena tohto systému sa pohybuje od 1000 do 6000 eur v závislosti na počte regulovaných radiátorov,
- vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach hotela – toto opatrenie si nevyžaduje žiadne vstupné náklady ale prináša množstvo ušetrených nákladov ušetrení energie, kde jej nie je potreba.

Čo sa týka personálnej zodpovednosti, v trojhviezdičkových hoteloch, za kontrolu a dodržiavanie navrhnutých opatrení bude zodpovedať vedúci manažér hotela. Ich zaobstaranie bude mať na zodpovednosti pracovník marketingu (prípadne pracovník obchodu).

V štvorhviezdičkových hoteloch je úroveň green managementu a jeho princípov vyššia. Preto by mal byť zriadený a zaistený manažér green managementu. Ten bude mať na starosti zavedenie navrhnutých opatrení, ich kontrolu a dodržiavanie a zabezpečenie ekologickej aj ekonomickej udržateľnosti daných opatrení.

ZÁVER

Cieľom tejto práce bolo zistiť a zanalyzovať úroveň využívania environmentálne udržateľných princípov v trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Na základe analýzy bolo zistené, že táto úroveň je v oboch kategóriách hotelov pomerne vysoká. Okolo 81,82 % trojhviezdičkových a 87,50 % štvorhviezdičkových hotelov pozná problematiku environmentálnej udržateľnosti aj sa ňou zaoberajú. Na druhej strane sa samozrejme v oboch kategóriách hotelov nájdu aj také, ktoré túto problematiku nepoznajú a neriešia ju. V súčasnej dobe existuje takýchto hotelov viac v kategórii trojhviezdičkových (18,18 %) ako v štvorhviezdičkových (12,50 %). Trojhviezdičkové hotely si zatiaľ oveľa menej uvedomujú dôležitosť riešenia problematiky environmentálnej udržateľnosti v ubytovacích zariadeniach ako štvorhviezdičkové hotely. Ako bolo zistené, tak environmentálna udržateľnosť, green management či environmentálne princípy sú rozvinutejšie a zaužívanéjšie v štvorhviezdičkových hoteloch Nitrianskeho kraja. Avšak rozdiel nie je veľký. Čoraz viac trojhviezdičkových hotelov si začína do svojho vedenia aplikovať green management alebo aspoň niektoré z jeho princípov.

V oboch kategóriách hotelov sa nachádzajú oblasti, v ktorých by sa dali vykonať určité zlepšenia smerujúce k efektívnejšiemu green managementu a k efektívnejšej ochrane životného prostredia. Hlavným problémom trojhviezdičkových hotelov sa zdá byť zanedbaná komunikácia, vzdelávanie a informovanosť hostí. Komunikácia a vzdelávanie personálu o ochrane životného prostredia a využívaných princípoch v hoteli je kľúčové v otázke efektívnosti green managementu. Taktiež informovanosť hostí o využívaných princípoch pomáha k ich lepšiemu dodržiavaniu a správne využívaniu. Ďalším problémom trojhviezdičkových hotelov sú obmedzené finančné kapacity na investovanie do green managementu. Tento problém sa dá vyriešiť investíciou do najviac potrebného environmentálneho opatrenia z ekologického hľadiska, ktoré ale taktiež prinesie hotelu najviac ušetrných nákladov. Pokiaľ si nemôžu dovoliť investovať do opatrení, ktoré sú drahé a ekologicky prínosné ale neušetrí dostatočné množstvo nákladov, musia svoje finančné prostriedky rozdeliť do opatrení, ktoré sú ekonomicky efektívnejšie.

Čo sa týka štvorhviezdičkových hotelov, tak u nich problém finančných prostriedkov a kapacít nie je taký výrazný. Avšak aj oni by sa mali zamerať na správne prerozdelenie financií do opatrení, ktoré sú nie len ekologicky prínosné, ale aj ekonomicky. Štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja majú základné problémy green managementu prevažne zvládnuté. Ich sústredenosť by sa mala zamerať na green managementu v súvislosti

s prepojením do iných oblastí. Napr. propagácia green managementu prostredníctvom hotelových webových stránok a sociálnych sietí, rozvoj menej využívaných a známych princípov, minimalizovať neznalosť green managementu, rozvíjať vzdelávanie o ochrane životného prostredia a sledovať dopady green managementu na iné oblasti ako je napríklad návštevnosť hostí.

Uvedené výsledky, riešenia a návrhy na zlepšenie sú brané ako príklady konkrétnych možných riešení. Pre ich úplnú konkretizáciu na dané ubytovacie zariadenie by sa musela vykonať analýza konkrétneho trojhviezdičkového alebo štvorhviezdičkového hotela. Tieto návrhy slúžia ako príkladné riešenia pre jednotlivé trojhviezdičkové a štvorhviezdičkové hotely Nitrianskeho kraja. Podľa ich vlastného uváženia a znalosti svojej prevádzky môžu zhodnotiť a vybrať si spomedzi navrhnutých riešení. Toto potom môžu upraviť a konkretizovať podľa individuálnych potrieb svojho zariadenia.

Trend environmentálnej udržateľnosti rozhodne nie je na ústupe. Znečisťovanie životného prostredia je neustále aktuálny a veľmi závažný problém. Celý svet čelí tomuto problému a snaží sa s ním bojovať. Práve preto spomedzi iných aj ubytovacie zariadenia majú tendenciu do budúcnosti zavádzať viac a viac environmentálne udržateľných princípov do svojich prevádzok a prikláňať sa ku filozofii green managementu.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY A INTERNETOVÝCH ZDROJOV

BAWA, Kamaljit S. a Reinmar SEIDLER, 2009. *Dimensions of sustainable development – Volume I*. Oxford: EOLSS, 398 s. ISBN 9781848262072.

BERÁNEK, Jaromír, 2013a. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting, 295 s. ISBN 9788086724461.

BERÁNEK, Jaromír, 2013b. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 335 s. ISBN 9788086724454.

Centrum vyhľadávania – Cestovný ruch, 2015-2020. *Štatistický úrad Slovenskej republiky* [online]. [cit. 2020-03-25]. Dostupné z: <https://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/searchCenter/>

CONRADY, Roland a Martin BUCK, 2011. *Trends and issues in global tourism 2011*. Heidelberg: Springer, 342 s. ISBN 9783642177668.

EDGELL, David L, 2016. *Managing sustainable tourism: a legacy for the future*. Second edition. London: Routledge, 251 s. ISBN 9781138918641.

Ekologické hotely v Česku? Žádný boom se zatím nekoná, 2013. In: *Nazeleno* [online]. [cit. 2020-03-18]. Dostupné z: <https://www.nazeleno.cz/bio/ekologicke-hotely-v-cesku-zadny-boom-se-zatim-nekona.aspx>

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE, 2014. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks, 545 s. ISBN 9788026502982.

Green hotel water solutions, 2012. In: *Green hotelier* [online]. [cit. 2020-03-11]. Dostupné z: <https://www.greenhotelier.org/our-themes/water/green-hotel-shower-solutions/>

Green management. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. © 2007 [cit. 2020-03-17]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf>

CHEN, Joseph S., 2019. *Advances in hospitality and leisure*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 208 s. ISBN 9781838679569.

CHIBILI, Michael, 2017. *Modern hotel operations management*. London: Routledge, 656 s. ISBN 9781351217286.

KIRK, David, 2010. *Environmental Management for Hotels*. Oxfordshire: Taylor and Francis, 224 s. ISBN 9781136405426.

KOZEL, Roman et al., 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada, 280 s. ISBN 9788024709666.

KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ, 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 304 s. ISBN 9788024772981.

KRATOCHWIL, Friedrich V. a Yosef LAPID, 1996. *The return of culture and identity in IR theory*. Colo.: Lynne Rienner, 255 s. ISBN 9781555877279.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2011. *Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů: komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci: optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku: případové studie a příklady*. Praha: Grada, 195 s. ISBN 9788024738680.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2014. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 224 s. ISBN 9788024748351.

LODGING, © 2016. How to improve hotel indoor air quality. In: *Lodging magazine* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <http://lodgingmagazine.com/how-to-improve-hotel-indoor-air-quality/>

MAIER, Karel et al., 2012. *Udržitelný rozvoj území*. Praha: Grada, 253 s. ISBN 9788024741987.

MENSAH, Ishmael, 2019. *Environmental management concepts and practices for the hospitality industry*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 195 s. ISBN 9781527536302.

MOLDAN, Bedřich, 2003. *(Ne)udržitelný rozvoj: ekologie – hrozba i naděje*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 141 s. ISBN 8024607697.

Návštevníci v ubytovacích zariadeniach CR na Slovensku za I. - III. štvrtrok 2019. In: *Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky* [online]. © 2019 [cit. 2020-03-28]. Dostupné z: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/statistika/ubytovacia-statistika/rok-2019>

NOVÁČEK, Pavel, 2011. *Udržitelný rozvoj*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 430 s. ISBN 9788024427959.

OECD: The 2030 sustainable development agenda: towards a successful implementation by Poland, 2017. In: *OECD Poland 2017* [online]. Paris: OECD Publishing, November 2017 [cit. 2020-02-14]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/poland/Better-Policy-Series-Poland-Nov-%202017.pdf>

PAWLICZEK, Adam, 2011. *Udržitelný rozvoj – vybrané aspekty z oblasti podnikání*. Opava, Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 192 s. ISBN 9788072487004.

PINEDA, F. D. a C. A. BREBBIA, 2012. *Sustainable tourism V*. Southampton: WIT Press, 404 s. ISBN 9781845645946.

PIZAM, Abraham a Judy HOLCOMB, 2010. *International dictionary of hospitality management*. London: Routledge, 336 s. ISBN 9781136394232.

Reducing and managing food waste in hotels, 2014. In: *Green hotelier* [online]. [cit. 2020-03-10]. Dostupné z: <http://www.greenhotelier.org/know-howguides/reducing-and-managing-food-waste-in-hotels/>

SHARPLEY, Richard, 2009. *Tourism development and the environment: beyond sustainability?*. London: Earthscan, 220 s. ISBN 9781844077335.

SCHOLZ, Petr, © 2015. Green management in the Slovak hotel industry. In: *Czech Hospitality and Tourism Papers* [online]. [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <http://www.vsh.cz//file.php?id=344>

SLOAN, Philip, Willy LEGRAND a Joseph S. CHEN, 2013. *Sustainability in the hospitality industry: principles of sustainable operations*. 2nd ed. London: Routledge, 371 s. ISBN 9780415531245.

SWARBROOKE, John, 1999. *Sustainable tourism management*. Wallingford: CABI Publishing, 371 s. ISBN 0851993141.

TAHAL, Radek et al., 2017. *Marketingový výzkum: Postupy, metody, trendy*. Praha: Grada, 264 s. ISBN 9788027198672.

UNWTO, 1999. Global Code of Ethics for Tourism. *A World Tourism Organization – A United Nations Specialized Agency* [online]. [cit. 2020-02-21]. Dostupné z: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

VOURDOUBAS, John, 2015. Creation of hotels with zero CO2 emissions due to energy use: A case study in Greece-Crete. In: *Journal of Energy and Power Sources* [online]. [cit. 2020-03-02]. Dostupné z: <http://www.ethanpublishing.com/uploadfile/2015/0929/20150929114619385.pdf>

WBGU, 1996. *World in transition: The research challenge. Annual report 1996*. Berlin: Springer, 195 s. ISBN 9783540618324.

WCED, 1987. *Our common future*. Oxford: Oxford University Press, 383 s. ISBN 9780192820808.

WEAVER, David B. a Laura LAWTON, 2010. *Tourism management*. 4th ed. Milton: Wiley, 420 s. ISBN 9780470820223.

WEBSTER, Kathryn, 2000. *Environmental management in the hospitality industry: A guide for students and managers*. London: Continuum, 270 s. ISBN 9780304332342.

WORLD TOURISM ORGANIZATION, 2004. *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: World Tourism Organization, 507 s. ISBN 9284407265.

ZÁVODNÁ, Lucie Sára, 2015. *Udržitelný cestovní ruch: principy, certifikace a měření*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Monografie, 123 s. ISBN 9788024445762.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 768 s. ISBN 9788072018802.

ZVÄZ CESTOVNÉHO RUCHU SR, 2020a. Priority ZCR SR na obdobie 2020–2024. In: *Zväz cestovného ruchu Slovenskej republiky* [online]. [cit. 2020-03-22]. Dostupné z: <http://www.zcrsr.sk/priority-zcr-sr-na-obdobie-2020-2024/>

ZVÄZ CESTOVNÉHO RUCHU SR, 2020b. ZCR SR reaguje na prípravu novely zákona o ochrane prírody. In: *Zväz cestovného ruchu Slovenskej republiky* [online]. [cit. 2020-03-22]. Dostupné z: <http://www.zcrsr.sk/zcr-sr-reaguje-na-pripravu-novely-zakona-o-ochrane-prirody/>

ZOZNAM POUŽITÝCH SYMBOLOV A SKRATIEK

a pod.	A podobne
atď.	A tak ďalej
CR	Cestovný ruch
č.	Číslo
ČR	Česká republika
ECEAT	European Centre for Ecological and Agricultural Tourism
EMS	Environmental Management System
HDP	Hrubý domáci produkt
IHEI	International Hotels Environment Initiative
kol.	Kolektív
LED	Light Emitting Diode
MDVSR	Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky
napr.	Například
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
ROI	Return on Investments
s.	Strana
SR	Slovenská republika
ŠÚ	Štatistický úrad
tzv.	Takzvaný
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
WBGU	German Advisory Council on Global Change
WC	Water-closet
WCED	World Commission on Environment and Development
WTO	World Tourism Organization
©	Copyright

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1 Proces green managementu.....	26
---	----

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Sústava indikátorov pre meranie udržateľnosti v cestovnom ruchu	19
Tabuľka 2 Vodný systém hotela a jeho využitie	29
Tabuľka 3 Príklady šetrenia životného prostredia a ich náklady na realizáciu	34
Tabuľka 4 Celkové kapacity ubytovacích zariadení v CR na Slovensku za roky 2015-2019	41
Tabuľka 5 Návštevnosť ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja za 1.-3. štvrťrok 2019.	44
Tabuľka 6 Kapacity ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja za roky 2015-2019	44
Tabuľka 7 Počty vybraných kategórií ubytovacích zariadení na Slovensku (2015-2019)..	45
Tabuľka 8 Počty vybraných kategórií ubytovacích zariadení v Nitrianskom kraji (2015-2019).....	45
Tabuľka 9 Údaje o vzorke respondentov	47
Tabuľka 10 Využívané princípy a opatrenia green managementu v trojhviezdičkových hoteloch.....	50
Tabuľka 11 Komunikácia, vzdelávanie a informovanosť o green managemente a jeho princípoch v trojhviezdičkových hoteloch.....	51
Tabuľka 12 Dopad na nákladovosť trojhviezdičkových hotelov po zavedení green managementu	53
Tabuľka 13 Finančná stránka princípov a opatrení green managementu v trojhviezdičkových hoteloch.....	54
Tabuľka 14 Bariéry green managementu v trojhviezdičkových hoteloch	55
Tabuľka 15 Využívané princípy a opatrenia green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch.....	63
Tabuľka 16 Komunikácia, vzdelávanie a informovanosť o green managemente a jeho princípoch v štvorhviezdičkových hoteloch	64
Tabuľka 17 Dopad na nákladovosť štvorhviezdičkových hotelov po zavedení green managementu	65
Tabuľka 18 Finančná stránka princípov a opatrení green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch	66
Tabuľka 19 Bariéry green managementu v štvorhviezdičkových hoteloch	68
Tabuľka 20 Podobné oblasti, princípy či opatrenia trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja	75
Tabuľka 21 Rozdielne oblasti, princípy či opatrenia trojhviezdičkových a štvorhviezdičkových hotelov Nitrianskeho kraja	76

ZOZNAM GRAFOV

Graf 1 Znalosť problematiky environmentálnej udržateľnosti a jej riešenie v trojhviezdičkových hoteloch.....	48
Graf 2 Najväčší znečisťovatelia životného prostredia v trojhviezdičkových hoteloch	49
Graf 3 Využívané opatrenia šetrenia energie v trojhviezdičkových hoteloch	57
Graf 4 Využívané opatrenia šetrenia vody v trojhviezdičkových hoteloch.....	58
Graf 5 Využívané opatrenia odpadového hospodárstva v trojhviezdičkových hoteloch.....	59
Graf 6 Využívané opatrenia optimalizácie nákupnej politiky trojhviezdičkových hotelov	60
Graf 7 Znalosť problematiky environmentálnej udržateľnosti a jej riešenie v štvorhviezdičkových hoteloch	61
Graf 8 Využívané opatrenia šetrenia energie v štvorhviezdičkových hoteloch.....	69
Graf 9 Využívané opatrenia šetrenia vody v štvorhviezdičkových hoteloch	70
Graf 10 Využívané opatrenia odpadového hospodárstva v štvorhviezdičkových hoteloch	71
Graf 11 Využívané opatrenia optimalizácie nákupnej politiky v štvorhviezdičkových hoteloch.....	72

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha P I: Dotazník – analýza environmentálnej udržateľnosti ubytovacích zariadení Nitrianskeho kraja

Príloha P II: Zoznam hotelov Nitrianskeho kraja

PRÍLOHA P I: DOTAZNÍK – ANALÝZA ENVIRONMENTÁLNEJ UDRŽATEĽNOSTI UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ NITRIANSKEHO KRAJA

Dobrý deň, moje meno je Adriána Čanigová a som študentkou tretieho ročníka na Fakulte managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati v Zlíne. Chcela by som Vás a Vaše ubytovacie zariadenie poprosiť o vyplnenie krátkeho dotazníku týkajúceho sa udržateľnosti životného prostredia v ubytovacích zariadeniach Nitrianskeho kraja (napr. využívanie recyklácie odpadov, solárnych panelov či iných opatrení, ktoré vedú k zníženiu nákladovosti ubytovacích zariadení a zároveň k zvyšovaniu udržateľnosti životného prostredia pre budúce generácie). Tento dotazník slúži ako podklad pre spracovanie mojej bakalárskej práce. Veľmi by ste mi jeho vyplnením pomohli. Dotazník je anonymný a jeho vyplnenie Vám zaberie 10 až 15 minút. Niektoré pokyny k vyplneniu sú uvedené priamo v dotazníku. Ďakujem pekne za Váš čas. Veľmi si toho vážim.

1. Poznáte koncept environmentálnej udržateľnosti, resp. udržateľnosti životného prostredia?

- Áno
- Nie
- Neviem

2. Do akej miery riešite vo Vašom zariadení otázky environmentálnej udržateľnosti?

- Počuli sme o tejto problematike a zaoberáme sa ňou vo veľkej miere
- Počuli sme o tejto problematike a zaoberáme sa ňou v menšej miere
- Počuli sme o tejto problematike ale nezaobráame sa ňou
- Nepočuli sme o tejto problematike a nezaobráame sa ňou

3. Na stupnici od 1 po 5 označte dôležitosť zaoberania sa problematikou environmentálnej udržateľnosti v oblasti cestovného ruchu.

- 1 2 3 4 5

4. Na stupnici od 1 po 5 označte dôležitosť zaoberania sa problematikou environmentálnej udržateľnosti v oblasti ubytovacích zariadení.

- 1 2 3 4 5

5. Na stupnici od 1 po 5 označte, do akej miery majú ubytovacie zariadenia vplyv na životné prostredie.

- 1 2 3 4 5

6. Čo si myslíte, že najviac prispieva k znečisťovaniu životného prostredia vo Vašom ubytovacom zariadení? (zvoľte iba 1 odpoveď)

- nadmerná spotreba energií
- nadmerná spotreba vody
- nadmerná tvorba odpadu
- veľká spotreba plastov
- plytvanie jedlom
- znečisťovanie ovzdušia v dôsledku emisií
- iné

7. Aplikujete vo Vašom zariadení green management (Filozofia, technológia a metodika riadenia hotelu, zameraná na optimalizáciu vplyvu prevádzky hotelu na životné prostredie)? (Respondent musel zvoliť jednu z ponúknutých odpovedí a podľa toho sa mu zobrazili ďalšie otázky. Ak odpovedal **áno** – otázka č. 8, **nie** – otázka č. 23.)

- Áno
- Nie

8. Ktoré z nasledujúcich princípov/opatrení green managementu aplikujete vo Vašom zariadení v najväčšej miere? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- šetrenie energiami
- šetrenie vodou
- recyklácia odpadov a odpadové hospodárstvo
- znižovanie spotreby plastov
- optimálna nákupná politika
- čistota vzduchu
- komunikácia a vzdelávanie v oblasti ochrany životného prostredia
- využívanie obnoviteľných zdrojov
- iné

9. Ktoré z princípov/opatrení green managementu aplikujete vo Vašom zariadení v najmenšej miere? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- šetrenie energiami
- šetrenie vodou
- recyklácia odpadov a odpadové hospodárstvo
- znižovanie spotreby plastov
- optimálna nákupná politika
- čistota vzduchu
- komunikácia a vzdelávanie v oblasti ochrany životného prostredia
- využívanie obnoviteľných zdrojov
- iné

10. Ktoré z nasledujúcich princípov/opatrení vo Vašom zariadení neaplikujete? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- šetrenie energiami
- šetrenie vodou
- recyklácia odpadov a odpadové hospodárstvo
- znižovanie spotreby plastov
- optimálna nákupná politika
- čistota vzduchu
- komunikácia a vzdelávanie v oblasti životného prostredia
- využívanie obnoviteľných zdrojov
- nevyužívame žiadne opatrenia
- iné

11. Aké konkrétne opatrenia využívate v súvislosti so šetrením energií? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia energeticky úsporných žiaroviek
- pohybové čidlá k zapínaniu svetiel na chodbách alebo toaletách
- inštalácia centrálnych vypínačov v izbách
- vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach
- automatická regulácia vnútornej teploty podľa počasia
- využívanie kariet namiesto kľúčov (v súvislosti s tým i ovládanie elektriny izby kartou)
- inštalácia solárnych panelov
- nevyužívame žiadne opatrenia
- iné

12. Aké konkrétne opatrenia využívate v súvislosti so šetrením vody? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia obmedzovačov prietoku do vodovodných batérií a sprechových hlavíc
- systém zachycovania dažďovej vody na zalievanie vonkajších priestorov (záhrady)
- zapínanie práčok iba v plnom naplnení
- vodovodné batérie so senzormi v umývadle (popr. na toaletách)
- využívanie dvojstupňových splachovacích zariadení (popr. WC stopy)
- pranie lôžkového prádla a uterákov na vyžiadanie host'a
- nevyužívame žiadne opatrenia
- iné

13. Aké konkrétne opatrenia využívate v súvislosti s odpadovým hospodárstvom? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia košov na triedený odpad
- predaj odpadového materiálu
- kompostovanie organického odpadu
- oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu
- nové využitie opotrebovaného materiálu (recyklácia oleja na získanie biopaliva, anaeróbna digescia)
- nevyužívame žiadne opatrenia
- iné

14. Aké konkrétne opatrenia využívate v súvislosti s optimalizáciou nákupnej politiky? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- nákup nápojov vo vratných fľašiach
- nákup recyklovaných výrobkov (napr. nahradenie plastových kariet od izby recyklovateľným materiálom)
- obmedzenie nákupu výrobkov na jedno použitie (napr. prípravky na izbách v plastových fľaštičkách)
- preferencia miestnych dodávateľov potravín
- nákup tovaru vo veľkých baleniach
- nevyužívame žiadne opatrenia
- iné

15. Ako prebieha komunikácia a vzdelávanie personálu v oblasti životného prostredia a o využívaných princípoch vo Vašom zariadení? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- prostredníctvom meetingov
- prostredníctvom školení
- prostredníctvom rôznych výcvikov
- prostredníctvom denných schôdzi
- prostredníctvom merania a kontroly výsledkov
- neprebíha

16. Informovanosť našich hostí o používaní určitých princípov prebieha prostredníctvom (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- pracovníkov recepcie
- rôznych oznamov
- rôznych štítkov alebo nálepiek na izbách
- ubytovacích prospektov a iných propagačných materiálov
- webových stránok
- nie sú informovaní
- iné

17. S rastúcim počtom zavedených princípov green managementu vzrástla návštevnosť nášho ubytovacieho zariadenia.

- Áno
- Nie
- Neviem

18. Spozorovali ste zníženie nákladovosti Vášho zariadenia v súvislosti so zavedením princípov green managementu?

- Áno
- Nie

19. Do akej miery sa premietlo toto zníženie nákladov? (zvoľte iba 1 odpoveď)

- 0 %
- 1-5%
- 6-10%
- 11-20%
- 21% a viac

20. Ktorý zo zavedených princípov vo Vašom zariadení bol najnákladnejší na realizáciu? (otvorená otázka)

21. Ktorý zo zavedených princípov vo Vašom zariadení bol najmenej nákladný na realizáciu? (otvorená otázka)

22. Ktorý z princípov najvýznamnejšie prispel k zníženiu nákladov v určitej oblasti Vášho zariadenia? (otvorená otázka)

Ak respondent odpovedal v otázke 8 Áno, vynechal a neodpovedal na otázky 23 – 31.

23. Aký je dôvod nevyužívania žiadnych princípov green managementu vo Vašom zariadení?

(otvorená otázka)

24. Ste plne spokojní s fungovaním Vášho zariadenia aj bez využívania green managementu?

- Áno
- Nie
- Neviem

25. Čo si myslíte, že najmenej prispieva k znečisťovaniu životného prostredia vo Vašom ubytovacom zariadení? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- nadmerná spotreba energií
- nadmerná spotreba vody
- nadmerná tvorba odpadu
- veľká spotreba plastov
- plytvanie jedlom
- znečisťovanie ovzdušia v dôsledku emisií
- iné

26. Myslíte si, že úroveň znečisťovania životného prostredia Vaším ubytovacím zariadením nie je dostatočne vysoká na zavedenie niektorých z princípov green managementu?

- Áno
- Nie
- Neviem

27. Boli by ste ochotní zvážiť zavedenie green managementu po prípadnej konzultácii s odborníkmi?

- Áno
- Nie
- Neviem

28. Ktoré z konkrétnych opatrení by ste prípadne zvážili zaviesť v súvislosti so šetrením energií? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia energeticky úsporných žiaroviek
- pohybové čidlá k zapínaniu svetiel na chodbách alebo toaletách
- inštalácia centrálnych vypínačov v izbách
- vypínanie kúrenia (klimatizácie) v neobsadených častiach
- automatická regulácia vnútornej teploty podľa počasia
- využívanie kariet namiesto kľúčov (v súvislosti s tým i ovládanie elektriny izby kartou)
- inštalácia solárnych panelov
- žiadne
- iné

29. Ktoré z konkrétnych opatrení by ste prípadne zvážili zaviesť v súvislosti so šetrením vody? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia obmedzovačov prietoku do vodovodných batérií a sprchových hlavíc
- systém zachycovania dažďovej vody na zalievanie vonkajších priestorov (záhrady)
- zapínanie práčok iba v plnom naplnení
- vodovodné batérie so senzormi v umývadle (popr. na toaletách)
- využívanie dvojstupňových splachovacích zariadení (popr. WC stopy)
- pranie lôžkového prádla a uterákov na vyžiadanie host'a
- žiadne
- iné

30. Ktoré z konkrétnych opatrení by ste prípadne zvážili zaviesť v súvislosti s odpadovým hospodárstvom? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- inštalácia košov na triedený odpad
- predaj odpadového materiálu
- kompostovanie organického odpadu
- oddeľovanie a zneškodňovanie nebezpečného odpadu
- nové využitie opotrebovaného materiálu (recyklácia oleja na získanie biopaliva, anaeróbna digescia)
- žiadne
- iné

31. Ktoré z konkrétnych opatrení by ste prípadne zvážili zaviesť v súvislosti s optimalizáciou nákupnej politiky? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- nákup nápojov vo vratných fľašiach
- nákup recyklovaných výrobkov (napr. nahradenie plastových kariet od izby recyklovateľným materiálom)
- obmedzenie nákupu výrobkov na jedno použitie (napr. prípravky na izbách v plastových fľaštičkách)
- preferencia miestnych dodávateľov potravín
- nákup tovaru vo veľkých baleniach
- žiadne
- iné

32. Počuli ste o environmentálnej organizácii hotelov IHEI (Medzinárodná hotelová iniciatíva v oblasti životného prostredia)?

- Áno
- Nie

33. Ste členom organizácie IHEI?

- Áno
- Nie

34. Patrite do skupiny hotelov s certifikáciou „ekologický hotel“ ?

- Áno
- Nie

35. Do ktorej skupiny ubytovacích zariadení patríte?

- Hotely – 4 a viac hviezdíčiek
- Hotely – 3 hviezdíčky
- Hotely – 2 a menej hviezdíčiek
- Penzióny

36. Koľko izieb sa nachádza vo Vašom zariadení?

(otvorená otázka)

37. Aký je počet lôžok vo Vašom zariadení?

(otvorená otázka)

38. Na akú klientelu / cieľovú skupinu sa zameriavate? (zvoľte minimálne 1 odpoveď)

- rodiny s deťmi
- firemná klientela
- seniori
- kultúrny turista
- iné

Ďakujem za vyplnenie dotazníku.

PRÍLOHA P II: ZOZNAM HOTELOV NITRIANSKEHO KRAJA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Hotel	email	sidlo	hviezda	tel.císlo	Orázka 1: Poznáte problematiku environmentálnej udržateľnosti?	Orázka 2: Boli by ste ochotný vyplniť dotazník na túto problematiku?									
Hotel City***	reception@city-hotel.sk	Nitra	3	421 376 521 203	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
Hotel Átrium***	atrium@hotelatrium.sk	Štúrovo	3	421 367 512 507	Áno.	Áno, dotazník vyplníme.									
Hotel KORUNA***	info@hotel-koruna.sk	Topoľčany	3	421 915 050 005	Áno.	Dotazník sa prepošle manažérovi a ak bude mať čas vyplní.									
Hotel MIKADO***	repcia@hotelmikado.sk	Nitra	4	421 373 210 321	Áno.	Áno, dotazník vyplníme.									
Termálne kúpalisko Podhajska, s.r.o. (Hotel Borinka)**	info@tkpodhajska.sk ubyt	Podhajska	3	421 356 586 195 -		Nedalo sa dovolať.									
Park Hotel Hokovce**	info@park-hotel.sk	Hokovce	3	421 367 491 433	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
Wellness hotel Thermal***	rezervacia@vadas.sk hotel	Štúrovo	3	421 367 560 101 -		Nedalo sa dovolať.									
Hotel AUTOJAS***	repcia@autojas.sk	Nitra	4	421 918 363 500	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
Petit hotel Santé**	info@santovkwellness.sk	Santovka	2	036/381 0631 -		Nedalo sa dovolať.									
Hotel Zobor	repcia@hotelezobor.sk	Nitra	2	037/6 525 381-2	Áno.	Momentálne nemáme čas na venovanie sa dotazníku.									
Hotel River	repcia@hotelriver.sk	Nitra	4	421 905 244 245	Áno.	Dotazník sa prepošle manažérovi, ktorý povedal, že vyplní.									
Hotel Kašiel	repcia@hotelkasiel.com	Tovarníky	3	038/762 90 00	Áno.	Dotazník už bol vyplnený manažérom hotela.									
Hotel Alexander's Hotel	hotel@alexanders.sk	Nitra	4	037/797 04 01	Neviem.	Dotazník prepošleme manažérovi a ten prípadne vyplní.									
Hotel Eminent***	hotel@eminent.sk	Zlaté Moravce	3	421 915 774 626	Áno.	Áno, dotazník vyplníme.									
Hotel OKO***	info@oko-centrum.sk	Nitra	3	911 556 600	Nie.	Dotazník sa pokúsime vyplniť.									
Hotel Panoráma** - ubytovanie	info@panoramatin.sk	Komárno	2	421 357 778 719	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
Hotel Agrominstitút***	sekretariat@agrominstitut.sk	Nitra	3	037/791 01 11	Áno.	Dotazník sa prepošle manažérovi, ktorý vyplní.									
Hotel Twins	hoteltwins@hurbanovo@gm	Hurbanovo	1	035/760 31 34 -		Mimo prevádzky.									
Hotel VION***	repcia@hotelvion.eu	Zlaté Moravce	3	037/640 33 11	Áno.	Prepošlite dotazník na manažerovi emailovú adresu a on ho vyplní.									

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Hotel	email	sídlo	hviezda	tel.číslo	Otázka 1: Poznáte problematiku environmentálnej udržateľnosti?	Otázka 2: Boli by ste ochotný vyplniť dotazník na túto problematiku?								
21	Hotel DASTAN ***	repcia@dastan.sk	Levice	3	421 36 6317137	Neviem.	Áno, dotazník vyplníme.								
22	Hotel Golden Eagle	goldeneagle@goldeneagle.sk	Levice	4	421 36 630 43 40	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.								
23	Hotel Hubert***	hubert@hubertniz.sk	Nové Zámky	3	421 915 778 238	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.								
24	Grand Predium***	repcia@predium.sk	Vráble	3	421 37 793 0131	Áno.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.								
25	Hotel Sole***	reception@grandhotelsole.sk	Nitra	4	421 37 77 21 866	Áno.	Áno, dotazník vyplníme.								
26	Hotel Puk**	repcia@hotel-puk.sk	Topoľčany	2	038/768 21 47	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.								
27	Hotel Hron	info@hotelhron.sk	Nová Baňa	3	421 910 910 342	Neviem.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.								
28	Hotel Kľučík	repcia@zlatyklusik.sk	Nitra	4	421 37 655 02 89	Áno.	Dotazník už bol vyplnený manažérom hotela.								
29	Park Hotel Tartuf	tartuf@tartuf.sk	Beladice	3	421 37 633 02 35	Áno.	Áno, dotazník prepošleme manažerovi, ktorý povedal, že vyplní.								
30	Hotel St. Florian**	stf@stflorian.sk	Štúrovo	1	908 796 202	-	Momentálne mimo prevádzky.								
31	Hotel Rozkvet Levice	rozkvetlevice@gmail.com	Levice	1	421 915 427 451	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.								
32	Hotel Atomi**	repcia@hotelatom.sk	Levice	2	-	-	Mimo prevádzky.								
33	Hotel Zamocká Koruna u Hofera	repcia@hotelkoruna.sk	Nitra	3	421 911 110 003	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.								
34	Hotel Chateau Béla	reception@chateau-bela.com	Belá	5	421 36 757 600	-	Nedalo sa dovolať.								
35	Hotel Centrál	rezervacia@hotelcentral.sk	Šaľa	3	421 907 524 833	Neviem.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.								
36	Hotel Záмок Topoľčianky	zamok@zamoktopolcianky.sk	Topoľčianky	2	037/7777 555	Neviem.	Poslite dotazník vedúcej, možno vyplní.								
37	Hotel Chateau Appony****	info@chateauappony.sk	Oponice	4	038/323 81 11	Áno.	Dotazník už bol vyplnený manažérom hotela.								
38	Hotel Pecko****	repcia@hotelpcko.sk	Komárno	4	421 35 7740 620	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a pozreme sa na to.								
39	Hotel Laus****	repcia@astrumlaus.sk	Levice	4	421 36 39 63 111	Neviem.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a pozreme sa na to.								
40	Hotel Guest Centre***	info@hotelmestrentre.sk	Štúrovo	3	421 908 130 079	Nie.	Nemáme čas na dotazník.								

List 1



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Hotel	email	sidlo	hviezda	tel.číslo	Otázka 1: Poznáte problematiku environmentálnej udržateľnosti?	Otázka 2: Boli by ste ochotný vyplniť dotazník na túto problematiku?									
1	Hotel Guest Centre***	Štúrovo	3	421 908 130 079	Nie.	Nemáme čas na dotazník.									
40	Hotel Šarkan	Gbelce	3	421 905 991 731	Áno.	Dotazník už bol vyplnený manažérom hotela.									
42	Hotel Starust***	Nové Zámky	4	035/640 30 85	Áno.	Pozreme sa na dotazník a uvidíme.									
43	Hotel Korzo	Nové Zámky	2	035/640 04 32	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
44	Hotel Grand***	Nové Zámky	3	035/640 44 24	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.									
45	Hotel BANDERIUM***	Komárno	3	035/773 01 56	Áno.	Nemáme čas na dotazník.									
46	Hotel KAŠTEĽ MOJMIROVC E***, s.r.o.	Mojmírovce	3	037/779 82 01	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.									
47	Hotel Atrium***	Nitra	3	037/692 43 01	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
48	Hotel Capital	Nitra	4	046/540 32 53	-	Nedalo sa dovolať.									
49	Hotel Garden	Komárno	3	035/773 72 37	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
50	Hotel Capital***	Nitra	4	037/692 52 01	Neviem.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a pozreme sa na to.									
51	Hotel Comfort	Nitra	4	037/652 52 30	Áno.	Prosíme o znovuzaslanie dotazníka a vyplníme.									
52	Hotel Deluxe	Nitra	4	037/741 50 22	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
53	Hotel Nitra**	Nitra	2	037/631 69 54	Neviem.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
54	Hotel Boutique Hotel 11	Nitra	4	421 911 909 111	Áno.	Dotazník sa prepošle manažérovi a ak bude mať čas vyplní.									
55	Hotel Lev	Levice	3	036/370 03 00	Neviem.	Pozreme sa na dotazník a uvidíme.									
56	Hotel Centrum	Nitra	3	037/655 43 97	Nie.	Nemáme záujem o vyplnenie dotazníku.									
57															
58															
59															
60															
61															

List1