

STAVOVI LOKALNOG STANOVNIŠTVA GRADA SAMOBORA O ZELENOM POSLOVANJU U HOTELIJERSTVU REPUBLIKE HRVATSKE

Marija Ivaniš
Mia Ivanušević

Stručni rad
<https://doi.org/10.20867/hk.1.5>

Sažetak

Suvremeni turistički trendovi svim destinacijama nameću potrebu za okretanjem ka zelenom turizmu, a turisti svojim ponašanjem i sami sudjeluju u stvaranju takvog oblika turizma u nekoj destinaciji. U Hrvatskoj do sada oko 50 hotela nosi oznaku "Sustainable Hotel" certificiranih od strane Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske. Zeleni hoteli energetski su učinkoviti, recikliraju te iskorištavaju obnovljive izvore energije i manje su štetni za okoliš. Osnovna svrha empirijskog istraživanja bila je utvrditi razumije li lokalno stanovništvo grada Samobora prednosti zelenog poslovanja, prepoznaju li ulogu i značenje određenih eko certifikata kojima su hoteli nagrađeni zbog svog društveno odgovornog poslovanja te smatraju li treba li poticati hotele na primjenu zelene prakse na području Republike Hrvatske. Bez obzira na to što većina ispitanika nije upoznata sa zelenim poslovanjem i obilježjima zelenih hotela, ista ta većina s druge strane prepoznala je neke ključne karakteristike istog te izrazila stav da je važno poticati ovakav oblik poslovanja uviđajući prednosti koje ono stvara. Iako je uzorak istraživanja relativno malen, stavovi ispitanika pokazali su se iznimno pozitivnim. Povratni odgovori su pokazatelj da lokalne zajednice žele biti uključene u zelene inicijative kao i da prihvataju svjesnost da prilikom zadovoljenja vlastitih potreba, u obzir trebaju uzeti i potrebe budućih naraštaja. Istraživanje može poslužiti daljnjim istraživanjima što u budućnosti pridonosi boljoj slici održivih hotela na području Republike Hrvatske, a valorizaciju i društvenu odgovornost najviše bi osjetila priroda, čemu koncept održivog razvoja u konačnici i teži.

Ključne riječi zeleni hotel, eko oznake, certifikati održivosti, održivi razvoj, Samobor

UVOD

Termin "Zeleni turizam" ne podrazumijeva posebnu vrstu turizma, već horizontalnu temu relevantnu za sve vrste turizma. S jedne strane obuhvaća podteme zaštite i očuvanja okoliša, a s druge strane turističke podteme vrednovanja prirode i okoliša (Institut za turizam Republike Hrvatske 2016, 1). Pri tome, kad se govori o aspektu zaštite više se naglašava okoliš (eng. *environment*), dok se u kontekstu turističkog vrednovanja više naglašava priroda, odnosno prirodna baština (eng. *Natural heritage*). U turizmu i ugostiteljstvu hoteli se ističu kao najveći potrošači vode, energije i proizvođači najveće količine otpada. Iz toga se rađa ideja o hotelu koji bi smanjio, koliko je to moguće, svoj utjecaj na prirodu i počeo primjenjivati načela održivog razvoja. Takav hotel stoga dobiva naziv "Zeleni hotel". Dugoročno smanjenje troškova poslovanja karakteristika je zelenih hotela, a važno obilježje je da se takvi hoteli dugoročno imaju obrtaj od 365 dana u godini. Samim time što posluju tijekom cijele godine, povećavaju konkurentnost na tržištu. Svjetsko vijeće za putovanja i turizam (eng. *World Travel & Tourism Council*) u svojem prošlogodišnjem izvješću izražava zabrinutost zbog brzog rasta broja turističkih dolazaka i 3,3 turista po glavi stanovnika u Hrvatskoj, što uzrokuje veliki pritisak na infrastrukturu i okoliš (World Travel & Tourism Council, n.d.). WTTC vidi rješenje

problema upravo u implementaciji načela zelenog turizma. Mnogi stručnjaci tvrde i kako je ulaganje u “zeleni” turizam isplativo i na kratki rok. Naime, investicija u energetske učinkovitost u kratkom roku donosi povrat ulaganja, smanjuje troškove energije, vode i zbrinjavanja otpada, a povećava biološku raznolikost, očuvanje eko-sustava i kulturne baštine. Zeleni hoteli kao dobri primjeri novih trendova u turizmu predstavljaju prema Bašiću (2015, 407) priliku kvalitativnog preoblikovanja hrvatske smještajne ponude radi očuvanja okoliša, privlačenja zahtjevnijih turista, produženja turističke sezone i turističke valorizacije cjelokupnog prostora Republike Hrvatske. Zahvaljujući boljoj informiranosti građana i njihovoj sve većoj potrebi za ekološkim poduhvatima, ovaj oblik turizma sve se češće odabire, a procjenjuje se da zanimanje za ovaj vid turizma raste između 10 – 20% godišnje. No, da bi hotel bio “zelen” on mora prije svega zadovoljiti određene standarde. Standardi propisuju smanjenje potrošnje energije, korištenje obnovljivih izvora energije, instaliranje solarnih panela itd. Treba istaknuti da pored potonjeg, zeleni hoteli koriste štedna i LED rasvjetna tijela te senzore pokreta za regulaciju rasvjete čime, osim što čine dobro za okoliš, ostvaruju i ogromne uštede. Odgovorno gospodarenje otpadom i recikliranje, također, je jedna od značajnih stavki. Trend je i da sve više hotela potiče suradnju sa obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima, a najbolji primjerza isto u Republici Hrvatskoj je kompanija Valamar Riviera jeku pandemije COVID 19, u lipnju 2020. predstavila projekt Valfresco Direkt. Ovim je projektom malim proizvođačima u Istarskoj županiji omogućila prostor za plasman njihovih proizvoda u vrijeme krize po konkurentnim cijenama. Svoju je suradnju proširila na partnere iz svih dijelova Hrvatske čime doprinosi rastu i razvoju lokalnoga gospodarstva i domaće proizvodnje.

Kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj, svake godine raste broj “zelenih hotela”, a nakon pandemije Covid-19 i energetske krize uzrokovane ratom u Ukrajini traj je trend izraženiji, zahvaljujući poticajnim mjerama Vlade RH i nadležnih ministarstava što se može potvrditi brzim oporavkom hrvatskog turizma u 2022. godini koji je omogućio da Hrvatska ima snažan fiskalni kapacitet. (Poslovna.hr, 2020., Vlada.gov.hr, 2022.). Vlada je u 2022. godini uputila u sorsku proceduru izmjene i dopune zakona o porezu na dodanu vrijednost, koji uz nužne elemente prilagodbe uvođenju eura predviđa i snižavanje stope PDV-a na pet posto na isporuku drvnih sječki, peleta i drva za ogrjev, kao i nultu stopu PDV-a za solarne panele, čime se stvara prostor za snižavanje cijena kao poticaj korištenju obnovljivih izvora energije. Bespovratna sredstva za solarne panele za privatne iznajmljivače i poljoprivredna gospodarstva do 200.000 kn dodjeljuje i Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost i to fizičkim osobama građanima-registriranim iznajmljivačima i obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima registriranim za pružanje ugostiteljskih usluga za postavljanje jedne nove fotonaponske elektrane za proizvodnju električne energije za vlastite potrebe, u samostalnom ili mrežnom radu (Eurokonzalting, 2022). Solarni rasvjetni sustavi, koji rade bez pristupa elektroenergetskoj infrastrukturi, posebno su prikladni za turistička područja i parkove prirode, te za ekološki zaštićena područja.¹ Kako bi se osiguralo da turistički sektor bude dio zelene i digitalne tranzicije, Europski parlament ističe nužnu potrebu provođenja inicijative koje je Europska komisija već financijski podržala u prošlosti, ali čija provedba nije nastavljena u odgovarajućoj mjeri, a to je da Europska komisija uz podršku turističkih odredišta te uz vanjsku kontrolu i praćenje treba ojačati rad Skupine za održivost turizma. U toj težnji trebalo bi redefinirati, ažurirati i promicati snažnije Europsku povelju o održivom i odgovornom turizmu (Europski parlament, 2021).

¹ Uz samo 15 solarnih svjetiljki može se uštedjeti dovoljno energije za punjenje električnih automobila cijelu godinu.

1. ZELENI HOTELI, EKO OZNAKE I CERTIFIKATI ODRŽIVOSTI

Zeleni hoteli su nastali kao rezultat implementacije koncepta održivog razvoja u turizmu te su provedene brojne inicijative za zaštitu okoliša od strane osviještenih turističkih industrijskih udruženja i hotelskih poduzeća kojima je u cilju probuditi ujedno i proširiti svijest o potrebi poslovanja u skladu s konceptom održivog razvoja. Analitički okvir održivosti je šarolik s obzirom da obuhvaća ekonomska, ekološka, društvena i kulturna pitanja istodobno ističući etička pitanja o generacijskoj jednakosti i solidarnosti kao sadržaju koncepta. "Održivi razvoj" politički je i društveni proces 21. stoljeća čija se načela ugrađuju u strateške nacionalne dokumente država od nacionalne do lokalne razine, a podrazumijeva onaj razvoj koji ne dovodi do propadanja i iscrpljivanja resursa koji razvoj čini mogućim (Ivaniš 2018). Na Summitu o održivom razvoju, održanom 25. rujna 2015. godine, države članice Ujedinjenih nacija usvojile su Program održivog razvoja do 2030. godine, koji sadrži 17 ciljeva održivog razvoja s ciljem iskorjenjivanja siromaštva, borbe protiv neravnopravnosti i nepravde i rješavanja pitanja klimatskih promjena (United Nations 2022).

Zeleni hotel je hotel koji unaprjeđuje svoju strukturu kako bi smanjio negativan utjecaj okoliš i životnu sredinu. Svojim gostima pruža prirodan, zdrav, udoban i siguran ambijent i smještaj, kao i druge usluge koje se temelje na zaštiti okoliša i očuvanju prirodnih resursa. Takvi hoteli imaju produžen životni vijek poslovanja iz razloga jer ostavljaju pozitivan učinak s društvenog i ekološkog aspekta. Projektiranje zelenih hotela prilika je za investitore i poduzetnike da se kroz ulaganje u zeleni način gradnje, u što većoj mjeri minimiziraju negativni utjecaji koje gradnja hotela ostavlja na okoliš. Prednost svakako zavrjeđuju održivi objekti koji će garantirati dugoročnu vrijednost, u što manjoj mjeri štetiti i degradirati prirodu i okoliš i donositi mnogobrojne prednosti i daljnje prilike zajednici, ali i čitavoj ekonomskoj slici. Definicija zelenog projektiranja vezuje se uz planiranje, izgradnju, boravak kao i održavanje i upravljanje objektima prema održivim standardima. To se najviše odnosi na urbanistički pristup koji neće ostavljati negativne posljedice za okoliš, ekonomsku isplativost i na brigu za korisnike ili goste zelenih objekata. Izuzev toga što se prilikom gradnje koriste novi materijali čija je štetnost minimalna, ovakav način gradnje mora izražavati i određeni način života, te korištenje prostora prema načelima održivog razvoja. Isplativost takvog tipa gradnje valja promatrati s više aspekata. Hoteli građeni po standardima zelene gradnje s visokokvalitetnom unutrašnjošću, naglaskom na prirodnom dnevnom svjetlu i dobrom protoku zraka, imaju pozitivan utjecaj i na zaposlenike jer se na taj način povećava njihova produktivnost na poslu i rjeđe izostaju sa posla.

Ekoturisti su, pritom, motivirani putovanjima na kojima će zadovoljiti svoje turističke doživljaje vezane uz prirodu. Takav turist je motiviran odgovornošću prema prirodnoj i kulturnoj okolini te osobnim nastojanjem da kontinuirano doprinosi održivom lokalnom gospodarstvu (zajednici) koje posjećuje. Zeleni hotel je temeljen na principima dobrog gospodarstva čuvajući okoliš, podižući njegovu kvalitetu, povećavajući zadovoljstvo sve zahtjevnijih i ekološki svjesnijih gostiju i uz to ostvaruje značajne uštede u poslovanju, što sve skupa ide u prilog promociji održivog razvoja turizma u njegovom širem okruženju, ali i promociji hotela. Prema Strategiji razvoja održivog turizma do 2030, u Republici Hrvatskoj, razvoj turizma nužno je usmjeriti prema okolišnoj i resursnoj održivosti te smanjenju međusobnih negativnih utjecaja turizma i klimatskih promjena, a prioriteta

područja su: 1) smanjenje opterećenja iz turizma na sastavnice okoliša i prirodu, 2) smanjenje negativnog utjecaja turizma na prostor i 3) smanjenje negativnog utjecaja turizma na klimu (Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske 2022).

Eko-oznake su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih proizvođači i davatelji usluga pokazuju da poštuju visoke standarde zaštite okoliša tijekom životnog ciklusa proizvoda i pružene usluge. Prvensteno su namijenjene potrošačima (business to consumer, B2C), a manje za poslovni krug (business to business, B2B) (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 2022). Počeci primjene Eko oznaka u turizmu vežu se uz 1987., kada je uvedena Plava zastava za europska obalna područja kao poticaj usklađivanju s propisima o kakvoći vode za kupanje Europske unije. Godine 1998. pojavila se Plava lasta (*Blue Swallow*) koja je priznala ekološki i društveno prihvatljiv smještaj u Njemačkoj. Posljednjih godina broj ekoloških oznaka znatno se povećao te je trenutno u svijetu oko 150 do 180 oznaka za održivi turizam (Tourism Review News 2016). Projekt se počeo provoditi u Europskoj uniji 1995. godine s ciljem da se promovira neprestano poboljšanje poslovanja s ekološkim načelima. Razvila ga je Europska komisija kao dobrovoljni instrument zaštite okoliša čime organizacije pristaju primijeniti više standarde zaštite okoliša nego što je propisano zakonom. EMAS sustav (engl. *Eco-Management and Audit Scheme*) nalaže stalno izvještavanje poslovne zajednice i okruženja o okolišu, koje obuhvaća ključne pokazatelje i njihove rezultate. Mjere za zaštitu okoliša koje hoteli provode variraju, ali se većina odnosi na šest osnovnih područja: energija, voda, kruti otpad, efluenti i emisije (otpad u tekućem i plinovitom stanju), izbor ugovornih poslovnih partnera, poslovanje (Perišić, Janković, Vlašić 2005, 447). Znak zaštite okoliša Europske unije *EU Ecolabel* je službena dobrovoljna eko-oznaka namijenjena označavanju proizvoda i usluga s manje nepovoljnim utjecajem na okoliš tijekom životnog ciklusa, u odnosu na slične ili iste proizvode i usluge iz iste skupine proizvoda. U primjeni je od 1992. godine.

Postoji, naime, razlika između primjene standarda i označavanja. Pojedina hotelska poduzeća ekološki su osviještena i primjenjuju standarde, međutim izostaje njihov interes za označavanjem i posjedovanjem ekoloških certifikata. Ekološki certifikati predstavljaju dobrovoljni instrument zaštite okoliša pomoću kojih hotelijeri potvrđuju da vode brigu o okruženju i okolišu tako što poštuju dane standarde zaštite okoliša te djeluju proaktivno. Međunarodna organizacija za standardizaciju (engl. *International Organization for Standardization*, skr. ISO) 1996. godine razvila je standarde za rješavanje oznaka okoliša s ISO 14000. Turistički objekti (obično oni veći i/ili u franšizi) u sklopu šireg upravljanja okolišem, većinom koriste standard ISO 14001. On omogućava svakoj organizaciji uspostavljanje djelotvornog sustava zaštite okoliša kako bi se postiglo stalno poboljšanje ekoloških performansi. Najčešće primjenjivan sustav upravljanja okolišem (engl. *environmental management systems*, EMS) opisan je u normi ISO 14001:2009. EMAS (EcoManagement and Audit Scheme) sustav je ekološkog upravljanja i neovisnog ocjenjivanja namijenjen svim pravnim osobama i fizičkim-osobama-obrtnicima, koji se temelji na sustavu upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 2022). Osmišljeni su na način da im na tržištu ne može pristupiti bilo tko već samo oni najbolji, tako da samo manji udio, oko 20-30% ponuđača, zadovoljava strogo propisane zahtjeve. Posjedovanjem eko certifikata promiče se međunarodna politika održive proizvodnje i potrošnje kojoj je cilj smanjiti negativan učinak na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra. Eko certifikati se

nazivaju i znakovima izvrsnosti, jer promoviraju one koji u zaštiti okoliša rade više od propisanog zakonskog minimuma. U primjeni je veći broj certifikata, a u ovom navode se samo neki od eko certifikata koji se odnose na turističku industriju.

Certifikat “Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske” (skr. UPUHH) razvijen je 2013. godine kao pilot projekt “Zelena poslovanje u hotelijerstvu” (Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske n.d.). Cilj projekta je osmišljavanje i definiranje kriterija za zelene hotele te uvođenje zelenog poslovanja u hotele u Hrvatskoj. Hoteli koji su uspješno ispunili sve kriterije dobili su certifikat “Green hotel” (zeleni hotel), koji jamči da objekti u poslovanju prate svjetske trendove održivog poslovanja, kao što je uspješno upravljanje održivošću u svakodnevnom hotelskom poslovanju, zaštita okoliša i stalno razvijanje svijesti o toj zaštiti, energetska učinkovitost, edukacije zaposlenika, uštede energije i vode, nabava, prodaja, marketing i odnosi s javnošću, kao i kontrola ispuštanja emisije CO₂. Neki od certifikata prema kojima se UPUHH vodila su Prijatelj prirode, Travelife i Der Blaue Engel. (Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske 2015). UPUHH je 2012. godine pokrenuo radionice i edukacije vezane uz energetska učinkovitost gdje se ispostavilo da postoji velik interes hotela za dobivanje održivog certifikata koji bi nagrađivao napore kojima se izlažu prilikom poslovanja. Iz toga razloga, UPUHH je u kolaboraciji s IQ Consultingom pokrenuo projekt “Sustainable Hotels”. Nadalje, prepoznat je potencijal, te je projekt izravno financiran u periodu od tri godine uz potporu Ministarstva turizma. Ideja vodilja bila je da održivost mora biti dio svakodnevnih hotelskih operacija, pa su definirani sljedeći kriteriji: 1) prilagođenost lokalnim potrebama, 2) jednostavnost je promjenjiva i prilagođena za marine, kampove, hostele i druge dionike u hotelijerskoj industriji, 3) uvjerenje da je Hrvatska održivo odredište, i 4) usklađenost s hrvatskom, europskom i UNWTO strategijom održivog turizma.

Proces certificiranja provodi se u nekoliko faza s revizijama po hotelima i akcijskim planovima u razdoblju od tri do pet mjeseci, te na kraju završava sa analizom postignutih rezultata. Hotelijeri moraju prikazati detaljna izvješća za svaki segment poslovanja kako bi dokazali da su kvalificirani i zadovoljavaju zadanim uvjetima, a svaki prijavljeni hotel mora imenovati svog zelenog koordinatora (predstavnik), što je jedan od obveznih kriterija održivog poslovanja. Isto tako, kriteriji održivosti vezani uz navedeni certifikat su redom: operacije, upravljanje održivošću, ljudski resursi, korištenje energije, energetska učinkovitost i obnovljivi izvori energije, okoliš, zelena nabava, prodaja, marketing i PR, te programi. Postoje tri razine održivih certifikata: osnovna (*basic*), napredna (*advanced*) i *superior*. Za dobivanje *basic* razine hoteli moraju ispuniti osnovne kriterije i postići minimalni broj bodova za svaku kategoriju, a minimalni rezultat je ostvarivanje 50 % ukupnih bodova. Za naprednu (*advanced*) kategoriju hotel mora imati razvijeniju svijest, konkretnu primjenu u praksi i barem nekoliko elemenata zelenog poslovanja. Uz osnovne, potrebno je zadovoljiti i dodatne kriterije. Za postizanje *superior* razine, hotel mora zadovoljavati sve osnovne i napredne kriterije i imati dodatne elemente koji ukazuju da hotel svakodnevno primjenjuje održivi način poslovanja. Trenutačno postoje samo tri hotela koji imaju *superior* certifikat: Hotel Belevue u sastavu grupacije Jadranka na Malom Lošinju, Falkensteiner Resort Punta Skala u Petračanima i Hotel President Dubrovnik u sastavu Valamar Riviere d.d. Posjedovanjem certifikata “Sustainable Hotel” Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, hotel jamči da je njegovo poslovanje u skladu s globalnim trendovima održivog poslovanja. Konkretnije, certifikatom se

potvrđuje uspješno upravljanje održivošću na dnevnoj bazi, zaštita i podizanje svijesti o očuvanju okoliša, energetska učinkovitost, edukacija kadrova na svim razinama, vidljive uštede u svim segmentima kao npr. električna energija, voda, nabava, marketing, ali i kontrola ispuštanja emisije CO₂. Certifikat djeluje isključivo na nacionalnoj razini.

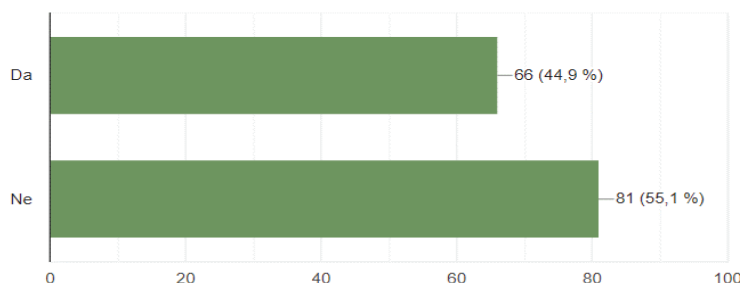
Zanimljivo je spomenuti i program “*Tripadvisor Greenleaders*” koji je kreiran kako bi prepoznao hotele i pansionere koji primjenjuju okolišno prihvatljive prakse. Za postizanje minimalne razine *GreenLeadersa*, hoteli moraju zadovoljiti uvjete kao što su: ponovno korištenje ručnika i posteljina, redovno praćenje potrošnje energije, korištenje štednih žarulja, educiranje osoblja o zelenom poslovanju, pravilno tretiranje otpadnih voda, moraju biti predani zelenim praksama poput recikliranja, uporabi lokalne i organske hrane, stanica za punjenje električnih automobila i slično. Razine certifikata su bronca, srebro, zlato i platina (*Tripadvisor n.d.*). Certifikatom *Green Globe* strukturirana je procjena održivosti turističkih poduzeća i njihovih partnera u lancu opskrbe, te certificira različite tvrtke u turističkoj industriji. Tvrtke mogu pratiti poboljšanja i dokumentirati postignuća koja vode ka certificiranju održivog poslovanja i upravljanja njihovim poduzećima. Standard *Green Globe* uključuje 44 temeljna kriterija podržana s preko 380 pokazatelja usklađenosti. Primjenjivi pokazatelji razlikuju se ovisno o vrsti certifikata, zemljopisnom području i lokalnim čimbenicima. Cjelokupni standard *Green Globe* pregledava se i ažurira dva puta u kalendarskoj godini. Jednom kada postane član, hotel dobiva niz pokazatelja kriterija održivosti, politika i procedura certifikacije. Nekretnine se procjenjuju na temelju održivog upravljanja socijalnih i ekonomskih čimbenika, kulturne baštine i okolišnih čimbenika. *Green Globe* koristi usluge trećih strana kako bi proveo analizu eko hotela te im dodijelio eko certifikat. Nude certifikaciju i profesionalnu obuku kako bi se mogla implementirati ekološka politika u poslovanje hotela (*Green Globe n.d.*). *Green Seal* je neprofitna organizacija za razvoj i certificiranje ekoloških standarda. Njihov vodeći program je certificiranje proizvoda i usluga na temelju kriterija učinka, zdravlja i održivosti. Nudi razne vrste certifikacija kao što su: *Green Seal Standards*, *Green Seal Certification* i programi ekološkog ozelenjivanja. Certifikat se usredotočuje na: minimiziranje otpada, očuvanje i upravljanje energijom, upravljanje izvorima slatke vode, upravljanje otpadnim vodama i očuvanje prirode (*Green Seal n.d.*). *EU Ecolabel* je službena eko-oznaka Europske unije pokrenuta 1992. godine od strane Europske komisije, to je oznaka koja promiče ekološku izvrsnost, odnosno pomaže pri identifikaciji proizvoda i usluga koji imaju smanjen utjecaj na okoliš, od početne faze uporabe sirovina, preko proizvodnje pa sve do njihova korištenja i konačno odlaganja. Cilj joj je smanjiti negativan utjecaj potrošnje i proizvodnje na okoliš, zdravlje, klimu, na potrošnju resursa i energije te potaknuti odgovorno ponašanje prema okolišu. *EU Ecolabel* proizvode i usluge evaluiraju neovisni stručnjaci, a dodjeljuje se i pružateljima usluga turističkog smještaja. Oznaka je dokaz hotelijerima da su njihove usluge u skladu s najvišim standardima zaštite okoliša, a potrošačima služi kao sigurnost i dokaz kvalitete te stvarne brige za okoliš (*European Commission n.d.*). *Green Key* je standard koji je potaknula Zaklada za odgoj i obrazovanje kao vodeći standard izvrsnosti u području ekološke odgovornosti i održivog poslovanja u turističkoj industriji. Predstavlja garanciju da se turistički objekti pridržavaju strogih kriterija koje propisuje Zaklada. Visoki ekološki standardi koji se očekuju od tih hotela održavaju se strogom dokumentacijom i čestim revizijama. “Zeleni ključ” nastoji povećati korištenje ekološki prihvatljivih i održivih metoda rada i tehnologije u objektima, podići svijest i stvoriti promjene u ponašanju gostiju, osoblja i dobavljača, povećati korištenje ekološki prihvatljivih i održivih metoda

rada, te podići svijest kako bi se stvorile promjene u ponašanju u hotelijerstvu i turizmu u cjelini. Kroz svoje standarde usmjerava turističke objekte pri ostvarivanju UN-ovih 17 ciljeva održivog razvoja. Postoji šest kategorija Zelenih ključeva, hoteli i hosteli, kampovi i parkovi za odmor, mali smještaj, konferencijski centri, restorani i atrakcije (Green Key n.d.).

2. METODOLOGIJA I INTERPRETACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Empirijsko istraživanje se odnosi na ispitivanje prepoznaje li lokalno stanovništvo grada Samobora značenje i važnost zelenih hotela i održivog poslovanja. S aspekta učestalosti provođenja, istraživanje je provedeno jednokratno, i to na uzorku lokalnog stanovništva grada Samobora u srpnju 2021. godine. Primarni podaci su prikupljeni od strane istraživača i to metodom anketiranja u čiju je svrhu oblikovan anketni upitnik koji je svim ispitanicima dostavljen u elektroničkom obliku. Istraživanje uključuje ispitanike koji čine lokalno stanovništvo grada Samobora. Istraživanje je provedeno na uzorku odraslog stanovništva grada Samobora, kojih je ukupno bilo 147 putem društvene mreže facebook. S obzirom na relativno mali broj ispitanika koji su bili voljni sudjelovati u istraživanju, moguće je reći da se radilo o pilot-istraživanju, to jest prvoj fazi istraživanja koje bi se u budućnosti provelo na znatnom većem broju ispitanika. Za potrebe ovog istraživanja sastavljen je anketni upitnik koji je sadržavao 25 pitanja razvrstanih u pet skupina pitanja. Prva skupina pitanja odnosila se na utvrđivanje sociodemografskih podataka ispitanika, drugim se dijelom pitanja željela saznati informiranost ispitanika o održivom razvoju te upoznatost sa ključnim odrednicama zelenog poslovanja. Treća skupina pitanja odnosila se na stavove o važnosti primjene zelene prakse i isplativosti ulaganja u takav oblik poslovanja. Nadalje, u četvrtom dijelu ponuđene su određene karakteristike i obilježja ispitivanjem snaga, slabosti, prilika i prijetnji koji se vezuju uz zelene hotele. Posljednja, peta skupina sastavljena je korištenjem Likertove ljestvice od pet stupnjeva, gdje se ispitala involviranost ispitanika u održivi razvoj i interes za boravkom u zelenom hotelu. Sva su pitanja bila zatvorenog tipa, s time da su pojedina pitanja uključivala mogućnost višestrukog odgovora. U ovom se radu predstavlja dio istraživanja. Udio žena (81%) u uzorku istraživanja je veći od udjela muškaraca (19%). Najveći broj ispitanika čine osobe u dobi od 26 do 35 godina, njih 30%, nakon toga slijede osobe u dobi od 46 do 55 godina (26%) te naposljetku, osobe u dobi od 19 do 25 godina, njih 17%.

Grafikon 1: Jeste li se ikad susreli sa definicijom zelenih hotela i zelenog poslovanja?



Izvor: Samostalna obrada autora.

Ispitanicima se postavilo pitanje jesu li se ikad susreli sa definicijom zelenih hotela i zelenog poslovanja. Dobiveni rezultati ukazuju kako se 81 ispitanik (55%) nije susreo, dok se 66 ispitanika (45%) susrelo s ovim pojmovima.

U nastavku se donose prikazi rezultata gdje su ispitanici imali mogućnost odabira odgovora na pitanje što za njih znači zeleno poslovanje.

Tablica 1: **Značenje zelenog poslovanja**

Značenje zelenog poslovanja	Broj ispitanika	Udio, u %
Poslovanje strateškog usmjerenja koje je fokusirano isključivo na dobiti	1	1
Održivo poslovanje koje uključuje odgovorno korištenje resursa, uz minimalne negativne učinke na okoliš	138	94
Prolazni trend	7	4
Ostalo: Transhumanizam	1	1
Ukupno	147	100

Izvor: Samostalna obrada autora

Tablica 1. ukazuje na to da većinski dio, 144 ispitanika, tj. njih 94% smatra da održivo poslovanje uključuje odgovorno korištenje resursa, uz minimalne negativne učinke na okoliš iz čega je moguće zaključiti kako raspoznaju značenje, odnosno svrhu zelenog poslovanja. Nadalje, njih sedam (4%) smatra da je zeleno poslovanje prolazni trend, jedan ispitanik (1%) smatra kako je to poslovanje strateškog usmjerenja koje je fokusirano isključivo na dobit te je jedna osoba (1%) ponudila odgovor kako smatra da je zeleno poslovanje transhumanizam. Pozitivno je što, bez obzira na činjenicu da se malo više od pola ispitanika nije do sad susrelo s terminologijom istraživanja, gotovo svi ispitanici mogu prepoznati značenje zelenog poslovanja.

Ispitanici su imali i mogućnost odabira odgovora na pitanje što za njih predstavlja zeleni hotel.

Tablica 2: **Značenje zelenog hotela**

Značenje zelenog hotela	Broj ispitanika	Udio, u %
Hotel koji se nalazi u prirodi	5	3
Hotel vođen načelima politike održivog razvoja, značajno doprinosi zaštiti okoliša i štednji obnovljivih izvora energije	142	97
Hotel koji nekontrolirano iscrpljuje resurse i degradira okoliš	0	0
Ukupno	147	100

Izvor: Samostalna obrada autora

Na temelju Tablice 2. može se zaključiti kako gotovo svi ispitanici, 142 (97%), mogu raspoznati značenje zelenog hotela, pet ispitanika ili 3% smatra kako je to hotel koji se nalazi u prirodi i nitko nije naveo kako je to hotel koji nekontrolirano crpi resurse i degradira okoliš. Ovdje se, kao i u prethodnoj tablici, ponavlja slučaj da gotovo svi ispitanici prepoznaju osnovnu funkciju danog pojma što je veoma pozitivno.

Na pitanje: koliko ste upoznati sa značenjem eko certifikata?, odgovori ispitanika su prikazani u tablici 3.

Tablica 3: Upoznatost ispitanika sa značenjem eko certifikata

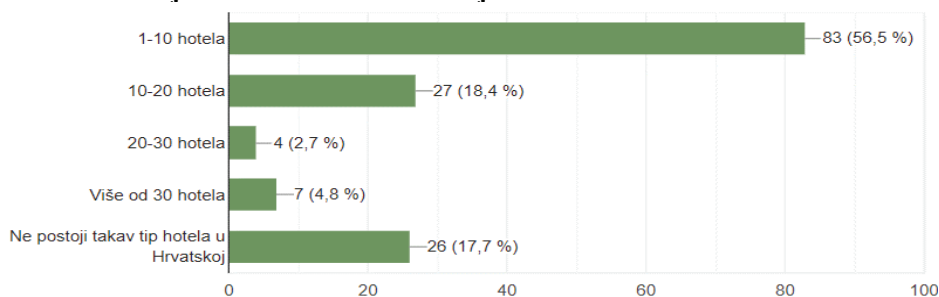
Upoznatost sa značenjem eko certifikata	Apsolutni broj	Udio, u %
Da	67	46
Ne	80	54
Znani certifikati (višestruki izbor)		
Green Key	21	14
Travelife	13	9
EU Ecolabel	22	15
Sustainable hotel & spa by UPUHH	10	7
Prijatelj okoliša	40	27
neZEH (Nearly Zero Energy Hotels)	10	7
Nisam upoznat/a s navedenim certifikatima	83	57

Izvor: Samostalna obrada autora

Prema rezultatima Tablice 3., 67 ispitanika (46%) se upoznalo sa značenjem eko certifikata dok 80 ispitanika (54%) nije upoznato sa značenjem eko certifikata. Eko certifikat s kojim su se ispitanici najviše upoznali (njih 40 ili 27%), je *Prijatelj okoliša*, slijedi *EU Ecolabel* kojeg prepoznaje 22 ispitanika (15%) i *Green Key* kojeg prepoznaje 21 ispitanik (14%). Čak 83 ispitanika (57%), nije upoznato s nijednim navedenim eko certifikatima. Najmanji postotak po poznatosti imaju *neZEH* i *Sustainable hotel & spa by UPUHH* a on iznosi 7% i *Travelife* prepoznaje 9% ispitanika.

U nastavku se donosi percepcija brojčanog stanja certificiranih zelenih hotela u Hrvatskoj iz aspekta lokalnog stanovništva.

Grafikon 2: Broj zelenih hotela u Hrvatskoj



Izvor: Samostalna obrada autora

Temeljem grafikona 2. uvida se kako više od pola ispitanika, točnije njih 57% smatra kako u Hrvatskoj postoji 1-10 zelenih hotela. Nadalje, 18% smatra kako postoji 10-20 hotela ili čak da ne postoji takav tip hotela u Hrvatskoj. Samo 5% ispitanika smatra kako u Hrvatskoj ima više od 30 certificiranih zelenih hotela. Prema posljednjim podacima

Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, 50 hotela je nagrađeno certifikatom o održivom poslovanju i upravljanju.

Na pitanje koji bi najvažniji razlog bio da vas potakne na boravak u zelenom hotelu, ispitanici su dali odgovore istaknute u tablici 4.

Tablica 4: Razlozi koji se odnose na donošenje odluke o boravku u održivom hotelu

KARAKTERISTIKE (višestruki izbor)	Apsolutni broj	Udio, u %
Smanjenje negativnih učinaka na okoliš	101	69
Energetska učinkovitost	60	41
Racionalno korištenje energije i vode	79	54
Hrana organskog podrijetla/podržavanje lokalnih OPG-ova	96	65
Podizanje ekološke svijesti	77	52
Osobni doprinos očuvanju okoliša	79	54
Ne bih nikad boravio/la u zelenom hotelu	0	0

Izvor: Samostalna obrada autora

Uvidom u tablicu 4. gdje su ispitanici imali mogućnost odabira višestrukog odgovora vidljivo je da je najučestaliji razlog za 101 ispitanika (69%) koji bi ih prvotno potaknuo na boravak u zelenom hotelu, smanjenje negativnih učinaka na okoliš, 96 ispitanika (65%) izjasnilo se kako je to hrana organskog podrijetla, zatim se jednak broj odgovora vezuje uz osobni doprinos očuvanju okoliša i racionalno korištenje energije i vode, što bi potaknulo 79 ispitanika (54%) za boravak u hotelu. Nitko od ispitanika nije izrazio mišljenje da nikad ne bi boravio u zelenom hotelu.

Tablica 5: Nužni elementi primjene u zelenom hotelu

Elementi primjene (višestruki izbor)	Apsolutni broj	Udi, u %
Recikliranje otpada	133	91
LED rasvjeta	63	43
Eko proizvodi za čišćenje	93	63
Lokalna i organska hrana	105	71
Solarni paneli	113	77
Reduktori za slavine	79	54
Prikupljanje kišnice	65	44
Energetska učinkovitost	108	74
Zelena gradnja	74	50
Sve od navedenog	1	1
OSTALO: ograničiti svakodnevno mijenjanje ručnika	1	1

Izvor: Samostalna obrada autora

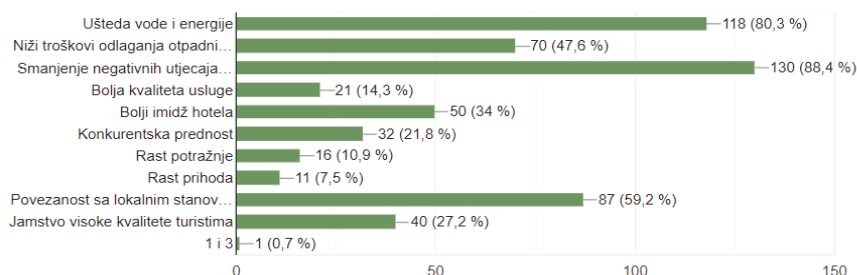
Rezultati tablice 5. ukazuju da 91% ispitanika smatra da je najvažnija stavka, koja garantira da je hotel vođen održivim poslovanjem, vezana uz recikliranje otpada.

Nadalje, 77% ispitanika smatra da hotel mora posjedovati solarne panele, 74% je izrazilo mišljenje da mora postojati primjena energetske učinkovitosti te 71% smatra da je kriterij zelenog hotela lokalna hrana organskog podrijetla. Jedna osoba je navela kako smatra da je ključno ograničiti svakodnevno mijenjanje ručnika što je također važno jer smanjuje nepotrebnu potrošnju energije i dodatnu potrošnju deterdženata. Zanimljivo je da je samo jedna osoba od ukupno 147 ispitanika označila da su sve stavke iznimno važne da bi se moglo govoriti o zelenom poslovanju.

Od ispitanika se tražilo da označe karakteristike tj. prednosti koje smatraju da zeleni hotel stvara u odnosu na standardizirani hotel, pri čemu im se dala mogućnost višestrukog izbora (Grafikon 3.). Najveći broj odgovora odnosi se na smanjenje negativnih utjecaja na okoliš, što je označilo 130 ispitanika (88,4%), 118 ispitanika (80,3%) smatra da je to ušteda vode i energije, nakon toga, povezanost s lokalnim stanovništvom označilo je 87 ispitanika (59,2%), a niže troškove otpadnih materijala označilo je 70 ispitanika (47,6%).

Grafikon 3: Karakteristike zelenog hotela

147 odgovora

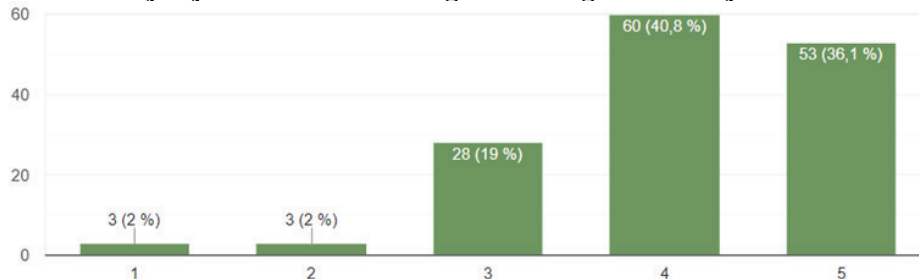


Izvor: Samostalna obrada autora

Posljednja skupina pitanja, sastavljena je korištenjem Likertove ljestvice u svrhu mjerenja stavova lokalnog stanovništva Samobora, gdje se od ispitanika tražilo da izraze stupanj slaganja s određenom tvrdnjom i to od 1 (*uopće se ne slažem*) do 5 (*u potpunosti se slažem*).

Grafikon 4. daje uvid u rezultate mjerenja stavova ispitanika po pitanju odabira zelenog smještaja i to isključivo zbog akcija koje svakodnevno poduzimaju za očuvanje lokalne zajednice i okoliša. Pitanje je glasilo: biste li odabrali za svoj boravak zeleni hotel isključivo zbog akcija koje hotel svakodnevno poduzima za očuvanje lokalne zajednice i okoliša.

Grafikon 4: Vjerojatnost odabira zelenog hotela zbog učinaka koje stvara

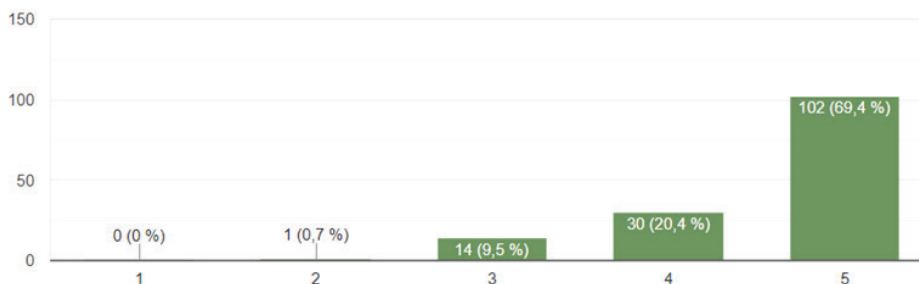


Izvor: Samostalna obrada autora

Šest ispitanika je izrazilo mišljenje kako uopće ne bi ili vrlo vjerojatno ne bi razmotrilo opciju odabira zelenog smještaja, 28 ispitanika (njih 19%) je neutralno, odnosno nije sigurno bi li odabralo zeleni smještaj za boravak u destinaciji, 41% ispitanika, točnije njih 60 odgovorilo je kako bi donekle razmotrilo odabir zelenog oblika smještaja, a 36% ispitanika odgovorilo je kako bi sigurno odabralo zeleni oblik smještaja, što je odličan rezultat uzevši u obzir da većinski dio ispitanika pokazuje interes za zelenim hotelima.

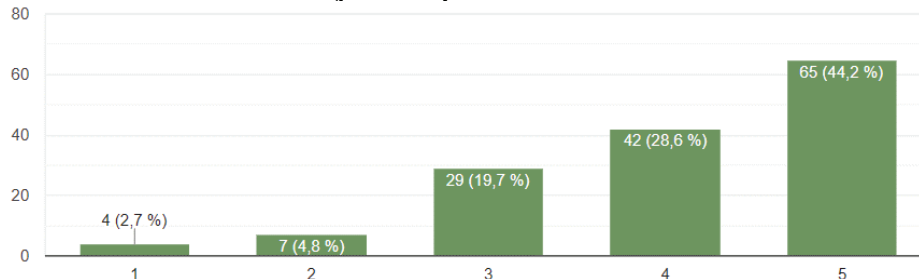
U grafikonu 5 prikazani su rezultati dobiveni na postavljeno pitanje: Koliko je za vas važno podizanje svijesti o održivom razvoju i uvođenje zelene prakse u poslovanje? Od ispitanika se tražilo da izraze stupanj slaganja s određenom tvrdnjom i to od 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem).

Grafikon 5: Važnost za podizanjem svijesti o održivom razvoju



Izvor: Samostalna obrada autora

Gotovo 70% ispitanika, konkretnije njih 102, smatra da je to iznimno važno što je veoma ohrabrujući rezultat, 20,4% ispitanika (njih 30) smatra da je donekle važno, 14 ispitanika (9,5%) je neutralno, odnosno, nije sigurno je li to važno, te jedna osoba (0,7%) ne smatra da je važno podići razinu ekološke osviještenosti i poticati zelenu praksu u poslovanju. Grafikon 6. nudi prikaz rezultata gdje se od lokalnog stanovništva tražilo da izraze razinu slaganja s tvrdnjom da primjena zelene prakse, gostima hotela jamči kvalitetnu uslugu, ispunjen turistički doživljaj i zahvalnu prirodu. Pitanje je glasilo: Slažete li se sa tvrdnjom da primjena zelene prakse, gostima hotela jamči kvalitetnu uslugu, ispunjen turistički doživljaj i zahvalnu prirodu?

Grafikon 6: Osobna valorizacija zelene prakse

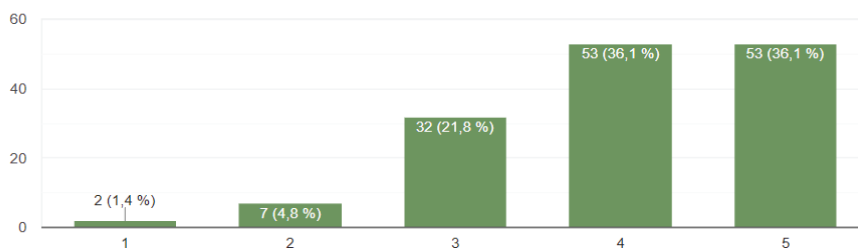
Izvor: Samostalna obrada autora

Oko 44% ispitanika, točnije njih 65 izrazilo je kako se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom, 29% ispitanika izrazilo je da se donekle slaže s tvrdnjom, 20% ispitanika je neutralno, tj. nije sigurno jamči li zelena praksa kvalitetu, 4,8% se donekle ne slaže s tvrdnjom te se 1,4% ispitanika uopće ne slaže sa navedenom tvrdnjom.

Nadalje, od ispitanika se očekivalo da izraze i svoje mišljenje o tvrdnji da implementacija održivog poslovanja stvara konkurentsku prednost hotelu (Slažete li se sa tvrdnjom da implementacija održivog poslovanja stvara konkurentsku prednost hotelu?)

Grafikon 7: Implementacija održivog poslovanja i konkurentska prednost

147 odgovora

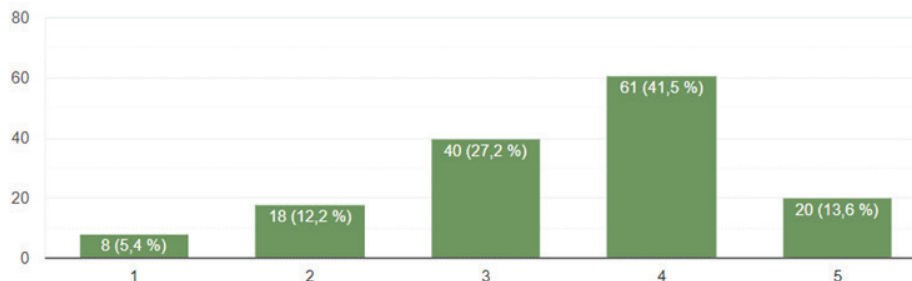


Izvor: Samostalna obrada autora

Jednak broj odgovora odnosi se na stupanj 4 i 5, konkretnije 36% ispitanika, njih 53, donekle se i u potpunosti slaže sa tvrdnjom, 32 ispitanika nije sigurno slaže li se ili ne, sedam ispitanika donekle se ne slaže te se dva ispitanika uopće ne slažu s navedenom tvrdnjom.

Posljednje pitanje je glasilo: Jeste li involvirani u zelenu praksu, tj. doprinosite li u određenoj mjeri osobno održivom razvoju?

Grafikon 8: Osobna uključenost u zelenu praksu i održivi razvoj



Izvor: Samostalna obrada autora

Na temelju Grafikona 8. vidljivo je da najveći postotak a to je 42%, točnije 61 ispitanik je određenoj mjeri involviran u održivi razvoj. Nadalje, 27% ispitanika ne može izraziti stav da je ili nije involvirano, 14% ispitanika je u potpunosti involvirano, 12% se donekle ne slaže s danom tvrdnjom i 5% uopće nije involvirano u zelenu praksu i održivi razvoj.

ZAKLJUČAK

Ključni rezultati ovog istraživanja ukazuju na to da se građani Samobora nisu nikad susreli s pojmom zeleni hotel i zeleno poslovanje (55%) iako njih 94% smatra da održivo poslovanje uključuje odgovorno korištenje resursa, uz minimalne negativne učinke na okoliš, iz čega je moguće zaključiti kako ipak raspoznaju značenje, odnosno svrhu zelenog poslovanja. Raspoznaju i značenje zelenog hotela (97%), no više od polovice ispitanika nije upoznato sa eko certifikatima. Usprkos tome, istraživanje je pokazalo da ispitanici generalno smatraju da je važno poticati zeleno poslovanje jer uviđaju prednosti koje ono stvara. Razlog tome možda leži u spoznaji da je grad Samobor koji je smješten na istočnim obroncima Samoborskog gorja, okružen parkom prirode Žumberak, jedno je od najomiljenijih i najstarijih izletničkih odredišta u Hrvatskoj u izuzetnom prirodnom okruženju, što ga čini za lokalno stanovništvo ali i potencijalne turiste, poželjnim mjestom za razvijanje zelenog turizma a time i potencijalno obogaćivanje smještajne ponude zelenim hotelima. Iako je uzorak u istraživanju bio relativno malen, stavovi ispitanika pokazali su se iznimno pozitivnim i mogu poslužiti kao svojevrsna podloga Turističkoj zajednici grada Samobora i jedinicama lokalne uprave i samouprave za jače uključivanje turističkim projektima u zelene inicijative. Naime, obzirom da grad Samobor posljednjih godina spada u najpoželjnije gradove za život u Hrvatskoj (što potvrđuju i brojke o povećanom broju doseljenih) ali i obzirom na činjenicu da je ovaj grad, grad inovator u polju očuvanja okoliša i povećanja kvalitete života, realno ima sve pretpostavke za razvijanje zelenog turizma čime može u budućnosti postati lider u broju zelenih hotela te primjer dobre prakse u Hrvatskoj za ekološku certifikaciju smještajnih objekata u turizmu. Prijedlog za buduće istraživanje je stoga da se kroz pitanja dozna detaljniji socio-demografski profil ispitanika, uključujući i razinu naobrazbe u turističkom i hotelskom sektoru grada Samobora, kako bi se mogli donijeti kvalitetni zaključci o njihovim stavovima o zelenom poslovanju kao i motivima i razlozima koji na te stavove utječu u svrhu turističkog rebrandiranja grada u zelenu turističku destinaciju.

REFERENCE

- Bašić, I. (2015.), "Novi trendovi u funkciji povećanja konkurentnosti hrvatskog turizma u 21. stoljeću", Zbornik radova "Prostorno planiranje kao čimbenik razvoja u županijama", 407-417, https://zavod.pgz.hr/pdf/34_Ivo_BASIC.pdf
- Eurokonzalting (2022), "Bespovratna sredstva za solarne panele za privatne iznajmljivače i poljoprivredna gospodarstva do 200.000 kn", <https://eurokonzalting.com/index.php/bespovratna-sredstva-i-krediti/item/985-bespovratna-sredstva-za-solarne-panele-za-privatne-iznajmljivace-i-poljoprivredna-gospodarstva-do-200-000-kn>
- European Commission n.d. "What is the EU Ecolabel?", https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel-home/consumers_en (29. ožujka 2022.)
- Europski parlament (2021), "Izvješće o uspostavi strategije EU-a za održivi turizam", 11. svibnja 2022., https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2021-0033_HR.html
- Green Globe n.d., "Green Globe Certification", <https://www.greenglobe.com/green-globe-certification/> (29. ožujka 2022.)
- Green Key n.d. "Green Key", <https://www.greenkey.global/> (29. ožujka 2022.)
- Green Seal n.d., Meet The Highest Standard, <https://greenseal.org/?set-target=B2B> (29. ožujka 2022.)
- Institut za turizam Republike Hrvatske (2016.), Akcijski plan razvoja zelenog turizma, Institut za turizam Republike Hrvatske, Zagreb.
- Ivaniš, M. (2018), Društveno poduzetništvo – poluga društava blagostanja, Fakultet za menadžment u u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, Opatija.
- Ivanušević, M. (2022), Stavovi lokalnog stanovništva o zelenom poslovanju, Diplomski rad, Fakultet za menadžment u u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, Opatija.
- Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja (2022), "Eko-oznake", <https://mingor.gov.hr/o-ministarstvu-1065/djelokrug-4925/okolis/eko-oznake/1412> (4. travnja 2022.)
- Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske (2022), Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, Ministarstvo turizma i sporta, Zagreb.
- Peršić, M., Janković, S., Vlašić, D. (2005), "Eco hotels – philosophy of the 21st century", 6th International Conference fo Faculty of Management Koper "Managing the Process of Globalisation in New and Upcoming EU Members", Koper, 447-461. <https://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/961-6573-03-9/persic.pdf> (23. svibnja 2022.)
- Poslovna.hr (2020), "Država sufinancira ugradnju solarnih panela, možete dobiti do 75.000 kuna", 11. srpnja 2022., <https://www.poslovni.hr/hrvatska/drzava-sufinancira-ugradnju-solarnih-panela-mozete-dobiti-do-75-000-kuna-4240659> (18. travnja 2022.)
- Tourism Review News (2016), Eco labels in tourism – can they be trusted?, <https://www.tourismreview.com/eco-labels-in-tourism-can-be-trusted-news5084> (1. travnja 2022.)
- Tripadvisor (n.d.), "Green Leaders", <https://www.tripadvisor.com/GreenLeaders> (29. ožujka 2022.)
- Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (2015), "Dodjela Sustainable hotel Certificate by UPUHH", <https://www.upuhh.hr/novosti/item/28-dodjela-sustainable-hotel-certificate-by-upuhh> (29. ožujka 2022.)
- Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (n.d.), "Projekt "Zeleno poslovanje u hotelijerstvu" Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske", <https://www.upuhh.hr/novosti/item/27-projekt-zeleno-poslovanje-u-hotelijerstvu-udruge-poslodavaca-u-hotelijerstvu-hrvatske> (17. ožujka 2022.)
- United Nations (2022), "The Sustainable Development Agenda", <https://www.un.org/sustainabledevelopment/development-agenda/> (1. travnja 2022.)
- Vlada.gov.hr (2022.), U sinergiji Vlade i turističkog sektora ostvarujemo još jednu rekordnu turističku godinu. 07.10.2022., <https://vlada.gov.hr/vijesti/u-sinergiji-vlade-i-turistickog-sektora-ostvarujemo-jos-jednu-rekordnu-turisticku-godinu/36180> (11.10.2022)
- World Travel & Tourism Council, n.d., "Economic Impact Reports", 1. svibnja 2022., <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact> (12. travnja 2022.).

MARIJA IVANIŠ, dr. sc., izvanredna profesorica
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Katedra za menadžment
Primorska 46, 51410 Opatija, Hrvatska
Telefon: +385-51-294231
E-mail: marijai@fthm.hr

MIA IVANUŠEVIĆ, studentica
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Primorska 46, 51 410 Opatija, Hrvatska
Telefon: +385-98-9231114
E-mail: miaivanusevic@gmail.com