

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Uplatňování prvků environmentálního
managementu vybraného hotelu ve Dvoře
Králové nad Labem**

bakalářská práce

Autor práce: Simona Šimková

Vedoucí práce: Ing. Petr Scholz, DiS., Ph.D.

Jihlava 2019

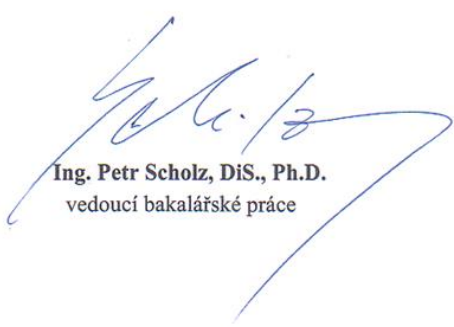


Vysoká škola
polytechnická
Jihlava



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Simona Šimková
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Uplatňování prvků environmentálního managementu vybraného hotelu ve Dvoře Králové nad Labem
Cíl práce:	Zjistit a zhodnotit uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraném hotelu ve Dvoře Králové nad Labem.



Ing. Petr Scholz, DiS., Ph.D.
vedoucí bakalářské práce



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování environmentálního managementu vybraného hotelu ve Dvoře Králové nad Labem. Teoretická část je zaměřená na objasnění pojmů environmentálního managementu, certifikací a klasifikaci hotelu. Dále jsou rozebrány výhody a nevýhody environmentálního managementu a pojem greenwashing. Praktická část je zaměřená na výsledek šetření v hotelu ve Dvoře Králové nad Labem.

Klíčová slova

environmentální management, certifikace a klasifikace ubytovacích zařízení, prvky environmentálního managementu, greenwashing

Abstract

Main focus of bachelor thesis is to analyze of the environmental management applications in selected hotel based in Dvůr Králové nad Labem. The theoretical part contains clarification of environmental management concepts, hotel certification and classification. Furthermore, the advantages and disadvantages of environmental management and the concept of "greenwashing" are explained. The practical part presents results of the investigation in hotel.

Key words

green management, classification and certification of accommodation facilities, elements of green management, greenwashing

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou mé bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 2. května 2019

.....

Podpis studenta/ky

Poděkování

Ráda bych upřímně poděkovala především vedoucímu práce panu Ing. Petru Scholzovi, DiS., Ph.D. za odborné rady, pochopení, konzultace, motivaci, ochotu a podporu při psaní bakalářské práce. Velké díky patří mé rodině, která mně během celého studia věřila a inspirovala.

Obsah

Úvod	9
1. Koncept environmentálního managementu v ubytovacím zařízení	10
1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení	11
1.1.1 Certifikace ubytovacího zařízení	15
1.1.2 Systém řízení podniku a auditu s ohledem na životní prostředí	18
1.1.3 Norma ISO 14001	19
1.2 Uplatňování environmentálního managementu	20
1.2.1 Výhody a nevýhody environmentálního managementu	27
1.2.2 Greenwashing	28
2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v ubytovacím zařízení ve vybraném ubytovacím zařízení ve Dvoře Králové nad Labem	31
2.1 Cíl a metodika výzkumu	31
2.2 Využití prvků environmentálního managementu vybraného hotelu ve Dvoře Králové nad Labem	33
Závěr	42
Seznam použitých zdrojů	44
Seznam příloh	47

Seznam obrázků

Obrázek 1: Ekoznačení (http://www.vitejtenazemi.cz).....	17
Obrázek 2: Logo ekoznačky Evropské unie (http://cenia.cz)	17
Obrázek 3: Eco Management and Audit Scheme (http://cenia.cz)	19
Obrázek 4: Logo AHRCR (https://www.ahrcr.cz/).....	41

Seznam tabulek

Tabulka 2 : Zjednodušené srovnání tříd kategorie hotel	13
Tabulka 3 : Přínosy certifikace systému environmentálního managementu	16
Tabulka 4 : Porovnání požadavků EMAS a ISO 14001.....	20
Tabulka 5 : Svítidla a jejich vlastnosti	22
Tabulka 6 : Výhody environmentálního managementu	27
Tabulka 7 : Nevýhody environmentálního managementu.....	28
Tabulka 10: Vlastnosti svítidel	34
Tabulka 11: Porovnání spotřeby elektřiny ledniček různých tříd	35
Tabulka 12: Náklady na ohřev vody v hotelovém bazénu	37
Tabulka 8 : Výhody a nevýhody elektromobilů	39
Tabulka 9 : Porovnání spotřeby	40

Seznam použitých zkratek

AHRCR – Asociace hotelů a restaurací České republiky

CENIA – Česká informační agentura životního prostředí

CZK – Česká koruna

ČEZ – České energetické závody

DVD – Digitální víceúčelový disk

EMAS – Eco-Management and Audit Scheme

EMS – Environmental Management Systém

EU – Evropská unie

HOTREC – Association of Hotels, Restaurants, Bars and Cafes

kg – kilogram

km - kilometr

kWh – kilowatthodina

l – litr

LED – Light-Emitting Diode

m² – metr čtvereční

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Úvod

V současné době se častěji svět setkává s problematikou na téma životní prostředí. Momentálně je kvalita životního prostředí na vrchním žebříčku a to celosvětově. Její úroveň patří mezi faktory, které ovlivňují jednotlivé destinace. Znečištění ovzduší, krajiny nebo vod a může vést nejen k dočasnému, ale i trvalému znechucení turistů daných letovisek, či dokonce k zániku cestovního ruchu v dané lokalitě.

Ubytovací zařízení mohou snížit negativní dopady na životní prostředí využitím environmentálního managementu. Ten sleduje a zlepšuje činnosti podniku, kteří chtějí zlepšit úroveň životního prostředí. Z počátku jsou pro ubytovací zařízení vždy vyšší provozní náklady, které se dlouhodobě a kvalitně vrátí zpět.

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování environmentálního managementu ve vybraném hotelu ve Dvoře Králové nad Labem. Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. První část je věnována pro objasnění pojmů týkajících se environmentálního managementu, klasifikace a certifikace hotelu. V první části jsou popsány normy a dobrovolný nástroj environmentálního managementu a také jeho uplatňování prvků. Poslední část první části je zaměřená na výhody a nevýhody environmentálního managementu a na greenwashing.

Druhá část je věnována praktické části, kde jsou rozebrány přímé prvky environmentálního managementu ve vybraném hotelu. Veškeré informace byly zjištěny pomocí dotazníkového šetření a osobní komunikací.

1. Koncept environmentálního managementu v ubytovacím zařízení

Koncept environmentálního managementu v oblasti hotelnictví se stal zásadním tématem. Mezi trendy jsou považovány v posledních letech především environmentální snaha a přístup k principům trvale udržitelného rozvoje, které se převážně projevují ve velkých hotelových společnostech. Cílem environmentálního managementu a jeho aktivit je vytvořit harmonizaci člověka s jeho životním prostředím, s přírodou a vytvořit péči o životní prostředí a šetrnost k němu (Gúčík, 2004).

Návrh pro vznik hotelů, které budou přátelští k životnímu prostředí, zasahuje už na počátek 90. let 20. století. Tento návrh souvisel se zvyšujícím se zájmem o ochranu životního prostředí. Mimo to, byl také návrh podpořen i mezinárodními debatami v oblasti environmentálního světa (Beránek, 2013).

Každý jednotlivý hotel, který aspoň minimálně ovlivňuje část globálního životního prostředí, může vhodnými environmentálními opatřeními přispět k zlepšení životního prostředí na lokální úrovni. Vzhledem k počtu hotelů na celém světě mohou přispět k řešení hlavních globálních problémů životního prostředí, jako jsou: globální oteplování, zmenšování ozónové vrstvy, vykořisťování neobnovitelných zdrojů energie (uhlí a ropa) a produkce skleníkových plynů (Patůš a Gúčík, 2004).

Environmentální management má pozitivní vliv i na zaměstnance hotelu, jelikož když zaměstnanci vědí, že management hotelu se věnuje této problematice a zároveň jim vytváří podmínky pro jejich zájem v této oblasti, tak zaměstnanci získávají pozitivnější vztah k práci. Toto se může projevit v kvalitě poskytovaných služeb hostům hotelu (Patůš a Gúčík, 2004).

Co se týče hotelových hostů, tak zájem o tyto hotely se zájmem o životní prostředí neustále roste. Hotel, který přijme a zavede environmentální stanovisko do každodenního provozu, získá respekt nejen od hostů hotelu, ale i od lidí, kterým o hotelu řeknou. Takové zlepšení reputace může vést k lepší image hotelu nebo to může být pochopeno jako marketingový tah. Image by svědčila o moderním přístupu, který vnímají hosté, dodavatelé, obchodní partneři, ale i zaměstnanci (Křížek a Neufus, 2011).

Životní prostředí jako význam slova ve smyslu podnikání mají na paměti ubytovací zařízení, a proto se stávají součástí i několika různých dobrovolných programů po celém světě. Mají na vědomí, že svojí činností spotřebovávají přírodní zdroje, vodu, energii a suroviny. Turisté navštěvují rozmanité destinace cestovního ruchu až na malé výjimky hlavně kvůli klimatu, kvalitě přírodních systémů cestovního ruchu, přírodním krásám, kulturnímu dědictví a místním památkám. Z tohoto důvodu je nutné se zaměřit na ochranu životního prostředí, která je v každém ubytovacím zařízení odlišná (Křížek a Neufus, 2014).

Nejen v místě, kde je hotel situován, je hotel dlouhodobě závislý na životním prostředí. Proto by mělo ubytovací zařízení pečovat o životní prostředí a především spolupracovat s ostatními subjekty (Křížek a Neufus, 2011).

1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení

V roce 1985 doporučila Světová organizace cestovního ruchu UNWTO svým členským státům minimální požadavky na klasifikaci hotelů a podobným zařízením, aby se mohlo ubytovací zařízení označit jako hotel. Mezi požadavky spadá vlastnit minimálně deset pokojů, přesně dané normy pro sanitární a hygienické zařízení jak pro hosty, tak i pro personál. Hotelový personál musí vykazovat kvalifikaci podle požadavků národního úřadu pro cestovní ruch. Všechny hotely mají povinnost vyhovovat technickým podmínkám ohledně bezpečnosti budovy a jejich hostů, stavební a technické zařízení musí odpovídat nárokům pro nouzové situace, bezpečnostní podmínky musí stanovit národní úřad pro cestovní ruch a příslušný vládní orgány, musí splňovat minimální standarty podle třídy, včetně studené a teplé vody, vhodnou klimatizaci, kterou chápeme jako příjemnou teplotu v hotelu a veškeré hotely musí znát bezpečnost práce a první pomoci (Gúčik a Šípková, 2004).

Každý účastník cestovního ruchu má právo vědět, s jakou kategorií a jakostním stupněm ubytovacího zařízení komunikuje. Zpravidla platí, že čím vyšší kvalita služeb, tím vyšší by měla být klasifikace ubytovacího zařízení (Křížek a Neufus, 2014). Jako pojem klasifikace, je nejčastěji vysvětlován souhrn minimálních požadavků, které třídy ubytovacího zařízení mají povinnost splňovat. Jakmile ubytovací zařízení dosáhne již zmíněných minimálních požadavků, je mu udělen certifikát a klasifikační znak, který je

ve formě samolepky s určeným počtem hvězd, podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Klasifikační systém využívají hlavně hosté a zprostředkovatelé, pod kterými si můžeme představit například agentury a cestovní kanceláře. Klasifikace je důkazem kvality a jistoty, že budou splněny naše předpoklady o poskytovaném standardu služeb a vybavení (Beránek, 2013).

V České republice se můžeme setkat s Asociací hotelů a restaurací České republiky, která je od roku 1993 členem HOTREC – Sdružení národních svazů hotelnictví a pohostinství v Evropské unii a Evropském hospodářském prostoru, spolu s organizací UNIHOST – Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách zabývající se klasifikací ubytovacích zařízení. Organizace jsou podporovány Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism a Ministerstvem pro místní rozvoj. Tyto organizace sestavily Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky, která je součástí Hotelstars Union pro kategorie hotel, hotel garni, penzion, hotel a motel. Klasifikace se v současnosti vztahuje na období let 2015 – 2020. Klasifikace se uděluje na pět let od 1.1 2016, předtím se udělovala pouze na tři roky. Klasifikační obsah je pouze doporučením, podle kterého se rozřazuje kategorie ubytovacího zařízení do kompetentních tříd podle stanovených požadavků (Křížek a Neufus, 2014).

Jako definici kategorií ubytovacího zařízení považujeme tyto:

Hotel vlastní minimálně deset pokojů pro hosty, které jsou vybaveny pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (například stravovací). Hotel se člení do pěti tříd.

Hotel garni má minimálně deset pokojů pro hosty, které jsou vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení pouze pro omezený rozsah stravování a to nejvíce snídaně. Během dne bývá maximálně drobné občerstvení, ne však pokrmy à la carte. Hotel garni se dělí do čtyř tříd.

Motel je ubytovací zařízení, které má také nejméně 10 pokojů pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené především pro motoristy. Zařízení se nachází zejména v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Restaurace a recepce může být mimo ubytovací část. Motel se člení do čtyř tříd.

Penzion musí mít minimálně pět a maximálně dvacet pokojů pro hosty. Penzion má omezený rozsah doplňkových (absence restaurace) a společenských služeb. Penzion se člení do čtyř tříd.

Jako poslední kategorií je hotel, který je trvale zakotvený v osobní lodi. Člení se do čtyř tříd (hotelstars.cz, 2019).

Ostatní ubytovací zařízení, jako jsou kempy a chaty, nemají povinnost klasifikace.

Taková ubytovací zařízení, která splňují v souladu s jednotlivými třídami klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet kritérií, které nejsou povinné, mohou získat kromě označení „hvězdiček“ nadto ještě označení „Superior“ (mmr.cz, 2019). Superior označuje špičkové podniky, které mají viditelně více hodnotových bodů, než potřebují. Aby tohoto označení hotel dosáhl, potřebuje zpravidla zvlášť vysokou nabídku služeb. Vyšší třídě musí odpovídat jak „pocitově“, tak i kvalitou vybavení a služeb. Označení „Superior“ je umístěný jak na klasifikačním certifikátu (dokladu), tak na klasifikačním znaku (hotelstars.cz, 2019).

Jak už bylo zmíněno, ubytovací zařízení se dělí do 5 tříd, které jsou rozděleny pomocí hvězdiček. Jednotlivá hvězdička znamená, do jaké určité kategorie je požadováno splnění všech povinných kritérií a zároveň „nasbírání“ určitého počtu bodů (cestovni-ruch.cz, 2019):

Tabulka 1: Zjednodušené srovnání tříd kategorie hotel

Tourist *	každodenní úklid pokojů
	100% pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače/nebo nabízí možnost si TV zapůjčit
	tekuté mýdlo nebo mýdlo, 1 ručník na osobu
	služby recepce k dispozici
	veřejně přístupný telefon pro hosty
	snídaňová nabídka
	nabídka nápojů v hotelu
	možnost uložení cenností
	1 společenská místnost (například restaurace nebo místnost pro podávání snídaní)
	oběd 2 hodiny, večeře 3 hodiny
Economy **	každodenní úklid pokojů, každodenní výměna ručníků na požádání

	100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače/nebo nabízí možnost si TV zapůjčit
	světlo na čtení vedle lůžka
	1 ručník, 1 osuška na osobu, poličky na prádlo
	nabídka hygienických předmětů (například zubní pasta nebo holicí souprava)
	snídaně formou bufetu nebo snídaňový lístek
	možnost uložení cenností
	1 společenská místnost (například restaurace nebo místnost pro podávání snídaní)
	oběd 2 hodiny, večeře 3 hodiny
	prodej nápojů v prostoru příjmu hosta (například nápojový automat)
Standard ***	100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, rozhlas
	telefon v pokoji, noční stolek, světlo ke čtení
	přístup na Internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
	topení v koupelně, kosmetické ubrousky, vysoušeč vlasů
	lžice na obuv, kartáč na oděv
	pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení, šitíčko
	polštář a přikrývka navíc na požádání
	recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně
	personál mluvící dvěma jazyky
	pomoc se zavazadly, místo k sezení v prostoru recepce
	centrální trezor nebo trezor na pokoji
	restaurace otevřená alespoň 5 dnů v týdnu
	oběd 2 hodiny, večeře 3 hodiny
First Class****	pohovka se stolkem/čalouněné křeslo
	kosmetické produkty
	osušky, pantofle na požádání, krejčovská služba – drobné opravy
	přístup na Internet a internetový portál
	recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně
	hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar
	snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím pokojová služba
	minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service
	restaurace s „À la carte“ nabídkou otevřená alespoň 6 dnů v týdnu
	zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů
	lžice na obuv, kartáč na oděv, hadřík/kartáč na obuv

	oběd 3 hodiny, večeře 4 hodiny
Luxury *****	župan na pokoji, produkty osobní péče v lahvičkách
	internet – počítač v pokoji, trezor v pokoji
	služba žehlení (navrácení do jedné hodiny), služba čištění obuvi
	concierge, bagážista, dveřník
	recepce otevřená 24 hodin denně, vícejazyčný personál
	hotelový bar
	osobní uvítání každého hosta
	minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím pokojová služba 24 hodin denně
	restaurace s „À la carte“ nabídkou otevřená 7 dnů v týdnu
	lžice na obuv, kartáč na oděv
	trezor na pokoji i na recepci
	recepce je obsazena 24 hodin denně, směnárna
	možnost konferencí
	pokojová služba je 24 hodin denně a 100 % pokojů má minibar
	snídaňový bufet

Zdroj: Vlastní zpracování dle <https://www.cestovni-ruch.cz> a <https://www.hotelstars.cz>, 2019.

1.1.1 Certifikace ubytovacího zařízení

Ubytovací zařízení, které je spojeno se zavedením environmentálního managementu a značí, že služby ubytovacího zařízení jsou ekologicky šetrné, tak usiluje o certifikát. Pro dosažení certifikací je nutné splnění jistých, předem stanovených podmínek. Pokud ubytovací zařízení disponuje označením, tak to znamená, že svým provozem nenarušuje své okolní prostředí a bere na vědomí ochranu zdraví svých zaměstnanců a hostů (Beránek, 2013).

Systém environmentálního řízení (EMS – Environmental Management Systems) se zavádí z důvodu rostoucího zájmu veřejnosti, který je doprovázen tlakem hostů a obchodních partnerů. Využívání tohoto systému přispívá nejen k dlouhodobému zlepšování „environmentálního chování“ ubytovacího zařízení, ale i k postupnému snižování dopadů provozovaných činností na životní prostředí (Křížek a Neufus, 2014). Nástroje EMS jsou monitorování, environmentální audit, důraz na prevenci a zlepšování environmentálního profilu organizace (Beránek, 2013). Mezi výhody EMS rozhodně patří dlouhodobé snižování provozních nákladů, efektivnější vymezení odpovědností či

vědomostí a zlepšení komunikace uvnitř podniku. Za zmínku stojí i zlepšení vztahů mezi obchodními partnery a státní správou (Křížek a Neufus, 2014).

Zavedení EMS je dobrovolnou záležitostí a záleží pouze na majiteli, zda k jeho zavedení přistoupí. EMS lze zavést dvěma způsoby. První způsob je na základě mezinárodních norem řady ISO 14 001 nebo podle EMAS – Eco-Management and Audit Scheme (Systém řízení podniku a auditu z hlediska ochrany životního prostředí), (Křížek a Neufus, 2014).

Tabulka 2: Přínosy certifikace systému environmentálního managementu

Řízení vlivů na životní prostředí	snížení negativních vlivů na životní prostředí
	prohloubení znalostí pracovníků o životním prostředí
	snížená rizika ekologických havárií
	hospodárnější využití surovin, energií a dalších zdrojů
Pozitivní vnímání veřejností	zajištění lepšího postavení organizace na trhu
	zlepšení postavení společnosti vůči orgánům státní správy a veřejnosti
	zvýšení podnikatelské důvěryhodnosti pro partnery, peněžní ústavy, pojišťovny, investory, veřejnou správu i širokou veřejnost
Snížení pracovní zátěže	zefektivnění plánování a řízení jednotlivých procesů
	zavedení pořádku (především v provozu, v organizační struktuře, v dokumentaci a v environmentálních odpovědnostech)

Zdroj: Vlastní zpracování dle <http://vups.cz>, 2019

V zahraniční nebo české odborné literatuře se můžeme setkat s více definicemi ekologického hotelu, protože neexistuje jednotná definice. Ekohotel nebo zelený hotel můžeme chápat jako ubytovací zařízení, které vlastní evropský certifikát „Evropská květina“ (The Flower) nebo českou domácí značku Ekologicky šetrná služba (mmr.cz, 2019).

Ekoznačení (ecolabelling) je určování výrobků a služeb, které jsou v průběhu celého životního cyklu dokazatelně šetrnější nejen k životnímu prostředí, ale i ke zdraví spotřebitele. Kvalita výrobků a služeb přitom zůstává na vysoké úrovni. Lze je poznat podle jednoduchého a snadno zapamatovatelného symbolu – ekoznačky (vitejtenazemi.cz, 2019).

V rámci Národního programu stanovování ekologicky šetrných výrobků a služeb, které splňují požadavky týkající se jejich vlivu na životní prostředí, jsou udělovány ekoznačky Ekologicky šetrný výrobek a Ekologicky šetrná služba. Tuto značku tvoří formulované písmeno „e“ s nápisem Ekologicky šetrný výrobek (služba) v horní části a registračním číslem určeného produktu ve spodní části. Značka může být použita pouze v jednobarevném (černobílém nebo zeleném) provedení. Označení je zaregistrováno jako ochranná známka u Úřadu průmyslového vlastnictví a jejím vlastníkem je CENIA, česká informační agentura životního prostředí. Ekoznačka je uznávaným dokladem o kvalitách výrobků a služeb i v zahraničí, přestože se vztahuje jen na produkty poskytované na trhu České republiky (cenia.cz, 2019).



Obrázek 1: Ekoznačení (<http://www.vitejenazemi.cz>)

Od roku 1992 jsou označovány produkty viditelně šetrnější k životnímu prostředí Ekoznačkou EU díky programu ekoznačení Evropské unie. Ve srovnání se značkou Ekologicky šetrný výrobek/služba může být tato ekoznačka udělena produktům na trhu celé Evropské unie. Program ekoznačení Evropské unie je tudíž mezinárodní. Logo Ekoznačky má podobu sestavované květiny (proto se ekoznačení říká Květina/The Flower) s kulatým květenstvím tvořeným modrými hvězdičkami a zelenou lodyhou a symbolem „€“ uprostřed. Neoddělitelnou součástí značky je nápis EU Ecolabel (cenia.cz, 2019).



Obrázek 2: Logo ekoznačky Evropské unie (<http://cenia.cz>)

V současnosti umožňuje program získat Ekoznačku EU u široké škály produktů, které splňují environmentální standardy pro veškerou dobu jejich životního cyklu: od těžby surovin až po výrobu, distribuci a likvidaci. Ekoznačka EU povzbuzuje ekonomiku tím, že podporuje výrobce, aby během výrobního procesu vytvářeli méně oxidu uhličitého a odpadu. Ekoznačka má kritéria, které vybízí společnosti vyvíjet výrobky, které jsou trvanlivé, snadno se opravují a recyklují (ec.europa.eu, 2019).

Ekoznačení EU je dobrovolný program, díky němu se nevytváří žádné překážky na trhu. Ve většině případech spíše mnoho firem zjišťuje, že jim označení produktů ekoznačkou dává konkurenční výhodu (cenia.cz, 2019).

Pokud se ubytovací zařízení rozhodne, že nechce vlastnit jen jedno ekoznačení, tak může vlastnit obě dvě loga najednou.

1.1.2 Systém řízení podniku a auditu s ohledem na životní prostředí

Eco Management and Audit Scheme (dále jen EMAS) je jedním z dobrovolných nástrojů systému environmentálního řízení organizace. Od roku 2001 pozitivně motivuje podniky a jiné organizace k odpovědnému postoji a ke zlepšování ekologického jednání nad rámec legislativních pravidel. EMAS aktivně sleduje, řídí a snižuje dopady činnosti podniku na životní prostředí. K posuzování stavu životního prostředí a vlivů činností, výrobků a služeb hotelu na jednotlivé složky přírody (půdu, ovzduší, vodu, faunu a floru) používá environmentální systém, který v ochraně životního prostředí poskytuje snadnější řízení, plánování, sledování stanovených priorit a kontrolu dosažených cílů.

EMS zahrnuje i sledování rizik spojených s nebezpečným poškozováním životního prostředí a určení nápravných opatření (Pšeničková, 2012).

Tento audit může například měřit emise, shromažďování a vypouštění vody, využití energie, skladování, hluk, nakládání s odpady, bezpečnost a zdraví, provoz údržby a mnohé další. Přesná metodologie je nutná pro sledování nepřetržitého zlepšování a dokumentaci EMS (Pšeničková, 2012). EMS není rozhodně procesem, který je ukončen po získání akreditace, ale procesem nekonečného vylepšování. Aby se zavedl tento systém, neexistuje žádná metodika, protože celý proces je závislý na mnoha specifických rysech organizace. Pro všechny organizace, které usilují o získání EMAS zůstává především jeden společný a základní předpis „Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č.1221/220019 z roku 2009, který stanovuje dobrovolnou účast organizací v systému Společenství pro environmentální řízení podniků a audit (eur-lex.europa.eu, 2019).

Evropská komise byla jako první instituce EU, která se stala registrovaná v systému EMAS, a v současnosti je 11 organizací a orgánů EU, které jsou v EMAS registrovány. V EU má certifikaci EMAS 178 ubytovacích zařízení, z toho 73 hotelů. Největší počet

s certifikovanými hotely zabírá Německo s 40, Španělsko s 20 a Itálie s 8 hotely (ec.europa.eu, 2019).

Systém EMAS má několik výhod. Zisky z EMAS totiž může mít jak organizace či společnost, tak i životní prostředí. Organizace z podnikatelského hlediska může s EMAS dosáhnout vyšší konkurenceschopnosti a mohou se snížit provozní náklady (například úsporami za energii, surovin a jiných zdrojů). K zohlednění na EMAS může také dojít ke zvětšení důvěryhodnosti organizace pro investory, dodavatele, banky, veřejnou správu a určitě není bezvýznamný ani u široké veřejnosti (Pšeničková, 2012).



Obrázek 3: Eco Management and Audit Scheme (<http://cenia.cz>)

1.1.3 Norma ISO 14001

Norma ISO je mezinárodně uznávaná norma, která ustanovuje řízení, podle které se řídí jakákoliv organizace ve světě. Základním účelem normy je podpora ochrany životního prostředí, prevence znečišťování a snižování dopadů činností organizace na životní prostředí. Norma nestanovuje žádné úplné požadavky na environmentální chování organizace, klade důraz na dodržování legislativních požadavků, které se týkají jednotlivých složek životního prostředí (itczlin.cz, 2019).

Mezinárodně uznávaná norma ISO 14001 obsahuje hlavní prvky účinného systému environmentálního managementu, který může být využit jak pro výrobní sektor, tak pro služby. Norma zobrazuje požadavky na systém řízení firem, který umožňuje snižovat environmentální dopady spojené s fungováním organizací. Norma žádá, aby společnost definovala environmentální cíle a vytvořila upořádání managementu, který je nezbytný k jejich dosažení. Certifikát zabezpečuje, že systém environmentálního managementu je zaveden, používán, dokumentován a udržován v souladu s požadavky normy ISO 14001 (itczlin.cz, 2019).

Norma ISO 14001 spolu s EMAS jsou prostředkem, jak hotel k zavedení systému environmentálního managementu může přikročit. ISO 14001 a EMAS si jsou velice

podobné, s tím rozdílem, že EMAS rozšiřuje ISO 14001 o další povinnosti, protože ISO lze uplatnit jen na část organizace (úsek nebo oddělení), ale EMAS se zavádí na celou organizaci. Pokud tedy hotel získá ověření a registraci EMAS, automaticky je vhodný i normě ISO 14001 (Pšeničková, 2012).

Tabulka 3: Porovnání požadavků EMAS a ISO 14001

	EMAS	ISO 14001
Zavedení	v celém areálu organizace, v jeho místě	ekonomicky samostatně oddělené části organizace nebo v celé organizaci
Úvodní environmentální přezkoumání	vyžaduje	nevyžaduje, ale doporučuje
Environmentální prohlášení	vyžaduje prohlášení o stavu životního prostředí	nevyžaduje
Zakončení procesu	ověření prohlášení o stavu životního prostředí	certifikace
Frekvence auditu	nejdéle tříletá	nestanovena
Použití loga	logo EMAS	není (mimo loga certifikačního orgánu po dohodě)
Registrace	příslušné subjekty jednotlivých členských států	v rámci vydaných certifikátů u jednotlivých certifikačních organizací

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019.

1.2 Uplatňování environmentálního managementu

Uplatňování environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních nevyplyvá pouze z etických a morálních důvodů, ale také z důvodů politických i sociálních (Scholz, 2014).

Mnohé hotely využívají environmentální management na zlepšení své marketingové pozice na trhu hotelových služeb. Vybrané hotely používají označení ekologické hotely a orientují se na klientelu, která má kladný vztah k životnímu prostředí. Environmentální management hotelu se zaměřuje v první řadě na snižování spotřeby energie, chemických prostředků, vody, zvyšování podílu přírodních materiálů, omezením tvorby odpadů, snižování hluku, emisí a úsporu stavebních ploch. Úspora energie a vody se stává významnou součástí hotelového managementu, protože náklady na energii a vodu ve velké míře ovlivňuje hospodaření hotelů. Díky tomu také snižuje znečišťování životního prostředí (Patuš a Gúčík, 2004).

Prvky environmentálního managementu

Environmentální management má značnou odpovědnost, za kterou můžeme považovat například řízení energií nebo recyklačních postupů, sledování používání klimatizačních jednotek, vypínání světel nebo recyklace odpadů (Bansal a Roth, 2000). Existuje ale více způsobů, jak provádět environmentální management.

a) Úspora energie

Mezi hlavní opatření na úsporu energie patří především vytápění, ventilace, klimatizace, osvětlení a příprava jídel. Náklady na vytápění tvoří přibližně od 25 do 50 % celkových nákladů hotelu na energii. Aby se zamezilo nadměrnému vytápění hotelu, může se tomu zabránit. Hlavním předpokladem snížení nákladů je vhodná budova, která splňuje náročné tepelně-technické požadavky. Při vytápění starých budov je důležité, aby byly staré budovy zateplené. Při vytápění velkých prostor je zase důležité si uvědomit, jestli jsou opravdu dostatečně využitelné, aby se zde vyplatilo vytápět (Patůš a Gúčik, 2004). Upravení teploty v hotelových pokojích při údržbě a úklidu, zatažení nebo roztažení záclon dle potřeby jsou opatření, které nevyžadují žádné náklady. Mezi většinu patří ubytovací zařízení vyšší třídy, které využívá k otevírání dveří od pokojů čipovou kartu nebo kartu s magnetickým proužkem, která je možná naprogramovat podle potřeby. Karta slouží jako klíč k otevírání dveří a může být i využita k aktivaci různých spotřebičů. Tato karta musí být vložena do zdířky vedle dveří k aktivování světel, DVD, televizoru apod. Někdy může sloužit i k aktivaci výtahu (Scholz, 2014.)

Veliké úspory na energii je způsob osvětlení. Umělé osvětlení představuje 44 % spotřeby elektřiny v kancelářských prostorech. Nejjednodušší způsob jak začít snižovat spotřebu elektřiny je posunout pracovní stůl k oknu, kde je přirozené světlo. Tento jednoduchý pohyb ušetří peníze i životní prostředí. Když se kdokoliv rozhodne opustit místnost minimálně na 15 minut nebo déle, je potřeba vypnout světlo. Je velmi důležité využívat přirozeného denního světla (Go green at work).

Jedním z nejčastějších opatření je výměna klasických žárovek za žárovky kompaktní (často bývají špatně označovány jako úsporné žárovky). Výhodou kompaktních žárovek je delší životnost (8 000 až 10 000 oproti 1 000 hodinám při klasických žárovkách) a úspora je 75 % až 80 % energie při stejné době svícení, protože kompaktní žárovky

vyřazují mnohem méně tepla než klasické (Patůš a Gúčik, 2004). Klasické žárovky přemění světlo pouze na 8 % energie, zbytek žárovka topí. Spotřeba energie přepočítaná na světelný výkon je tedy u klasických žárovek neekonomická (svět-svitidel.cz, 2019).

V současnosti jsou čím dál více oblíbené LED technologie (Light Emitting Diode). Zkratkou LED označujeme polovodičovou elektronickou součástku, která přeměňuje elektrický proud na světlo (a teplo). Bezpochyby největší výhodou LED žárovek je úspora elektrické energie, která se při správném používání uvádí až 90 %. LED žárovka má při správném užívání zhruba sedmkrát menší spotřebu energie a 4krát nižší výslednou cenu při stejném množství světla v porovnání s klasickou žárovkou. Uvádí se, že LED žárovky dokáží svítit od 50 000 až do 100 000 hodin. Jejich životnost se uvádí 10 a více let. Tyto žárovky jsou šetrné k životnímu prostředí. Neobsahují žádné toxické látky, rtuť a olovo, proto mohou být použity kdekoli bez strachu jejich poškození a následné recyklace. To může být i značná výhoda oproti kompaktním žárovkám, který v sobě obsahují rtuť, mají náročnější recyklaci a mají nemalé nebezpečí při kontaminaci domova při případném rozbití (svět-svitidel.cz, 2019).

Kompaktní žárovky a LED žárovky by se neměly využívat tam, kde se neustále vypínají a zapínají světla. Další možností úspor energií je na chodbách, kde je opatření světel pohybovým čidlem, sloužícím k automatickému zapínání a vypínání (Scholz, 2014).

Tabulka 4: Svítidla a jejich vlastnosti

Typ žárovky	Pořizovací cena (CZK)	Životnost (hodin)	Příkon (W)	Cena/rok provozu (CZK)
Klasická žárovka	15	1 000	60	2 674
Kompaktní žárovka	139	8 000 – 10 000	15	913
LED žárovka	250	50 – 100 000	9	631

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019.

Jako další možností při úspoře energií v ubytovacích zařízení může být omezení zbytečného zapínání konvektomatů, varných van, indukčních sporáků apod. Používání konvektomatů se zrychluje příprava pokrmů a jejich kvalita je vyšší. Každý nově pořízený elektrický spotřebič či klimatizační jednotka jsou zařazeny minimálně do energetické třídy A (A +, A ++), (Scholz, 2014).

Důležitá součást při úspoře energie je příprava teplé vody. Je nutné zabezpečit pouze takový ohřev vody, který se spotřebuje v daném období. Mycí stroje na sklo a porcelán mají být zapínány pouze tehdy, pokud jsou plné (Scholz, 2014).

Pro ohřev vody v bazénech by se mělo využívat odpadní teplo z bazénových vod, solární energii nebo zařízení na filtraci a čištění vody, čím se sníží spotřeba vody v bazéně (Pátuš & Gúčik, 2004). V hotelích se objevuje tzv. outsourcing, který je zajímavou volbou pro ubytovací zařízení, které nedisponuje vlastní prádelnou a využívá služby externí firmy. Podmínkou je jen to, že je v dosahu prádelna, která je způsobilá rychle reagovat na nečekané potřeby. Pračky a sušičky by měly být zařazeny minimálně do energetické třídy A (A +, A ++), (Scholz, 2014).

b) Úspora vody

Voda je jedním z nejvíce vzácných přírodních zdrojů na světě. V oblasti cestovního ruchu je to jeden z kritických zdrojů pro převážnou část destinací. (Žemberová, 2016).

Největší spotřebou vody v ubytovacím zařízení je v hotelovém bazéně, při umývání nádobí, při koupání, v prádelně a spotřeba vody na toaletě. Další spotřeba vody se vyskytuje u úklidu, případné umývání aut, pokud je tato služba součástí hotelové garáže a zalévání zeleně v okolí hotelu. Příliš vysoký tlak vody v rozvodech způsobuje, že se spotřebuje daleko víc vody než pracovník hotelu nebo host potřebuje (Pátuš a Gúčik, 2004).

Aby došlo ke snížení potřeby vody, je důležité snižovat spotřebu vody v hotelových koupelnách a při umývání nádobí není na škodu, když se na baterie nainstalují perlátory, které provzdušňují proud vody. Perlátorem vody je možné docílit až 70% snížení spotřeby vody na kuchyňských džezech a umyvadlech bez snížení uživatelského komfortu (bionebe.cz, 2019). K porovnání využití klasické baterie se spotřebuje 15 litrů/minutu naopak perlátorem vody proteče 3,5 - 5 litrů/minutu (ecocamel.cz).

Ohledně praček a myček, měly by se vždy zapínat pouze tehdy, když jsou plné. Další krokem k ekologickému opatření je hostům nepatrně naznačovat nabídku možnosti výměny koupelnového a ložního prádla každý třetí den nebo na jejich vyžádání (Pátuš a Gúčik, 2004)

Šedou vodou se nazývá odpadní vody, které odtékají z van, sprch, umyvadel, dřezů apod. Po její úpravě ji lze využívat jako vodu provozní (tzv. bílou vodu) pro splachování pisoárů, záchodů a zalévání zahrad. Jako další způsob snižování úspor vody patří používání tekutých pracích prostředků místo práškových, olej a zbytky jídla likvidovat předepsaným způsobem a ne jejich vyléváním do odpadu, nepoužívat aromatické kuličky do toalet, ale používat biologicky rozložitelné čisticí prostředky apod. (Patůš a Gúčík, 2004). Při používání sprchy se doporučuje sprchovat 5 minut a při čištění zubů vždy vypínat vodu (Go green at home).

Ve sprchách v koupelně by měly být nainstalovány úsporné hlavice. Úsporné hlavice stojí přibližně od 199,- do 999,- Kč a dokáží snížit spotřeby vody až na 12 – 15 litrů vody za minutu, kdežto starší sprchy dokážou odčerpát i 20 litrů za minutu (Scholz, 2014). Mezi další úspory vody patří nejen dvoustupňové splachovací zařízení u toalet, a to dosahuje až k 1 /3 úspor, ale i využívání šedé vody. Šedou vodu není možné označit jako „komunální vodu bez fekálií a moče“, jak už mnoho zdrojů definuje. Když totiž osoba myje pod sprchou malého kojence, zbytky fekálií a moče odchází do šedé vody. Proto je lepší označení v podstatě zdravotně nezávadné nežli „trochu špinavé“ (Kožíšek, 2012).

c) Odpadové hospodářství

V dnešní době je stále obtížnější a dražší správně manipulovat s odpady, jelikož hotelový host vytvoří asi 1 kg odpadu za noc. Více než polovina je papír, plast a karton (greenhotelier.org).

Management odpadového hospodářství v hotelu může snižovat objem odpadů z hotelu, šetřit přírodní zdroje, energii a finance. Management odpadového hospodářství je na základě zpracování přehledu o tom, kolik odpadu kterého druhu se v současnosti produkuje v hotelu. Podle tohoto přehledu je možné určit, pro který druh odpadu se použije jeden ze tří variant (Patůš a Gúčík, 2004).

1. Recyklace – mnohé materiály lze recyklovat (kovy, papír, textil, některé plasty)
2. Snížení objemu odpadu - například kompostováním, používáním velkospotřebitelských balení, ale i spoluprací s dodavateli tak, aby poskytovali takové suroviny a produkty, při kterých lze minimalizovat odpad.

3. Opakované užití věci na jiný nebo stejný účel – jde o vratné obaly a znovu naplnitelné nádoby, látkové ubrousky, nabíjecí baterie, které nám umožňují několik použití (Patůš a Gúčík, 2004).

Papír je odpad, který lidé vyprodukují nejvíce ze všech. Papír je dobře zpracovatelná surovina, ale i přesto se vytřídí malé procento z celkového množství papíru, které lidi vyhodí. Každý z nás podle statistik vyprodukuje ročně 150 – 200 kg odpadků, z toho je 30 kg papíru, 25 kg plastů a 15 kg skla (Kadlíková, 2005). Třídění a recyklace skla v České republice má dlouhodobě dobré výsledky. Je po něm trvalá poptávka ze strany zpracovatelského průmyslu. Sklo tím pádem nekončí na skládkách a ve spalovnách, ale je smysluplně využito, jakožto surovina pro další výrobu. Lze například využít i jako náhradu polystyrenové izolace (Cimburek, 2018).

S kovy není zatím výrazný problém, protože je jich celkem dost, jelikož velká zásluha patří k využívání zpětného odkupu použitých výrobků z těchto materiálů. Je totiž levnější roztavit kus ušlechtilé oceli nebo mědi než jí dostat z běžné rudy (Lágner, 2005).

Ne všechny plasty jsou recyklovatelné, ale nejčastější jsou PET lahve, lahve od saponátů a šamponů, folie, sáčky, igelitové pytle apod. (Rulfová, 2004).

Spotřebovaný kuchyňský olej se skladuje do speciálních nádob a pověřená organizace ho odváží. Způsob snižování odpadu je nákup surovin ve vratných obalech. To se týká především nápojů. Dalším opatřením je instalace kontejnerů na určité typy odpadu pro jeho efektivní třídění a sběr biologicky rozložitelného odpadu odděleně, aby se následný kompost mohl využít například jako krmivo pro zvířata. Při administraci se doporučuje používat hlavně emailovou komunikaci, oboustranná tisk, recyklovaný papír, odděleně shromažďovat karton a papír a vyhýbat se použití plastového nádobí, jako jsou plastové šálky a hrnky (Žemberová, 2016).

d) Nákup produktů

V současnosti se hotely zaměřují na nákup takového produktu, který splňuje ekologické požadavky a přispívá tak k ochraně životního prostředí. Je důležité, aby si hotel nejprve sestavil seznam požadavků na nákup a podle toho rozhodnout, které produkty jsou pro hotel skutečně potřebné. Hotel se podle seznamu musí také rozhodnout, jaký větší objem je nutné nakupovat ve velkospotřebitelském balení, které se rozlívá do znovu používaných nádobách. Dalším opatřením je kupovat energeticky méně náročná zařízení jako

jsou ledničky či kuchyňské zařízení a kompaktní žárovky. Většinou jsou tato zařízení dražší, ale díky úsporám energie jsou z dlouhodobého hlediska výhodnější. Výhodou je kupovat produkty z recyklovaného materiálu nebo ty produkty, které recyklované už jsou (Patuš a Gúčík, 2004)

Dalším z principů ekologického nákupu je nakupovat produkty ve stejném regionu, kde se nachází hotel. Nakupováním od dodavatelů ve stejném regionu hotel sníží náklady a zároveň získá čerstvé potraviny (Go green at home).

Při nákupu potravin a surovin by ubytovací zařízení měla preferovat české výrobky a místní speciality a snažit se o podporu místní infrastruktury (Scholz, 2015).

e) Zaměstnanci

Ideální výsledky jsou dosaženy při vyšší míře zapojení zaměstnanců v programu, potom díky motivaci a zacházení jako se sobě rovnými. Výhodné je posílit motivaci zaměstnanců, protože motivace vede k zásadě pro úspěšné dosažení ekologických cílů ubytovacího zařízení (Žemberová, 2016). Motivace je značkou k několika potenciálním výhodám pro ubytovací zařízení, jako je zvýšení pracovní spokojenost a zvýšení zaměstnaneckých závazků (Yuki a Becker, 2006). V důsledku těchto výhod je zde větší naděje na zlepšení okolního prostředí. Pomocí poskytnutého školení dochází k posílení jejich rozvoje, zlepšení stávajících dovedností zaměstnanců a získávání znalostí (Žemberová, 2016).

Personál by měl být školen ohledně (Ministerstvo životního prostředí, 2013):

- úspor energie
- úspor vody
- chemikálií
- třídění a odvádění odpadu

1.2.1 Výhody a nevýhody environmentálního managementu

Ekologicky šetrné budovy dokazují viditelné zlepšení v oblasti zdraví a produktivity lidí, kteří v nich pracují nebo žijí. Dokládají se i studie, které zjistily výrazné snížení příznaků nemocí, zvýšení produktivity v porovnání s pracovníky v budovách bez environmentálních prvků a snížení absencí zaměstnaných pracovníků. Uživatelé těchto staveb také oceňují významné výhody v získání a udržení své pracovní síly.

Environmentální postupy také snižují použití toxických materiálů a snižuje používání koberců, lepidel a dalších materiálů (Butler, 2008).

Kromě toho ubytovací zařízení ukazuje, že se věnuje inovativnímu přístupu k zákazníkům a potenciálním zaměstnancům, kteří jsou zaměřeny na budoucnost. Tento přístup může vést i ke zvýšení počtu nových hostů. Environmentální management udržuje pozici na trhu, protože stále více hostů se stává environmentálně uvědomělou a začínají požadovat, aby ubytovací zařízení prokázala důkazy o dobrém environmentálním závazku. Závazek a důkaz se odrážejí v certifikaci ISO 14001 nebo v systému EMAS (1400store.com).

Výhodou může být považováno i odlišení od konkurence. Ubytovací zařízení, která jsou se zaměřením na životní prostředí, využívají tuto filozofii jako nástroj ke zdokonalení své marketingové pozice na trhu (Patůš a Gúčík, 2004).

Tabulka 5: Výhody environmentálního managementu

Výhody environmentálního managementu	
zlepšení kontroly nákladů	podpora rozvoje a sdílení řešení pro životní prostředí
možnost udržení starých hostů a získávání nových hostů	zlepšení stavu přírodního prostředí
zlepšení vztahů s místní komunitou	zvyšování konkurenceschopnosti na vnitřní i vnější úrovni trhu
zvyšování atraktivity v očích investorů	efektivnější strukturu řízení v oblasti ochrany životního prostředí
možné snížení environmentálních poplatků	zvýšení ziskovosti
snížení nákladů v důsledku: úspory energie a surovin, snížení objemu odpadu, omezování nebo odstraňování znečištění	aktivní přístup k otázce životního prostředí

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019.

Mezi nevýhody patří pomalé přijímání zelených norem hosty ubytovacího zařízení, kteří si nejsou vědomi dopady na životní prostředí a nepovažují ekologické postupy za důležité. Především recyklací nebo jinými environmentálními činnostmi se zvýšily ceny pokojů, což tedy bylo pro hosty znepokojující. S hosty se spojuje jejich očekávání o nerealistickém očekávání pobytu v luxusním pohodlí v oblasti environmentálního provozu hotelu. Když se ubytují, jsou občas trochu zklamaní. Jako příklad může být to, že některé hotely stále mají neustálou potřebu situovat šamponové láhve do koupelen a hotelové wellness voní po chloru, aby hosté byli uspokojeni (Butler, 2008).

Další nevýhoda zavedení environmentálního managementu je návrh a realizace plánů managementu. Některé ubytovací zařízení nemusí mít dostatek zejména finančních zdrojů. Ubytovací zařízení musí vyhodnotit náklady spojené se školením personálu, jakoukoli potenciální poradenskou pomoc a analýzy dopadů na životní prostředí nebo jiné studie, které by mohly být potřebné. Navíc budou zaměstnanci trávit čas a úsilí při učení a implementaci nového systému environmentálního managementu (Vale, 2019).

Delší doba návratnosti investic je další nevýhodou. Na splnění cílů určených environmentálním managementem je potřeba určité časové období. Zavedení prvků managementu sebou přináší redukci nákladů na provoz, nicméně až v delším časovém horizontu (Ševelová, 2016).

Tabulka 6: Nevýhody environmentálního managementu

Nevýhody environmentálního managementu	
výše vynaložených investic	delší doba návratnosti investic
ekologická nezainteresovanost českých turistů	vyšší cena ekologických materiálů a prostředků
některé technologie jsou náročné na prostor	zaškolení zaměstnanců a obsluhu

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019.

1.2.2 Greenwashing

Greenwashing je procesem, kterým společnost veřejně a klamně prohlašuje, že je šetrná k životnímu prostředí, ale interně se podílí na environmentálně nepříznivých praktikách (Greenspeak). Tento termín se tedy používá hlavně tam, kde bylo vynaloženo více úsilí a prostředků k prezentaci zeleného přístupu než k opravdovému naplnění skutkové podstaty (trideniodpadu.cz, 2019). Samotné slovo odkazuje spíše k „brainwashing“, vymývání mozků. Greenwashing je tomu tedy velmi podobné, ale zelené (Šťastná, 2010).

Pojem Greenwashing údajně vznikl v roce 1983 z praní ručníků. Jako první tento pojem použil Jay Westervelt, který byl kdysi ubytován v hotelu, kde byly hotelové kartičky, které přesvědčují o opakovaném používání ručníků (praxe bývá taková, že pokojská ručníky vždy mění). Pan Westervelt si spočítal, že rozdíl mezi vypráním méně ručníků vyjde nastejno jako vyprání více ručníků. Pračka se musí zapnout, spotřeba vody na cyklus je celkem stejná a ručník se musí stejně vždy vyžehlit. Panu Westerveltovi tedy došlo, že je to pouhý trik, jak jednoduše vnutit hostům představu zodpovědného přístupu hotelu k životnímu prostředí, i když se to v konečném důsledku může odrazit na loajalitě klientů (trideniodpadu.cz, 2019).

Greenwashing se však datuje ještě dříve. Americká elektrárna Westinghouse byla jaderná elektrárna. V 60. letech se vznesly otázky týkajících se její bezpečnosti a dopadu na životní prostředí. Jedno z antinukleárních hnutí prohlásilo, že staví jaderné elektrárny, aby dodávali více elektřiny. Poté dodalo, že jaderné elektrárny jsou bez zápachu, čisté a bezpečné (Watson, 2016).

Greenwashing může být vědomý a nevědomý. Když je vědomý, tak si jsou tvůrci dobře vědomi toho, co konají a co tím sledují. V opačném případě je z pojmu pochopitelné, že si nejsou tvůrci toho vědomi. V obou případech je však skutečnost, že může měnit chování nebo názory lidí. Často je greenwashing používán v marketingu, kde má podpořit prodej služeb nebo výrobků (trideniodpadu.cz, 2019). Reklama, která využívá prvků greenwashingu, se zaměřuje na náš pocit potřeby udělat něco dobrého pro náš svět, na náš pocit viny ze stavu životního prostředí. Na tento pocit však má výrobce nebo poskytovatel služby řešení (Hobrand, 2015).

Je stále těžší rozeznat rozdíl mezi společnostmi, které se skutečně zasloužily o změnu, a těmi, které používají zelený „závěs“, aby zakryly znečišťující činnosti k životnímu prostředí. Dokonce i některé ekoznačky nejsou pravé. Pravé certifikované společnosti lze zjistit na největším globálním adresáři ekoznaček Ecolabel Index. V současnosti sleduje 463 ekoznaček ve 199 zemích a 25 průmyslových odvětví (Markell).

Jako příklad reklamy je nejběžnější sázení stromků za každé prodané auto (Škoda auto), židli nebo kilowattu energie. Provozující firma tohoto greenwashingu pouze převede finanční prostředky neziskové organizaci, která začne vysazovat stromy. Prospěšnější by bylo, kdyby firma investovala více do ochrany současné zeleně a přirozených lesů, tedy

listnatých a smíšených lesů. To znamená omezit výrobu aut, kácení stromů nebo zefektivnit výrobu energie (trideniodpadu.cz, 2019).

McDonald's se v minulosti také označil „zelený“, protože ve svých nákladních automobilech začal používat biopalivo vyrobené ze zbytkového maziva a ve svých sáčkích s sebou používá recyklovaný papír. Zapomíná se při tom všem opět na to, že společnost využívá maso na odlesněném pozemku v Jižní Americe a zakládá svůj koncept na obalech na jedno použití. Greenwashing využívají kosmetické společnosti, které tvrdí, že jsou inspirovány přírodou nebo používají slova čistý, bylinný, přírodní nebo ekologický na svých obalech. Ve skutečnosti většina z nich prodává výrobky, které obsahují desítky škodlivých látek (Lodhi).

2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v ubytovacím zařízení ve vybraném ubytovacím zařízení ve Dvoře Králové nad Labem

V oblasti cestovního ruchu je podstatné zkoordinovat využívání přírodních zdrojů a s provozem ubytovacího zařízení. Hlavním krokem je zavedení environmentálního managementu, jehož pomocí mohou ubytovací zařízení realizovat environmentální opatření a chovat se tak šetrným způsobem k životnímu prostředí. Pokud ubytovací zařízení usiluje o environmentální management, tak na základě analýzy by mělo zjistit potřebné faktory, které budou přispívat k úspěšnému vedení environmentálního managementu.

Hotel disponuje třemi hvězdičkami s označením Superior. Zaměřuje se spíše na rodiny s dětmi, jelikož celý areál je vhodný na rodinnou dovolenou. Poskytuje dvoulůžkové pokoje typu Economy, rodinné pokoje, apartmány s oddělenou ložnicí a jednopokojový apartmán.

Hotel nabízí různý sortiment služeb. Mezi základní služby patří ubytovací a stravovací služby. Stravování je k pobytu formou polopenze a plné penze, které je v prostorách Safari pivovaru. Další možnosti stravování je v Lobby bar Zanzibar, restaurace Kibo, fast-food restaurace U Lemura a v malých občerstvení v areálu Safari parku.

Návštěvníci mohou v letní sezóně využít venkovní přehříváný bazén, zahradní posezení u každého pokoje, bowling za poplatek – 190 CZK/hodina, denní lobby s TV a denním tiskem, 2 konferenční prostory – první je pro maximálně 120 osob a druhý je maximálně pro 50 osob nebo po celém areálu je možnost využití wifi zdarma.

2.1 Cíl a metodika výzkumu

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu vybraného hotelu ve Dvoře Králové nad Labem.

Analýza byla uskutečněna na základě dotazníkového šetření, které proběhlo v lednu 2019. Dotazník byl zaslán prostřednictvím emailové komunikace. Po vyplnění byla provedena osobní schůzka, kde byla možnost osobní interakce se zaměstnanci hotelu.

Byla provedena osobní komunikace ohledně dotazníku a podrobné rozebrání potřebných otázek ze strany zaměstnanců, zda některé otázky pochopili zcela správně. Zároveň zde byl i větší prostor na diskuzi, která tak umožnila více porozumět názorům a postojům, které zaměstnanci zastávají a prostřednictvím svého hotelu je také prezentují.

V návaznosti na cíl jsme zjišťovali výzkumnou otázku, které prvky a opatření environmentálního managementu jsou ve skutečnosti ve vybraném hotelu nejvíce využívány.

Dotazník se skládal z 33 otázek a byl rozvržen do osmi částí. První část spočívala v krátkém představení hotelu a jeho názoru na environmentální management. Druhá část tvořila 7 kategorií, které byly rozděleny podle způsobů úspor na životní prostředí.

První kategorie se týkala především environmentálních aktivit, které hotel zřizuje. Pokud zaměstnanci více dojíždějí na kole či autem, jakým způsobem hotel podporuje místní infrastrukturu nebo jestli upřednostňuje zaměstnance, které žijí v regionu.

Druhá kategorie byla zaměřená na komunikaci a školení zaměstnanců, tedy na vnitřní oblast hotelu. Naopak třetí část byla zaměřena na vnější část hotelu. Do toho patří upřednostňování výrobků se značkou EKO, nakupování čisticích prostředků ve větším objemu apod.

Čtvrtá kategorie zjišťovala princip odpadového hospodářství. Jednalo se tedy o třídění odpadu, zda se používá recyklovaný papír a další. Pátá kategorie pokračovala v úsporách, jelikož se zde zjišťovalo vše v oblasti šetření energie. Do této kategorie patří regulace teploty a klimatizace na pokojích, způsob vytápění a osvětlení, druh klíčů a tepelná izolace oken. Šestá kategorie byla podobná a věnovala se šetření v oblasti vody. Byly zde položeny otázky na používání jednopákových baterií, dvoufázové splachování toalet, ohřívání bazénu solárním panelem, časté výměny prádla, používání šedé vody apod.

Poslední kategorie byla zaměřená na přínosy environmentálního managementu, pokud hotel usiluje o získání environmentálního označení či hotel informuje hosty o tom, že je hotel šetrný k životnímu prostředí.

V dotazníku se objevily jak uzavřené otázky, tak i otevřené otázky. Otevřené otázky se používaly tam, kde bylo na výběr více možností nebo tam, kde bylo možné zjistit, jak zaměstnanci hotelu dokážou otevřeně vyjádřit vlastní názor.

Závěrem bylo posoudit všeobecný přehled ubytovacího zařízení v oblasti životního prostředí a zároveň vyjádřit, co pro ně zavedení environmentálního managementu znamená.

2.2 Využití prvků environmentálního managementu vybraného hotelu ve Dvoře Králové nad Labem

Základní problematika environmentálního managementu je spojená s počátečními náklady, které jsou z počátku vyšší, ale dlouhodobě se náklady vrátí a hotel se stane více výdělečný. Záleží vždy na tom, pokud je hotel ochoten zaplatit větší počáteční vklad do environmentálního managementu.

Náklady jsou spojené s pořízováním dražších spotřebičů, jako jsou lednice a mrazničky, pračky, myčky, ale i osvětlení a klimatizační jednotky.

a) Šetření energie

Hotel uvedl, jsou využívány v celém objektu kompaktní žárovky a LED žárovky. LED žárovky se nachází na všech veřejných toaletách a na chodbách v prostorech hotelu. Všude, kde se vyskytují LED žárovky, je pohybové čidlo, které svítí 10 minut. Hotel zvolil LED žárovky z toho důvodu, že jim nevadí časté vypínání a zapínání světla, nevyžadují téměř žádnou údržbu, mají nízkou spotřebu, mění elektrický proud na světlo a jsou dostupné ve více barvách. Jedinou nevýhodou je cena, která je z počátku vyšší než ostatní žárovky, ale časem se náklady vždy vrátí.

Kompaktní žárovky se v hotelu nachází v každém pokoji, na recepci, v restauraci a kancelářích. Kompaktní žárovky hotel zvolil z toho důvodu, že potřebuje k provozu až o 80 % méně energie než klasické žárovky a také kvůli tomu, že kompaktní žárovky se hodí tam, kde se často nezapínají a nevypínají světla. Cena oproti klasickým žárovkám je vyšší. Návratnost nákladů za kompaktní žárovku se hotelu vrátí do půl roku.

Tabulka 7: Vlastnosti svítidel

	Klasická žárovka	Kompaktní žárovka	LED žárovka
Příkon	40 W	11W	5 W
Cena	20 CZK	134 CZK	320 CZK
Životnost	1 000 h	10 000 h	40 000 h
Počet provozních hodin za rok (5 Provozních hodin během dne)	1825 h	1825 h	1825 h
Počet kWh za rok (5 provozních hodin během dne)	73 kWh	20,075 kWh	9,125 kWh
Náklady na osvětlení za rok (1 kWh = 4 ,72 CZK)	344,56 CZK	94,75 CZK	43,07 CZK
Roční úspora energie v CZK	-	249,81 CZK	301,49 CZK
Doba návratnosti zářivky	-	149,34 dne	336,81 dne
Úspora pro dobu životnosti žárovky	-	1363,34 CZK	6 608 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Dalším způsobem šetření energie jsou čipové karty v hotelu, které fungují na principu aktivace spotřebičů a světel. Host dostane na recepci pokojovou kartu místo klasických klíčů. Nejen že odemkne dveře od pokoje, ale zároveň po zasunutí karty do spínače, který se nachází na boční zdi u dveří v pokoji, spustí veškeré spotřebiče jako je televize, telefon a osvětlení. Tento způsob šetří energii v tom, že když host na pokoji není, tak spotřebiče jsou úplně vypnuté, nemohou tak spotřebovávat žádnou energii.

Mezi způsoby šetření energie patří vytápění. Hotel nevytápí elektricky ani tepelným čerpadlem, ale plynem. Vytápí se v prostorách restaurace, na recepci, v kanceláři a v pokojích. Ty se vytápějí pouze tehdy, když je nahlášená rezervace, a to minimálně půl hodiny před příjezdem hosta. Host si v případě chladu může sám regulovat teplotu na pokoji a v opačném případě si může regulovat klimatizaci. Klimatizace je v celém ubytovacím zařízení. Hotel dává důraz na přirozené teplo, chlad a čerstvý vzduch, takže během úklidu pokojů se nezapomíná větrat. V opačném případě jsou okna zařízení tepelnou izolací oken, tím pádem je menší spotřeba topení.

Poslední významný způsob šetření je v nakupování vhodných spotřebičů do hotelové prádelny a restaurace. Nejjednodušší způsob je první nahlédnutí na energetický štítek, který je umístěný vždy na spotřebiči. Na štítku je nakreslená škála od písmene A do písmene G. Písmena jsou seřazena dle spotřeby energií, kde A je nejlepší a G je nejhorší. Kromě tohoto označení existuje ještě rozšířené A na A +, A ++ nebo A +++.

Hotel využívá lednice se štítkem A + a následně se provedl výpočet na spotřebu elektřiny při provozu s lednicí A + oproti lednici s energetickým štítkem A i C.

Tabulka 8: Porovnání spotřeby elektřiny ledniček různých tříd

	Lednička třídy A + (0,45kWh/den)	Lednička třídy A (0,89kWh/den)	Lednička třídy C (3kWh/den)
Cena	5 250 CZK	6 990 CZK	21 163 CZK
Cena energie za rok (4,28 CZK/kWh)	703 CZK	1 390 CZK	4 687 CZK
Cena energie za pět let	3 515 CZK	6 950	23 435 CZK
Cena energie za deset let	7 030 CZK	13 900	46 870 CZK
Úspora energie v porovnání ledniček	+ 39 840 CZK/deset let	- 6 870 CZK/deset let	- 39 840 CZK/deset let

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Spotřeba je orientační, protože spotřeba se může lišit během letních dnů, nebo když je postavena vedle plotny (v hotelu tak není). Po dobu tepla potřebuje lednice větší spotřebu elektřiny pro nachlazení lednic.

b) Šetření vody

Na veškerých pokojích v hotelových koupelnách jsou pákové baterie. Pákové baterie byly zvoleny proto, že kohoutkové baterie mají delší dobu průtoku na potřebovanou teplotu vody, tím pádem pákové baterie jsou až o 30 – 40 % úspornější. Hotel v koupelnách využívá perlátory, které snižují průtok vody až o 7 litrů.

V každé hotelové koupelně jsou zabudovány pouze sprchy. Sprcha je značně ekologičtější než vana. Během sprchování se spotřebuje přibližně od 30 – litrů vody, naopak napuštění vany znamená prolití od 100 až 200 litrů vody. V hotelu jsou sprchové kouty s termostatickými bateriemi, které jsou šetrnější než kohoutkové baterie. Jsou na principu

jednoho zapnutí a vypnutí vody. Druhé tlačítko je předem nastavená teplota, takže se nečeká na potřebnou teplotu vody, kterou by jen protékala.

Na veřejných toaletách jsou zabudovány samočinné uzavírací baterie v umyvadlech bez možnosti regulace teploty vody. Fungují na principu zastínění rukou ve snímané zóně. Pohyb rukou baterie zachytí, spustí se voda. K vypnutí vody dojde po vyjmutí rukou po uplynutí předem nastavené hodnoty. V hotelu je nastaven čas na 4 sekundy průtoku vody po vyjmutí ruky z vody. Hotel nijak nevyužívá šedou vodu.

V hotelovém areálu jsou vybudovány toalety s dvoustupňovým splachováním. Toalety najdete v každém hotelovém pokoji, u recepcie a na veřejných toaletách v restauraci. Hotel zvolil tento způsob splachování z toho důvodu, protože dvoufázové splachování je ekologičtější. Toalety s nádržemi mají objem až 12 litrů. Oproti dvoufázovému splachování při použití menšího tlačítka proteče 3 litry a při použití většího tlačítka protečou 6 litrů.

Další způsob, který hotel využívá k šetření vody, je zapínání spotřebičů, až když jsou plné. Pokud mycí spotřebiče (myčky a pračky) a sušičky jsou zapnuty vícekrát denně a jsou poloprázdné, musí se naplnit vodou častěji, než když se naplní plné. Mycí spotřebiče využívají environmentální programy na praní prádla. Principy environmentálních programů je praní prádla ve studené vodě, praní až 4 hodiny, ale při nízké teplotě nebo program na praní prádla z různých tkanin. S tím je spojené ložní prádlo a ručníky, které jsou na pokojích. Výměna ručníků probíhá po každém odhlášení hosta z pokoje. Pak se pokoj celý uklidí, vyvětrá a doplní se v koupelně hygienické potřeby. Výměna ručníků probíhá, také, na vyžádání hosta.

Před hotelem je bazén, který je ohříván elektrickým tepelným čerpadlem. Hotel nevyužívá k ohřevu vody žádné solární panely, ale pouze čerpadlo a bublinkovou plachtu. Díky ní omezí odpařování vody z bazénu o 80 %. Hoteloví zaměstnanci pokrývají bazén minimálně na 12 hodin přes noc, tím sníží náklady na ohřev vody přibližně o 30 %.

Tabulka 9: Náklady na ohřev vody v hotelovém bazénu

	Ohřev vody elektrickým tepelným čerpadlem
Příkon (kW)	5
Doba ohřevu (h /den)	12
Spotřeba (kW)	60
Náklady/den (3CZK/kW)	180 CZK
Náklady/182,63 dní (3 CZK/kW)	547,89 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

c) Odpadové hospodaření

V kuchyni je pravidelná příprava jídel a potravy pro zákazníky. Ta zajišťuje vznik odpadů v restauraci každodenně. Především se jedná o nedojedené zbytky, odpady z ovoce, zeleniny a brambor, odřezky z masa, skořápky z vajec, zbytky kostí, odpadové tuky a oleje apod.

Zbytky z ovoce, zeleniny, brambor a skořápky z vajíček putuje ke zkrmení hospodářských zvířat. Slepice a prasata bývají poté použity jako pokrm v restauraci. Zbylé kosti, které nemohou být dále využity, jsou odváženy do asanační firmy v Mimoně. Tyto firmy kosti rozdrtí na hmotu, která se sterilizuje a zpracuje na kostní moučku. Z té se vyrábí krmné směsi pro dobytek. Než se kosti odvezou, jsou skladovány v chladicím boxu, protože kosti rychle podléhají zkáze.

Maso a další zbytky jídel putuje do popelnice. Dalším způsobem je drcení odpadů, které probíhá v dřezu pod studenou vodou. Jídlo se nadrtí až na velikost rýže, které směřuje do kanalizace, takže tento způsob znečišťuje vodu. Další nevýhodou tohoto způsobu je to, že studená voda nerozmělní tuky v dřezu, takže se pouze usazují a nikam neodtékají. Z tohoto důvodu restaurace tento způsob odpadového hospodaření neprovádí.

Restaurace na odlučování tuků a oleje využívá systému LAPOL. Jedná se o systém odlučovacích nádob, které slouží k pročišťování vody. Odlučovací nádoby mají dvě komory. V přední komoře zůstávají odpadní vody s vyšší hustotou, tedy s olejem nebo tukem. Kontroly a čištění systému LAPOL probíhá v restauraci jednou ročně. Čištění odpadů probíhá většinou chemicky.

Na hotelu se vyskytují koše na třídění odpadu. Ty se vyskytují u hotelového bazénu, u recepcy a před vchodem do hotelu. Na pokojích a chodbách jsou umístěny pouze odpadkové koše pro smíšený odpad.

d) Management

Management pomáhá k ochraně a snížení dopadů na životní prostředí. Hotel využívá způsob, jako je použití papírů z druhé strany. Poznámky se píše na staré účtenky, staré vizitky apod. Tento princip se praktikuje na recepci hotelu, v personálním oddělení, ve fakturačním oddělení a v účtárně. Hotel používá recyklovaný papír. Pro výrobu recyklovaného papíru je základní surovinou starý papír, který byl již zpracován, vyhozen či prodán.

Pro výrobu bloku ve formátu A3 o 32 stránkách, který váží cca 100 gramů je zapotřebí jeden smrk. Je dokázáno, že člověk za celý svůj život spotřebuje takové množství papíru, které odpovídá cca ploše 1 menšího fotbalového hřiště (45 m x 90 m) nebo pokácet asi půl hektaru lesa (5 000 m²). Z tohoto příkladu tedy vyplývá důležitost třídění, recyklování a využívání papíru jako druhotnou surovinu.

Hotel využívá nejen recyklovaný papír, ale i recyklovaný materiál. Sklo je recyklovatelné neomezeně, plasty a papír má omezení v recyklaci. Sklo hotel využívá především ve stravovacím úseku v podobě skleněných lahví od džusu, pív, coca-coly a jejího distributora. Láhve po použití jsou vždy vrácena do beden, pro které si odběratel přijede. V restauraci jsou používána papírová brčka a menu boxy z cukrové třtiny. Jako recyklovaný papír jsou využívány papírové utěrky v kuchyni a na pokojích jsou recyklované toaletní papíry, které se již opět nerecyklují. Recyklované papíry se označují ekoznačkou.

Dalším prvkem environmentálního managementu je v oblasti nakupování. Hotel uvedl, že upřednostňuje nakupování výrobků se značkou EKO. A to zejména čisticí prostředky a mýdla. Hotel nakupuje skutečné množství zboží, aby bylo vše spotřebováno. Příkladem jsou snídaně. Podle počtu hostů na hotelu, kteří mají zaplacenou snídani, se objednávají suroviny. Nakupují také ve větším objemu, takže čisticí prostředky v hotelu přelévají do menších balení. Snižují tím počet plastových lahví. V koupelnách jsou umístěny nádoby na hygienické potřeby, které se po vyprázdnění naplní. Tímto způsobem se redukuje plasty.

e) Environmentálně-sociální aktivity

Podporování místní infrastruktury je v environmentálním managementu důležitou součástí. Ubytovací zařízení poskytuje 20 % slevu na místní půjčovnu kol, kde si host může půjčit kolo nebo koloběžku podle jejich potřeby.

Jako další slevu hotel poskytuje v rámci cestovního ruchu slevu na vstup do místní Zoo. Při pobytu na jednu noc poskytuje 10 % slevu a při pobytu na minimálně dvě noci zajišťuje volný vstup do Zoo během pobytu. Mezi další environmentální aktivity patří nabídka praxí pro studenty pro místní školy a nabídka brigád na letní sezónu. Tyto aktivity hotelu pomáhá ke zvýšení návštěvnosti, ke konkurenčním výhodám, ale značně i pro dobrý pocit.

Vedle hotelu se nachází parkoviště pro auta, ale je zde i dostatečně vyhrazené parkoviště pro kola. Na parkovišti se nachází 2 dobíjecí stanice pro elektromobily, které jsou v provozu 24 hodin denně. Dobíjecí stanice vznikly na základě dlouhodobé spolupráce se společností ČEZ. Tyto stanice doplní většinu kapacity elektromobilu za 2 -3 hodiny. Hotel považuje vybudování stanic za krok správným směrem pro rozvoj šetrnějšího způsobu dopravy. Díky výstavbě dobíjecích stanic hotel vlastní i elektromobil, který poskytuje návštěvníkům. Ti mohou využít poloviční ceny na vjezd do safari za 120,- CZK. Vjezd do safari vlastním autem stojí 240,- CZK.

Tabulka 10: Výhody a nevýhody elektromobilů

Výhody	Nevýhody
nízké provozní náklady	vysoké pořizovací náklady – rozdíly jsou až 500 000 tisíc korun
využívání obnovitelných zdrojů - využití elektrické energie ze solárních panelů	návratnost investice - dlouhodobá
nulové emise	zátěž životního prostředí během výroby
vysoká spolehlivost	omezený dojezd – udávaný od 160 km do 520 km
požitek z jízdy – ve voze ticho	ticho – špatně slyšitelné vozidlo pro okolí, špatná přehlednost
snadné nabíjení	dlouhá doba nabíjení – od 30 minut do 12 hodin
	nízký počet dobíjecích stanic

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Tabulka 11: Porovnání spotřeby

	Elektromotor	Spalovací motor
Spotřeba 100 km	15 kWh	8 l (natural 95)
Cena/Jednotka	4,54/kWh	32,24/l
Cena/100 km	68 CZK	257, 92 CZK

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Hotel upřednostňuje zaměstnávat spíše místní obyvatele či obyvatele z blízkého okolí přibližně do 20 km, protože mohou do práce chodit pěšky, na in-linech nebo na kole. Obyvatelé z blízkého okolí mají možnost dojíždět do práce na kole více, než zaměstnanci ze vzdálenějšího okolí, kteří jezdí autem nebo hromadnou dopravou.

f) Školení zaměstnanců

Environmentální management je spojený s náklady na školení zaměstnanců. Každé ubytovací zařízení si může zvolit, jestli školení zavede nebo ho nebude poskytovat. Školení je dobrovolné a záleží pouze na manažerech EMS hotelu. Školení může probíhat jednou měsíčně, jednou za půl roku, jednou za rok nebo vůbec. Záleží opět na manažerech EMS.

V hotelu probíhají dvě školení za rok externí firmou. První školení bývá objektivnější a zaměřené na environmentální management jako celek. Pojednává se o problematice životního prostředí, environmentální legislativě, základních požadavcích dle normy ISO 140 01 a řešení metod identifikací environmentálních dopadů a jejich vyhodnocení. Výuka kurzu trvá 5 dní, dohromady 38 hodin. Po ukončení kurzu musí absolventi napsat závěrečný test a po úspěšném výsledku získají osvědčení o vzdělání k tomuto tématu.

Druhé školení je zaměřené na environmentální legislativu. Je zde probíráno jak nakládat s vodou, odpady i s chemickými látkami a ochrana ovzduší. Výuka kurzu trvá 5 dní, dohromady 38 hodin. Ukončení kurzu je stejné jako u předešlého školení. Oba kurzy se každý rok částečně mění.

g) Přínosy environmentálního managementu

Hotel nepocituje přínos environmentálního managementu v konkurenčních výhodách. Ve Dvoře Králové nad Labem není mnoho hotelů ani dalších ubytovacích zařízení. Navíc každé ubytovací zařízení ve městě je specifikováno každý něčím jiným, takže mají svoji klientelu. Nepocituje tedy ani zvyšování tržeb kvůli tomuto managementu.

Hotel si uvědomuje vyšší kvalitu ubytovacího zařízení díky environmentálního managementu. Největší kvalitu si uvědomují při recyklaci, uklízení pokojů a ve spotřebičích. S tímto přístupem si jsou vědomi ohledně přispívání k zlepšení životního prostředí.

Hotel je členem AHRCR – Asociace hotelů a restaurací České republiky. Tím podporuje cestovní ruch a sjednocení hotelů a restaurací v České republice.



Obrázek 4: Logo AHRCR (<https://www.ahrcr.cz/>)

Ohledně informovanosti hotel dává vědět o své šetrnosti k životnímu prostředí přes informace podávané na recepci.

Hotel neusiluje o získání environmentální značky, jelikož je mnoho bodů a podmínek, které musí splnit či získat. Snaží se pokračovat v ochraně životního prostředí a vymýšlí nové způsoby ke zvyšování ještě větší kvality životního prostředí.

Závěr

Důležitým krokem pro udržitelnost cestovního ruchu je zavedení environmentálního managementu do strategie hotelu. Vytvořit harmonizaci mezi přírodními zdroji a běžným provozem hotelu. Důležité je soustředit se na širokou škálu opatření a prvků, která vedou k příznivému chodu hotelu a jejichž vliv je v časovém horizontu dlouhodobý a efektivní.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat prvky uplatňování environmentálního managementu ve vybraném hotelu ve Dvoře Králové nad Labem. Výsledky z dotazníkového šetření byly aplikovány do praktické části. Po vyplnění proběhla i osobní komunikace, kde byly rozebrány detailnější informace o provozu hotelu.

V první části jsou rozebrány díky dostupné literatuře a zdrojů nejdůležitější pojmy environmentálního managementu, který je důležitý pro šetrné řízení hotelu. Dále jsou popsány prvky environmentálního managementu, certifikace hotelů a jeho klasifikace, normy ISO 14001 a systém EMAS. Na závěr v první části byl pro zajímavost, který se současné době děje častěji, popsán pojem greenwashing.

V druhé části je analyzováno uplatňování environmentálního managementu v hotelu. Jsou zde spočítány příklady pro představu spotřeby a užití elektřiny, které jsou možné snížit pro ochranu životního prostředí.

Environmentální management se dotýká všech kategorií ubytovacích zařízení a i jejich hostů. Jelikož i hosté se mohou zapojit do ochrany životního prostředí v hotelech a záleží pouze na nich, co pro životní prostředí budou dělat. Mohou třídit odpad, nechávat si ručníky měnit jednou za pár dní, neplýtvat vodou při koupání ve sprše či čištění zubů a podobně.

Vybraný hotel patří mezi hotely, kteří se zajímají o tuto problematiku a snaží se snižovat dopady na životní prostředí. Využívá značný rozsah prvků environmentálního managementu, které jsou důležité pro ochranu životního prostředí. Hotel si uvědomuje tuto světovou problematiku, a proto se snaží nadále rozvíjet a zdokonalovat ve snížení dopadů k životnímu prostředí. Zavedení environmentálního managementu pro hotel znamená větší zodpovědnost, dobrý pocit, ale i hrdost na to, že dělají správnou věc pro životní prostředí.

Ve vybraném hotelu se výborně zaměřují na kuchyň, její spotřebiče a práci se zbytky jídla. Dále zde chvalitebně zacházejí s hygienickými potřebami a ložním prádlem. Informovanost a školení zaměstnanců ohledně environmentálního managementu funguje poměrně dobře, ale poskytování informací veřejnosti a hostům není dostatečné.

Za kladné lze považovat způsoby šetření energie. Hotel využívá pouze kompaktní a LED žárovky po celém areálu. Do hotelu jsou používány čipové karty, které po příchodu do pokoje teprve zapínají veškeré spotřebiče. Velké plus je vytápění pokojů až před potvrzenou rezervací, nikoliv vytápění pokojů neustále.

Prostor pro zlepšení bylo vyzorováno v oblasti šetření vody, kde není použita šedá voda. Na druhou stranu používají dvoufázové splachování na všech toaletách, používají perlátory a všude jsou vybudovány sprchy. Obecně shledávám výsledky analýzy za pozitivní a přínosné.

Seznam použitých zdrojů

- 1400store.com [online]. [cit. 2019-03-28]. Dostupné z : <https://1400store.com/articles/iso-14000-info-benefits-of-iso-14001/>
- BASNAL, Pratima. a Kendall. ROTH. *Why Companies Go Green: A Model Of Ecological Responsiveness. Academy of Management Journal*. 2000, (43(4), 717-736.
- BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1 .
- Bionebe.cz [online]. [cit. 2019-03-21]. Dostupné z : <https://www.bionebe.cz/>
- BUTLER, Jim. *The Compelling "Hard Case" for "Green" Hotel Development. Cornell Hospitality Quarterly*. 2008, (49(3), 234-244.
- Cenia.cz [online]. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z : [http://cenia.cz/_C12571B20041E945.nsf/\\$pid/MZPMSFHNSY0V](http://cenia.cz/_C12571B20041E945.nsf/$pid/MZPMSFHNSY0V)
- Cestovni-ruch.cz [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z : <https://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/jednotna.php>
- CIMBUREK, Stanislav. *Recyklace skla v ČR*. 2018.
- Ec.europa.eu [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z : <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>
- Ec.europa.eu [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z : http://ec.europa.eu/environment/emas/emas_registrations/statistics_graphs_en.htm
- Ecocamel.cz [online]. [cit. 2019-03-28]. Dostupné z : <http://www.ecocamel.cz/cz-detail-1209741-perlator.html>
- Eur-lex.europa.eu [online]. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z : <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L :2009:342:0001:0045:CS:PDF>
- Go green at home: An ekotribe initiative*. Go green, 2 .
- Go green at work: An ekotribe initiative*. Go green, 2 .
- Green speak: An ekotribe initiative*. Go green, 5 .
- Greenhotelier.org [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z : <http://www.greenhotelier.org/>
- GÚČIK, Marian a Ivana. ŠÍPKOVÁ. *Globalizácia a integrácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism, 2004. ISBN 80-969261-0 -1 .

- GÚČIK, Marian. *Cestovní ruch: Politika a ekonomia*. Banská Bystrica: Dali-BB, 2011. ISBN 9788089090983.
- HOBRLAND, Martin. *Spotřebitelé se cítí vinni a firmy natírají realitu nalezeno*. 2015. *Hotelstars.cz* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z : <https://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>
- Itczlin.cz* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z : <http://www.itczlin.cz/iso-14001>
- KADLÍKOVÁ, Lenka. *Jak správně třídit odpad - papír*. 2005.
- KOŽÍŠEK, František. *Šedé vody z pohledu hygienika a legislativy*. SOVAK – Časopis oboru vodovodů a kanalizací, 2012, (21(2)), 46.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4738-680.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management. aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1 .
- LÁGNER, Antonín. *Problémy dnešního světa - zdroje surovin*. 2005.
- LODHI, Arwa. *Eluxe Magazine: Misleading marketing: Beware of greenwashing!*.
- MARKELL, Ruth. : *How Can Consumers Find Out If a Corporation Is "Greenwashing" Environmentally Unsavory Practices?* [online]. [cit. 2019-03-29]. Dostupné z : <https://www.scientificamerican.com/article/greenwashing/>
- Ministerstvo životního prostředí. (2013). *Technická směrnice č . 43 – 2013*. Retrieved *MMR.cz* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z : <http://www.mmr.cz>
- November 11, 2016, from [http://www1.cenia.cz/www/sites/default/files/432013_0 .pdf](http://www1.cenia.cz/www/sites/default/files/432013_0.pdf)
- PATÚŠ, Peter a Marian GÚČIK. *Manažment ubytovacej prevádzky hotela*. Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarske združenie pre rozvoj cestovného ruchu, 2004. ISBN 80-88945-81-X .
- PŠENÍČKOVÁ, Ivana. *Zelený turismus? (Ne)environmentální management hotelů*. Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita, katedra environmentálních studií.
- RULFOVÁ, Alena. *K přírodě přijatelnější domácnost - odpady*. 2004.
- SCHOLZ, Petr. *Uplatňování prvků ekologického managementu v ubytovacích zařízeních: Ekonomická revue cestovního ruchu*. 2014, (47(1)), 42-52. ISSN 0139-8660.
- SCHOLZ, Petr. *Ekonomické aspekty uplatňování environmentálního managementu na příkladu hotelů třídy LUXURY v České republice*. 2015.

Svet-svitidel.cz [online]. [cit. 2019-03-18]. Dostupné z : https://www.svet-svitidel.cz/clanky-jak-vybrat-vhodnou-zarovku/?gclid=EAIaIQobChMImbWl6NuL4QIVAh3Ch1vJACaEAAAYASAAEgLfWfD_BwE

ŠVELOVÁ, Jana. *Uplatňování prvků ekologického managementu v ubytovacích zařízeních v Kraji Vysočina*. Jihlava, 2016. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava, katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Petr Scholz, DiS.

ŠŤASTNÁ, Jarmila. *Odpady: Odborný časopis pro nakládání s odpady a životní prostředí*. Měsíčník vydavatelství *Economiaa.s.*, 2010, 8 .

Trideniodpadu.cz [online]. [cit. 2019-03-25]. Dostupné z : <https://www.trideniodpadu.cz/greenwashing>

VALE, Stella. *Pros & Cons of Environmental Management Plans*. 2019.

Vitejtenazemi.cz [online]. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z : http://www.vitejtenazemi.cz/cenia/index.php?p=ekoznaceni_ecolabelling&site=spotreba

WATSON, Bruse. *The troubling evolution of corporate greenwashing*. 2016.

YUKL, Gary., A. BECKER a W. S. *Effective Empowerment in Organizations*. *Organization Management Journal*. 2006, (3 (3)), 210-231.

ŽEMBEROVÁ, Barbora. *Uplatňování prvků ekologického managementu ubytovacích zařízení v CHKO Pálava na příkladu Mikulova*. Jihlava, 2016. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava, katedra cestovního ruchu.

Seznam příloh

Příloha A : 1 Dotazník (ukázka)	48
---------------------------------------	----

Příloha A : 1 Dotazník (ukázka)

Dobrý den,

jmenuji se Simona Šimková a jsem studentkou oboru Cestovní ruch na Vysoké škole polytechnické v Jihlavě. Ráda bych Vás touto cestou poprosila o vyplnění dotazníku, na téma environmentální management ve vašem ubytovacím zařízení. Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplnění Vám zabere zhruba 10 minut. Informace z něj získané poslouží pro zpracování praktické části bakalářské práce.

Předem velmi děkuji za Vaši spolupráci.

Simona Šimková, Dvůr Králové nad Labem

1. Lokalizace ubytovacího zařízení.

- Město
- Venkov
- Hory
- Lázně

2. Kraj, ve kterém se nachází vaše ubytovací zařízení.

-

3. Třída vašeho ubytovacího zařízení.

- Tourist *
- Economy **
- Standard ***
- First Class ****
- Luxury *****

4. Kategorie vašeho ubytovacího zařízení.

- Hotel
- Penzion
- Apartmány
- Jiné →.....

5. Domníváte se, že Vaše ubytovací zařízení může přispět ke zlepšení životního prostředí?

- Ano

- Nevím
- Ne

6. Je pro vás environmentální management nákladný?

- Ano
- Ne

a) Environmentální aktivity

1. Podporujete místní infrastrukturu některými těmito příklady? (*Můžete vybrat více možností*)

- Nabídka praxe v ubytovacím zařízení
- Nabídka brigády v ubytovacím zařízení
- Uplatňování slev pro hosty ubytovacího zařízení na jídlo v místních restauracích, slevy vstupného na pamětihodnosti v okolí, apod.
- Jiné →.....
- Nechci na tuto otázku odpovídat

2. Dojíždí místní či přespolní zaměstnanci do práce převážně na kole?

- Ano
- Nevím
- Ne

3. Máte dostatečné vyhrazené parkoviště pro ponechání kol?

- Ano
- Nechci na tuto otázku odpovídat
- Ne

4. Upřednostňujete zaměstnávat spíše místní obyvatele či obyvatele z blízkého okolí?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

b) Komunikace a školení zaměstnanců

1. Probíhá ve vašem ubytovacím zařízení školení zaměstnanců na environmentální management?

- Ano → Jak často?.....
- Nechci na tuto otázku odpovídat
- Ne

2. Jaké způsoby environmentálního managementu vaši zaměstnanci uplatňují?

(Můžete vybrat více možností)

- Používání recyklovaného papíru
- Používání použitých papírů z druhé strany na poznámky
- Jiné →.....
- Žádný způsob
- Na tuto otázku nechci odpovídat

c) Environmentální management

3. Která opatření environmentálního managementu uplatňujete v oblasti nakupování? *(Můžete vybrat více možností)*

- Nakupování čisticích prostředků ve větším objemu
- Nakupování čisticích prostředků s ekologicky šetrnou značkou
- Nakupování takového množství, které je skutečně potřeba
- Upřednostňování výrobků se značkou EKO
- Jiné →.....
- Žádné opatření
- Nechci na tuto otázku odpovídat

d) Odpadové hospodaření

1. Která opatření environmentálního managementu uplatňujete v oblasti odpadového hospodaření? *(Můžete vybrat více možností)*

- Třídění odpadu do kontejnerů
- Používání recyklovaného materiálu
- Používání systému LAPOL (odlučovač tuků)
- Jiné →.....
- Žádné opatření
- Nechci na tuto otázku odpovídat

2. Jakým způsobem provádíte čištění odpadů?

- Manuálně
- Chemicky

3. Jak nakládáte se zbytky jídla?

-

e) Šetření energie

1. Jakým způsobem se v ubytovacím zařízení vytápí?

- Tepelným čerpadlem
- Elektricky
- Plynem
- Jiným způsobem →.....

2. Mohou si hosté sami regulovat topení na pokoji?

- Ano
- Jen v některých
- Ne
- Nechci na tuto otázku odpovídat

3. Mohou si hosté sami regulovat klimatizaci na pokoji?

- Ano
- Jen v některých
- Ne
- Nechci na tuto otázku odpovídat

4. Pokoj se nevytápí dříve, než cca půl hodiny před příjezdem hosta.

- Ano
- Nechci na tuto otázku odpovídat
- Ne

5. Jaké používáte žárovky? (*Můžete vybrat více možností*)

- Klasické neboli standard
- Halogen
- Úsporné neboli kompaktní žárovky
- LED

6. Vyskytuje se na chodbách vašeho ubytovacího zařízení pohybové čidlo?
 - Ano
 - Nechci na tuto otázku odpovídat
 - Ne
7. Používáte čipovou kartu či kartu s magnetickým proužkem, která slouží primárně k odemčení pokojů, ale i k aktivaci spotřebičů a světel?
 - Ano
 - Ve většině pokojů
 - Ne
 - V menšině pokojů
8. Uplatňuje ubytovací zařízení tepelnou izolaci oken?
 - Ano
 - Jen na určitých místech
 - Ne
 - Nechci na tuto otázku odpovídat

f) Šetření vody

1. Která opatření environmentálního managementu uplatňujete v ubytovacím zařízení? (*Můžete vybrat více možností*)
 - Používání jednopákových baterií
 - Dvoufázové splachování toalet
 - Zapínání mycích spotřebičů pouze tehdy, když jsou úplně plné
 - Mýcí spotřebiče vlastní ekologické programy na praní prádla
 - Ohřívání bazénu solárním panelem
 - Jiné →.....
 - Žádné opatření
 - Nechci na tuto otázku odpovídat
2. Jaký typ koupelnového zařízení častěji používáte?
 - Sprchový kout
 - Vanu
3. Jak často měníte prádlo na pokojích?
 -

4. Je ve vašem ubytovacím zařízení používána šedá voda?
 - Ano
 - Ne
5. Na co všechno šedou vodu využíváte?
 - Zavlažování zahrady
 - Splachování WC
 - Praní
 - Jiné
7. Pociťujete alespoň jednu z uvedených výhod při uplatňování managementu?
 - Konkurenční výhody
 - Přispívání k zlepšení stavu životního prostředí
 - Redukce nákladů při provozu ubytovacího zařízení
 - Jinou →.....
 - Žádnou

g) Přínosy managementu, certifikát a informovanost hostů

1. V čem shledáváte hlavní přínos využívání tohoto managementu ve vašem ubytovacím zařízení? (*Můžete odpovídat více možností*)
 - Zvyšování tržeb
 - Preference zákazníků
 - Vyšší kvalita ubytovacího zařízení
 - Konkurenční výhoda oproti jiným ubytovacím zařízením
 - Reklama, propagace hotelu
 - Zlepšení životního prostředí
 - Jiné →...
2. Usilujete o získání environmentálního označení pro vaše ubytovací zařízení?
 - Ano
 - Nechci na tuto otázku odpovídat
 - Ne
3. Informujete své hosty o tom, že vaše ubytovací zařízení je šetrné k životnímu prostředí?
 - Ano

- ✓ V informačních centrech
 - ✓ Informační brožura, eko-označení v koupelnách
 - ✓ Na webových stránkách
 - ✓ Na rezervačních portálech
- Ne