

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Uplatňování prvků environmentálního
managementu ve vybraných hotelech v
Praze**

bakalářská práce

Autor práce: Ester Mariščáková

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

Jihlava 2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Ester Mariščíáková
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze
Cíl práce:	Zjistit a zhodnotit uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných ubytovacích zařízeních v Praze.

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

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

Abstrakt

MARIŠČÁKOVÁ, Ester: Uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelích v Praze. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Petr Scholz, DiS., Ph.D. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2021. 65 stran.

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze. Teoretická část se věnuje vysvětlení konceptu environmentálního ubytovacího zařízení a pojmů spojených s klasifikací ubytovacího zařízení a certifikací ubytovacích zařízení. Praktická část hodnotí získané výsledky.

Klíčová slova

environmentální management; ekologický hotel; životní prostředí; certifikace hotelů; Praha

Abstract

Mariščáková, Ester: Applying Elements of Environmental Management in Selected Hotels in Prague. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Travel and Tourism. Supervisors Ing. Peter Scholz, DiS., Ph.D. Level of professional qualifications: Bachelor's degree. Jihlava 2021. 65 pages.

This bachelor's thesis is focused on selected elements of environmental management in selected Hotels in Prague. The theoretical part explains the concept of environmental accommodation facilities and concepts associated with the classification of accommodation facilities, environmental facilities and certification of accommodation facilities. The practical part evaluates the obtained results.

Key words

environmental management; ecological hotel; environment; ecological hotel;
certification of hotels; Prague

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

.....
Podpis studenta/ky

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce panu Ing. Petru Scholzovi, Dis., Ph.D. za jeho vstřícnost, ochotu, konzultace a celkovou oporu během mého tvoření bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem zapojeným pražským hotelům do mé práce, a v neposlední řadě i své rodině a nejbližším za trpělivost a podporu.

Obsah

Úvod.....	11
1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení	12
1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení	12
1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení	15
1.1.2 Certifikace ubytovacích zařízení	17
1.2 Environmentální management a jeho uplatňování	21
1.2.1 Prvky environmentálního managementu	23
1.2.2 Výhody a nevýhody environmentálního managementu	26
2 Analýza uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze	29
2.1 Cíl a metodika zkoumání	29
2.2 Stručná charakteristika města Praha.....	30
2.3 Využití prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech.....	31
2.3.1 Ubytovací zařízení v třídě Standard.....	38
2.3.2 Ubytovací zařízení ve třídě First Class	42
2.4 Komparace tříd Standard a First Class	46
2.5 Komparace řetězcových a neřetězcových hotelů Standard a First Class	49
Závěr	54
Seznam použité literatury	56
Seznam příloh	61

Seznam obrázků

Obrázek 1 Logo Ekoznačky EU	19
Obrázek 2 Ekologicky šetrná služba.....	20
Obrázek 3 Logo ekologické produkce	21

Seznam tabulek

Tabulka 1 Příkladný přehled nutných kritérií u 3 hvězdičkového hotelu.....	14
Tabulka 2 Příkladný přehled nutných kritérií u 4 hvězdičkového hotelu.....	14
Tabulka 3 Příkladný přehled nutných kritérií u 5 hvězdičkového hotelu.....	15
Tabulka 4 Přehled poplatků za certifikaci členů a nečlenů AHR ČR.....	19
Tabulka 5 Procento odpadů z průzkumu mezi Německými a Rakouskými hotely	25
Tabulka 6 Kapacita jednotlivých hotelů	32
Tabulka 7 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 1/3	46
Tabulka 8 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 2/3	47
Tabulka 9 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 3/3	48
Tabulka 10 Přínosy environmentálního managementu pro hotely	48
Tabulka 11 Nejvyužívanější prvky environmentálního managementu u nezávislých hotelu a hotelů, které jsou součástí hotelového řetězce	53

Seznam grafů

Graf 1 Řazení hotelů dle závislosti nebo nezávislosti na hotelovém řetězci	31
Graf 2 Třídy hotelů	32
Graf 3 Znalost ekologických certifikátů	33
Graf 4 Snižování spotřeby vody	34
Graf 5 Separování odpadu	35
Graf 6 Úspora energií	36
Graf 7 Propagace, komunikace a vzdělávání zaměstnanců a hostů.....	37
Graf 8 Informovanost hostů o šetrnosti hotelu k životnímu prostředí.....	37
Graf 9 Využívané environmentální prvky ve třídě Standard 1/2.....	39
Graf 10 Využívané environmentální prvky ve třídě Standard 2/2.....	40

Graf 11 Přínosy environmentálního managementu ve třídě Standard	41
Graf 12 Využívané environmentální prvky ve třídě First Class 1/2	42
Graf 13 Využívané environmentální prvky ve třídě First Class 2/2	43
Graf 14 Jiné využívané environmentální prvky ve třídě First Class.....	44
Graf 15 Přínosy environmentálního managementu ve třídě First Class	45
Graf 16 Využívané environmentální prvky v nezávislých hotelech 1/2.....	49
Graf 17 Využívané environmentální prvky v nezávislých hotelech 2/2.....	50
Graf 18 Využívané environmentální prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce 1/2	51
Graf 19 Využívané environmentální prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce 2/2	52

Seznam použitých zkratek

ČR Česká republika

NFHR Národní federace hotelů a restaurací

AHR Asociace hotelů a restaurací

OECD Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

HSU Hotelstars Union

EU Evropská unie

EMS Systém environmentálního managementu

ŽP Životní prostředí

UZ Ubytovací zařízení

Úvod

V posledních desetiletích jsme se setkali s výrazným rozvojem všech typů průmyslu a výjimkou nebyl ani průmysl cestovního ruchu. V minulosti se však nekladly velké nároky na ochranu a zachování životního prostředí, avšak současnost po těchto nárocích volá.

Zabalit si kufr, nasednout na letadlo a ubytovat se v hotelu je pro lidi formou relaxace či úniku z reality. Tomu, co se děje za bránami pohodlné zóny lidé však nevěnují dostatečně velkou pozornost. Nadměrná spotřeba vody, plýtvání energií a jiných zdrojů se každý den negativně podepisuje na životním prostředí. Tyto negativní dopady můžou být jednou nenavratitelné, a proto by měl turistický průmysl, jakožto jeden z největších průmyslů světa uskutečňovat kroky potřebné k jeho ochraně. Pomoci by mu mohl environmentální management, který pomáhá organizacím při stanovování politik a cílů, beroucí do úvahy požadavky a dopady na životní prostředí. V první řadě teda přispívá ke zlepšení životního prostředí, ale také pomáhá snížit náklady v hotelu, zvýšit tržby a oslovit více zákazníků.

Tato práce je zaměřena na environmentální management vybraných hotelů v Praze a je spojená s výzkumem. V první části vysvětluje koncept environmentálního ubytovacího zařízení a zkoumá environmentální management a jeho uplatňování. V části druhé, po výzkumu uskutečněném prostřednictvím vyplňování online dotazníku vyhodnocuje získané údaje.

Ve své práci sem využívala hlavně zahraniční zdroje, které mi pomohly problematiku environmentálního managementu ještě lépe pochopit. Dále sem využila zdroje českých autorů a mnoho zdrojů z internetu.

1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení

Hotelový průmysl je nyní uznáván jako hlavní přispívatel k degradaci životního prostředí a změně klimatu (Su a kolektiv., 2013). Ve stejnou dobu, je taktéž velmi citlivý na takové zhoršení životního prostředí a samotné přírodní prostředí je často hlavní hnací silou tohoto příznačného podnikání (Kadriu, 2016). Na základě toho začal turistický průmysl vyvíjet a implementovat dobrovolné nástroje za účelem snížení dopadu na životní prostředí a také uspokojení poptávky na trhu po ekologicky odpovědných hotelech (Gössling, Buckley, 2016). V této souvislosti se jedná o tzv. zelené hotely, které se zavázaly ke zlepšování vlivu na životní prostředí tím, že provádí environmentální programy a tvoří směrnice (Ayuso, 2007; Gössling, Buckley, 2016).

Hotely těží hlavně z implementace ekologických postupů ze dvou zdrojů. Za prvé jsou to potenciální přínosy efektivního využívání zdrojů a související úspory ve spotřebě (např. spotřeba vody a energie), a za druhé jde o tržní příležitosti vyplývající z rostoucí pozornosti spotřebitelů směrem k udržitelnosti (Chen a kolektiv, 2018).

1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení

Profesní sdružení HO.RE.KA ČR a NFHR ČR se v roce 2006 sloučila v jedno profesní sdružení pod názvem Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR), proto za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism sestavila oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel. Uvedená klasifikace měla za cíl zlepšit orientaci spotřebitelů – zákazníků ubytovacích zařízení ve vztahu k vybavení a rozsahu poskytovaných služeb a též umožnila lepší orientaci v dané oblasti pro cestovní kanceláře a cestovní agentury, které zprostředkovávají ubytovací služby. Obdobný systém certifikace byl vytvořen za pomoci Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism a je aplikován u kempů a chatových osad, turistických ubytoven a ubytování v soukromí pod gescí Živnostenského společenstva Kempy a chatové osady, Klubu českých turistů a Svazu venkovské turistiky (Houška a kolektiv, 2007, s. 33).

Prostřednictvím vyhlášky č. 501/2006 Sb. Vyhláška o obecných požadavcích na využívání území, §2 jsou definovány následující základní pojmy;

Ubytovací zařízení se zařazují podle druhu do kategorií;

- (1) hotel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
- (2) motel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy;
- (3) penzion, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty
- (4) ostatní ubytovací zařízení, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování.

Třídy ubytovacích zařízení

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

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, aparthotel a dependance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií mohou získat kromě označení hvězdičkami navíc ještě označení Superior (hotelstars.eu).

Asociace hotelů a restaurací ČR spolu se svou evropskou zastřešující organizací HOTREC pracují na podpoře systému Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR. Klasifikace Oficiální má za cíl především sjednocení kritérií hotelových služeb pomocí jednotné metodiky a využití společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení. Hotelová klasifikace má celkem 247 hodnotících kritérií, která vznikla na podkladu průzkumu očekávání hostů a potřeb trhu. Systém se opírá o povinná kritéria dobrovolně volitelné požadavky (hotelstars.cz).

Tabulka 1 Příkladný přehled nutných kritérií u 3 hvězdičkového hotelu

3*	Výtah
	Pohodlné čalouněné sezení v prostoru recepce
	Recepce otevřená a obsazená personálem 10 hodin denně, k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)
	Pomoc se zavazadly na vyžádání
	Služba bezpečné úschovy zavazadel pro hosty
	Služba prádelny a žehlení (navrácení dle dohody, zajištěná taška na prádlo)
	Souprava na čištění obuvi v pokoji
	Přikrývka navíc na vyžádání
	Odpovídající počet ramínek
	Snídaňový bufet nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek

Zdroj: Vlastní zpracování dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR (hotelstars.cz)

Tabulka 2 Příkladný přehled nutných kritérií u 4 hvězdičkového hotelu

4*	Výtah
	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem
	Recepce otevřená a obsazená personálem 24 hodin denně, fyzicky k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně
	Pomoc se zavazadly na vyžádání
	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání
	Chemické čištění/čištění za sucha nebo služby prádelny a žehlení
	Stroj na čištění obuvi v hotelu nebo služba čištění obuvi
	Výběr z různých typů polštářů
	Odpovídající počet ramínek různých typů
	Mezinárodní síťové redukce na vyžádání (adaptery)

Zdroj: Vlastní zpracování dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR (hotelstars.cz)

Tabulka 3 Příkladný přehled nutných kritérií u 5 hvězdičkového hotelu

5*	Výtah
	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně (s možností nevyužívat službu)
	Služba žehlení
	Krejčovská služba
	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)
	Kyvadlová doprava nebo odvoz hotelovou limuzínou
	Dva hostem využitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu
	Trezor v pokoji
	Zařízení s přístupem na internet v pokoji na vyžádání
	Jídla nabízená 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“

Zdroj: Vlastní zpracování dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR (hotelstars.cz)

V důsledku krize související s onemocněním COVID 19 mohou být v členských státech Hotelstars union (HSU) v oblasti úklidu a hygieny ukládány zvláštní povinnosti. Čistota a hygiena byly vždy zásadní součástí hvězdičkového systému hodnocení HSU a jsou bezpodmínečným předpokladem a základním požadavkem i nyní, počínaje první kategorií. Soulad s právními předpisy a/nebo národními ustanoveními má samozřejmě vždy před klasifikačními kritérii přednost a může některá kritéria HSU až do dalšího oznámení anulovat (hotelstars.eu).

1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení

Zatímco dodavatelé služeb zahrnutí v odvětví cestovního ruchu nadále rostou, čelí i několika výzvám, které mohou omezit jejich potenciál. Mezi tyto výzvy patří zejména rostoucí náklady na operace v dodavatelském procesu, přísnější environmentální předpisy, legislativa a rostoucí konkurence. Takové výzvy přinutily dodavatele služeb minimalizovat jejich plýtvání a zlepšovat účinnost svých zdrojů, aby splňovaly požadavky environmentálních standardů a předpisů, a zůstat tak konkurenceschopné a ziskové. Jak zmínili Huang a Lou (2012) hotely jsou jedním z energeticky nejnáročnějších typů budov díky jejich víceúčelovým funkcím.

Bohdanowicz a Martinac (2007) uvedli, že 75 % znečištění životního prostředí způsobeného hotelovým průmyslem bylo z nadměrné spotřeby energie, vody a materiálů při podnikání. Odpadová voda, výpary a jiné materiály, které jsou vypouštěné během provozu mohou mít negativní dopady na naše životní prostředí. Tedy bez

správného dizajnu a plánu by mohlo být životní prostředí ovlivněno negativním způsobem. Pokud hotelový průmysl může zavést myšlenku ekologického managementu do praxe, může přispět k ochraně životního prostředí a ekologie, ale také snížit náklady na provoz hotelu.

Ekohotel nebo také jeho často užívané synonymum zelený hotel je označení pro ubytovací zařízení vlastníci evropský certifikát *The Flower – Ekologicky šetrná služba* nebo domácí českou značku – Ekologicky šetrná služba. Obě loga jsou si navzájem v České republice rovna a jsou garantována Ministerstvem životního prostředí. Jejich uznávání je zaručeno nejenom v rámci České republiky, ale i v zahraničí. Kritéria nutná pro užívání národní ekoznačky i ekoznačky EU jsou shodná, rozdílná je v zásadě pouze přihláška pro jejich udělení. Ekoznačka je ochranná známka, která návštěvníkovi zaručuje eliminaci negativních vlivů životního prostředí (mmr.cz).

Dle webu xotels.com (2020) termín ekohotel popisuje typ hotelu, který silně zdůrazňuje udržitelnost ve všech poskytovaných službách a produktech. Existuje mnoho oblastí, kde ekohotely ukazují svou schopnost být udržitelné, počínaje oblastmi jako je zelená energie a končí u drobných detailů jako jsou recyklovatelná brčka místo plastových. Ekohotely se staly preferovaným typem ubytování pro cestovatele šetrné k životnímu prostředí (xotels.com).

Pochopení toho principu, že pokud by jenom jediný zážitek v „zeleném hotelu“ stimuloval hosty k tomu, aby v budoucnu hledali podobné „zelené zážitky“ je velmi zajímavý, protože by podporoval vypracování efektivnějších marketingových strategií pro programy ekoznaček. Ve skutečnosti každý jednotlivý certifikovaný hotel představuje organickou součást programu ekoznačky. V tomto smyslu pozitivní zkušenost v hotelu se zelenou eko značkou potenciálně vede k pozitivně ústnímu reprezentování, které představuje tržní příležitost pro všechny oceněné hotely (Gossling and Buckley, 2016; Wang et al., 2017).

OECD (1991) definovala environmentální označování jako dobrovolné udělování certifikátů soukromým nebo veřejným organizacím za účelem informování spotřebitelů a tím podpořit spotřebu výrobků, u nichž je stanoveno, že jsou šetrnější k životnímu prostředí a přátelštější než jiné funkčně, a konkurenceschopné podobné produkty. Tato definice umisťuje ekoznačky cestovního ruchu jako environmentální nástroje managementu a kontrolu kvality. Nabízí marketingové výhody certifikovaným

společnostem tím, že pomáhá spotřebitelům rozlišovat mezi udržitelnými turistickými podniky a neudržitelnými podniky prostřednictvím ekoznačky.

Principy labelingu (označování), který v Evropě prosazují veřejné orgány s cílem strukturovat a propagovat ekologicky nezávadnou nabídku se šíří v odvětví cestovního ruchu. V Evropě stále více přijímají ekoznačku hotely, kempy, noclehy se snídaní, penziony, prázdninové vesnice; Za posledních deset let se počet členů zvýšil o více než 15 % ročně u certifikátu se zeleným klíčem (Green key)¹ a o více než 25 % pro evropskou ekoznačku turistického ubytování a kempingové služby vytvořené v roce 2003. Tyto certifikáty berou v potaz environmentální dopady, snižování spotřeby energie vody a odpadu (Leroux, Pupion, 2018, s. 194).

Dobrovolné přijetí principů environmentálně šetrného chování má pro podniky cestovního ruchu význam značky environmentální kvality, pomocí níž se mohou zviditelnit na trhu cestovního ruchu. Jedná se tedy o marketingový nástroj zvyšování konkurenceschopnosti a zlepšování ekonomiky provozu (zejména pomocí energetických úspor) (Pachrová, 2011, s. 103).

1.1.2 Certifikace ubytovacích zařízení

Pod patronací HOTREC – konfederace zastřešující asociace hotelů, restaurací a kaváren v Evropě – byla v roce 2009 založena unie Hotelstars Union. Členy této „hvězdné“ rodiny jsou Rakousko, Belgie, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Německo, Řecko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Slovinsko Švédsko a Švýcarsko. Partnerství těchto zemí zajišťuje harmonizovanou klasifikaci hotelů prostřednictvím sdílení společných kritérií postupů ve všech účastnických zemích (hotelstars.eu).

Harmonizovaná klasifikační kritéria se revidují každých pět až šest let, vycházejí z pozorování trhu a odrážejí očekávání hostů.

Po první revizi v roce 2014 (kritéria 2015-2020) bylo cílem revize (kritéria 2021-2025) dále rozvíjet stávající kritéria a zároveň chránit investice, které jsou poháněny právě kritérii klasifikace. Revize sledovala následujících pět cílů:

¹ Ocenění Green key je špičkovým standardem excelence v oblasti odpovědnosti za životní prostředí a udržitelného provozu v cestovním ruchu. Tato prestižní ekoznačka představuje závazek podniků, že jejich provozovny dodržují přísná kritéria stanovená Nadací pro environmentální výchovu (greenkey.global)

1. Zjednodušení a snížení kritérií.
2. Otevřená neomezující formulace požadavků.
3. Posílení hlavních služeb hotelového průmyslu.
4. Důsledná integrace technologického rozvoje a koncepce udržitelnosti.
5. Úprava bodového systému (hotrec.eu).

Výhody strategického partnerství pro klasifikaci hotelů v Evropě:

- Vysoké standardy kvality
- Flexibilita – ocenění „superior“ v každé kategorii, zlepšení s dodatečnými body
- Transparentnost pro hosty a hoteliéry
- Informace pro spotřebitele
- Kontrola kvality
- Mezinárodní ochranná známka a značka pro hotely
- Spravedlivá soutěž – srovnání ceny a výkonu
- Společná IT databáze
- Značka zejména pro menší hotely na trhu se 180 miliony obyvatel (hotelstars.eu)

Udělování a obnovování Certifikátu a Klasifikačních znaků provádí pro své členy i ostatní podnikatele Asociace hotelů a restaurací České republiky z.s.

- Certifikát a Klasifikační znaky schvaluje Klasifikační komise, a to pouze ubytovacím zařízením, která jsou jako taková řádně zkolaudovaná
- Klasifikační znaky jsou standardně ve formě samolepek společné a jednotné. Ubytovací zařízení má možnost za úplatu objednat znak v provedení dřevo a plast/kov
- Klasifikační znak a Certifikát se uděluje na pětileté období počínaje rokem certifikace
- Certifikát i Klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je pronajat žadateli po dobu platnosti jeho udělení. Certifikát není přenosný na jiného provozovatele. V případě, že dojde k ukončení provozování certifikovaného ubytovacího zařízení, automaticky pozbývá platnost udělený Certifikát i Klasifikační znak (hotelstars.cz).

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2021–2025 mohou Certifikát a Klasifikační znak získat jen provozovatelé ubytovacích

zařízení. Přitom mohou být i nemusí členem Asociace hotelů a restaurací České republiky (Hotelstars.cz).

Pro získání Certifikátu je nutno splnit šest podmínek, kde jednou z podmínek je úhrada faktury za certifikaci, jež žadatel hradí na účet AHR ČR.

Tabulka 4 Přehled poplatků za certifikaci členů a nečlenů AHR ČR

Kapacita ubytovacího zařízení	člen AHR ČR	nečlenové
do 20 pokojů	2 000 Kč	4 000 Kč
do 50 pokojů	4 000 Kč	8 000 Kč
nad 50 pokojů	6 000 Kč	12 000 Kč
5* hotely	8 000 Kč	16 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle hotelstars.cz

Ekoznačka EU

Ekoznačka EU, která byla založena v roce 1992 je uznávaná nejen v celé Evropě ale i na celém světě, je značkou environmentální excelence, udělující se produktům a službám, které během svého životního cyklu splňují vysoké environmentální standardy: od těžby surovin po výrobu, distribuci a likvidaci. Ekoznačka EU podporuje oběhové hospodářství tím, že podporuje výrobce, aby během výrobního procesu vytvářeli méně odpadu a CO₂. Kritéria ekoznačky EU rovněž povzbuzují společnosti k vývoji produktů, které jsou odolné snadno opravitelné a recyklovatelné.

Kritéria ekoznačky EU poskytují přísné pokyny pro společnosti, které chtějí snížit svůj dopad na životní prostředí a zaručit účinnost svých environmentálních opatření prostřednictvím kontrol třetích stran. Mnoho společností se navíc při vývoji svých produktových řad obrací na kritéria ekoznačky EU aby jim poskytly pokyny ohledně osvědčených postupů šetrných k životnímu prostředí (europa.eu).



Obrázek 1 Logo Ekoznačky EU

Ekoznačka udělená ubytovacím zařízením a kempům, znamená, že dotyčné zařízení efektivně využívá energii, respektuje okolní přírodu a poskytuje vše, co je potřebné k bezstarostnému odpočinku. Hledáte-li pohodlný hotel či kemp na venkově „Květina“ vás zavede tam, kde respektují životní prostředí používáním obnovitelných zdrojů energie, úsporami vody, omezením množství odpadu a vedením personálu ke správnému přístupu k životnímu prostředí (euroskop.cz).

Ekologicky šetrná služba

Logem ekologicky šetrná služba se mohou pochlubit ti poskytovatelé některých služeb, kteří prokáží, že jednají v souladu se zásadami snižování negativního dopadu na životní prostředí i s ohledem na zdraví svých zákazníků (mzp.cz).

V České republice existuje od roku 1994 Národní systém označování ekologicky šetrných služeb. Z cestovního ruchu se sem řadí pouze dvě kategorie služeb, a to ubytovací zařízení a kempy. Tato certifikace je plně kompatibilní s evropskou značkou „Květina“ a zohledňuje stávající schémata hodnocení ekologické kvality, environmentální management jakosti apod. (Pachrová, 2011, s. 104).



Obrázek 2 Ekologicky šetrná služba

Ekologická produkce EU

Eko hotely ale i jiné hotely můžou odebírat produkty od ekologických producentů, kteří jim mohou pomoci například v oslovení širší skupiny zákazníků, kteří tyto produkty vyhledávají.

Logo pro ekologickou produkci poskytuje ucelenou vizuální identitu ekologickým produktům, které se produkují v EU. Spotřebitelům v EU usnadňuje identifikaci ekologických produktů a zemědělcům pomáhá při uvádění jejich produktů na trh na celém území EU. Logo lze používat pouze u produktů, které jako ekologické schválila

kontrolní agentura nebo subjekt. To znamená, že splnily přísné podmínky ohledně toho, jak se musí produkovat, přepravovat a skladovat. Logo je možné použít pouze na výrobcích, které obsahují alespoň 95 % ekologických složek, a navíc dodržují další přísné podmínky pro zbývajících 5 % (europa.eu).



Obrázek 3 Logo ekologické produkce

1.2 Environmentální management a jeho uplatňování

Definici environmentálního managementu není snadné definovat. Jak připustil Barrow (2005), definice může odkazovat na cíl nebo vizi, na pokusy o řízení procesu, na aplikaci souboru nástrojů, na filozofické cvičení usilující o nastolení nových pohledů na životní prostředí a lidskou společnost, a kromě toho mnohem víc. Manažeři v oblasti životního prostředí jsou různorodá skupina lidí, včetně akademiků, tvůrců politik, pracovníků nevládních organizací, zaměstnanců společností, státních zaměstnanců a široké škály jednotlivců nebo skupin, které rozhodují o využívání přírodních zdrojů (jako jsou rybáři, zemědělci a pastevci). Řízení životního prostředí skutečně zahrnuje do jisté míry všechny lidi, protože všechny lidské činnosti mají pozitivní či negativní dopad na životní prostředí. Někteří jednotlivci se však přímo zabývají zejména využíváním zdrojů a problémy souvisejícími se znečištěním. Environmentální management proto zahrnuje mnoho zúčastněných stran a vyžaduje multidisciplinární perspektivu. Zahrnuje také mnoho různých cílů, včetně touhy řídit směr a tempo vývoje, optimalizaci využívání zdrojů, minimalizovat zhoršování životního prostředí a předcházet ekologickým katastrofám.

Environmentální management se stává součástí managementu podniku, který je zaměřený na ochranu životního prostředí. Systém environmentálního managementu mají podniky vést k trvalému zlepšování podnikové ochrany životního prostředí a

veřejně provádět environmentální politiku a aktivity k jeho ochraně (Fedorová a kol., 2004, s. 30).

Čím dál tím častěji zavádí subjekty cestovního ruchu do svého provozu ekologické principy vycházející z green managementu. Anglické slovní spojení green management, v českém překladu znamenající zelený management, je v zásadě filozofie a postup zaměřený na optimalizaci chodu hotelu vůči životnímu prostředí jako celku. Green management se soustředí zejména na šetrné zacházení s energií, přírodními zdroji a snaží se redukovat negativní dopady na životní prostředí. Cílem by mělo být propojení ekologie, ekonomiky i lidského povědomí a vytvoření integrální součásti filozofie a řízení podniku. Principy udržitelného rozvoje představují trvalé a v časovém horizontu dlouhodobé zásady udržitelného rozvoje. Jedná se tedy o dlouhodobý závazek a soustavný proces (Green management, 2007, s.4).

Jedním z hlavních důvodů, proč je obtížné definovat tak konzistentní a komplexní definici jako je „Green management“ je, že se jedná o relativně nový pojem. V databázích se našlo relativně málo prací, která adresují tento exaktní termín a většina z nich se zaměřuje na environmentální management a na systémy environmentálního managementu (EMS) jako způsoby, které mohou zlepšit environmentální a obchodní výkon (Florida, Davidson 2001; Darnall, Jolley, Handfield 2008).

Pro uplatňování environmentálního managementu v hotelu hovoří úspora v provozních nákladech, snížení spotřeby energie, vody, materiálů nákupem produktů, které jsou levnější, z recyklovatelných a recyklovaných materiálů, snížení nákladů na odvoz a likvidaci odpadu apod. Ředitel podniku v sobě musí najít dostatek přesvědčení, síly a odpovědnosti k tomu, aby se ekologické principy staly součástí podnikatelské filozofie a taky osobním příkladem, přesvědčováním a školením spolupracovníků se „zelený management“ stal nedílnou součástí řízení podniku. Environmentální management může přispět k naplňování obchodních cílů. Redukovaná spotřeba znamená redukované náklady. Jeho zavádění vede k snižování obchodních výdajů. Poslední výzkumy v hotelech naznačují, že úspory energií mohou dosahovat až desítek procent (Kostková, 2011, s. 163).

1.2.1 Prvky environmentálního managementu

Můžeme definovat celou řadu opatření a nutných kroků, které se dají využít v boji proti znečišťování životního prostředí a zároveň i snížit částkové náklady hotelů tak, abychom dokázali pořád poskytovat služby ve vysoké kvalitě pro hotelovou klientelu.

a) *Energie*. Všechny formy energie jsou uloženy mnoha způsoby ve zdrojích energie, která se využívá na denní bázi. Tyhle zdroje dělíme do dvou skupin a to, obnovitelné zdroje, které můžeme využívat znovu, a neobnovitelné zdroje, která se po jejich spotřebě neobnoví. Pro zachování těchto zdrojů, zejména neobnovitelných je nutno, aby hotely přebraly zodpovědnost taky a podíleli se na spotřebě menšího množství energie, protože jak už bylo zmíněno hotely jsou právě díky svým víceúčelovým funkcím a nepřetržitému provozu jedním z energeticky nejnáročnějších typů budov.

Hotely a motely fungují 24 hodin denně, ubytovávají hosty a nabízejí různé služby. V budově, nebo několika budovách jsou pokoje pro hosty, veřejné lobby, bankety, restaurace, salonky, kanceláře, maloobchodní prodejny a bazény. Prádelny a kuchyně jsou obvykle umístěny v hotelu. Rozmanitost poskytovaných služeb, vybavení a nutnost nepřetržitého provozu znamenají, že hotely a motely představují bohaté příležitosti pro úspory energie (energystar.gov).

V zájmu šetření energií ať za účelem úspory finančních prostředků nebo oslovení klientely apod. můžeme aplikovat například tyto kroky:

- Osvětlení – instalace časovačů na koupelnové žárovky a zvažování napojení ventilátorů ke spínačům světla, výměna žárovek, využití denního osvětlení
- Topení a ochlazování – utěsnění trhlin kolem oken, dveří a vzduchotechnických jednotek, pravidelná výměna vzduchového filtru, roční vyladění topného a chladicího systému, omezování svícení a chodu vzduchotechniky v neobsazených částech hotelu, přiřazování hostů do sousedících pokojů (ochlazování nebo vytápění s využitím sdílejší zdi); tepelná izolace oken a budovy; využití solární energie (solární panely)
- Oddělení úklidu, údržby a správy – úklidová služba může vypnout světla, televizi a rádio, když je pokoj neobsazený; vedení zaměstnanců k využívání denního světla k úklidu; okamžitá oprava unikající vody ze zařízení (energystar.gov)
- Využití úsporných spotřebičů (min. třída A)

b) *Úspora vody.* Dle českého statistického úřadu spotřeboval průměrný Čech v roce 2018 denně 89,2 litru vody, což je o 0,5 litru více než v předchozím roce. Co se týče ubytovacích zařízení tak dle webové stránky fluencecorp.com tvoří ve Spojených státech hotelové pokoje, bazény, terénní úpravy, prádelny a další zařízení 15 % veškerého využití vody v institucionálních a komerčních zařízeních.

Jedním z hlavních zaměření každého v hotelovém průmyslu je, aby se jeho zákazníci cítili co nejpohodlněji. Hotely někdy dokonce vycházejí ze své stanovené cesty, aby se hosté cítili důležití, bylo o ně pečováno a aby jim byl poskytnut nejlepší zážitek. Jedním ze základních pilířů luxusního zážitku je, že se nemusí obávat spotřeby vody (hospitalitynet.org).

Spotřeba vody pro turisty je vyšší než spotřeba vody pro obyvatele. Evropský turista spotřebuje kolem 300 litrů za den ve srovnání s rezidentskou evropskou spotřebou 100-200 litru denně, v průměru přibližně 150 litru (EEA 2009, Eurostat, 2011; Gössling a kolektiv, 2011).

Voda by měla být dle mého první prioritou, na kterou se zaměřit s cílem zlepšit a ochránit životní prostředí nejen v domácnostech ale i v hotelovém průmyslu. Způsobu, jak šetřit spotřebu vody je mnoho, proto uvedu jen pár příkladů:

- Vytvoření vodohospodářského plánu – audit spotřeby vody, měření může odhalit problémové oblasti a poskytnou informace o spotřebě vody v průběhu času; zjistíte dostupnost vládní podpory ve formě financování nových technologií šetřících vodu (texaslodging.com)
- Minimalizování spotřeby vody z koupelen – výměna sprchových hlavic za úsporné, instalace pákových baterií (například baterie se sníženým průtokem vody) a perlátorů; zachytávání dešťové vody; využívání dvoustupňového splachování; pravidelná údržba a okamžitá oprava zařízení u kterých dochází k úniku vody
- Minimalizace spotřeby vody čistících služeb – prádelny představují významné procento spotřeby vody v turismu; výměna ložního prádla na požádání anebo každý druhý den

c) *Odpadové hospodářství.* Mezi jeden z největších dopadů hotelového průmyslu na životní prostředí zařazujeme odpad. Hotely by proto měli mít zájem najít co nejefektivnější způsoby nakládání s odpadem ve snaze zlepšení udržitelnosti.

Z provozního hlediska by to nemělo nikoho překvapovat, protože hosté mají tendenci utrácet zdroje vysokou rychlostí, zatímco hotely musí udržovat čisté prostory 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. I když se v minulosti nad tímto problémem příliš neuvažovalo, dnešní podnikové ekologické iniciativy a neustále se vyvíjející zelené technologie učinily nakládání s odpady důležitým aspektem hotelového průmyslu (wasteharmonics.com).

Stravovací a úklidový úsek obvykle tvoří většinu odpadu v ubytování. Počáteční inventarizace odpadu by měla být dostatečně podrobná, aby bylo možné hlavní zdroje veškerého odpadu identifikovat. Mnoho zdrojů lze identifikovat z jednoduché prohlídky areálu, ale v některých případech mohou existovat konkrétní výrobky, kterým lze přičíst velké objemy odpadu, a to vyžaduje konkrétní identifikaci příslušným personálem. Získané informace pak mohou informovat o rozhodnutích o zadávání zakázek v kontextu životního cyklu (Styles, Schönberger, Galvez Martos, 2013, s. 338).

Prvním krokem v oblasti předcházení vzniku odpadů a nakládání s nimi v ubytovacích zařízeních je vytvoření soupisu druhů a zdrojů vzniku odpadu na daném místě. Odpad generovaný ubytovacími zařízeními je různorodý, má podobné složení jako domácí (komunální) odpad a zahrnuje papírové a lepenkové předměty, výrobky ze skla a hliníku, plastové předměty, organický odpad, stavební materiál, nábytek, použité oleje a tuky (Styles, Schönberger, Galvez Martos, 2013, s. 322,).

Tabulka 5 Procento odpadů z průzkumu mezi Německými a Rakouskými hotely

	Komunál	Papír	Sklo	Plasty a kovy	Organický odpad
kilogramy	49 %	12 %	6 %	2 %	31 %
litry	55 %	23 %	5 %	8 %	9 %

Zdroj: Ecotrans (2006)

Existuje mnoho způsobů, jak tvořit kvalitní odpadové hospodářství, začít se může například těmito kroky:

- Úprava provozních návyků – přechod na opakovaně plnitelné dávkovače čistících prostředků v každé místnosti, používání porcelánu a nádobí k podávání jídel místo jednorázových talířů, místo balené vody instalujte na každém poschodí vodní filtry, v koupelnách nepoužívejte jiné papírové výrobky než toaletní papír

- Přijmout klasifikaci odpadu – zaměřit se na principy recyklace (opětovné využití odpadu, využití materiálů a způsob likvidace), naučit zaměstnance těmto zásadám
- Přehodnotit způsoby likvidace – vzhledem k tomu, že potravinový odpad je největším tokem odpadu v hotelu, investice do kompostéru na potraviny a snížení množství odpadu vzniklého při zbytcích z jídla může být efektivní
- Vydělávání na odpadu – vyprodukovaný odpad se může prodat za účelem zisku, za předpokladu, že budou dodržována základní pravidla pro recyklaci určitých druhů materiálu jako je PET, papír, hliník nebo sklo. Vhodné je kontaktovat místní společnosti, které tyto druhy odpadu používají (hospitalitynet.org).

d) Vzdělávání zaměstnanců. Postoj zaměstnanců je důležitou součástí činností v oblasti řízení lidských zdrojů, a tudíž dobrá strategie řízení lidských zdrojů může vést k pozitivním a významným vztahům reakcí zaměstnanců na pracovišti, jako je například angažovanost zaměstnanců (Nishii, Lepak, Schneider 2008; Katou, Budhwat, Patel, 2014).

Výjimečná hodnota získaná přeměnou podniku na udržitelnější je, že nabízí zaměstnancům možnost přestat být pasivními pozorovateli a zapojit se do změny. Mohou měřit pokrok a pomáhat manažerovi a majiteli proměnit celý podnik v zelenější jeden po druhém.

V tomto procesu zaměstnanci získávají nové kompetence a obnovuje se jejich motivace – stávají se součástí něčeho většího než oni sami. Je také možné, že se již nyní snaží omezit spotřebu vody a elektřiny doma nebo věnovat pozornost produktům, které kupují a recyklovat odpad – takže podnikatel může těžit z jejich znalostí (ec.europa.eu).

1.2.2 Výhody a nevýhody environmentálního managementu

Systém environmentálního managementu nebo EMS může být mocným nástrojem, který pomůže podnikům zlepšit jejich vliv na životní prostředí a snížit jejich uhlíkovou stopu. Mnoho organizací zavádí EMS, aby splňovalo požadavky certifikace podle normy ISO 14001, nikoli nutně proto, aby se staly lepší organizací v oblasti životního prostředí. Výhody vyplývající z EMS se mohou lišit v závislosti na procesech prováděných v podnikání (businessbasics.com.au).

Existuje řada důvodů pro zavedení systému environmentálního managementu v souladu s normou ISO 14001. Mimo jiné lze uvést následující důvody:

- Péče o životní prostředí
- Přijatá rozvojová strategie společnosti
- Vývojové směrnice pro řízení kvality
- Zvyšování proekologického povědomí zaměstnanců
- Zájem místní komunity o činnost společnosti
- Plánování a zvýšení podílu na trhu (Matuszak, 2007).

Malé a střední hotely jsou důležitou součástí odvětví cestovního ruchu a mohou společně přispívat k udržitelnému rozvoji cestovního ruchu ve společnosti kam patří. Konečné přijetí postupů environmentálního managementu přináší významné výhody pro malé a střední hotely navzdory počátečním obtížím, které jim často brání v úsilí o dosažení tohoto cíle. Tyhle benefity jsou vnitřní a vnější.

Vnitřní výhody mají, co dočinění s organizačními vylepšeními, jako je celkové zlepšení řízení kvality, zavádění vzdělávání a podpora inovace. Velmi důležité jsou také ekonomické výhody, například úspora nákladů.

Vnější výhody hotelových jednotek mají, co dočinění s prostředím, a to zlepšení jejich vlivu na životní prostředí, úspora přírodních zdrojů, zvýšení recyklace, snížení znečištění životního prostředí a dodržování právních předpisů. Další externí výhody jsou také ty, které souvisejí s obchodními a komunikačními záležitostmi, jako je uvedení na nové cílové trhy charakterizované citlivostí na životní prostředí uspokojením jejich environmentálních požadavků, získání konkurenční výhody oproti jiným hotelům a zlepšení jejich image (Hillary, 2004).

Tento pozitivní přístup však koexistuje s negativním přístupem, podle něhož mohou investice do životního prostředí snížit konkurenceschopnost a výkon firmy. Z toho hlediska se navrhuje, že dodržování zákonů o životním prostředí znamená vysoké náklady, které poškozují konkurenceschopnost firmy (Jaffe, Peterson, Portney, & Stavins, 1995).

Existuje mnoho konkrétních problémů spojených s environmentálním managementem v hotelnictví. Mezi nejčastější negativa patří dle nibusinessinfo.co.uk následovné:

- Cena – související náklady se mohou značně lišit

- Čas a zdroje – EMS by měl podnikání pomoci dosáhnout vyšší ziskovost, avšak je to taky investice, která vyžaduje věnování času a zdrojů
- Příliš zatěžující
- Odpor zaměstnanců a vedoucích pracovníků
- Náklady na školení

2 Analýza uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze

Environmentální management se začíná pomalu ale jistě stávat součástí našich životů. Volání po udržitelném rozvoji nabírá na obrátkách a ochrana prostředí by se měla pro nás stát prioritou, pokud chceme být minimálně tam, kde jsme dnes, i za pár let, či desetiletí.

Jeden z největších průmyslů – průmysl cestovního ruchu by měl jít v tomto ohledu příkladem a pomalu nastolovat rovnováhu mezi environmentální a ekonomickou stránkou podnikání. Není to jev, který se uskuteční přes noc a taktéž se to může jevit jako zatěžující závazek, avšak budoucnost se ponese určitě v nařizování a zavádění podmínek environmentálního managementu. Proto je vhodné začít začleňovat environmentální management stále častěji do konceptu podnikání hotelů nejen v Praze ale i na území celé České republiky. Kromě toho, že tento vysoko prosperující průmysl přispěje k ochraně životního prostředí a získá nové finanční zdroje, jeho podniky se budou těšit ze zvýšené oblíbenosti a celkového zisku.

2.1 Cíl a metodika zkoumání

Bakalářská práce si klade za cíl analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze.

K této analýze bylo využito dotazníkové šetření, které probíhalo v dubnu 2021. Prvotním plánem bylo navštěvovat jednotlivé hotely a daný dotazník vyplňovat s manažery, popřípadě s recepčními pracovníky hotelu, avšak tento plán byl neuskutečnitelný kvůli současné situaci s celosvětovou epidemií COVID 19. Dotazník byl proto rozeslán 3, 4 a 5 hvězdičkovým hotelům v Praze prostřednictvím e-mailu.

Samotný dotazník se skládal ze čtrnácti otázek, kde v první části dotazníku bylo účelem zjistit přibližující informace o hotelu jako například datum vzniku, třída anebo kapacita hotelu. Jádrem dotazníku bylo sestavené z otázek zaměřených na uplatňování jednotlivých environmentálních prvků, kde dotazovaní měli k dispozici více možností. Účelem bylo taktéž zjistit, jestli vůbec mají vybrané hotely zpracovanou koncepci environmentálního managementu a jejich pohled na tento druh managementu z finanční stránky. V závěru dotazníku byly sestaveny otázky, které měli za cíl zjistit, jestli dané

ubytovací zařízení spolupracuje s veřejností (místní komunitou) anebo neziskovými organizacemi. Posledním (patnáctým) bodem dotazníku byl vyhrazený prostor k vlastním námětům a připomínkám k environmentálnímu managementu ze strany dotazovaných respondentů.

Celkový čas potřebný na vyplnění dotazníku byl vyměřený na 5 minut a zdůrazněna byla anonymita.

2.2 Stručná charakteristika města Praha

Praha je hlavním a také největším městem České republiky, která leží v samém srdci Evropy, obklopena Německem, Polskem, Rakouskem a Slovenskem. Praha se nachází téměř ve středu Čech na řece Vltavě ve Středočeském kraji, jehož je správním centrem (funguje však jako samostatný kraj). Praha je politickým, hospodářským, kulturním, vysokoškolským i vědním centrem. Praha je místem, kde odjakživa sídlí prezident republiky, vláda, vrchní soud a mnoho dalších významných úřadů a zastoupení (praha.cz).

Hlavní město Praha se rozkládá na území o velikosti 496 kilometrů čtverečních a jeho populace činí 1 324 277 obyvatel (údaj ČSÚ z roku 2019). Historické centrum města s unikátním panoramatem Pražského hradu a Hradčan je od roku 1992 památkovou rezervací UNESCO. Všeobecně je však Praha brána jako jedno z nejkrásnějších historických měst v Evropě a díky tomuto faktu je hojně navštěvována turisty. Dokonce patří i mezi nejnavštěvovanější města Evropy (praha.cz).

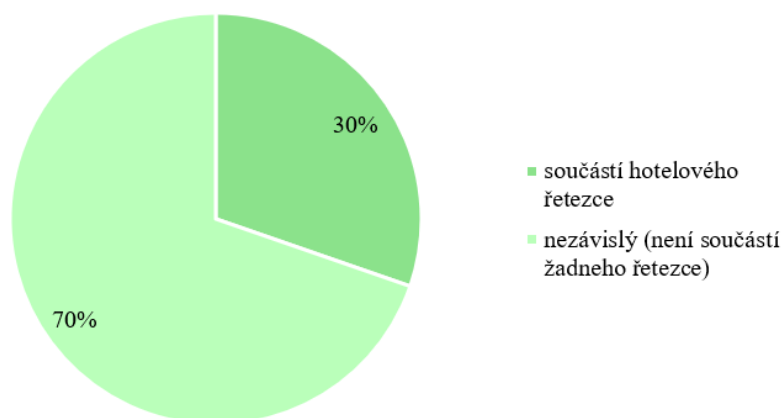
Památek v Praze je velké množství, v centru lze napočítat přes 1200 kulturních a historických staveb, celkově je těchto objektů v Praze téměř na 3000. Hlavní město je však významné i pro své bohaté kulturní dění. Je sídlem mnoha divadel, mezi které patří samozřejmě Národní divadlo poprvé otevřeno roku 1881 a Státní opera z roku 1888, koncertních sálů, jako například Rudolfinum, ale i hudebních či dramatických festivalů, mezi kterými můžeme jmenovat Pražské jaro či Letní Shakespearovské slavnosti. V poslední době je v Praze k vidění i mnoho známých českých muzikálů a ve velkých koncertních arénách sem jezdí pravidelně vystupovat celosvětové hvězdy. Navštívit můžete i desítky muzeí a galerií, jako například Národní galerii hlavního města Prahy, která shromažďuje přední díla českého umění a disponuje i mnoha klasickými (praha.cz).

Praha má také několik přívlastků, často se setkáváme s přívlastkem Praha matka měst či Praha stověžatá, z historie potom Praga Caput Regni (Praha hlava království) (praha.cz).

2.3 Využití prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkově 33 pražských hotelů, z toho 70 % bylo nezávislými hotely a teda nejsou součástí žádného řetězce a 30 % se hlásilo jako součást hotelového řetězce. Základní soubor činil celkem 404 hotelů, čerpaných ze stránek českého statistického úřadu. Hotely zahrnuté v mé práci byly tříd Standard, First Class a Luxury, z nichž odpovědělo dohromady 33.

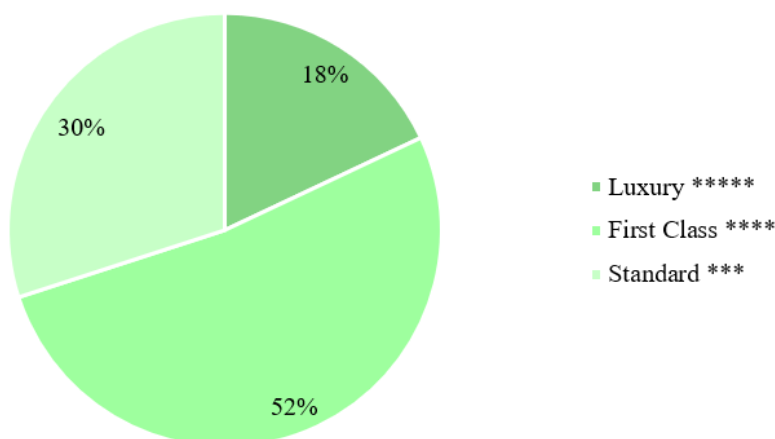
Graf 1 Řazení hotelů dle závislosti nebo nezávislosti na hotelovém řetězci



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Největší zastoupení ze zúčastněných 33 hotelů dle třídy měla třída First Class s celkovým počtem 52 %. Druhou nejzastoupenější třídou byla třída Standard, která tvoří 30 % z celkového počtu a nejméně zastoupenou třídou je Luxury s pouhými 18 %.

Graf 2 Třídy hotelů



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Z hlediska množství pokojů stojí v čele ty hotely, které mají k dispozici do 50 pokojů což náleží 39 %, osm hotelů v kategorii Standard a pět ve First Class (tabulka 7). Hotely s kapacitou do 100 pokojů mají stejné procento jako ty se 101 a více pokoji a teda 24 % přináležejí třídě First Class a Luxury. Ve třídě Standard se hlásí jeden hotel ke kapacitě do 20 pokojů, ve First Class jsou to hotely tři a celkově tak tvoří 12 %.

Tabulka 6 Kapacita jednotlivých hotelů

Kapacita hotelu	Standard	First Class	Luxury	Celkem v %
do 20 pokojů	1	3		12 %
do 50 pokojů	8	5		39 %
do 100 pokojů	1	3	4	24 %
101 a více pokojů		6	2	24 %

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

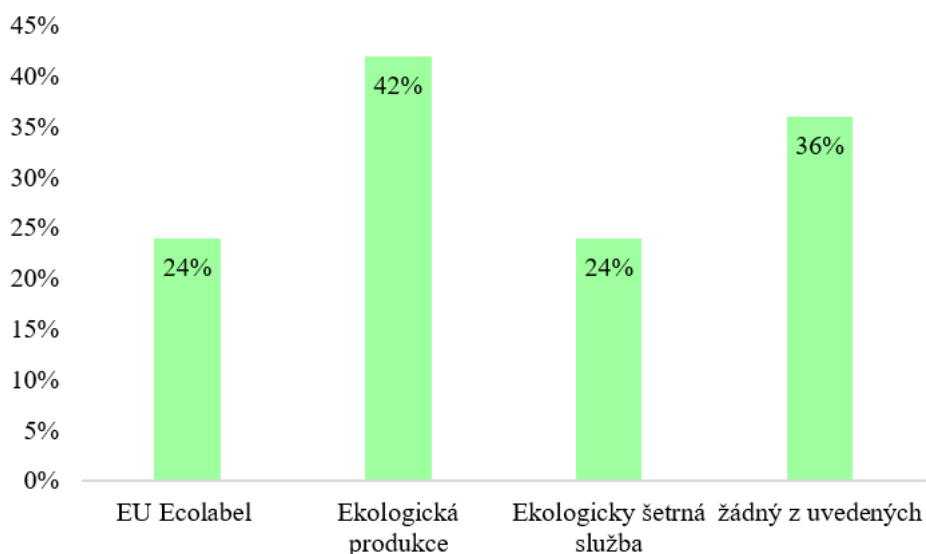
70 % respondentů uvedlo, že jejich hotel může přispět ke zlepšení životního prostředí v regionu, což nemusí nutně znamenat, že se tak i děje. 30 % respondentů se k této otázce vyjádřilo záporně. Když se tedy podíváme, jak to ve skutečnosti je, tak zjistíme že i když 70 % hotelů může přispět ke zlepšení životního prostředí, tak zpracovanou koncepci environmentálního managementu má méně jak polovina, a tedy 33 % hotelů. Nezpracovanou koncepci environmentálního managementu má 46 % a 21 % dotázaných neví, jestli je tato koncepce v jejich hotelu zpracována.

Jelikož se tento výzkum zaměřoval na environmentální management a životní prostředí, zaujímalo mě, jak si vedou hotely s vědomostmi ohledně grafických znázornění ekologických certifikátů. V následujícím grafu (graf 3), můžeme vidět jaké čtyři možnosti byly dány na výběr. Certifikátem 1 byl EU Ecolabel známý také jako

„Květina“, který spotřebitelům umožňuje identifikovat výrobky a služby, které mají snížený dopad na životní prostředí po celou dobu jejich životního cyklu. Toto logo znalo 24 % hotelů. Nejvíce známým byl certifikát 2, Ekologická produkce známa pod názvy „eko“ anebo „bio“, kterou označilo 42 % hotelů. Se stejným výsledkem jako u prvního certifikátu se obešel i certifikát 3, který je známý jako Ekologicky šetrná služba.

Když se na to podíváme z opačné stránky tak ani jeden z certifikátů nebyl znám 36 % z dotazovaných.

Graf 3 Znalost ekologických certifikátů



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

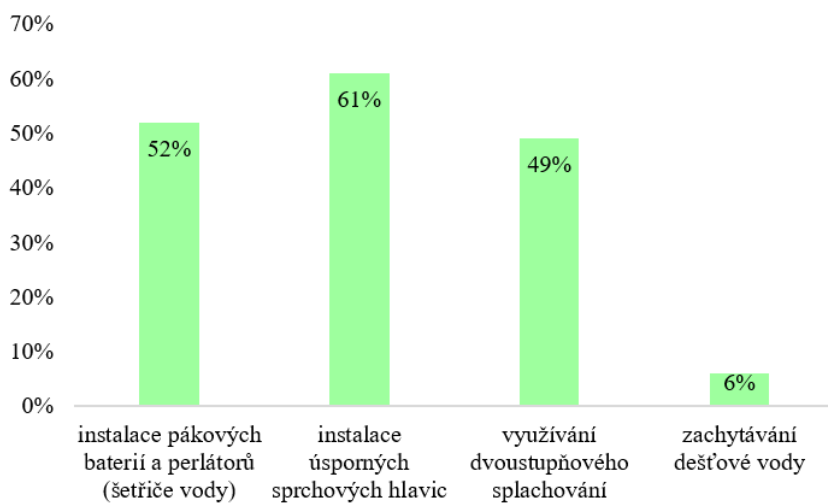
V následujícím dotazu zjistíme negativní skutečnost spojenou s úsilím o získání environmentálního značení pro daný hotel. Až 85 % hotelů se nesnaží získat environmentální značení pro svůj hotel, což je alarmující číslo, které možná ozřejmí následující graf. Pouze 15 % hotelů se snaží získat environmentální značení.

Při výzkumu jsem zjistila, že 56 % pracovníků hotelů si myslí, že je finančně obtížné uplatňovat environmentální management v jejich hotelu. Jak už v mé práci bylo zmíněno environmentální management si vyžaduje jisté vstupní požadavky, avšak po čase, vynaložené energii a prostředcích se může environmentální management odplatit hotelu v podobě zvýšení oblíbenosti u zákazníků a hlavně ziskovosti. 27 % hotelů si myslí, že uplatňovat environmentální management není obtížné a 18 % na otázku neumělo odpovědět.

Každý hotel, který disponuje hotelovou restaurací většinou pracuje s velkým objemem potravin. Šéfkuchaři a manažeři se snaží o minimalizaci plýtvání, no nemusí jim to tak pořád vycházet. Co se děje se zbytkem nespotřebovaného jídla se úplně nedovíme, mě však zaujímala odpověď na otázku, jestli se hotely podílejí na dobročinnosti, a tedy jestli hotely přebytkové/nespotřebované potraviny darují neziskovým organizacím. I když se výsledek setkává s velkým nepoměrem mezi darovaným (15 %) a nedarovaným (85 %) jídlem pro neziskové organizace, může za to zřejmě legislativní hledisko i česká mobilní aplikace Nesnězeno, prostřednictvím které si zákazníci můžou objednat zbylé jídlo za zvýhodněnou cenu z českých restaurací.

Spotřeba energií představuje značnou část nákladů každého hotelu, nicméně se se správním environmentálním managementem dají náklady na tuto položku významně zredukovat. Kromě nižších výdajů je velkým benefitem také fakt, že se tím šetří i životní prostředí. V následujícím grafu 4 bych osobně čekala vyšší snahu v krocích nutných na šetření vody. 52 % procent hotelů využívá tzv. eko baterie, které významně snižují průtok vody. Investování do úsporných sprchových hlavice může ušetřit až 70 % vody a tuto možnost využívá 61 % hotelů. Jako automatiku jsem brala využívání dvoustupňového splachování, jelikož se z vlastní zkušenosti setkávám jenom s tímto typem splachování v mnou navštívených ubytovacích zařízeních, a proto mě překvapilo poměrně nízké procento (49 %) u tohoto environmentálního prvku. Dešťovou vodu zachytává pouze 6 %.

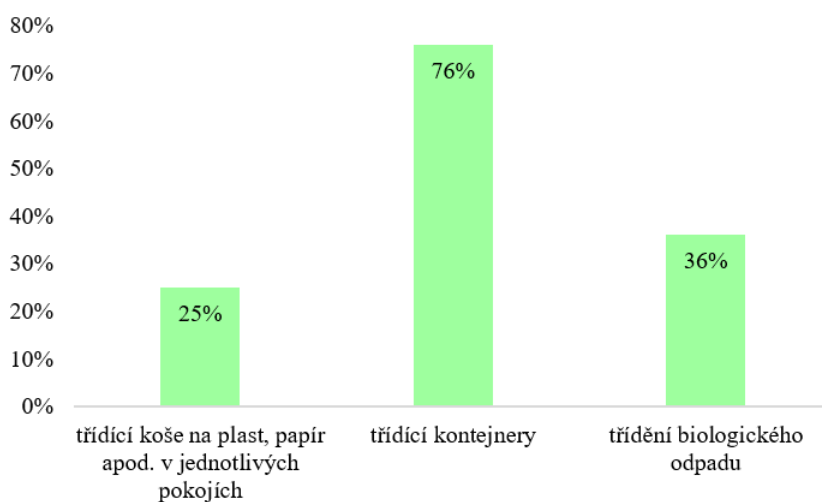
Graf 4 Snižování spotřeby vody



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Tři čtvrtiny hotelů disponuje třídícími kontejnery, které slouží k vyhazování tříděného odpadu na zjednodušení recyklačního procesu. Když se ale podíváme na třídění odpadu uvnitř hotelu samotnými zákazníky, zjistíme, že jen 25 % hotelů má k dispozici třídící koše na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích. V hotelech s hotelovými restauracemi se tvoří různé odpady z přípravy jídel jako například propálené oleje, zbytky nevyužitého masa, kostí, odpad z ovoce a zeleniny, a jiné typy kuchyňského odpadu. V samotném hotelu může odpad vznikat z nefunkčních zářivek, odpadových obalů anebo porouchaných elektrospotřebičů. Tyto typy odpadů by se měli třídit mimo běžný odpad, a teda třídit se jako biologický odpad. Toto třídění vykonává 36 % hotelů.

Graf 5 Separování odpadu



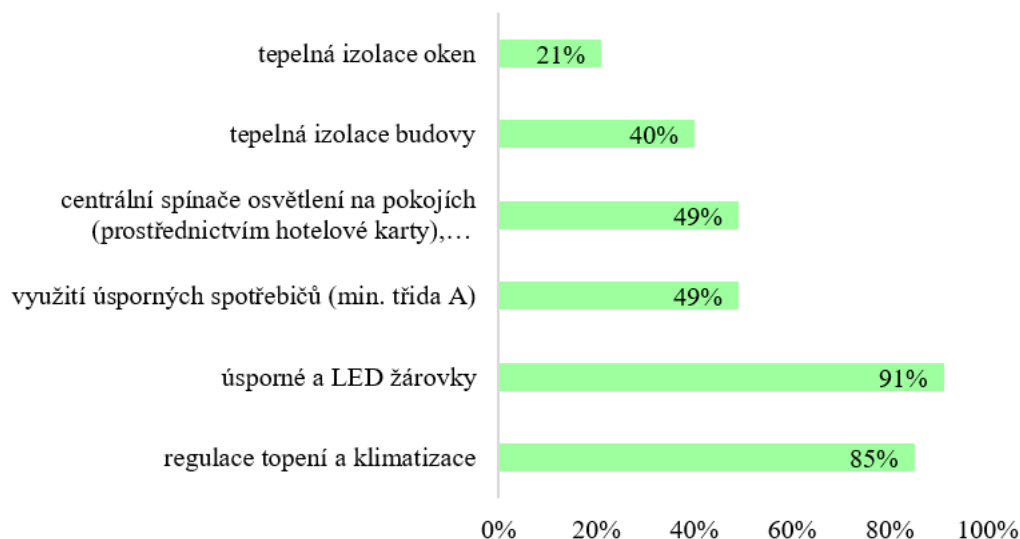
Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Elektrickou energii je možné ušetřit prostřednictvím výměny klasických žárovek za ty úsporné a LED žárovky, i když je cena výrazně vyšší jak u těch klasických. Nicméně se taková investice vyplatí z toho pohledu, že kompaktní žárovka ušetří až 80 % elektrické energie. Zavedení tohoto prvku úspory využilo až 91 % hotelů. Další možností, jak ušetřit výdaje na elektrickou energii je výměna spotřebičů za spotřebiče úsporné (min. třídy A). 49 % hotelů zvolilo tuto cestu úspory. Centrální spínače osvětlení na pokojích (například prostřednictvím hotelové karty) mají své místo v efektivní úspoře energie a 49 % hotelů takovými spínači disponuje. Regulaci topení a klimatizace využívá až 85 % hotelů.

Tepelná izolace budov prodlužuje jejich životnost díky omezení vlivů teplotních změn na jeho konstrukci, vylepšuje estetiku dané budovy a v neposlední řadě významně

snižuje náklady na vytápění budovy. Pro tepelnou izolaci své budovy se rozhodlo 40 % hotelů a 21 % si tepelně zaizolovalo okna.

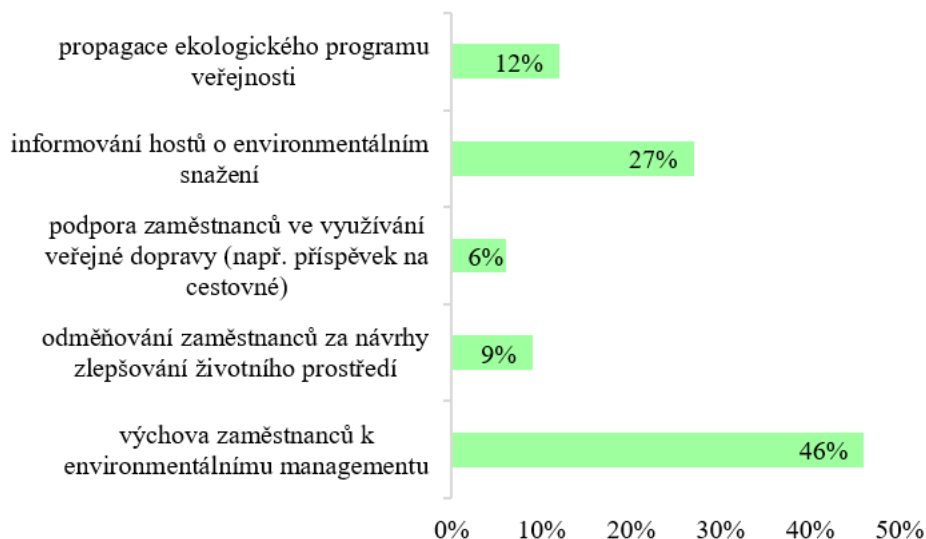
Graf 6 Úspora energií



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

12 % hotelů, které se podílejí na zlepšení životního prostředí propaguje svůj ekologický program veřejnosti. Zákazníky o tomto environmentálním snažení informuje 27 % hotelů. Myslím si, že v našich končinách se vyskytuje skutečně jen zřídka příspěvek na využívání veřejné dopravy ze strany zaměstnavatele, což vysvětluje zjištěných 6 %. Důležitou součástí managementu je i vztah a celková péče o zaměstnance, který se častokrát cítí nedocenení. Způsobu, jak přikázat starostlivost a zájem o nové nápady zaměstnanců je mnoho, no já sem se ptala konkrétně na odměňování zaměstnanců za návrhy zlepšování životního prostředí, které činí pouhých 9 % ubytovacích zařízení. Hotelů, které vychovávají své zaměstnance k environmentálnímu managementu je 46 %.

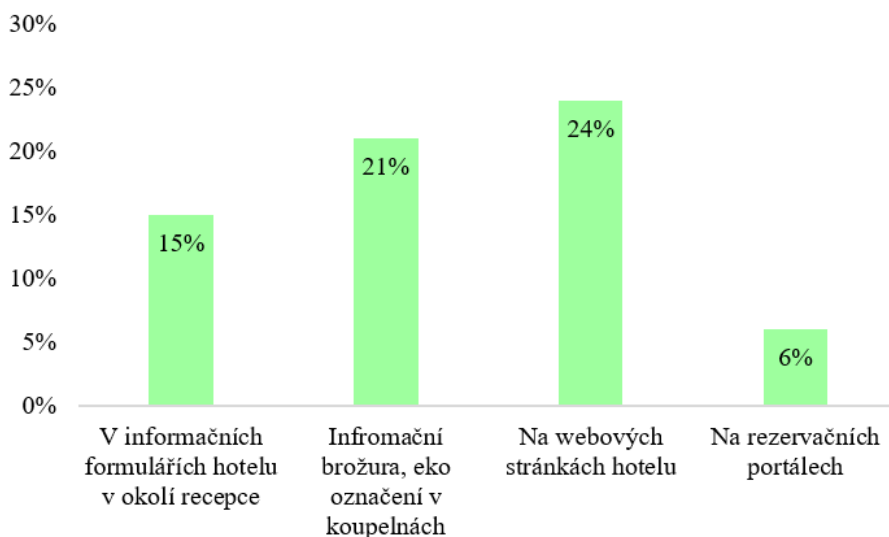
Graf 7 Propagace, komunikace a vzdělávání zaměstnanců a hostů



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Vybrané hotely mohou zvýšit povědomí svého zařízení prostřednictvím různých marketingových technik. Ty hotely, které jsou šetrné k životnímu prostředí tak učíňují prostřednictvím následovných zdrojů. Internet využívá 24 % hotelů, které toto povědomí sdílejí na webových stránkách hotelu a 6 % na rezervačních portálech. Nové zákazníky to nepřivolá no pro ubytované zákazníky 21 % hotelů umísťuje informační brožuru, eko označení v koupelnách. Informační formuláře hotelu v okolí recepce najdeme v 15 % zařízení.

Graf 8 Informovanost hostů o šetrnosti hotelu k životnímu prostředí



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

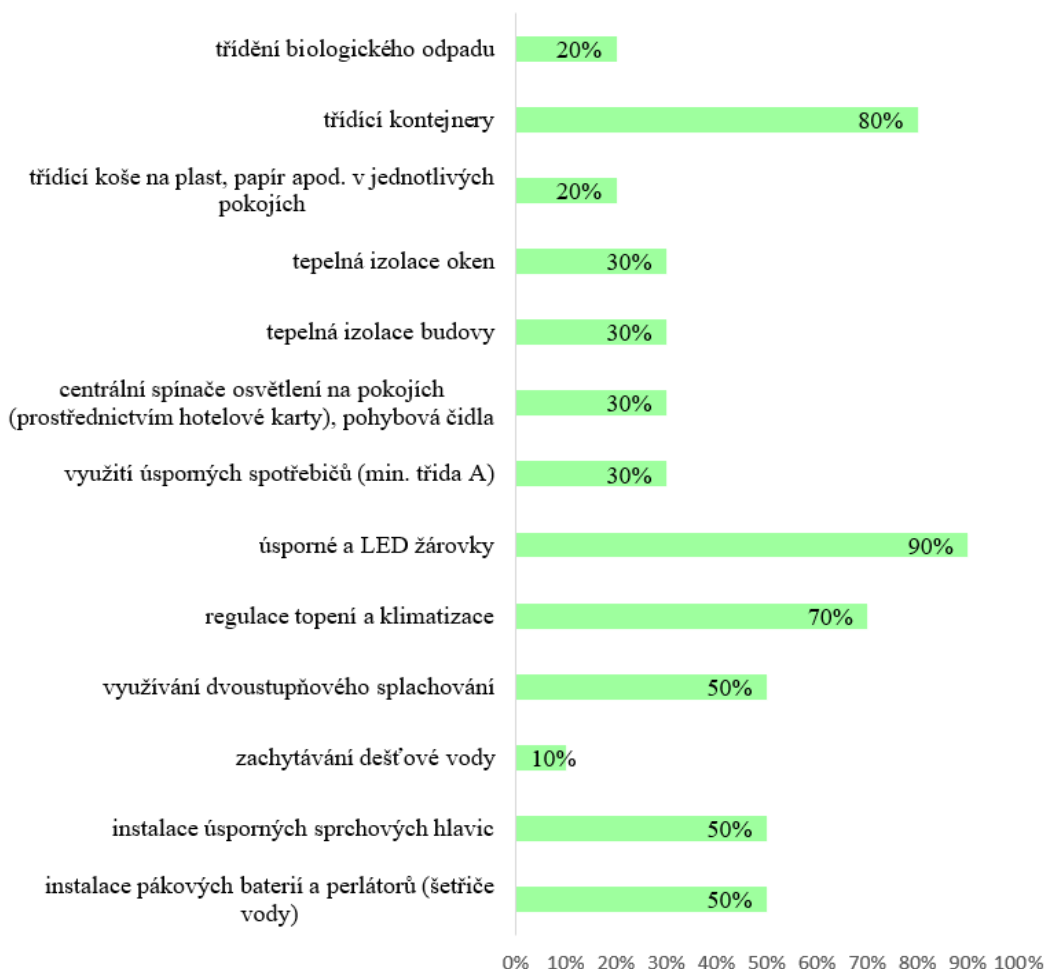
2.3.1 Ubytovací zařízení v třídě Standard

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 10 hotelů třídy Standard. V následujícím grafu 9 můžeme sledovat jaké procento z této třídy hotelů využívá jednotlivá opatření environmentálního rázu. Jak už bylo zmíněno výdaje na energie tvoří značnou část nákladu podniku. Ke snižování těchto nákladů přistoupilo 50 % hotelů, které ve svých hotelech nainstalovalo úsporné sprchové hlavice, pákové baterie a perlátory, a rovněž 50 % hotelů využívá dvoustupňové splachování. Pouhých 10 % hotelů zachytává dešťovou vodu, kterou znova využívá ve svůj prospěch.

Když se podíváme na prvky šetření energie, a to konkrétně té elektrické, všimneme si, že tyto prvky využívá podstatně více hotelů než ty vodní. Například až 90 % zařízení vyměnilo neúsporné žárovky za ty úsporné a LED. Myslím si, že důvodem může být nižší vstupní výdaj například oproti koupě úsporné baterie. S poměrně vysokým procentem (70 %) jsem se setkala u hotelů, která využívají regulaci topení a klimatizace ke snížení úbytku energií. 30 % hotelů má tepelnou izolaci oken a budovy, a rovněž 30 % disponuje centrálními spínači osvětlení na pokojích a využívá úsporné spotřebiče minimální třídy A.

Pomáhat životnímu prostředí se určitě vyplatí a hotely tak můžou učinit prostřednictvím separaci odpadu. 80 % hotelů vlastní třídící kontejnery a pouhých 20 % má k dispozici třídící koše na plast nebo papír přímo v pokojích. 20 % třídí biologický odpad.

Graf 9 Využívané environmentální prvky ve třídě Standard 1/2

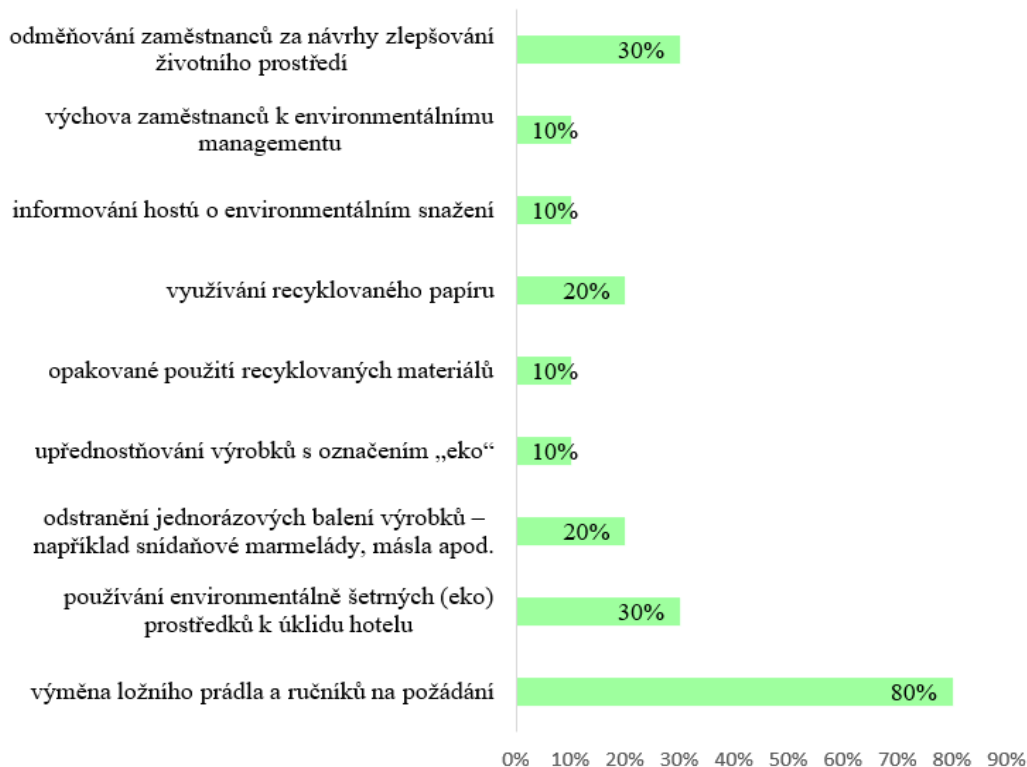


Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Minimalizovat spotřebu vody může hotel dosáhnout pomocí čistících služeb, a to konkrétně službou, která dává zákazníkům možnost výměny ložního prádla a ručníků na požádání. Tuto službu poskytuje až 80 % zařízení. Přispět k ochraně životního prostředí se dá i skrz omezení škodlivých a agresivních čistících prostředků. Environmentálně šetrné prostředky k úklidu používá 30 % hotelů. I když hotely disponují třídícími kontejnery a podílejí se na recyklaci všeobecné, vypadá to tak, že uvnitř hotelů se samotná recyklace moc neprovozuje. Pouhých 10 % opakovaně využívá recyklovatelné materiály a 20 % využívá recyklovaný papír. 20 % hotelů odstranilo jednorázové balení výrobků. Upřednostňování výrobku s označením eko může mít pozitivní vliv na zdraví zákazníků a může rovněž přispět k ochraně životního prostředí, nicméně si myslím, že využívání tohoto zdroje může být poměrně finančně náročné, a proto tento prvek využívá pouhých 10 % hotelů. Procento, které mě příjemně překvapilo bylo 30 % u odměňování zaměstnanců za návrhy zlepšování životního prostředí. Je to dobrý znak

toho, že podniky, čím dal tím víc naslouchají svým zaměstnancům. 10 % hotelů vychovává zaměstnance k environmentálnímu managementu (graf 10).

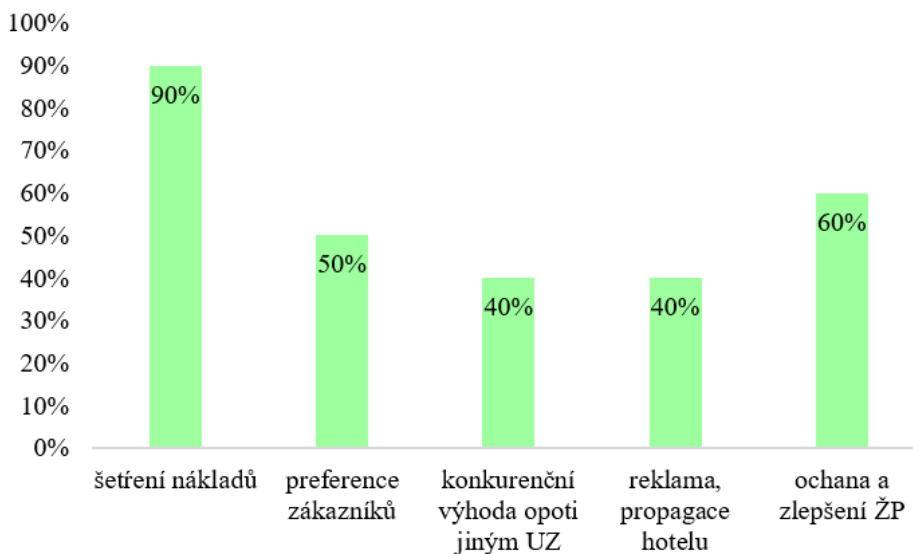
Graf 10 Využívané environmentální prvky ve třídě Standard 2/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Kromě toho, že se environmentální management aktivně podílí na ochraně životního prostředí, může mít pro hotel i jiné přínosy. Až 90 % dotázaných je toho názoru, že environmentální management šetří náklady. O preferenci zákazníků hovoří 50 % hotelů a konkurenční výhody oproti jiným ubytovacím zařízením shledává 40 % hotelů. Stejně procento shledává výhodu v reklamě a propagaci hotelu. Ve zlepšení a ochraně životního prostředí vidí přínos environmentálního managementu 60 % zařízení (graf 11).

Graf 11 Přínosy environmentálního managementu ve třídě Standard



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Hotel Adalbert

Ve třídě Standard se nachází i známý pražský hotel Adalbert, který je ekologický. Nachází se v zelené části Prahy nedaleko Obory Hvězda a přírodní rezervaci Divoká Šárka. Tento hotel patří k průkopníkům odpovědného přístupu k životnímu prostředí na poli služeb v České republice. V Adalbertu jsou přesvědčeni, že každá organizace i každý jedinec má nespornou a jedinečnou možnost přispět k ochraně a zlepšení prostředí, ve kterém žije.

Hotel klade důraz na tyto aspekty:

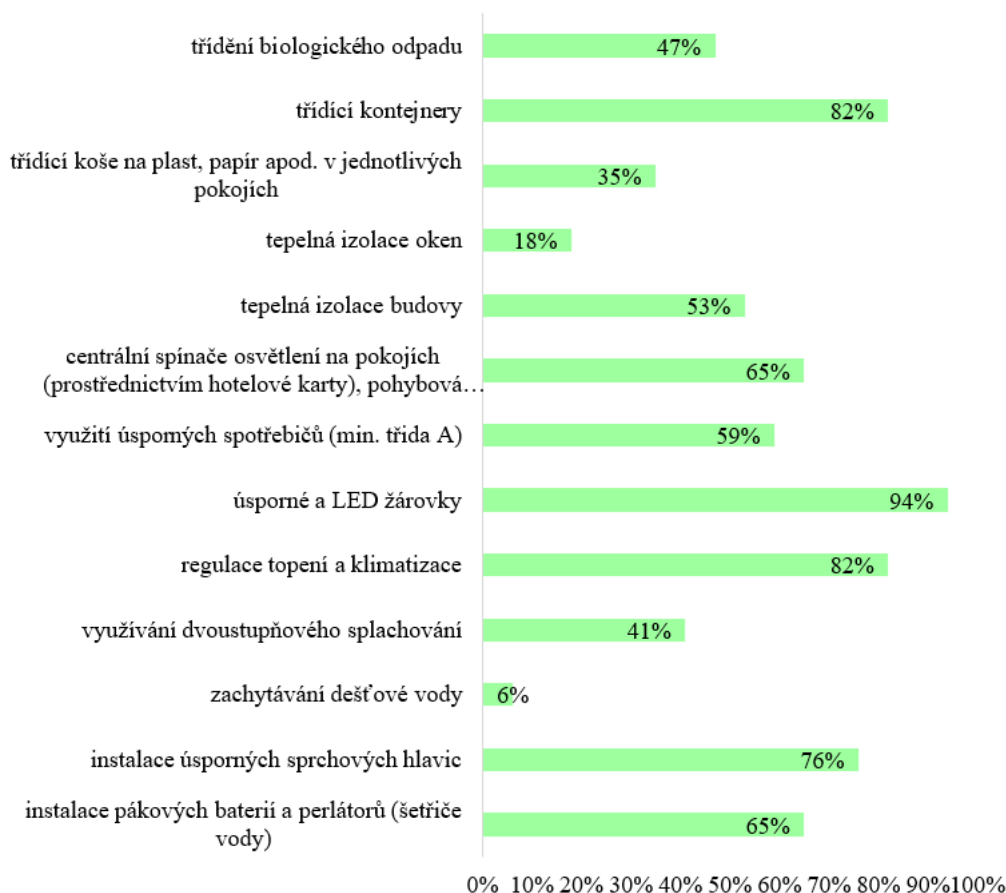
- Všichni zaměstnanci prošli patřičným školením
- Průtok vody v kohoutku ani ve sprše nepřesahuje 9 litrů za minutu
- Prací prostředky šetří tím, že osušky a lůžkoviny perou každé 3 dny, častěji pouze na vyžádání
- Zavedené odpadkové koše na papír a plasty, třídění skla
- Veškerý odpad vzniklý při provozu zpracovává a recykluje v nejvyšší možné míře
- Hotel nepoužívá žádnou vzduchotechniku
- Vyřazené textilie a nábytek věnují charitě (hoteladalbert.cz)

2.3.2 Ubytovací zařízení ve třídě First Class

Ve třídě First Class jsem pracovala s údaji 17 hotelů. 65 % má nainstalováno pákové baterie a perlátory a až 76 % úsporné sprchové hlavice. Na dalším „vodním“ managementu se podílí 6 % zařízení, které zachytávají dešťovou vodu. Dvoustupňové splachování využívá méně jak polovina hotelů, a teda 41 %.

82 % hotelů reguluje topení a klimatizace a téměř většina (94 %) používá úsporné a LED žárovky. Když mluvíme o úspoře elektrické energie tak 59 % hotelů využívá úsporné spotřebiče minimální třídy A. Centrálními spínači osvětlení na pokojích disponuje 65 % zařízení. Zabráněním úniku tepla se dají ušetřit značné finance, no pouhých 18 % hotelů má tepelnou izolaci na oknech. Celkovou tepelnou izolaci budovy provedlo 53 %. Třídění odpadu bere zodpovědně 82 % hotelů, které disponují třídící kontejnery a 35 % disponuje třídícími koši na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích. 47 % ubytovacích zařízení třídy vzniklý biologický odpad (graf 12).

Graf 12 Využívané environmentální prvky ve třídě First Class 1/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

V grafu 13 můžeme vidět, že 82 % hotelů vyměňuje ložní prádlo a ručníky na požádání, což může ušetřit jak životní prostředí, tak i hotelové finance. Když jde o úklid agresivními chemickými prostředky, tak 46 % hotelů se rozhodlo zmírnit zatěžování životního prostředí a k úklidu používá environmentálně šetrné prostředky. 65 % odstranilo jednorázové balení výrobků, které přispívá k nadměrné a zbytečné tvorbě odpadu. Opakovaně používá recyklované materiály 47 % a 53 % hotelů využívá recyklovaný papír.

Zaměstnanci jsou důležitým pilířem ve vykonávání environmentálních opatření v hotelu, a proto si myslím, že je potřebné je vést a vychovávat ze strany vedoucích či manažerů k environmentálnímu managementu. Činí tak 65 % zařízení v třídě First Class. Když se podíváme na odměňování zaměstnanců za návrhy zlepšování životního prostředí, zjistíme že tak činí pouze 18 % hotelů a 12 % podporuje své zaměstnance ve využívání veřejné dopravy. 58 % hotelů rozšířilo jídelní lístek o bio potraviny (resp. zařadila bio potraviny do jídel).

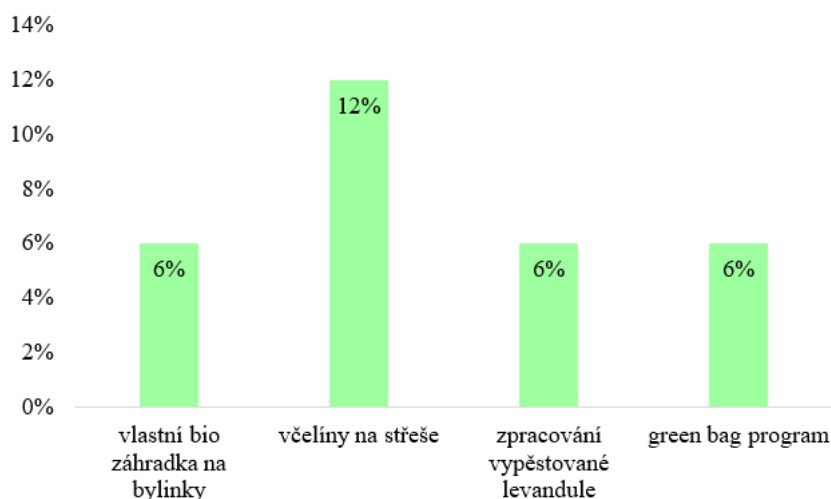
Graf 13 Využívané environmentální prvky ve třídě First Class 2/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

V dotazu zjišťujícím vykonávaná opatření environmentálního managementu v hotelu, jsem dala hotelům také možnost dopsání opatření, které vykonávají, avšak nejsou uvedené. Odpovědi mě potěšili, protože je dobré vědět, že se hotely skutečně snaží fungovat v souladu s přírodou. V posledních letech se setkáváme s vysokým úhynem včel, kvůli různým faktorům jako například používání pesticidů. Ve městech se nachází široká škála nabídky květů, kterou včelky rády využívají. Cestou nápomoci včel se rozhodlo jít 12 % hotelů, které mají nainstalovány včelíny na střeše. 6 % vlastní bio zahrádku na bylinky a stejné procento hotelů zpracovává vypěstovanou levanduli. Green bag program je způsobem podpory různých center, která pomáhají lidem v nouzi prostřednictvím darovaných potravinových výrobků. Na tomto programu se podílí 6 % hotelů.

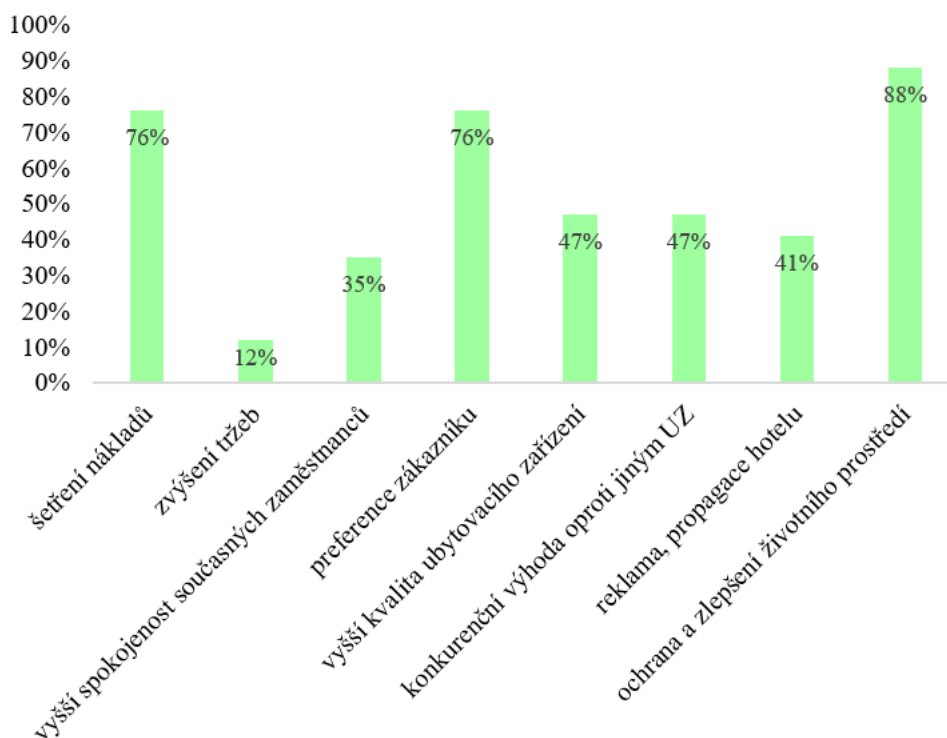
Graf 14 Jiné využívané environmentální prvky ve třídě First Class



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Přínosy environmentálního managementu vidí mnoho hotelů. V následujícím grafu 15 sledujeme, že 88 % vidí přínosy tohoto managementu v ochraně a zlepšení životního prostředí. Z finanční stránky si 76 % myslí, že jim to šetří náklady a jenom 12 % hovoří o zvýšení tržeb. Vyšší spokojenost současných zaměstnanců vidí jako přínos 35 % ubytovacích zařízení a 76 % v preferencích zákazníků. Dále vyšší kvalitu ubytovacího zařízení a konkurenční výhodu oproti jiným UZ upřednostnilo 47 %. 41 % hotelů vidí přínos v reklamě a propagaci hotelu.

Graf 15 Přínosy environmentálního managementu ve třídě First Class



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Hotel Adria

Ve třídě First Class se nachází tento zelený hotel, který funguje už od roku 1912 v přímém centru našeho hlavního města

Díky svým aktivitám na ochranu přírody a svého okolí patří k několika málo zeleným hotelům v České republice. Dokazuje tak, že hotel poskytující ekologicky šetrné služby se nemusí nacházet jen v přírodě, ale může svým hostům nabízet ekologické služby i v centru Prahy. Chovat se přátelsky k nejbližšímu okolí a životnímu prostředí obecně je hotelu blízké. Hotel taktéž nabízí svým hostům volbu se do těchto aktivit k ochraně přírody zapojit.

2.4 Komparace tříd Standard a First Class

Uplatňované prvky environmentálního managementu jsem shrnula v následujících třech tabulkách.

Tabulka 7 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 1/3

Prvky environmentálního managementu	Standard	First Class
instalace pákových baterií a perlátorů (šetříče vody)	50	65
instalace úsporných sprchových hlavice	50	76
zachytávání dešťové vody	10	6
využívání dvoustupňového splachování	50	41
regulace topení a klimatizace	70	82
úsporné a LED žárovky	90	94
využití úsporných spotřebičů (min. třída A)	30	59
centrální spínače osvětlení na pokojích (prostřednictvím hotelové karty), pohybová čidla	30	65
tepelná izolace budovy	30	53
tepelná izolace oken	30	18

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Co se týče uplatňování prvků environmentálního managementu v energetické sféře, tak jsou tyto prvky uplatňovány více ve třídě First Class, avšak rozdíly nejsou gigantické, spíš nepatrné. Například 94 % First Class hotelů využívá úsporné a LED žárovky, a jenom o 4 % méně hotelů Standard, takže rozdíl je skutečně zanedbatelný. O necelých 30 % hotelů více čtvrté třídy využívá úsporu elektrické energie prostřednictvím využití úsporných spotřebičů. Co je ale zajímavé, že o 23 % více zařízení First Class má tepelně zaizolované své budovy oproti zařízením Standard, avšak když jde o izolaci oken vede si lépe třída Standard s rozdílem 12 %. Regulace topení a klimatizace je poměrně často využívána v obou třídách s rozdílem 12 %. Velké výkyvy mezi třídami nenajdeme ani v opatřeních, co se vody týče. Minimálně polovina v obou třídách využívá instalaci pákových baterií a perlátorů, a taktéž úsporné sprchové hlavice. Zachytávání dešťové vody není populární ani u jedné třídy, no přeci si trochu líp vede třída Standard. Taktéž si lépe vede ve využívání dvoustupňového splachování, které využívá o 9 % více oproti třídě First Class.

Tabulka 8 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 2/3

Prvky environmentálního managementu	Standard	First Class
třídící koše na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích	20	35
třídící kontejnery	80	82
třídění biologického odpadu	20	47
výměna ložního prádla a ručníků na požádání	80	82
používání environmentálně šetrných (eko) prostředků k úklidu hotelu	30	47
odstranění jednorázových balení výrobků – například snídaňové marmelády, másla apod.	20	65
upřednostňování výrobků s označením „eko“	10	24
opakované použití recyklovaných materiálů	10	47
využívání recyklovaného papíru	20	53
rozšíření jídelního lístku o bio potraviny (resp. zařazení bio potravin do jídel)		59

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Mnoho nepatrných rozdílů najdeme i v tabulce 9. U obou tříd více jak tři čtvrtiny hotelů využívá třídící kontejnery a poskytuje službu výměny ložního prádla a ručníků na požádání. S poměrně malými čísly jsem se potkala u prvku třídící koše na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích. Svůj biologický odpad si třídí více třída First Class o 27 %. O 17 % lépe si vede i u prvku používání environmentálně šetrných prostředků k úklidu hotelu. S poměrně skokovým rozdílem jsem se setkala u opatření odstranění jednorázových balení výrobků, které využívá až 65 % zařízení čtvrté třídy, kdežto pouze 20 % té třetí. Vyšší rozdíl nastal taktéž u opakovaném použití recyklovaných materiálů, kde si opět lépe vede třída First Class a jinak to není ani s využíváním recyklovaného papíru a rozšíření jídelního lístku o bio potraviny, kde dokonce ani jeden hotel třídy Standard tento prvek nevyužívá. Domnívám se, že nulové využití prvku o bio potravinách třídy Standard, může souviset s vyššími náklady na tento typ potravin, které si nemůže třída dovolit promítnout do cen s cílem udržet si zákazníky.

V tabulce 10 můžeme mluvit o porovnávání skupin, jenom vyzdvihnou snahu First Class hotelů ve vytváření vlastních prvků jako například vlastní bio zahrádka na bylinky, včelíny na střeše, zpracování vypěstované levandule a Green bag program.

Tabulka 9 Souhrn opatření environmentálního managementu v procentech 3/3

Prvky environmentálního managementu	Standard	First Class
vlastní bio zahrádka na bylinky	0	6
včelíny na střeše	0	12
zpracování vypěstované levandule	0	6
Green bag program	0	6

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Tabulka 11 nám porovnává přínosy environmentálního managementu jednotlivých tříd. Jako největší přínos považují obě třídy šetření nákladů, druhým největším přínosem je ochrana a zlepšení životního prostředí a třetím preference zákazníku. Obě třídy se taktéž shodli v názoru na konkurenční výhodu oproti jiným UZ a reklamě, a propagaci hotelu. O poměrně méně odpovědí se mi dostalo u zvýšení tržeb a vyšší spokojenosti současných zaměstnanců, ze strany třídy Standard ani jedna. S poměrně velkým rozdílem jsem se setkala u přínosu vyšší kvality ubytovacího zařízení, kde téměř polovina zařízení First Class tento přínos shledává a třída Standard nikoliv.

Tabulka 10 Přínosy environmentálního managementu pro hotely

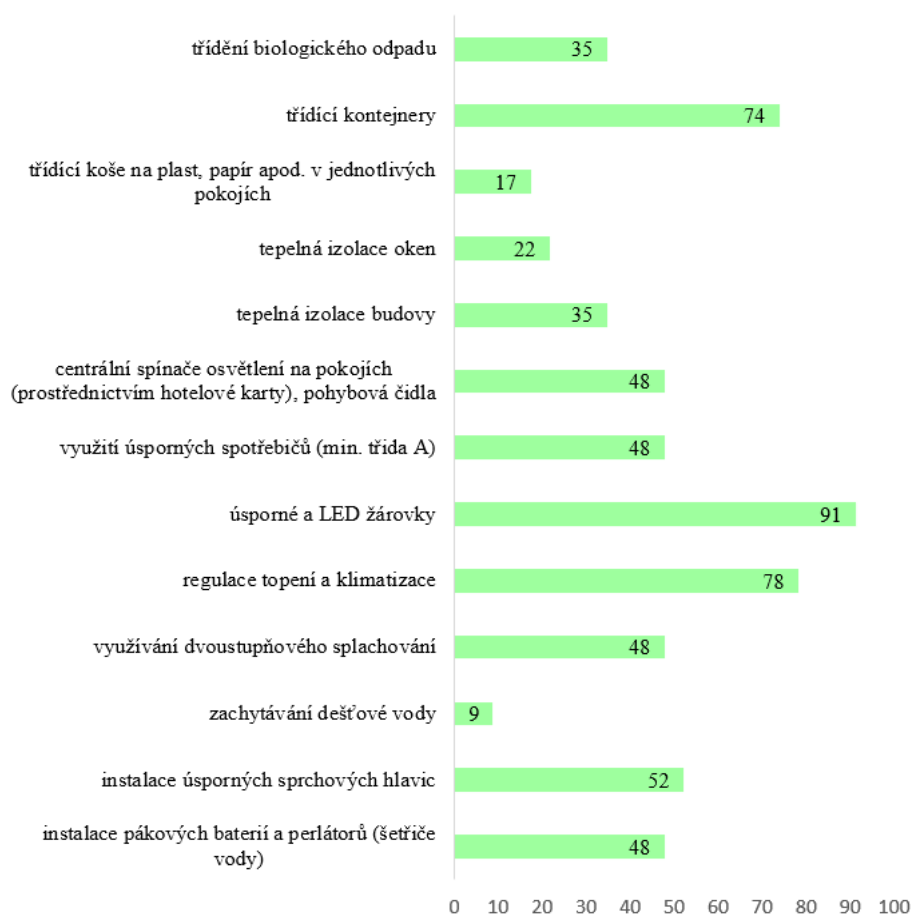
Přínosy environmentálního managementu pro hotely	Standard	First Class
šetření nákladů	90	76
zvýšení tržeb	0	12
vyšší spokojenost současných zaměstnanců	0	35
preference zákazníku	50	76
vyšší kvalita ubytovacího zařízení	0	47
konkurenční výhoda oproti jiným UZ	40	47
reklama, propagace hotelu	40	41
ochrana a zlepšení životního prostředí	60	88

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

2.5 Komparace řetězcových a neřetězcových hotelů Standard a First Class

V grafu 16 sledujeme využívané environmentální prvky v nezávislých hotelech, které nejsou součástí žádného hotelového řetězce uvedených v procentech. Nezávislých hotelů bylo ve skupině celkem 23 z celkového počtu 33. Jak můžeme sledovat, tak nejvyužívanějším opatřením jsou úsporné a LED žárovky, regulace topení a klimatizace a třídící kontejnery. Přibližně polovina hotelů využívá centrální spínače osvětlení na pokojích, úsporné spotřebiče minimální třídy A, dvoustupňové splachování, úsporné sprchové hlavice a pákové baterie, případně perlátory.

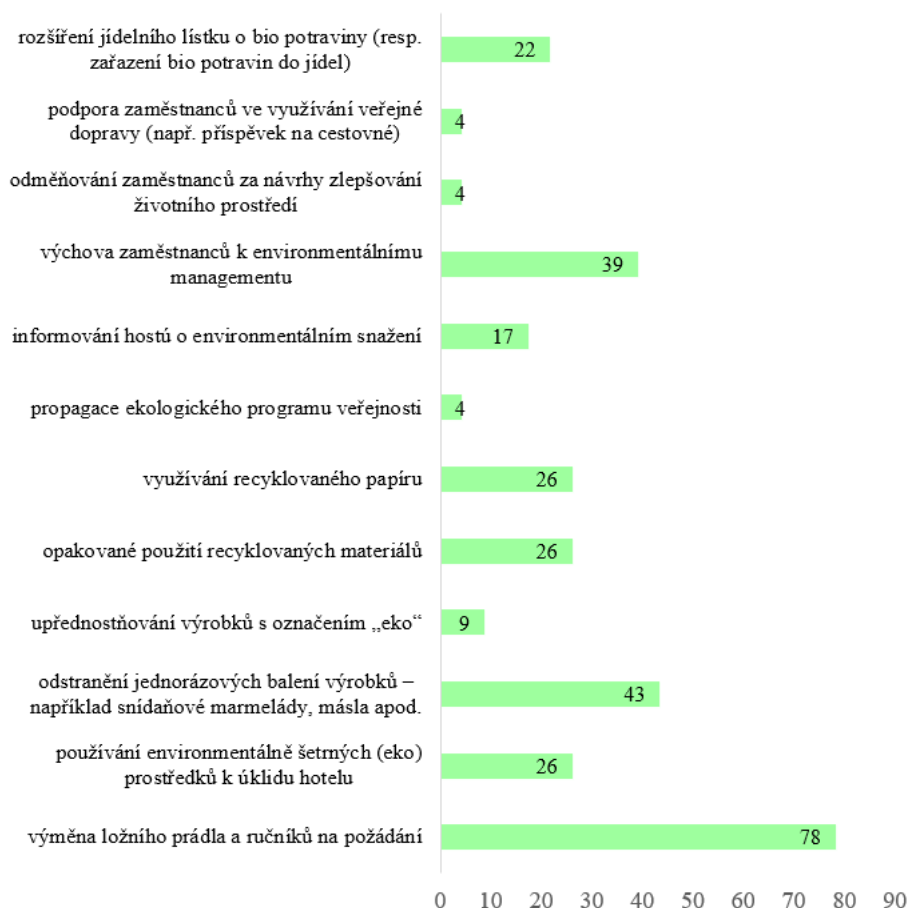
Graf 16 Využívané environmentální prvky v nezávislých hotelech 1/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Následující graf 17 je pokračováním grafu 16, taktéž uveden v procentech. Nejvíce využívaným opatřením je výměna ložního prádla a ručníku na požádání (78%). K 50 % se nejvíce přibližuje opatření odstranění jednorázových balení výrobku a výchova zaměstnanců k environmentálnímu managementu. Zbytek opatření dosahuje méně procent než jednu třetinu.

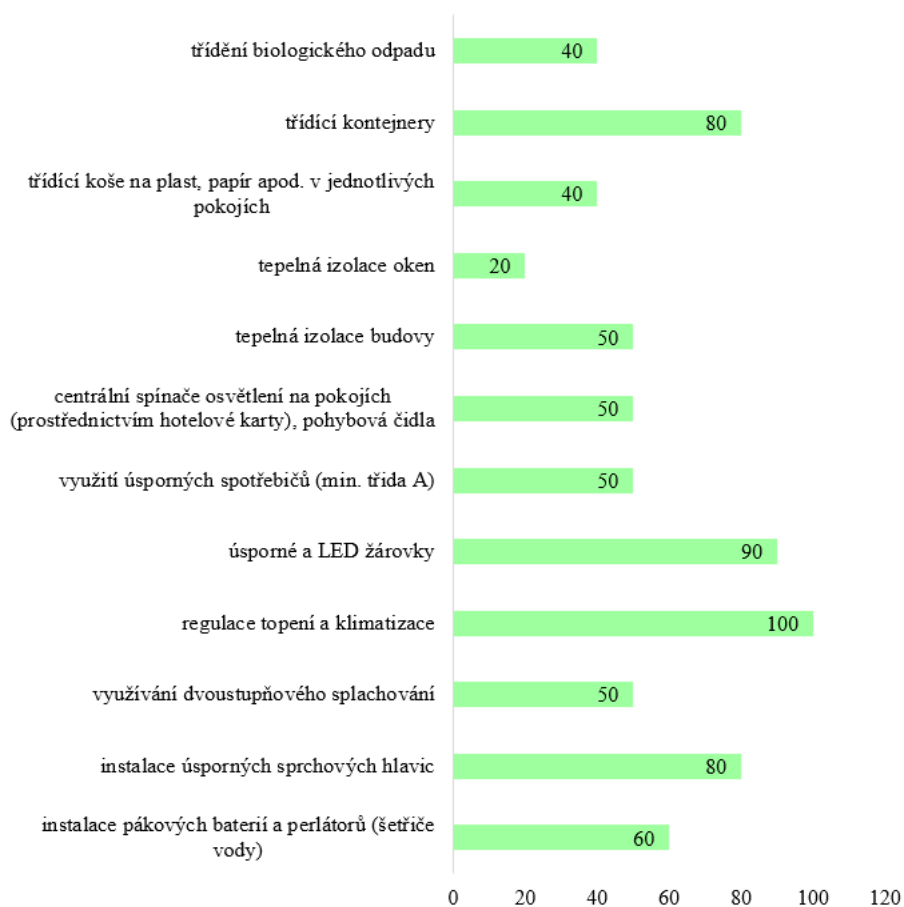
Graf 17 Využívané environmentální prvky v nezávislých hotelech 2/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

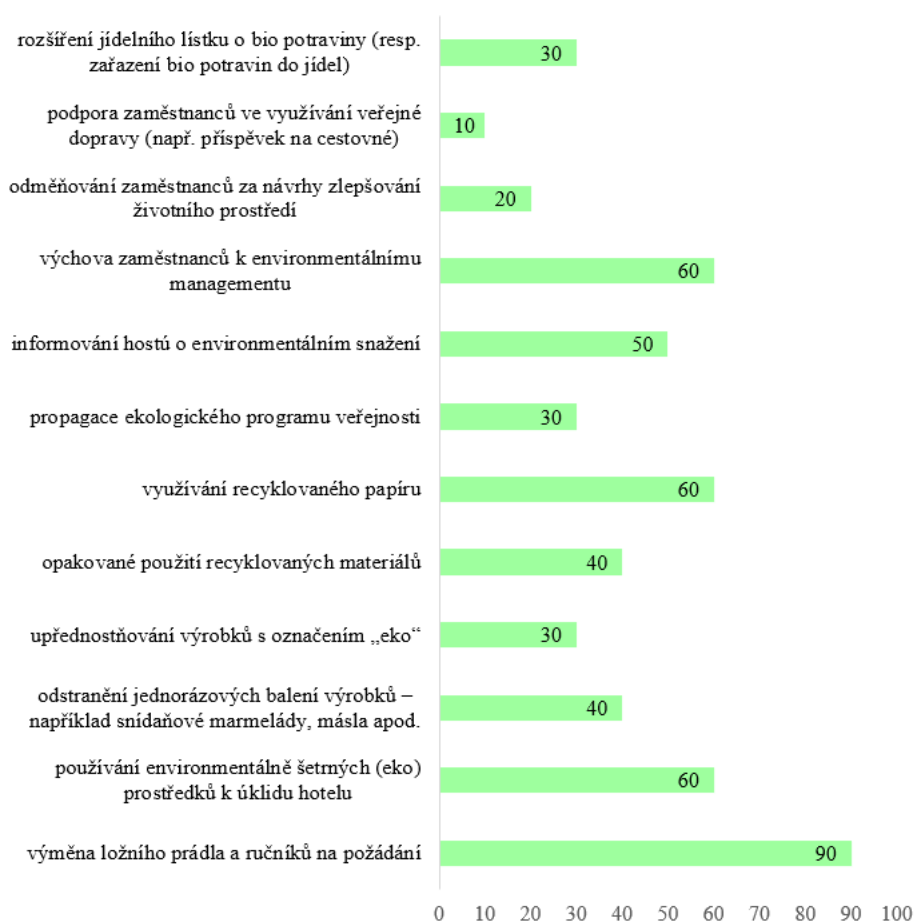
V následujícím grafu 18 sledujeme využívané prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce. V této skupině bylo zaznamenáno celkem 10 hotelů. Nejvíce využívaným prvkem byla regulace topení a klimatizace, kterou využívá 100 % hotelů, dále úsporné a LED žárovky (90 %), třídící kontejnery a instalace úsporných hlavic. Instalaci pákových baterií a perlátorů využilo 60 % a přesně polovina hotelů, tedy 50 % využívala tepelnou izolaci budovy, centrální spínače osvětlení na pokojích, úsporné spotřebiče a dvoustupňové splachování. Nejméně hotelů využilo tepelnou izolaci oken.

Graf 18 Využívané environmentální prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce 1/2



Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

V druhé části grafu využívané prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce můžeme sledovat další prvky uplatňované v těchto hotelech. Nejvyužívanějším prvkem v této části je jednoznačně výměna ložního prádla a ručníku na požádání, které dává k dispozici svým návštěvníkům 90 % hotelů. 60 % hotelů se zaměřilo na výchovu zaměstnanců k environmentálnímu managementu, využívání recyklovaného papíru a používání environmentálně šetrných prostředků k úklidu hotelu. Přesně polovina hotelů informuje své hosty o environmentálním snažení. Nejméně využívaným prvkem v této skupině je podpora zaměstnanců ve využívání veřejné dopravy, který podporuje pouhých 10 %.

Graf 19 Využívané environmentální prvky v hotelech, které jsou součástí hotelového řetězce 2/2

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Tabulka 11 nám přináší přehled nejvyužívanějších prvků environmentálního managementu u nezávislých hotelů a u hotelů, které jsou součástí hotelového řetězce. Regulaci topení a klimatizace využívá plný počet, a teda 100 % řetězcových hotelů. Myslím si, že důvodem, proč tomu tak je může být fakt, že tyto hotely mají sestavenou vlastní interní koncepci environmentálního managementu, kterou sledují a dodržují. U nezávislých hotelů tento prvek dosáhnul 78 %, což také není malý procento, avšak maximum u těchto hotelů bylo zaznamenáno u prvku úsporné a LED žárovky, kde až 91 % hotelů využívá toto opatření. U řetězcových hotelu je tento prvek druhým nejvyužívanějším spolu s opatřením výměna ložního prádla a ručníku na požádání (78 %). Stejným, druhým nejčastěji využívaným prvkem je taktéž u skupiny nezávislých hotelu, kde se o druhé místo dělí s opatřením regulace topení a klimatizace. Dalšími nejvíce využívanými opatřeními jsou třídící kontejnery (74 %, 80 %) a instalace úsporných sprchových hlavic 52 %, 80 %)

Tabulka 11 Nejvyužívanější prvky environmentálního managementu u nezávislých hotelů a hotelů, které jsou součástí hotelového řetězce

Nejvyužívanější prvky environmentálního managementu	Nezávislé hotely	Hotely součástí řetězce
regulace topení a klimatizace	78	100
úsporné a LED žárovky	91	90
třídící kontejnery	74	80
výměna ložního prádla a ručníků na požádání	78	90
instalace úsporných sprchových hlavice	52	80

Zdroj: Vlastní tvorba, 2021

Závěr

Česká republika se začíná setkávat s narůstajícím trendem environmentálních nebo ekologických hotelů. Tento nárůst se neděje skokově, ale je vidět, že hotely, i když to nemají ve svém konceptu, zavádějí environmentální prvky do svého podnikání. Environmentální management nevede jenom k zlepšení životního prostředí, ale zvyšuje i atraktivitu hotelů u hostů, snižuje náklady a zlepšuje finanční situaci hotelů.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze. Ve výzkumu bylo osloveno 404 pražských hotelů ve třídách Standard, First Class a Luxury, z nichž odpovědělo dohromady 33 hotelů, což činí 8 % hotelů.

Nejvíce vyplněných dotazníků se mi vrátilo od hotelů třídy First Class s celkovým počtem 17. Druhou největší skupinu tvoří hotely skupiny Standard s počtem 10 a nejméně odpovědí bylo zaznamenáno u třídy Luxury, kde dotazník vyplnilo jenom 6 hotelů.

I když sem čekala odpovědí více, zjistila sem, že mnoho hotelů je v současné době uzavřených z důvodu nařízení vlády, a tak zřejmě neměl ani kdo odpovědět. Nicméně i s tímto počtem odpovědí se mi po dařilo údaje zpracovat a vyhodnotit. Ke komparaci sem použila dotazníky třídy Standard a First Class. Třidu Luxury sem do komparace nezahrnula z důvodu nízkého počtu odpovědí.

Z výsledku můžu konstatovat, že prvky environmentálního managementu jsou nejvíce využívány třídou First Class. V názoru na přínosy environmentálního managementu si nejvíce hotelů Standard (90 %) myslí, že tento typ managementu pomáhá v šetření nákladů. Nejvíce odpovědí u třídy First Class bylo zaznamenáno u přínosu ochrana a zlepšení životního prostředí (88 %).

Nejvíce využívanými opatřeními environmentálního managementu jsou úsporné a LED žárovky (90 %, 94 %), třídící kontejnery (80 %, 82 %) a výměna ložního prádla (80 %, 82 %). Mnoho lidí se potýká se šetřením elektrické energie i ve svých domácnostech a jelikož je to jeden z nejjednodušších způsobů úspory není tomu jinak ani v hotelech. S poměrně vysokými hodnotami jsem se také setkala u opatřeních regulace topení a klimatizace (70 %, 82 %). Nejméně využívaným prvkem je zachytávání dešťové vody (10 %, 6 %).

Velké plus shledávám u některých hotelů třídy First Class, které se aktivně snaží podílet na zlepšení životního prostředí a implementují environmentální management do své koncepce. Mířím tím hlavně na jiné využívané environmentální prvky jako je disponování vlastní bio zahrádkou na bylinky, včelíny na střeše, zpracování vypěstované levandule nebo Green bag program. Myslím si, že tyto hotely můžou být krásným příkladem a inspirací pro jiné a nejenom pražské hotely.

Po zhodnocení výsledku jsem zkonstatovala, že i když se v dnešní době najdou hotely, které se drží environmentálního managementu, je stále mnoho co zlepšovat ve všech třídách.

Seznam použité literatury

Knižní a časopisecká literatura

1. AYUSO, S., 2007. *Comparing voluntary policy instruments for sustainable tourism: the experience of the Spanish hotel sector*. J. Sustain tour, 15, 144-159
2. BARROW, C. J. *Environmental Management and Development*. 2005, New York: Routledge. ISBN 0-203-57090-1
3. BOHDANOWICZ, P., & MARTINAC, I. (2007). *Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels – Case study of Hilton International and Scandic in Europe*. Energy & Buildings, 39(1), 82-95
4. ECOTRANS, (2006). *Environmental initiatives by European tourism businesses: Instruments, indicators and practical examples*. Ecotrans, Saarbrücken.
5. FEDOROVÁ, A., HÁJEK, M., HYRŠLOVÁ, J., KOČMANOVÁ, A., (2016). *Environmentální management podniku: environmentální účetnictví a rozhodovací úlohy*. 1.vydání, Brno: CERM, s.r.o., s. 30. ISBN: 80-7204-374-9
6. GÖSSLING, S., BUCKLEY, R., (2016). *Carbon labels in tourism: persuasive communication?* Journal of Cleaner Production. 11, 358-369
7. HILLARY, R., (2004). *Environmental management systems and the smaller enterprise*. Journal of Cleaner Production, Vol. 12, 561-569
8. HOUŠKA, Petr a kolektiv. (2007). *Klasifikace ubytovacích zařízení jako způsob podpory kvality služeb v cestovním ruchu*. MMR ČR, Praha. ISBN 978-80-87147-00-0
9. HUANG, Y., SONG, H., HUANG, G. Q., & LOU, J. (2012). *A comparative study of tourism supply chains with quantity competition*. Journal of Travel Research, 51 (6), 717-729
10. CHENM, H., BERNARD, S., RAHMAN, I., 2019. *Greenwashing in hotels: a structural model of trust and behavioural intentions*. J. Clean. Prod. 2016, 326-335

11. KADRIU, A., *Tourism development and its impact on the overall economic and environmental development of the country*. 2016, J. Environ. Prot. Ecol abbr
12. KANG, K.H., LEE, S., & HUH, C. (2010) Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (1), 72-82
13. KOSTKOVÁ, M., (2011). *Management hotelového provozu – distanční studijní opora*. s 163, ISBN 978-80-7248-633-5
14. LEROUX, E., PUPION, P-CH., (2018). *Technological Forecasting & Social Change*. An international journal, 194-209
15. LOKNATH, Y., AYEEM, B., A., (2017). *Green Management – Concept and Strategies*. Annamacharya Institute of Technology and Sciences. ISBN 978-1-943295-10-4
16. MATUSZAK-FLEJSZMAN, A., (2007). *Environmental management system in organization*. University of Academy Economy, Poznan, 48-54
17. MOLINA AZORIN, J., TARÍ, J., PEREIRA MOLINER, J., LOPÉZ GAMERO, M., (2015). *The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry*. Tourism Management
18. NISHII, L. H., LEPAK, D. P., & SCHNEIDER, B. (2008). Employee attributions of the why of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviours, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61(3), 503-545
19. OECD, (1991). *Environmental Labelling in OECD COUNTRIES*. OECD Publishing, Paris
20. PACHROVÁ, Stanislava. (2011). *Trvale udržitelný cestovní ruch*. Studijní materiál.
21. STYLES, D., SCHÖNBERGER, H., GALVEZ MARTOS, J. L., (2013). JRC Scientific and policy reports. *Best Environmental Management Practice in the Tourism Sector*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. ISBN 978-92-79-30895-6

22. STYLES, D., SCHÖNBERGER, H., GALVEZ MARTOS J. L., (2017). *Best Environmental Management Practice in the Tourism Sector*. EUR 26022 EN, doi: 10.2788/33972
23. SU, Y.-P.P., HALL, C.M., OZANNE, L. *Hospitality industry responses to climate change: a benchmark study of Taiwanese tourist hotels*. Asia Pac. J. Tourism Res. 1665, 1-16
24. WANG, W., KRISHNA, A., MCFERRANM, B., (2017). *Turning of the lights: consumers environmental efforts depend on visible efforts of firms*. J. Mark. RES. 54, 478-494

Internetové zdroje

1. 6 Ways to Reduce Water Consumption in Hotels: 2018. <https://www.texaslodging.com> [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://texaslodging.com/6-ways-to-reduce-water-consumption-in-hotels/?gclid=CjwKCAjwjbCDBhAwEiwAiudBy9fYNoToM8qUoQPMaLqVlxwYOEajgQr9rx_QEZd_cFruV7DmjR2AJBoCUGkQAvD_BwE
2. Benefits Of An Environmental Management System To Your Business. <https://www.businessbasics.com.au> [online]. 2017-09-26 [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.businessbasics.com.au/benefits-of-environmental-management-system/>
3. Co znamenají hotelové hvězdičky. <https://www.hotelstars.cz> [online]. [cit. 2021-04-09]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>
4. Češi v domácnostech denně spotřebují přes 89 litrů pitné vody: 2019. <https://www.czso.cz> [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cesi-v-domacnostech-den-ne-spotrebuji-pres-89-litru-pitne-vody>
5. Eco hotel. <https://www.xotels.com> [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.xotels.com/en/glossary/eco-hotel/>

6. Ekologicky šetrná služba a Program Česká kvalita. *Https://www.mzp.cz* [online]. 2009-08-19 [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://www.mzp.cz/cz/news_tz080819esv_ceska_kvalita
7. Ekoznačka: ekologicky šetrné kancelářské a administrativní služby. *Https://www.veronica.cz* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.veronica.cz/ekoznacka-ekologicky-setrne-kancelarske-a-administrativni-sluzby>
8. Ekoznačka EU - Květina. *Https://www.euroskop.cz* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/599/sekce/ekoznacka-eu---kvetina/>
9. Energy Savings Tips for Small Businesses: Lodging. *Https://www.energystar.gov* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://www.energystar.gov/buildings/resources_audience/small_biz/lodging
10. EU Ecolabel. *Https://ec.europa.eu* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>
11. Four Key Areas of Waste Management in the Hotel Industry. *Https://wasteharmonics.com* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://wasteharmonics.com/waste-management-improvements-hotel-industry/>
12. Green Key. *Https://greenkey.global* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://greenkey.global/>
13. Green management. *Http://www.mmr.cz* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf>
14. Hlavní město Praha. *Https://www.praha.cz* [online]. [cit. 2021-04-22]. Dostupné z: <https://www.praha.cz/mesto-praha/hlavni-mesto-praha>
15. Hotels Embrace Water Sustainability as a Bottom-Line Necessity. *Https://www.fluencecorp.com* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.fluencecorp.com/hotels-embrace-water-sustainability-and-reuse/>

16. Hotelstars Czech Republic. *Https://www.hotelstars.eu* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://www.hotelstars.eu/cs/czech_republic/
17. Logo ekologických produktů. *Https://ec.europa.eu* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/food-farming-fisheries/farming/organic-farming/organic-logo_cs
18. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2021-2025. *Https://www.hotelstars.cz* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://www.hotelstars.cz/resources/files/1719-metodika-2021-2025-upraveno_24_3.pdf
19. Strategic partnership for hotel classification in Europe. *Https://www.hotelstars.eu* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Downloads/Files/HSU_20_028_Factsheet_1020.pdf
20. The Importance of Water Conservation in the Hospitality Industry. *Https://www.hospitalitynet.org* [online]. 2019 [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4094490.html>
21. Vyhláška č. 501/2006 Sb. Vyhláška o obecných požadavcích na využívání území. *Https://www.zakonyprolidi.cz* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-501>
22. What do hotel stars mean in Europe? The birth of a common European hotel classification. *Https://www.hotrec.eu* [online]. [cit. 2021-04-21]. Dostupné z: <https://www.hotrec.eu/industry-projects/hotel-stars/>
23. What is environmental management? Environmental Science and Management. *Https://soas.ac.uk* [online]. 2005 [cit. 2021-04-09]. Dostupné z: https://www.soas.ac.uk/cedep-demos/000_P500_ESM_K3736Demo/unit1/page_10.htm
24. Zelený hotel. *Https://www.hoteladalbert.cz* [online]. [cit. 2021-4-25]. Dostupné z: <https://www.hoteladalbert.cz/cs/o-nas/>

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 1: Dotazník

Dotazník „Uplatňování environmentálního managementu ve vybraných hotelech V Praze.“

Dobrý den,

Jmenuji se Ester Mariščáková a jsem studentkou oboru Cestovní ruch na Vysoké škole polytechnické v Jihlavě. Tímto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění přiloženého dotazníku, který Vám nezabere více jak 5 minut, je zcela anonymní a výsledky výzkumu budou použité pro mé zpracování bakalářské práce. Má bakalářská práce je zaměřena na výzkum environmentálního managementu ve vybraných hotelech v Praze. V případě Vašeho zájmu o výsledky výzkumu se s Vámi ráda podělím.

Předem děkuji

Ester Mariščáková

1. Třída Vašeho hotelu. (pouze jedna odpověď)

- ☐ Luxury *****
- ☐ First Class ****
- ☐ Standard ***

2. Kapacita Vašeho hotelu.

- ☐ do 20 pokojů
- ☐ do 50 pokojů
- ☐ do 100 pokojů
- ☐ 101 a více pokojů

3. Může Váš hotel přispět ke zlepšení životního prostředí v regionu?

- ☐ ano
- ☐ ne

4. Má Váš hotel zpracovanou koncepci environmentálního managementu?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

5. Uplatňuje Váš hotel některé z uvedených opatření? (více možných odpovědí)

- instalace pákových baterií a perlátorů (šetříče vody)
- instalace úsporných sprechových hlavice
- zachytávání dešťové vody
- využívání dvoustupňového splachování
- regulace topení a klimatizace
- úsporné a LED žárovky
- využití úsporných spotřebičů (min. třída A)
- centrální spínače osvětlení na pokojích (prostřednictvím hotelové karty), pohybová čidla
- tepelná izolace budovy
- tepelná izolace oken
- využití solární energie (solární panely)
- třídící koše na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích
- třídění biologického odpadu
- výměna ložního prádla a ručníků na požádání
- používání environmentálně šetrných (eko) prostředků k úklidu hotelu
- odstranění jednorázových balení výrobků – například snídaně, marmelády, másla apod.
- upřednostňování výrobků s označením „eko“
- opakované použití recyklovaných materiálů
- využívání recyklovaného papíru
- propagace ekologického programu veřejnosti
- informování hostů o environmentálním snažení
- výchova zaměstnanců za návrhy zlepšování životního prostředí
- podpora zaměstnanců ve využívání veřejné dopravy (např. příspěvek na cestovné)
- rozšíření jídelního lístku o bio potraviny (resp. zařazení bio potravin do jídel)
- jiné _____

6. V čem podle Vašeho názoru spočívají přínosy ekologického managementu pro ubytovací zařízení? (více možných odpovědí)

- ☐ šetření nákladů
- ☐ zvýšení tržeb
- ☐ vyšší spokojenost současných zaměstnanců
- ☐ preference zákazníku
- ☐ vyšší kvalita ubytovacího zařízení
- ☐ konkurenční výhoda oproti jiným ubytovacím zařízením
- ☐ reklama, propagace hotelu
- ☐ ochrana a zlepšení životního prostředí
- ☐ jiné _____

7. Myslíte si, že je finančně obtížné uplatňovat environmentální management ve Vašem hotelu?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

8. Podílí se aktivně Váš hotel na činnostech týkajících se veřejné zeleně a ochrany životního prostředí? (např. spolupráce s místní komunitou)

- ☐ ano
- ☐ ne

9. Daruje Váš hotel přebytkové/nespotřebované potraviny místním neziskovým organizacím?

- ☐ ano
- ☐ ne

10. Usilujete o získání environmentálního označení pro Váš hotel?

- ☐ ano
- ☐ ne

11. Poznáte některé z uvedených certifikátů? (více možných odpovědí)

1.



2.



3.



12. Informujete své hosty o tom, že Váš hotel je šetrný k životnímu prostředí? (více možných odpovědí)

- ☐ ano
 - ☐ V informačních formulářích hotelu v okolí recepce
 - ☐ Informační brožura, eko označení v koupelnách
 - ☐ Na webových stránkách hotelu
 - ☐ Na rezervačních portálech
- ☐ ne

13. Váš hotel je:

- ☐ Součástí hotelového řetězce
- ☐ Nezávislý (není součástí žádného řetězce)

14. Kdy vznikl Váš hotel? (uved'te jen rok)

15. Náměty a připomínky k environmentálnímu managementu