



Uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních ve vybraném regionu

Bakalářská práce

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch

Autor práce:

Kateřina Hubáčková

Vedoucí práce:

Ing. Petr Scholz, Ph.D.

Katedra marketingu a obchodu





Zadání bakalářské práce

Uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních ve vybraném regionu

Jméno a příjmení: **Kateřina Hubáčková**
Osobní číslo: E18000044
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch
Zadávací katedra: Katedra marketingu a obchodu
Akademický rok: **2020/2021**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cíle bakalářské práce
2. Teoretická východiska – ubytovací zařízení, environmentální management, jeho výhody a nevýhody, certifikace
3. Analýza uplatňování prvků environmentálního managementu
4. Formulace závěrů

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

30 normostran
tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1
- BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.
- REDDY, Maharaj Vijay a Keith WILKES. 2015. *Tourism in the Green Economy*. New York: Routledge Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 978-0-415-70921-7.
- RAO, Pooja a Parmendra SHARMA. *Environmental Impacts of Tourism in developing Nations*. USA: IGI Global Publishing, 2018. ISBN 9781522558446
- PROQUEST. 2019 Databáze článků ProQuest [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2019-09-26]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

Vedoucí práce:

Ing. Petr Scholz, Ph.D.
Katedra marketingu a obchodu

Datum zadání práce:

1. listopadu 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

31. srpna 2022

Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. JUDr. Ing. Bohumil Poláček, Ph.D.,
MBA, LL.M.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

9. dubna 2021

Kateřina Hubáčková

Uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí

Anotace

Tato bakalářská práce se zaměřuje na aplikaci prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních. Konkrétně se práce zabývá uplatňováním jednotlivých prvků v Mladé Boleslavi a okolí. Nejdříve jsou v teoretické části vysvětleny pojmy, které se týkají ubytovacího zařízení jako klasifikace a certifikace ubytovacích zařízení. Dále se práce v teoretické části zabývá environmentálním managementem, jeho prvky a jeho výhodami a nevýhodami. Cílem bakalářské práce je provést analýzu uplatňování prvků environmentálního managementu v některých ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a jejím okolí. Výzkum je proveden prostřednictvím anonymního dotazníku, který byl vybraným ubytovacím zařízením rozeslán emailem. Výsledky z dotazníku jsou uvedeny v praktické části této bakalářské práce. Na základě výsledků výzkumu se projevuje, jaký je rozsah uplatňování prvků environmentálního managementu v Mladé Boleslavi a okolí.

Klíčová slova

Certifikace a klasifikace ubytovacích zařízení, environmentální management, prvky environmentálního managementu, ubytovací zařízení šetrná k životnímu prostředí

Elements of Green Management in Accommodation Facilities in a Selected Region

Annotation

This bachelor thesis deals with the application of environmental management elements in accommodation facilities. Specifically, the thesis deals with the application of individual elements in Mladá Boleslav and its surroundings. Firstly, the theoretical part explains the concepts relating to the accommodation, such as the classification and certification of accommodation establishments. Furthermore, the thesis in the theoretical part deals with environmental management, its elements, and its advantages and disadvantages. The aim of the bachelor thesis is to carry out an analysis of the application of environmental management elements in some accommodation facilities in Mladá Boleslav and its surroundings. The research is carried out via an anonymous questionnaire, which was sent by e-mail to the selected accommodation. The results of the questionnaire are examined in the practical part of this bachelor thesis. Based on the results of the research, it is reflected what is the extent of the application of environmental management elements in Mladá Boleslav and its surroundings.

Key Words

Certification and classification of accommodation facilities, elements of environmental management, environmental management, environmentally friendly accommodation

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala zejména vedoucímu práce Ing. Petru Scholzovi, DiS za odborné rady, konzultace, ochotu a podporu během zpracovávání mé bakalářské práce. Mé poděkování patří také ubytovacím zařízením, která se zúčastnila mého výzkumu. Na závěr bych chtěla také poděkovat rodině, kamarádům a spolužákům za psychickou podporu.

Obsah

Seznam ilustrací.....	12
Seznam tabulek.....	13
Seznam zkratk.....	14
Úvod.....	15
1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení.....	16
1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení.....	17
1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení.....	21
1.1.2 Certifikace ubytovacích zařízení.....	23
1.2 Environmentální management.....	26
1.2.1 Prvky environmentálního managementu.....	28
1.2.2 Výhody a nevýhody environmentálního managementu.....	34
2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí.....	36
2.1 Environmentální ubytovací zařízení v Mladé Boleslavi a okolí.....	36
2.2 Cíl a metodika výzkumu.....	38
2.3 Využití prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních.....	39
2.4 Komparace zkoumaných ubytovacích zařízení v Mladé Boleslavi a okolí.....	49
Závěr.....	55
Seznam použité literatury.....	58
Seznam použitých internetových zdrojů.....	61

Seznam ilustrací

Obrázek 1 Ekoznačky: Ekologicky šetrná služba a The Flower	22
Obrázek 2 Schéma interakce fází environmentálního managementu	27
Obrázek 3 Hotel Chateau Mcely	38
Graf 1 Třída ubytovacích zařízení.....	40
Graf 2 Kategorie ubytovacích zařízení.....	40
Graf 3 Kapacita ubytovacích zařízení	41
Graf 4 Prospěšnost ubytovacích zařízení vůči životnímu prostředí	42
Graf 5 Uplatňování konkrétních prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních	43
Graf 6 Realizace environmentálních opatření v ubytovacích zařízeních	45
Graf 7 Výhody dle ubytovacích zařízení v uplatňování environmentálního managementu	46
Graf 8 Znalost certifikátů ubytovacími zařízeními	47
Graf 9 Informování hostů ubytovacích zařízení o šetrnosti k životnímu prostředí.....	48

Seznam tabulek

Tabulka 1 Definice kategorií ubytovacích zařízení.....	19
Tabulka 2 Povinná kritéria pro jednotlivé třídy.....	20
Tabulka 3 Rozdíl mezi EMAS a ISO 14001	26
Tabulka 4 Ukazatele spotřeby vody a energie ve vybraných skupinách hotelů.....	31
Tabulka 5 Výhody a nevýhody environmentálního managementu	34
Tabulka 6 Třídění ubytovacích zařízení podle třídy a šetrnosti k životnímu prostředí.....	52
Tabulka 7 Třídění ubytovacích zařízení podle kategorie a šetrnosti k životnímu prostředí	53

Seznam zkratek

AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
CENIA	Czech Environmental Information Agency (Česká informační agentura životního prostředí)
ČSÚ	Český statistický úřad
EMS	Environmental management systém (Systém environmentálního řízení)
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme (Systém environmentálního řízení a auditu)
HOTREC	Hotels, Restaurants and Cafés in Europe (Evropská konfederace, reprezentující hotely, restaurace a kavárny)
ISO	International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normalizaci)
LED	Light Emitting Diode
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design (Mezinárodně uznávaný standard v oblasti navrhování a výstavby environmentálně šetrných a udržitelných budov)
NFHR	Národní federace hotelů a restaurací
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR

Úvod

V současnosti se můžeme často setkat s problematikou životního prostředí. Životní prostředí je jedním z důležitých aspektů pro cestovní ruch a s moderní dobou se nachází stále více lidí, kteří projevují zájem o environmentalismus a o šetrné chování k životnímu prostředí. Různá opatření či způsoby zacházení týkající se ochrany životního prostředí mají podstatný vliv na cestovní ruch. Atraktivita jednotlivých destinací bude kvalitou životního prostředí podstatně ovlivněna. Znečištěné životní prostředí může být jedním z důvodů úpadku turismu v určité destinaci.

Pozitivně přispět životnímu prostředí může nějakým způsobem každý jedinec. Ubytovací zařízení toho mohou dosáhnout právě využíváním prvků environmentálního managementu. Tento management se zabývá tím, jak šetrně zacházet s přírodními zdroji a energiemi. Uplatňování a zavádění prvků tohoto managementu pro ubytovací zařízení není zrovna jednoduché převážně z toho důvodu, protože je to zpočátku nákladnější. Z dlouhodobého hlediska se to ale vyplatí, jelikož dojde ke snížení provozních nákladů. Může také dojít ke zvyšování tržeb a k vylepšení image zařízení, což bude pro ubytovací zařízení výhodou v silném konkurenčním prostředí.

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí. V návaznosti na cíl byly stanoveny výzkumné otázky jako, které prvky environmentálního managementu jsou nejvíce uplatňovány, jaká je znalost environmentálních certifikátů u zkoumaných ubytovacích zařízení apod. Práce je rozdělena do dvou částí, na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou objasněny pojmy týkající se klasifikace a certifikace ubytovacích zařízení, environmentálního managementu, jeho uplatňování a také jeho výhody a nevýhody. Ve druhé části se nachází analýza uplatňování jednotlivých prvků a opatření environmentálního managementu v Mladé Boleslavi a jejím okolí.

1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení

Býváme častěji svědky uplatňování zájmu o ochranu životního prostředí v nejrůznějších oblastech. Není tomu jinak ani v oblasti cestovního ruchu. Přírodní zajímavosti a životní prostředí patří mezi jedny ze základních faktorů, které významným způsobem ovlivňují návštěvnost daného území. Pro rozvoj cestovního ruchu je čisté a zdravé životní prostředí klíčovou podmínkou. Všechna ubytovací zařízení, která jsou spojená s cestovním ruchem, jsou nutná pro to, aby se cestovní ruch rozvíjel. Na druhou stranu danou oblast tato ubytovací zařízení znečišťují a významně jí přetvářejí. V současné době ubytovacími zařízeními záleží více na životním prostředí nežli dříve (MMR, 2007).

Jedno z nejdůležitějších odvětví národního hospodářství je cestovní ruch. Během dvacátého století bylo provedeno vyhodnocení ekonomického efektu cestovního ruchu v chráněných oblastech i v regionech včetně jeho vlivu na životní prostředí.

Objem podnikání v oblasti cestovního ruchu je v dnešní době stejný nebo dokonce převyšuje objem exportu ropy, automobilů nebo potravinářských výrobků. Cestovní ruch se stal jedním z hlavních hráčů v mezinárodním měřítku obchodu a zároveň představuje jeden z hlavních zdrojů pro příjem mnoha rozvojových zemí (Reddy, Wilkes, 2015).

K životnímu prostředí má cestovní ruch, který je mnohostrannou hospodářskou činností přímý vztah. Jedinečnou regionální nebo místní environmentální přitažlivost spolu se zdroji, které destinace má, poskytuje vstupní materiál pro růst podnikání a aktivit v oblasti cestovního ruchu. Na straně druhé samostatné aktivity cestovního ruchu představují ohrožení pro životní prostředí (úmyslné nebo neúmyslné). Jako průmysl má cestovní ruch několik vnějších a vnitřních hodnot, které sahají do kultury, estetiky, dědictví, volného času, dobrodružství, přírody atd. Kombinace environmentálních studií s různou přitažlivostí a aspekty cestovního ruchu nabízí rozsáhlý soubor pro budoucí záchranu (Sharma, Rao, 2018).

Zelenka a Pásková (2012, s. 655), si představují pod životním prostředím „*vše, co vytváří přirozené podmínky pro existenci organismů včetně člověka. Toto prostředí je předpokladem pro jejich další vývoj. Složkami životního prostředí jsou zejména ovzduší, voda, horniny, půda, organismy, ekosystémy a energie.*“

V posledních letech se růst cestovního ruchu výrazně zvýšil a to z toho důvodu, jelikož i cestovatelé vyhledávají takové zážitky, které mají na životní prostředí ten nejméně negativní dopad. Spousta hotelů podniklo určité kroky a přijalo environmentální iniciativy k tomu aby jejich postupy z hlediska životního prostředí byly udržitelnější.

Čím dál více cestujících se při rezervaci hotelů rozhoduje více než kdy jindy pro udržitelnou volbu. Tito cestující se domnívají, že jim v nabídce chybí takové možnosti, aby mohli realizovat své dobré úmysly. Majitelé hotelů mají díky tomuto tvrzení mnoho příležitostí, jak by tyto potenciální zákazníci mohli zaujmout. Na zlepšení environmentální udržitelnosti svých provozů začaly pracovat řetězce jakou Marriott, Accor a Intercontinental. Hotely řetězce Marriott ve velké části svých hotelů nainstalovaly nabíjecí místa elektrických vozidel a to proto, aby se jim na jejich 142 budov podařilo získat certifikaci LEED (PurezzaWater, 2020).

1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení

Důležité pro všechny účastníky cestovního ruchu je předem vědět s jakým jakostním stupněm a kategorií hotelu jednájí. Sektor cestovního ruchu používá pro rozdělení hotelů do různých kvalitativních tříd (a také i do různých cenových kategorií) obvykle klasifikaci hotelů. Kvalita poskytovaných služeb je vyšší s vyšší klasifikací hotelů. Nejčastějšími klasifikačními znaky jsou hvězdičky (Křížek, Neufus, 2014). Ubytovací zařízení, která navíc splňují požadavky, které jsou nepovinné, mohou získat mimo hvězdiček označení „Superior“ (Poslanecký, Získalová, 2018).

K propagaci hotelů používá hotelový průmysl různé oficiální i neoficiální klasifikační systémy. Pokud je hotel hostovi do určité třídy prezentován, host získá určité představy a má nějakou představu o tom, co v hotelu dostane. Host zároveň předpokládá, že i samotný hotel ví, jaké má jejich klient představy. Když si někdo rezervuje pokoj, znamená to, že je nabízen určitý standard za stanovenou cenu. Pokud host nabídku přijme – jsou splněny obě podmínky pro uzavření smlouvy a tím pádem se uzavírá smlouva o kvalitě (Křížek, Neufus, 2014).

Přestože ve většině případů ubytovací zařízení kategorie First Class **** a Luxury ***** nabízejí služby vysoké kvality, u menších zařízení s nižší třídou nemusí klasifikační znak znamenat, že ubytovací zařízení nezaručí skvělou atmosféru, pečlivost, dovednost

personálu, výkonnost bez chyb, informování hostů, naslouchání jejich požadavkům apod. (Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011).

V jednotlivých státech se ale klasifikační systémy liší. Hlavní rolí je způsob jakým se systémy vyvinuly (profesními či státními orgány), a také geografické a kulturní rozdíly. Orientace na trhu ubytovacích služeb je potom pro účastníka cestovního ruchu komplikovanější, jelikož se mu například v každém ubytovacím zařízení kategorie First Class **** v jiném státu nedostane takové kvality, jaké by očekával. Díky vlivu modernímu způsobu života, globalizaci a internetu ale dochází v poslední době ke snižování rozdílů ve kvalitě a širší vybavení ubytovacích zařízení. Evropské ale i ostatní státy dávají najevo snahu o vytvoření jednotného klasifikačního systému hromadných ubytovacích zařízení se stejnými kritérii (alespoň na úrovni Evropské unie) (Beránek, 2013).

Česko spadá díky patronaci HOTREC do unie Hotelstars Union. HOTREC je konfederace zajišťující asociace restaurací, kaváren a hotelů v Evropě. V roce 2009 pod patronací HOTREC byla založena unie Hotelstars Union (Hotelstars, 2020). Aliance byla založena přesněji 14. prosince 2009 v Praze sedmi zakládajícími zeměmi: Českem, Maďarskem, Rakouskem, Německem, Nizozemskem, Švédskem a Švýcarskem (Czechtravelpress, 2018). Do společnosti patří současně také tyto následující státy: Dánsko, Belgie, Řecko, Malta, Estonsko, Slovinsko, Litva, Lucembursko, Lotyšsko a Lichtenštejsko. Partnerství právě těchto zemí zabezpečuje prostřednictvím sdílení společných postupů a kritérií harmonizovanou klasifikaci hotelů ve všech zemích, které se Hotelstars Union účastní (Hotelstars, 2020).

Za podpory NFHR (Národní federace hotelů a restaurací - dnešní Asociace restaurací a hotelů České republiky) + Ministerstva hospodářství (dnešní MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj) a České centrály cestovního ruchu (dnešní Czech Tourism) na základě usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717, byla sestavena „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky.“ V současnosti se jedná o kategorie hotel, hotel garni, motel, penzion, aparthotel a apartmánový komplex. Kritéria hotelů procházejí revizí každých pět až šest let a to proto, aby se mohla kritéria modernizovat a vyvíjet podle potřeb hostů a podle požadavků na trhu (Hotelstars, 2020). Od 1. 1. 2021 jsou platná nová klasifikační kritéria a to na další pětileté kalendářní období 2021 – 2025 (AHR CR, 2021).

Tabulka 1 Definice kategorií ubytovacích zařízení

Kategorie	Definice kategorie
Hotel	Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.
Hotel garni	Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování, má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.
Motel	Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Splňuje všechny požadavky pro kategorii Hotel 1* - 4*.
Penzion	Ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
Apartmánový komplex	Komerční zařízení sestávající z několika vyhrazených studií nebo apartmánů výhradně pro ubytování turistů s omezenou nabídkou služeb. Podle rozsahu poskytovaných služeb a vybavení se zařazuje apartmánový komplex do 1* - 4* s možností přiznání úrovně Superior. Má minimálně 10 obytných jednotek (studií nebo apartmá).
Apartmánový hotel, aparthotel	Hotel, kde je ubytování poskytováno ve studiích nebo v apartmánech. Má minimálně 10 apartmánů nebo studií. Hostům poskytuje rozsah služeb stanovený pro příslušnou třídu hotelu a zařazuje se do třídy 1* - 4* s možností přiznání úrovně Superior.

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Hotelstars, 2021).

V Česku je klasifikace ubytovacích zařízení dobrovolná. Ubytovací zařízení se v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR mohou o dobrovolnou certifikaci ucházet. Provozovatel se může sám rozhodnout, zda certifikaci podstoupí či ne, protože klasifikace není závazným právním předpisem. Díky tomu, že je certifikace dobrovolná, může ubytovací zařízení samo sobě udělit například čtyři hvězdy, ale přitom požadavky na tuto třídu nebude splňovat (Rašovská, Ryglová, 2017).

V oficiální klasifikaci je uvedeno maximálně pět hvězd, některé hotely ale označují své hotely více jak pěti hvězdami, protože jim označení pěti hvězdami nestačí. Na světě je už více hotelů, které neoficiálně „nosí“ šest nebo sedm hvězd, je to jedním z důvodů, proč se od „hvězdičkové“ kategorie odstupuje (mip-s, 2018).

Šestihvězdičkové hotely jsou například na Maledivách nebo v Dubaji. Sedmihvězdičkové hotely se nachází v Dubaji (Burj Al Arab – jeden z nejluxusnějších hotelů na světě), Milánu (The Seven Stars Galleria hotel), Abu Dhabi, Indii a v Pekingu. Mnoho nových šesti a sedmi hvězdičkových hotelů je v současnosti ve výstavbě (Poslanecký, Získalová, 2018).

V následující tabulce jsou vypsány povinná kritéria pro jednotlivé třídy.

Tabulka 2 Povinná kritéria pro jednotlivé třídy

Tourist *
Každodenní úklid pokoje
Vybavení pokoje: 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, stůl a židle
Hygienický komfort: 100 % pokojů má sprchu/WC nebo vanu/WC, osušky, mýdlo nebo tekuté mýdlo u umyvadla
Telefon: Veřejně přístupný telefon pro hosty
Možnost úschovy, trezor: Možnost uložení cenností
Recepce: Služba příjmu hosta
Economy **
Přístup na internet ve veřejných prostorách a v pokoji
Vybavení pokoje: Světlo na čtení vedle lůžka, poličky na prádlo
Hygienický komfort: Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany
Nabídka hygienických předmětů: zubní pasta, holicí souprava, zubní kartáček
Platba platební kartou
Snídaně formou bufetu
Standard ***
Sedací souprava v prostoru recepce, na požádání pomoc se zavazadly
Vybavení pokoje: místo nebo box pro uložení kufříku/zavazadla, zrcadlo na výšku postavy, pomůcky na čištění obuvi, šitíčko, přikrývka a polštář na požádání navíc
Hygienický komfort: Kosmetické ubrousky, vysoušeč vlasů
Telefon: V pokoji
Přehledný systém vyřizování stížností
Recepce: Otevřená 14 hodin, telefonicky dostupná zvenčí i z hotelu 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky
Nabídka nápojů v pokoji
First Class ****
Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem, bar
Vybavení pokoje: Čalouněné křeslo/pohovka se stolem
Hygienický komfort: Kosmetické produkty (bavlněné tampony, sprchovací čepice), topení v koupelně, kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
Župan či pantofle na požádání
Recepce: Otevřená 16 hodin, telefonicky dostupná zvenčí i z hotelu 24 hodin denně
Minibar nebo nápoje 16 hodin denně prostřednictvím Room Service
Snídaněový jídelní lístek prostřednictvím Room Service nebo snídaněový bufet
Luxury *****
Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem
Osobní přivítání každého hosta dárkem na pokoji, či květinami
Internet – PC v pokoji na požádání
Služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi
Večerní služba odestýlání (Turndown service)
Kontrol Mystery Guest
Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)
Vybavení pokoje: Trezor v pokoji
Hygienický komfort: Produkty osobní péče v lahvičkách

Poslíček, concierge (bagážista)
Recepce: Otevřená 24 hodin, vícejazyčný personál
Minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně
Zdroj: Vlastní zpracování dle (Hotelstars.eu, 2020).

1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení

Jafari (2000, s. 288) konstatuje že, „*Definice ubytovacího zařízení představuje v cestovním ruchu obchodní jednotku, jejíž cílem je zajistit ubytování pro širokou veřejnost na minimální délku pobytu jedné noci. Tato činnost je často doprovázena poskytováním stravování a dalších služeb. Ubytovací zařízení se liší dle počtu pokojů, které jsou k dispozici, v zaměření na cílové trendy a v úrovni poskytovaných služeb.*“

Environmentální ubytovací zařízení, anglicky můžeme také říci environmentally accommodation facility nebo eco – friendly, je takové ubytovací zařízení, které je šetrné k životnímu prostředí a vlastní environmentální certifikát. To znamená, že se ubytovací zařízení snaží při provozu, nákupu a řízení ubytovacího zařízení minimalizovat dopady na životní prostředí a splňuje všechna potřebná kritéria k získání certifikátu. Bonus navíc u environmentálních ubytovacích zařízení je celkové zlepšení světa. Environmentální ubytovací zařízení mají také hospodárný provoz. Znamená to snížení celkových nákladů, odpadu a toxicity (Hotelexecutive, 2008).

Být environmentálním ubytovacím zařízením neznamena ohrožovat výkonnost služeb, produktů či spokojenost hostů. Hosté by měli být v ubytovacím zařízení se zelenými prvky stejně spokojeni jako v běžném ubytovacím zařízení s konvenčními prvky. Každá environmentálně odpovědná služba nebo výrobek musí správně fungovat a pokud to tak není, tak nemá žádnou hodnotu. Existuje špatný předpoklad, že jsou zelené produkty nákladnější. Naopak mnoho environmentálně odpovědných výrobků a postupů lze použít či zakoupit ekonomicky. Zejména, pokud se zohledňují náklady během jejich celého životního cyklu. Být environmentálním ubytovacím zařízením ale neznamena konečnou podmínku či jediný stav. Je to proces neustálého zlepšování a vyvíjení se (Hotelexecutive, 2008).

„*Úspěch ubytovacích zařízení v přijímání environmentálních opatřeních nezávisí pouze na jejich postojích vůči environmentálním otázkám, ale také na osobním přesvědčení a každodenních skutcích zaměstnavatele*“ (Chia-Jung Chou, 2013, s. 436).

Dalším možný pohled na šetrná ubytovací zařízení k životnímu prostředí je pak ten, že jsou všechny definice propojeny myšlenkou na šetrné podnikání, zodpovědný management a zejména na ochranu životního prostředí. Některé zahraniční hotelové společnosti se domnívají, že se tento přístup projevuje v širokém spektru. Souvisí s tím činnosti od pobízení hostů k používání ručníků více než jednou, přes recyklaci, vaření s organickými potravinami, využívání alternativních zdrojů energie až po instalaci střešních solárních panelů a snížení emisí uhlíku (Kasavana, 2008).

Ubytovací zařízení, která vlastní evropský certifikát „The Flower – Květina“ nebo českou domácí značku – „Ekologicky šetrná služba“, je environmentální ubytovací zařízení (jinak také ekohotel). V Česku jsou obě dvě loga garantována Ministerstvem životního prostředí a jsou si navzájem stejně rovna. V zahraničí jsou loga uznávaná stejně. Pro užívání ekoznačky EU a národní ekoznačky jsou kritéria stejná. Rozdílná je jen přihláška pro jejich udělení a to pak záleží na typu ubytovacího zařízení (o jakou značku zažádá). Návštěvníkovi ekoznačka zaručuje eliminaci negativních vlivů na životní prostředí (je to ochranná známka) (MMR, 2007).



Obrázek 1 Ekoznačky: Ekologicky šetrná služba a The Flower
Zdroj: (Toulcuvdvr, 2012)

V Česku je málo certifikovaných ubytovacích zařízení. Nejdříve byl v oblasti environmentálních ubytovacích zařízení očekávaný velký rozvoj, nadšení provozovatelů ale časem díky vysokým nákladům upadlo a dnes je v Česku už pouze pár certifikovaných environmentálních zařízení. V roce 2006 byl českému hotelovému trhu, který by měl šetrný přístup k životnímu prostředí předpovězen rychlý start. V té době bylo právě v Česku úplně první environmentální ubytovací zařízení. Během dvou let od té doby počet takto certifikovaných hotelů stoupl na 12 ubytovacích zařízení. V dalších letech ale tento spolek hotely z různých důvodů opouštěly a v roce 2013 jich zbylo pouze pět (Nazeleno,

2013). V roce 2020 v Česku ČSÚ (český statistický úřad) evidoval celkem 10 699 ubytovacích zařízení a z toho jich bylo stále jen pět environmentálních (vdb.czso, 2020). Ačkoli je v Česku málo certifikovaných ubytovacích zařízení tak se čím dál více ubytovacích zařízení snaží environmentální prvky plnit, aby pozitivně přispěla životnímu prostředí i bez vlastnictví environmentálního certifikátu.

V Česku jsou tedy environmentální ubytovací zařízení, jež jsou certifikována v rámci EU a jsou provozována v souladu s ochranou životního prostředí v Čechách i na Moravě. Prvním environmentálním ubytovacím zařízením u nás byl hotel Adalbert Praha. Dosáhl jako první hotel v Česku evropské i národní certifikace pro environmentální ubytovací zařízení v roce 2006. Další ubytovací zařízení s environmentální certifikací v Česku byl například hotel Chateau Mcely. Hotel získal řadu environmentálních ocenění a dokonce získal ocenění za nejlepší green hotel na světě (Ekolist, 2014). Současně hotel už certifikovaným hotelem není a to kvůli vysokým poplatkům. Přesto v hotelu veškeré environmentální prvky uplatňují (Ponjiger, 2018). V Česku jsou podle Evropské komise (2017) certifikovaná tato environmentální zařízení: hotel Adalbert ***, hotel Alta Plaza ****, hotel Adria ****, Jurys Inn a Středisko environmentální výchovy Hostětín (Kalinová, 2017).

1.1.2 Certifikace ubytovacích zařízení

Pokud je certifikované environmentální ubytovací zařízení, znamená to, že splňuje všechny dané požadavky, které je nutné pro jistou ekoznačku splňovat. Ubytovací zařízení může získat řadu ekoznaček. Mezi ně patří například Ekologicky šetrná služba, LEED, Green Key, The European ecolabel, EMAS: European Eco – Management and Audit Scheme, Bio Hotels a spousta dalších (Ecolabindex, 2020).

V Česku musí ubytovací zařízení k získání certifikace splnit určitý počet bodů. Každé ubytovací zařízení se hodnotí podle 80 – 100 kritérií, zhruba 40 z nich je povinných. Ve zbylých musí ubytovací zařízení získat určený počet bodů. Povinnými body jsou využívání obnovitelných zdrojů a omezování spotřeby energie (Gastroahotel, 2017).

Následné dobrovolné systémy řeší problematiku ochrany životního prostředí komplexně a jsou univerzální.

EMS (*Environmental Management Systems*), tyto systémy přispívají ke zlepšování „environmentálního chování“ podniku. Jsou to systémy k řízení, sledování a snižování

dopadů činnosti podniku na životní prostředí. Pokud se zavede EMS, výhody pozná i podnik samotný a ne jen životní prostředí. Je prokázáno, že v podniku zavedení EMS vede ke snižování nákladů na energie nebo suroviny (dojde ke snižování provozních nákladů). Rovněž vylepšuje vztahy se státní správou, s obchodními partnery, zlepšuje vnitropodnikovou komunikaci, získává podniku konkurenční výhodu a obsahuje spoustu dalších výhod.

Pokud se ubytovací zařízení rozhodne zavést EMS, má v nabídce dvě možnosti. Jedna z nich je podle mezinárodních norem řady ISO 14000 a ta druhá možnost je podle evropského EMAS (Křížek, Neufus. 2014).

Norma ISO 14001 (ISO - *International Organization for Standardization*), je soubor norem systému environmentálního managementu ISO 14000 který byl zpracován vzhledem ke zvyšujícím se požadavkům na systém ochrany životního prostředí a jeho realizaci v organizacích. Normy ISO vydává Mezinárodní organizace pro normalizaci. Platí ve všech státech, které je akceptují se stejnou platností a ve stejném znění. Normy ISO 14000, které jsou jednotné, přispívají k bezpečnějšímu, čistšímu a šetrnějšímu rozvoji, nabízení služeb a výrobě. Tyto normy se nezabývají výsledky ale zabývají se způsobem práce (Pšeničková, 2012).

Pokud chce podnik získat certifikaci normy ISO 14001, musí například u certifikační služby NQA provést tyto tři důležité kroky:

- *Žádost* – Podnik nejdříve vyplní žádost, kde vyplní informace o podniku a své požadavky. Žádost lze vyplnit online formou rychlého dotazníku nebo formální žádostí online. Tyto informace se využijí k přesnému vymezení rozsahu auditu a podání návrhu na certifikaci.
- *Audit* – Hned jak podnik odsouhlasí návrh certifikace, rezervuje se pro podnik auditor. Ten povede v organizaci dvě povinné návštěvy, ty tvoří počáteční certifikační audit. Organizace musí prokázat, že v organizaci bylo podrobena přezkoumání managementu a že byl systém řízení plně funkční minimálně po dobu tří měsíců. Zároveň musí prokázat, že byl podnik podroben plnému cyklu interních auditů. V případě, že by byly potřeba další požadavky na některé z více technických norem, podnik na ně bude předem upozorněn.

- *Certifikace* – Pokud je dvoustupňový audit úspěšný, je vydáno rozhodnutí o certifikaci. Pokud je rozhodnutí kladné, NQA vydá certifikát na požadovaný standard. Certifikát platí tři roky a je udržován pomocí ročních kontrolních auditů a tříletého recertifikačního auditu (Nqa, 2020).

Podobné kroky jak získat certifikaci ISO 14001 jsou i u jiných certifikačních společností, certifikační společnost si podnik může vybrat sám.

EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) je systém, který je uplatňován v rámci Evropské hospodářské zóny. Na základě nařízení Rady (ES) č. 1836/1993 v platnost vstoupil v dubnu v roce 1995 (Křížek, Neufus, 2014).

V ubytovacím zařízení může systém EMAS pomoci plnit regulační požadavky, získat konkurenční výhodu (důvěryhodnost, pověst u hostů), snížit náklady s řízením zdrojů a nakládáním s odpady, neustále zlepšovat environmentální výkonnost (co nejméně zatěžovat životní prostředí) apod.

Pokud se podnik chce zaregistrovat do systému EMAS, musí učinit určité kroky, jako například (Europa, 2020):

- vypracovat environmentální prohlášení,
- zavést a používat systém environmentálního řízení,
- provést environmentální přezkum,
- požádat environmentálního ověřovatele aby prověřil systém environmentálního řízení a schválil environmentální prohlášení,
- přijmout environmentální politiku a program.

EMAS i ISO 14001 jsou si podobné, ale dá se konstatovat, že systém EMAS vlastně ISO 14001 rozšiřuje o další povinnosti, protože EMAS se zavádí na celou organizaci ale ISO jen na část organizace. Pokud tedy od Agentury dostane hotel ověření EMAS, bude vyhovovat i normě ISO 14001. V následující tabulce jsou znázorněny podstatné rozdíly mezi oběma systémy (Pšeničková. 2012).

Tabulka 3 Rozdíl mezi EMAS a ISO 14001

	EMAS	ISO 14001
Zavedení systému	V celé organizaci	Jen na část organizace (úsek či oddělení)
Environmentální přezkoumání	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Publikace nepřímých environmentálních aspektů	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Soulad s legislativou	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Posuzování nepřímých environmentálních aspektů	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Aktivní účast zaměstnanců na procesu neustálého zlepšování	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Využívání loga	Povinný prvek	Pouze doporučuje
Registrace	Povinný prvek	Pouze doporučuje

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Pšeničková, 2012).

„V případě environmentálních auditů se prověření zaměřuje na jasně definovaný a písemně zaznamenaný sledovaný předmět v podobě environmentální činnosti. Prověřuje se, jak ubytovací zařízení dodržuje platnou legislativu, předpisy a udržuje systém environmentálního managementu ve smyslu požadavků ISO 14 000“ (Veber, 2002, s. 19).

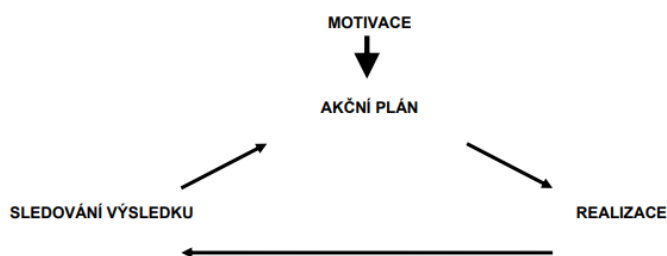
1.2 Environmentální management

Environmentální management je postup a filozofie zaměřená na optimalizaci chodu hotelu, která bude co nejšetrnější k životnímu prostředí. Soustředí se na šetrné zacházení s přírodními zdroji a přírodní energií. Zároveň se snaží snížit negativní dopad na životní prostředí. Hlavním cílem je propojení ekonomiky, lidského povědomí a zejména ekologie ke správnému vytvoření environmentální filozofie a řízení podniku. U environmentálního managementu se jedná o soustavný proces a dlouhodobý závazek. Jsou v něm důležité principy udržitelného rozvoje, které v časovém horizontu představují dlouhodobé zásady (MMR, 2007).

Restaurační a hotelový provoz je pro životní prostředí velkým znečišťovatelem. Proto je k životnímu prostředí důležitý zodpovědný přístup všech pracovníků hotelu a nejen vedoucích pracovníků. Důležité je pokusit se sladit ekonomické a environmentální zájmy. Vedoucí pracovníci se musí pokusit o to, aby se staly environmentální principy osobním příkladem a součástí podnikatelské filozofie a aby se školením a přesvědčováním pracovníků stal environmentální management nedílnou součástí řízení každého pracoviště v ubytovacím zařízení. Cíl hotelu by měl být takový, aby hotel nabízel služby vysoké kvality a s tím současně plnil všechny požadavky na ochranu životního prostředí (Křížek, Neufus. 2011).

Environmentální management musí splňovat čtyři základní fáze:

- **MOTIVACE** – Na začátku se musí jmenovat osoba, která bude odpovědná za provádění „zeleného programu“ v ubytovacím zařízení. Tato osoba musí jednotlivé cíle a úkoly dostatečně vysvětlit všem pracovníkům. Také musí jít neustále příkladem, aby mohla personál průběžně motivovat a učit. Když přijde zaměstnanec s nějakým nápadem, je důležité, aby byl oceněn, či pochválen za snahu něco vymyslet. Ke zvýšení motivace může být vhodná i účast na různých seminářích a konferencích. Dalšími způsoby, jak zvýšit motivaci u zaměstnanců, mohou být například: zapojení se do mezinárodních nebo místních aktivit, různá setkání o životním prostředí apod. Zároveň je to vše také výhodou pro image společnosti.
- **PLÁNOVÁNÍ AKCE** – Když je pracovníkům jasný smysl environmentálního řízení, a jsou řádně motivováni, následuje druhý stupeň cyklu a to je plánování akcí. Environmentální management se pak v této části zaměřuje na různé oblasti. Zjistí se současný stav, poté se navrhnou možnosti na zlepšení, následuje příprava plánu, a nakonec se vytyčí cíle (nejdříve ty jednodušší, později složitější).
- **REALIZACE** – Je ze všech úseků nejobtížnější. Jedná se o přípravu dílčích plánů zaměstnance (každý musí vědět, co má dělat). Důležité v tomto úseku je, pracovníkům poskytovat podporu a zveřejňovat výsledky jejich snahy. Toto však spadá do řízení lidských zdrojů, a je velmi důležité, aby sami zaměstnanci věděli, že dělají správnou věc. Než se začne s realizací, nápady musí být propracované a promyšlené.
- **SLEDOVÁNÍ VÝSLEDKŮ** – To je v cyklu poslední fázi. Důležité je mít správné sledovací metody, aby se mohly vyhodnotit dosažené záměry a cíle. Když se objeví nějaké chyby, musí dojít k nápravě, proto se přijmou různé opravné kroky. Je důležitý soustavný a trvalý monitoring (MMR, 2007).



Obrázek 2 Schéma interakce fází environmentálního managementu
Zdroj: (MMR, 2007)

1.2.1 Prvky environmentálního managementu

Aby ubytovací zařízení dosáhlo toho, že bude nabízet služby vysoké kvality a současně také splní všechny požadavky na ochranu životního prostředí, musí k tomu podle určitých hotelových podmínek tým pracovníků sestavit odpovídající manuál. Tři základní oblasti, kterých se manuál bude týkat, jsou: úspora energií, trénink zaměstnanců a odpadové hospodářství. Manuál musí obsahovat konkrétní opatření, která se budou těchto základních oblastí týkat (Křížek, Neufus, 2011).

Mezi základní prvky environmentálního managementu patří:

1. *Úspora vody* – Pokud se ubytovací zařízení snaží uspořit plyn či energii, může si vybrat jiného dodavatele. U úspory vody to ale nelze, proto by ubytovací zařízení měla přemýšlet i o tom, jak vodu co nejvíce uspořit, protože to hotelům může našetřit značnou částku peněz. Omezení spotřeby vody, je také jediným způsobem, jak snížit náklady za stočné a vodné. Účinným a jednoduchým řešením, jak snížit spotřebu vody je například instalace omezovače průtoku vody. Toto řešení inovovala německo-švýcarská společnost NEOPERL. Produkty ale nalezneme i na českém trhu. Omezovač průtoku vody se dělí podle úspory vody v rámci kuchyňských a umyvadlových baterií a na úsporu vody pro sprchu (Tvstav.cz, 2013).

Opatření, jak vodu ušetřit je pochopitelně více, a nejsou ani cenově nákladná. Následující opatření mohou spotřebu vody snížit až o 40 %. Je lepší mít v ubytovacích zařízeních častěji sprchu nežli vanu. Jen v domácnosti se za týden ušetří při pětiminutovém každodenním sprchování až 400 l, ušetřená částka např. v hotelu by byla mnohem vyšší. Dalším opatřením je páková baterie s úspornou sprchovou hlavicí nebo také automatický WC stop. Ten se cenově pohybuje jen od 250 Kč a přitom dokáže snížit průtok až na polovinu. Nádržka s dvojitým nebo s trojitým splachováním vodu také ušetří (úspora je až 60 %). Pro úsporu vody je také dobré kontrolovat těsnění vodovodního kohoutku (Cenyenergie, 2017).

Další možností, jak uspořit vodu, jsou perlátory. Ty mají tu výhodu, že se dá šetřit okamžitě, protože je jejich instalace bez stavebních úprav. Perlátory lze využít úplně všude, když tedy v rozvodech není vysoký či moc nízký tlak, pevné částice nebo vodní kámen. Dokážou se vypořádat i s velkými požadavky na extrémní úspory (Setrivodou,

2020). Výměnou perlátoru na vodu a ohřev, lze dosáhnout až 70 % úspory nákladů (Sporime-vodu, 2020).

Následujícím problémem, kde dochází ke zbytečnému plýtvání vody, jsou spotřebiče. Pokud má ubytovací zařízení např. pračku a myčku staršího data, určitě je lepším a environmentálnějším nápadem pořídit modernější spotřebič. Pračky, které jsou staré více než 10 let, spotřebují 80 – 90 l na cyklus, zatímco pračky co jsou nejmodernější, vyžadují pouhých 40 – 45 l i při teplotě 40 °C. Myčkám by se měla také věnovat pozornost, a měly by se používat myčky typu A+, které jsou nejúspornější. Myčky, které jsou nejúspornější, spotřebují maximálně 10 – 15 l vody na jedno mytí, zatímco myčky, které jsou starší, spotřebují klidně i 30 l. Myčky i pračky by se měly samozřejmě zapínat, až když jsou naplněné (Podnikatel, 2011).

2. *Úspora energie* – Management úspor energie je nutnou součástí hotelového managementu, jelikož náklady na energii ovlivňují celkové hospodaření hotelů. Aby ubytovací zařízení za energii uspořilo, určitě musí zajistit opatření, co se týče klimatizace, vytápění, osvětlení pokojů, prádelny a také kuchyně. Různé místnosti spotřebují i jiné množství energie, protože jsou určeny k jiným účelům. V rozmezí 25 – 50 % celkových nákladů se pohybují náklady, které jsou vyloženy na klimatizaci, vytápění a ventilaci. Hlavní předpoklad, aby ubytovací zařízení snížilo své náklady za vytápění, je to, že musí splňovat tepelno – technické požadavky. Jako dalším předpokladem je snížení velkých a nevyužitých prostorů, které jsou zbytečně vytápěny. V budovách, které jsou starší, jsou způsobeny zbytečné škody například kvůli konstrukci oken, která není vůči budově vyhovující. Kvůli špatné konstrukci oken může uniknout až 30 % energie. Aby k této ztrátě nedošlo, může tomu hotel zabránit tím, že vymění okna za okna s izolačním sklem, které únik tepla snižují. Pokud by ubytovací zařízení chtělo získat environmentální značku Evropské unie, základní podmínkou pro její získání je mít okna s dvojitým sklem (Patuš, Gúčík, 2005).

Dalším krokem, jak elektřinu neplýtvat, je nahradit zbývající spotřeby energie, energií z obnovitelných zdrojů (zajistí energetickou nezávislost, nepřispívá ke zvyšování CO2 v ovzduší, nevytváří nebezpečné odpady a nečerpá omezené suroviny).

V Česku je největší spotřeba energie v zimě, poté ve spotřebě energie následuje průmysl, doprava a zemědělství. Největší vinu za spotřebu energie nese topení, to činí cca 56 %. Hned poté následuje ohřev vody, který činí 24 %, a s tím i další činnosti (Veronica, 2020).

Spotřebovaná energie je důležitá a s tím i její cena. Podle státní správy a oborových sdružení se cena 1kWh energie pohybuje mezi 1 a 5 korunami. Cena se liší podle zdroje, odkud energie pochází. Zemní plyn vychází levněji než elektřina, a teplo vytváří pohodlně a v celku levně (Eon, 2020).

Jedinečným způsobem jak ušetřit spoustu elektřiny je výměna obyčejných žárovek za LED žárovky. Jedna LED žárovka ušetří při normálním provozu až o 2 000 Kč méně, než stará žárovka. LED žárovky mají také navíc i velmi dlouhou životnost (Econea, 2018).

Dalšími výhodami LED žárovek jsou například: vysoká svítivost, nízká spotřeba, nízká poruchovost, okamžitý start (plného světelného výkonu je dosaženo ihned po zapnutí), odolnost (jsou vhodná i pro venkovní použití), bezpečnost (neobsahují rtuť), ekologie a zejména ekonomická návratnost (Techniled, 2020).

Jedinou nevýhodou je zatím vysoká cena, ale ta postupně klesá na přijatelnější úroveň. LED žárovky hřejí mnohem méně než bodové, kompaktní nebo halogenové žárovky, proto většinou nacházejí své místo ve stropních svítidlech.

Pokud se porovná klasická žárovka s LED žárovkou, a jako porovnávací ukazatel se vezme světelný výkon na 1 Watt spotřeby, vypočítá se výsledek tak, že se podělí světelný výkon (v lumenech) spotřebou (ve Wattech). Pokud klasická žárovka bude mít 60 W a dává 710 lumenů, tak vyjde hodnota 12 lumenů na 1 W. U LED žárovky s příkonem 8W při 600 lumenech vyjde 75 lumenů na 1 W. To znamená, že efektivita LED žárovky je skoro 7x efektivnější (Digilidi, 2013).

K tomu, aby bytovací zařízení uspořilo co nejvíce energie, je také důležité se při koupi nových spotřebičů dívat na energetické štítky. Novější spotřebiče jsou úspornější než spotřebiče o několik desítek let starší, jak již bylo v práci zmíněno. Spotřebiče, které jsou nejúspornější, se značí písmenem A. Je to v rozmezí A+++ až G-, G- je nejméně úsporné. U lednic, mrazáků a praček se nejčastěji setkáme s označením A+, A++ či A+++ (Econea, 2018).

Ne tak známou energií, je geotermální energie, která se také považuje za environmentální šetrný zdroj energie. Tato energie je výsledkem působení tepelné energie zemského jádra. Zdroje geotermální energie jsou: původní teplo zemského jádra, fyzikálně chemické reakce (reakce, které probíhají v zemské kůře a při kterých se teplo uvolňuje), rozpad radioaktivních prvků, energie slapových sil (energie, která vzniká třením vodních mas o pevninu a o sebe) a tektonický pohyb (tepelná energie vzniklá proměnou z kinetické

energie při pohybu tektonických desek). I přes to, že některé z těchto zdrojů jsou v horizontu několika desítek let vyčerpatelné, patří tato energie mezi obnovitelné zdroje energie (Oenergetice, 2015).

Spotřeba vody a energie je v současnosti značně aktuální otázkou, a proto se tímto problémem zabývají také ubytovací zařízení. V tabulce, jsou uvedeny indikátory spotřeby vody a energie pro určité skupiny hotelů (Kirk, 1996, in Scholz, Janeček, Linderová, 2020).

Tabulka 4 Ukazatele spotřeby vody a energie ve vybraných skupinách hotelů

Indikátor	Dobré	Uspokojivé	Neuspokojivé	Špatné
Malé hotely (4 – 50 pokojů)				
Elektrina (kWh/m ² ročně)	<60	60 – 80	81 – 100	>100
Plyn, olej, pára (kWh/m ² ročně)	<180	80 – 210	211 – 240	>240
Kombinované (kWh/m ² ročně)	<240	240 – 290	291 – 340	>340
Voda (litry na hosta za noc)	<330	330 – 380	381 – 440	>440
Středně velké hotely (50 – 150 pokojů)				
Elektrina (kWh/m ² ročně)	<70	70 – 90	91 – 120	>120
Plyn, olej, pára (kWh/m ² ročně)	<190	190 – 230	231 – 260	>260
Kombinované (kWh/m ² ročně)	<260	260 – 320	321 – 380	>380
Voda (litry na hosta za noc)	<440	440 – 500	501 – 600	>600
Velké hotely (více než 150 pokojů)				
Elektrina (kWh/m ² ročně)	<165	165 – 200	201 – 250	>250
Plyn, olej, pára (kWh/m ² ročně)	<200	200 – 240	241 – 300	>300
Kombinované (kWh/m ² ročně)	<365	365 – 440	441 – 550	>550
Voda (litry na hosta za noc)	<600	600 – 700	771 – 880	>880

Zdroj: (Kirk, 1996; in Scholz, Janeček, Linderová, 2020)

3. *Odpadové hospodářství* - Odpad je vedlejším nevyhnutelným produktem spotřeby a výroby. S odpadem se dá nakládat třemi různými způsoby. Tyto způsoby jsou všeobecně známy už od antiky, a jsou to způsoby jako: ukládat na skládky, spalovat a recyklovat (Čamrová, 2007).

Jinými slovy je odpad vše, co z původního zdroje nebylo při výrobě či jiné činnosti využito. Za odpad se například počítají také emise, které unikají do ovzduší, nebo odpadní vody. Největší objem odpadového hospodářství ale stejně zabírají látky tuhé. Problémem společnosti je to, že člověk stále produkuje více a více odpadů. Je důležité a nutné aby byly odpady zlikvidovány, a i když se zvolí šetrnější způsob, ponese to vůči životnímu prostředí negativní následky.

Existuje několik způsobů, jak se dá s odpadem vynaložit, aby se neškodilo životnímu prostředí. Důležité je, aby se předcházelo zbytečnému vzniku odpadů, aby se před odstraněním odpadu nejdříve uvažovalo nad jeho dalším využitím, aby při nakládání s odpady nedocházelo k poškozování životního prostředí a aby byla na prvním místě vždy ta myšlenka, že má přednost ten způsob, který zajišťuje větší ochranu životního prostředí a lidského zdraví před zbavením se odpadu. To, že se odpad odloží na skládku, musí být až na posledním místě.

V ubytovacích zařízeních je odpadové hospodářství důležité. Každé ubytovací zařízení odpad minimálně třídí (třídění odpad je povinnost, jelikož je na to zákon) a recyklace je základním předpokladem pro třídění odpadu. Je to způsob, jak se odpadu zbavit, ale zároveň se z něj ještě nějaké látky dají použít k další potřebě. Dalším způsobem jak zneškodnit odpad je spalování a pyrolýza. Za vysokých teplot jsou odpady spáleny, aby se některé z látek rozložily. Při klasickém spalování je přístupný vzduch a je potřeba velmi vysokých teplot (aby se například z plastů neuvolňovaly jedovaté plyny). Pyrolýza probíhá bez přístupu vzduchu. Látky, které jsou nežádoucí, jsou rozloženy na neškodné sloučeniny či uložitelné látky. Nejznámějším a nejstarším způsobem jak likvidovat odpad je skládkování. Ubytovací zařízení se ale může odpadu zbavit také kompostováním. To je k životnímu prostředí nejšetrnější způsob a je mu také nejbližší. Jedná se o proces, kdy se využívá klimatických a mikrobiálních procesů k rozkladu hmoty na složky, a tak dochází k obohacení půdy živinami (hnojení) (Slábová, 2006).

4. *Nákup produktů – „Ekologické chování a myšlení je zapotřebí i u nákupu produktů do ubytovacího zařízení. Je široce rozšířeným názorem, že recyklací chráníme přírodu. Obhájci recyklace často tvrdí, že tak lze šetřit konkrétní surovinu, např. dřevo, ropu, či rudy“* (Čamrová, 2007, str. 231).

Ve srovnání s minulostí (kdy rozhodovala převážně cena) se v dnešní době na nákup produktů a služeb, které přispívají k ochraně životního prostředí, zaměřuje mnohem více ubytovacích zařízení. V principu environmentálního nákupu spočívá podstata environmentální politiky. Jde o nákup produktů, které ubytovací zařízení vážně potřebuje, tím se sníží spotřeba o nákup produktů, jenž jsou určeny na používání v dlouhodobém časovém horizontu (kvalitní produkty). Pokud ubytovací zařízení nakupuje v blízkém okolí, zvyšuje se zaměstnanost, podporuje se místní ekonomika, dochází k úspoře nákladů na dopravu, snižuje se zatíženost dopravních silnic a neznečišťuje se ovzduší. Nákupem produktů, které se recyklují, či produktů z recyklovaného materiálu se snižuje tvorba odpadů. Pořízení zařízení, které je energeticky méně náročné, se považuje za environmentální nákup. Upřednostňováním produktů s certifikátem (značkou) „eko“, se dá také chránit životní prostředí. Při nákupu produktů je třeba věnovat pozornost celkovým nákladům (k nim patří náklady na skladování, údržbu a likvidaci), je to důležité převážně při rozhodování o nákupu produktů s vysokou počáteční cenou. Cena se může zdát vysoká, ale celkové náklady spojené s používáním těchto produktů budou po dobu životnosti nižší (Patůš, Gúčík 2005).

5. *Komunikace a vzdělávání hostů a zaměstnanců* – Důležitým krokem je stálý plán vzdělávání zaměstnanců při práci s novými technologiemi. Je důležité, aby zaměstnanci v ubytovacím zařízení nové technologie znali, a věděli, jak s nimi zacházet. Také se musí stanovit pracovní postupy, aby zaměstnanci práci prováděli správně. Pracovní postupy by měly být jednou za čas kontrolovány. U environmentálního ubytovacího zařízení by bylo dobré propagovat veřejnosti environmentální program. Také by se hostům mělo nenásilnou formou naznačit, aby také dodržovali environmentální principy (toho se dá docílit například formou letáků, které budou v prostorách recepce či na pokojích apod.) (Scholz, 2016).

6. *Ostatní* – Jedním z dalších prvků environmentálního managementu je například výstavba budov, které jsou navrženy a postaveny tak, aby na životní prostředí měly minimální negativní dopad. Čím dál více projektantů a architektů hledá různé normy a

produkty, které by splnily pokyny pro nové „green“ budovy (budovy, které jsou šetrné k životnímu prostředí). Takové budovy kladou důraz na zachování zdrojů, energetickou účinnost a minimální poškození přírody (Tran, 2009).

1.2.2 Výhody a nevýhody environmentálního managementu

Ubytovací zařízení, jež jsou zaměřena na životní prostředí, se v praxi rozdělují do dvou skupin. V první skupině jsou to ta ubytovací zařízení, která jsou environmentálně šetrná k životnímu prostředí, ale nejsou certifikovaná, jelikož na to nemají dostatek finančních prostředků. Druhou skupinu tvoří ubytovací zařízení, která všechna kritéria povinná pro certifikaci splňují (Belešová, 2014).

Pro uplatňování prvků environmentálního managementu existují některé výhody a nevýhody (tabulka 5).

Tabulka 5 Výhody a nevýhody environmentálního managementu

Výhody	Nevýhody
Snížení nákladů na provoz	Výše vynaložených investic
Zlepšení image ubytovacího zařízení	Delší doba návratnosti investic
Prodloužení životaschopnosti životního prostředí v okolí ubytovacího zařízení	Vyšší ceny environmentálních materiálů a prostředků
Dobrá pocit	Environmentální nezainteresovanost českých turistů
Zvýšení konkurenceschopnosti	Některé technologie jsou náročné na prostor, zaškolení zaměstnanců a obsluhu
Získání nových zákazníků	
Podpora místních výrobců a dodavatelů	

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Kašpárková, 2014).

Výhody

Snížení nákladů na provoz – Na počátku se může zdát zavedení environmentálního managementu finančně náročné. Uplatňování prvků environmentálního managementu ale v dlouhodobém hledisku dokáže snížit provozní náklady na minimum, a to díky úsporám vody, energie, díky recyklaci, a díky spoustě dalších prvků, které se dají uplatnit k ochraně životního prostředí.

Zlepšení image ubytovacího zařízení – Pokud je ubytovací zařízení známé tím, že bere ohledy a nějakým způsobem se snaží chránit životní prostředí, nezapůsobí to pouze na hosty, ale také na dodavatele či obchodní partnery.

Prodloužení životaschopnosti životního prostředí v okolí ubytovacího zařízení – Jestliže se ubytovací zařízení stará o životní prostředí, mělo by apelovat i na hosty, aby byli

ohleduplní. To pomůže tomu, aby hosti třídili odpad, neodhazovali odpadky mimo odpadkový koš apod. Tyto maličkosti se v životaschopnosti životního prostředí v okolí ubytovacího zařízení také projeví.

Dobry pocit – Každý zaměstnanec i ohleduplný host ubytovacího zařízení může mít ze sebe dobrý pocit, že nějakým způsobem pomohl životnímu prostředí.

Zvýšení konkurenceschopnosti – Environmentální ubytovací zařízení na trhu zaujme pozici, ve které se může dostat do povědomí hosta. Ubytovací zařízení musí v této pozici začít komunikovat s hostem, aby mu mohl poskytnout informace o odlišnostech a specifikách od konkurence (Királ'ová, 2006).

Ubytovací zařízení šetrné k životnímu prostředí může také konkurenci připadat jako starostlivější a přitažlivější pro zákazníky. To, že ubytovací zařízení uplatňuje prvky environmentálního managementu, může přispět kromě ochrany životního prostředí také k většímu počtu hostů.

Získání nových zákazníků – Jak již bylo zmíněno, ohled na životní prostředí a péče o něj může připadat atraktivní mnoha potenciálním hostům.

Podpora místních výrobců a dodavatelů – Ubytovací zařízení, které využije služeb místních výrobců a dodavatelů pomůže zlepšit ekonomiku celého území.

Nevýhody

Výše vynaložených investic – Počáteční náklady vynaložené do zavedení environmentálního managementu jsou vysoké. Za nějaký čas se ale vrátí, jelikož se sníží celkové provozní náklady.

Delší doba návratnosti investic – Celkové provozní náklady se sníží, ale až v delším časovém horizontu.

Vyšší ceny environmentálních materiálů a prostředků – Materiály a prostředky, jenž jsou šetrné k životnímu prostředí, jsou finančně nákladnější.

Environmentální nezainteresovanost českých turistů – V Česku není tak velký zájem o certifikovaná ubytovací zařízení. To může být jedním z důvodů proč jich je v Česku pouze pět.

Některé technologie jsou náročné na prostor, zaškolení zaměstnanců a obsluhu – Jednou z dalších nevýhod je náročnost některých technologií, které jsou náročné jak finančně tak i prostorově a zaměstnanci k nim musí být řádně zaškoleni.

2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí

Pokud chtějí ubytovací zařízení nějakým způsobem chránit životní prostředí, měla by uplatňovat prvky environmentálního managementu. Uplatňováním těchto prvků ubytovací zařízení nepomáhají jen životnímu prostředí, ale také tím podporují udržitelnost cestovního ruchu. Analýza uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí je důležitá převážně pro zjištění postojů na uplatňování prvků environmentálního managementu v zařízeních v dané oblasti, a přináší případné možnosti na zlepšení.

2.1 Environmentální ubytovací zařízení v Mladé Boleslavi a okolí

Jak již bylo v práci zmíněno, v Česku je současně málo ubytovacích zařízení s environmentálním certifikátem, a to zejména kvůli vysokým nákladům. Konkrétně je to podle Evropské komise (2017) těchto pět hotelů: první environmentální hotel v ČR – hotel Adalbert ***, hotel Alta Plaza ***, hotel Adria ***, Jurys Inn a Středisko environmentální výchovy Hostětín. Podle agentury CENIA (česká informační agentura životního prostředí) mají ubytovací zařízení Středisko environmentální výchovy Hostětín a hotel Adalbert *** značení Ekologicky šetrná služba a Ekoznačka EU. Ostatní tři ubytovací zařízení jsou certifikovány pouze Ekoznačkou EU (Kalinová, 2017).

V Mladé Boleslavi není žádné certifikované environmentální ubytovací zařízení. Ve zmíněném městě a jeho okolí jsou ale taková ubytovací zařízení, která chtějí životní prostředí chránit a uplatňovat prvky environmentálního managementu. Jedním takovým ubytovacím zařízením je již zmiňovaný hotel Chateau Mcely, jenž je od Mladé Boleslavi vzdálený necelých 30 km.

- *Hotel Chateau Mcely.* Pro tento hotel bylo už od samého počátku důležité a přirozené sledovat principy, které jsou v souladu s láskou a péčí ke svému okolí. To znamená chovat se šetrně k životnímu prostředí, dělat stále něco navíc a přemýšlet o tom, jaké důsledky budou mít jednotlivé kroky. Na ohleduplnost vůči životnímu prostředí si hotel dává pozor už od samého počátku. Když probíhala renovace, kladl se velký důraz na to, aby se co nejvíce podíleli na vybavení interiéru čeští místní výrobci. Hotel

také považuje využívání lokálních zdrojů za samozřejmost. Krátce potom co se hotel Chateau Mcely otevřel, získal uznání formou mezinárodního ocenění World Leading Green Hotel. Hotel ale svými standardy stále převyšoval stupnici šetrného chování a stal se tak prvním pětihvězdičkovým zeleným hotelem v Česku a druhým v Evropě. Drobnosti v hotelu, které tíží každodenní provoz ale mají svůj smysl. Zaměstnanci nic nevyhazují, snaží se neplýtvat, a pokud už je nutné něco vyhodit, recyklují to. V hotelu se třídí ručně i odpad, který vyhodí klienti hotelu. V restauraci hotelu je hlavním mottem používat lokální suroviny. Pod zámkem na zahradě se pěstují bylinky, dále jsou na zahradě také borůvky a záhony růží, které využívá kuchař restaurace na zmrzlinu. Významná je v hotelu Chateau Mcely šnečí farma. S menu ve kterém byli zahrnuti šneci, měla restaurace hotelu značný úspěch. Suroviny, jež si kuchaři v hotelu nemůžou vypěstovat sami, si nechávají dovézt od biofarmářů. Zbytky, které v kuchyni zbydou, se nevyhazují, ale dávají se králíkům či slepicím v domácnostech zaměstnanců nebo sousedů. Dalším způsobem jakým je hotel Chateau Mcely šetrný k životnímu prostředí je environmentální vytápění. Teplo v hotelu zajišťuje environmentální kotel, kterému k práci stačí dřevěná štěpka od místního dodavatele. V hotelu je také 100 % elektřiny zelené, což s sebou přináší vyšší náklady. V současné době vyrábí hotel pro svoji potřebu část elektřiny z vlastních fotovoltaických článků (dioda, která je schopna přeměnit světlo na elektrickou energii). Přes léto vodu v koupacím jezírku zase ohřívají solární panely. Koupací jezírko v hotelovém parku je náročné na údržbu ale je bez jakékoli chemie, proto ho mohou využívat i hosté s citlivou pokožkou. Voda se čistí přes pískový filtr a přes kořenový systém rostlin. Na březích jsou speciálně vybrané rostliny, aby byla udržena přírodní rovnováha. Parkoviště hotelu hostům také nabízí zařízení pro dobítí elektromobilů zdarma (Chateaumcely, 2020). I když je hotel Chateau Mcely šetrný a ohleduplný k životnímu prostředí současně už ekohotelem není. Svého ekoznačení se hotel vzdal kvůli vysokým poplatkům. To ale hotel nezastavilo dál environmentálně žít (Ponjiger, 2018).



Obrázek 3 Hotel Chateau Mcely
Zdroj: (Thetravelwomen, 2018)

2.2 Cíl a metodika výzkumu

Cílem bakalářské práce je analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí.

V návaznosti na cíl byly stanoveny výzkumné otázky.

- Které prvky environmentálního managementu jsou nejvíce uplatňovány?
- Jaká je znalost environmentálních certifikátů u zkoumaných ubytovacích zařízení?

Data byla získána pomocí primárního výzkumu, konkrétně byla použita technika dotazníkového šetření, které se skládalo z dvanácti otázek. Dvanáctou otevřenou otázkou byl prostor pro názory respondentů. Dotazníky byly v písemné podobě rozeslány elektronickou poštou a byly určeny ubytovacím zařízením všech tříd a kategorií na území Mladé Boleslavi a jejím okolí.

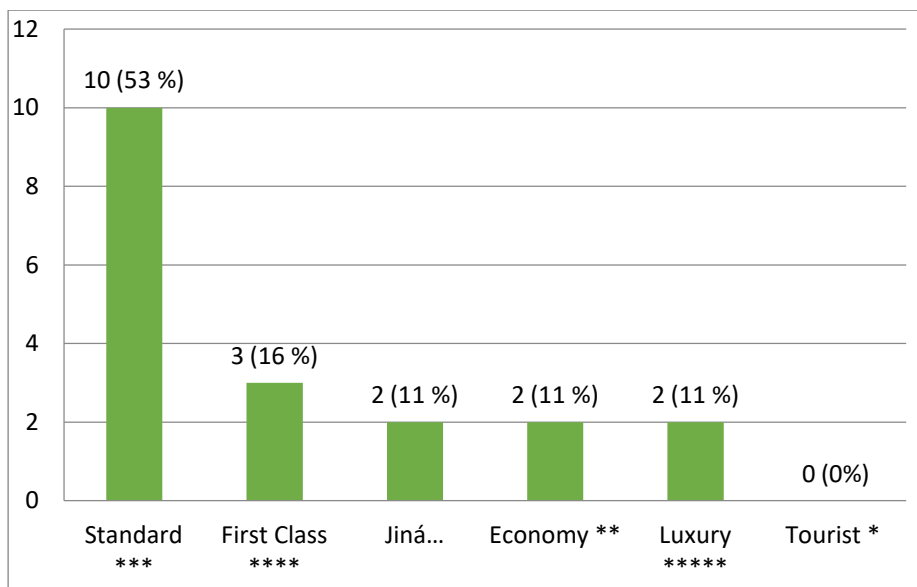
Všechny dotazníky byly anonymní, nikde nejsou uvedeny názvy ubytovacích zařízení nebo jména osob. V první části dotazníku byly dotazovaným položeny tři segmentační otázky. Druhá část dotazníku zjišťovala, zda má ubytovací zařízení zpracovanou koncepci environmentálního managementu a jestli si vedoucí pracovníci myslí, že jejich ubytovací zařízení nějakým způsobem přispívá ke zlepšení životního prostředí v regionu. V další části následovaly otázky, jež se týkaly konkrétních prvků environmentálního managementu (které prvky environmentálního managementu ubytovací zařízení využívá). Dále dotazník zjišťoval, v čem dotazovaní shledávají přínos využívání environmentálního managementu v jejich ubytovacích zařízeních a zda usilují o to, aby získali environmentální označení. Na závěr dotazníku byly dotazovaným předloženy otázky, které se týkaly znalosti konkrétních

certifikátů a toho jestli ubytovací zařízení informuje své hosty o tom, že je šetrné k životnímu prostředí případně jak. Dotazovaní měli možnost se ve dvanácté otázce vyjádřit a napsat své názory na environmentální management, to je jediná otevřená otázka v dotazníku. Všechny ostatní otázky jsou uzavřené.

Primární výzkum pro potřeby bakalářské práce proběhl od června 2020 do prosince 2020. Bylo osloveno 48 ubytovacích zařízení z Mladé Boleslavi a okolí ze stránky hotelypenziony.cz, a návratnost byla 19 dotazníků (40 %). V Mladé Boleslavi a okolí je celkem tedy 48 ubytovacích zařízení (základní soubor) ale návratnost byla menší než polovina (40%). Výzkumný soubor tudíž tvoří 19 ubytovacích zařízení. Vzhledem k současné situaci (COVID 19) bylo obtížnější získat potřebné informace od většího množství ubytovacích zařízení. Návratnost dotazníků by byla jistě úspěšnější nebyť pandemie.

2.3 Využití prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních

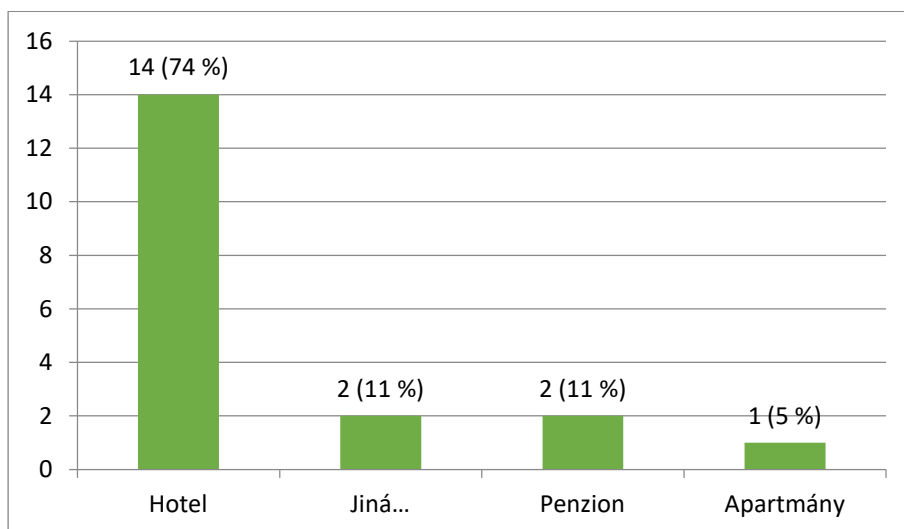
Výzkumu se celkem zúčastnilo 19 ubytovacích zařízení. Nejčastější třídou výzkumu byla třída Standard ***, tu zastupuje 10 ubytovacích zařízení (53 %). Třidu First Class **** v Mladé Boleslavi a jejím okolí zastupují 3 (16 %) ubytovací zařízení. Počty ubytovacích zařízení u zbylých tříd jak lze vypočítat z grafu 1, jsou minimální. Třidu Economy **, Luxury ***** nebo jinou třídu, jež nebyla uvedena, zastupují 2 (11 %) ubytovací zařízení a třídu Tourist * nemá ani jedno z dotazovaných zařízení.



Graf 1 Třída ubytovacích zařízení

Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Ubytovací zařízení, která se výzkumu zúčastnila, měla odlišnou kategorii. V grafu 2 je viditelné, že nejvíce dotazovaných ubytovacích zařízení tedy 74 %, zastupuje kategorii hotel. Jiná ubytovací zařízení a penziony jsou reprezentovány 11 % zařízeními, a apartmány jsou zastoupeny 5% ubytovacími zařízeními.

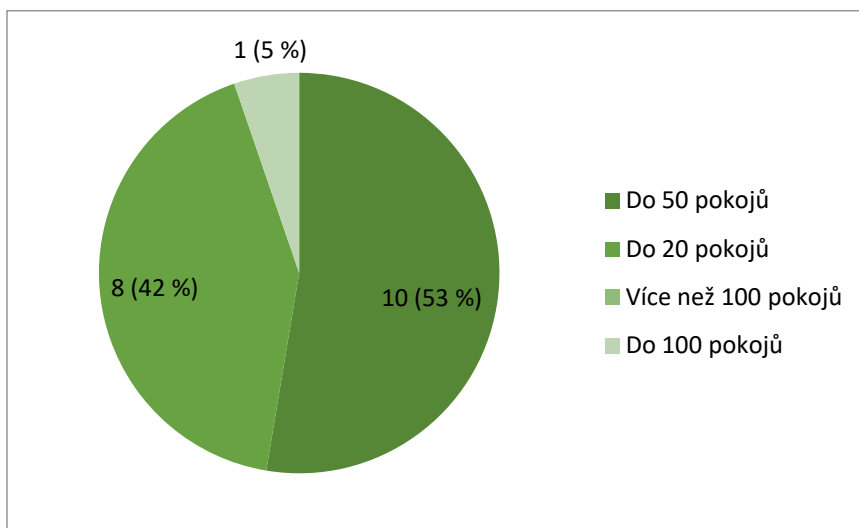


Graf 2 Kategorie ubytovacích zařízení

Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

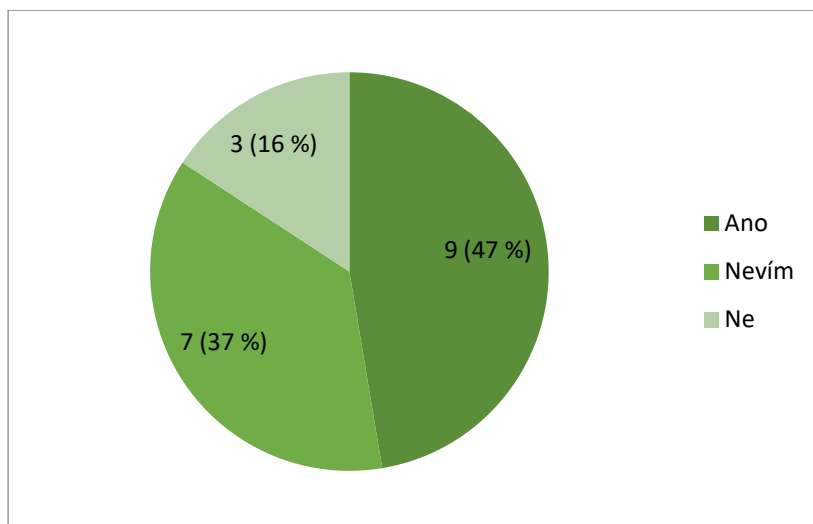
S největším zastoupením a to konkrétně 53 % ubytovacích zařízení zvolilo odpověď, že disponují až 50 pokoji. Následně uvedlo 42 % zkoumaných ubytovacích zařízení, že nabízejí kapacitní možnosti do 20 pokojů. Zařízení, jež jsou zahrnuta v kapacitní kolonce

do 100 pokojů, zastupují 5 % a ubytovací zařízení s kapacitou více než 100 pokojů nezastupuje žádné z dotazovaných zařízení. Z grafu 3 lze tedy vypočítat, že se výzkumu zúčastnila ubytovací zařízení s různými kapacitními možnostmi a že v Mladé Boleslavi a jejím okolí se nejvíce vyskytují ubytovací zařízení s kapacitou do 50 pokojů.



Graf 3 Kapacita ubytovacích zařízení
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Téměř polovina zkoumaných ubytovacích zařízení (47 %) projevila takový názor, že jejich ubytovací zařízení může v regionu zlepšit stav životního prostředí. Menšinu, a to konkrétně 16 % ubytovacích zařízení představují ta ubytovací zařízení, která tato stanovisko nezastávají. Zbýlých 37 % dotazovaných zvolilo odpověď, že nevědí, zda jejich ubytovací zařízení přispívá ke zlepšování stavu životního prostředí v regionu či ne. To je podle mého názoru problém, protože i když si to většina dotazovaných myslí, počet mezi těmito odpověďmi se liší jen o dvě ubytovací zařízení což je málo. Tento rozdíl dokazuje fakt, že pouhých 47 % ubytovacích zařízení si je vědomo toho, že mají možnost pomáhat životnímu prostředí. Dle mého názoru je důležité, aby vedoucí pracovníci a ostatní členové personálu sami chtěli pomáhat životnímu prostředí. Jejich osobní přesvědčení je podstatné už jen z toho důvodu, aby bylo ubytovací zařízení skutečně šetrné k životnímu prostředí a uplatňovalo prvky environmentálního managementu.

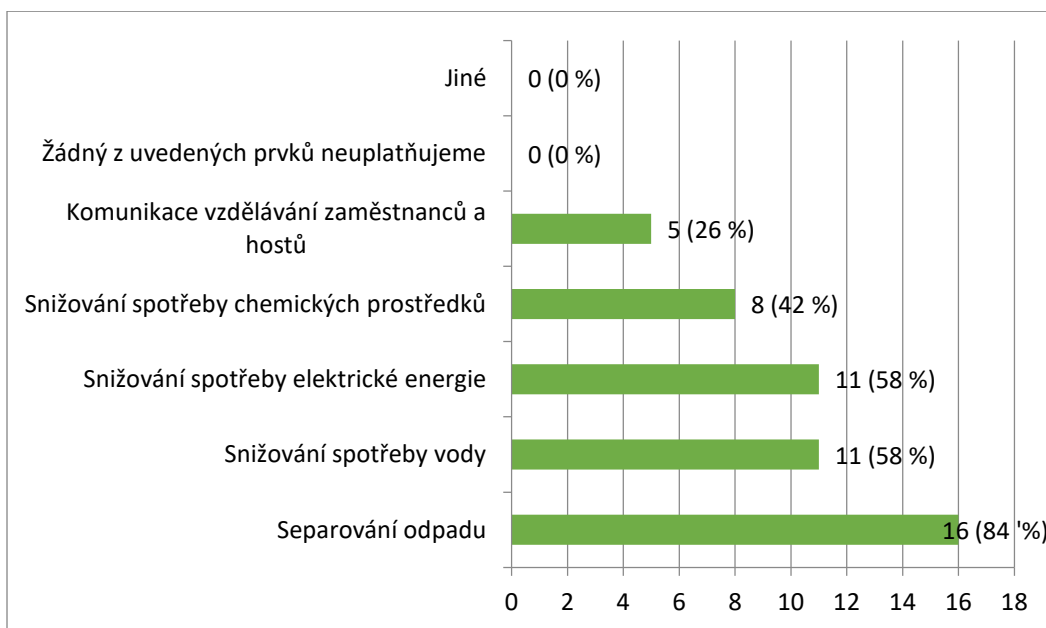


Graf 4 Prospěšnost ubytovacích zařízení vůči životnímu prostředí
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Více jak polovina (58 %) ubytovacích zařízení neměla zpracovanou koncepci environmentálního managementu, 32 % koncepci zpracovanou mělo a zbylých 11 % ubytovacích zařízení odpovědělo, že netuší, zda mají zpracovanou koncepci či ne. Z výzkumu tedy plyne, že většina ubytovacích zařízení koncepci zpracovanou nemělo. To ale neznamená, že neuplatňují některé prvky environmentálního managementu. Jak již bylo v práci zmíněno, některá ubytovací zařízení chtějí pozitivně přispívat životnímu prostředí, přestože nejsou certifikovaným ubytovacím zařízením a nemají zpracovanou koncepci environmentálního managementu. V následujících grafech 5 a 6 lze vypožorovat, jaké konkrétní prvky environmentálního managementu dotazovaná ubytovací zařízení uplatňují.

Přes $\frac{3}{4}$ dotazovaných ubytovacích zařízení (84 %) zvolilo, že separují odpad. Separovat odpad musí ze zákona každé ubytovací zařízení i v tom případě, že neusiluje o certifikát. Z mého výzkumu vyplývá, že odpad neseparuje 16 % dotazovaných ubytovacích zařízení což vzhledem k tomu, že by ze zákona odpad separovat měla, není uspokojivé. Jedním z důvodů proč separování odpadu uplatňovalo nejvíce z dotazovaných zařízení je také to, že je to nejjednodušší a nejméně finančně náročný způsob jak začít pomáhat životnímu prostředí. Snižováním spotřeby vody a snižováním spotřeby elektrické energie se zabývalo 58 % ubytovacích zařízení. Je to jednoduchý způsob jak zabránit zbytečnému plýtvání vody nebo energie (např. perlátory vody, úsporné žárovky). Téměř polovina (42 %) ubytovacích zařízení se snažila snižovat spotřebu chemických prostředků. Jen 26 %

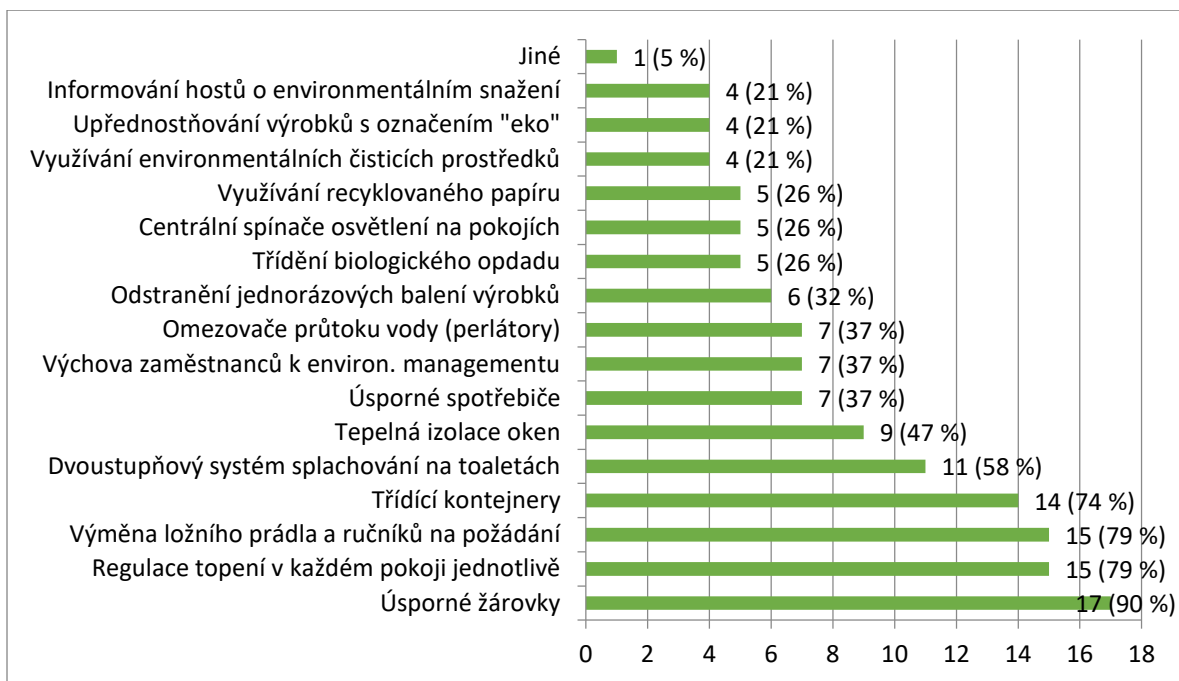
zařízení se své zaměstnance a hosty snažilo vzdělávat a komunikovat s nimi. Jiné prvky environmentálního managementu, jež nebyly uvedeny, neuplatňovalo žádné z dotazovaných zařízení. Závěrem této otázky je, že všechna dotazovaná ubytovací zařízení uplatňovala alespoň jeden prvek environmentálního managementu. Dotazovaná zařízení by podle mého názoru měla jednoznačně zapracovat na lepší komunikaci se zaměstnanci a s hosty.



Graf 5 Uplatňování konkrétních prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

V grafu 6 lze sledovat výsledky, které ukazují, že nejčastěji bylo využíváno opatření úsporných žárovek. Úsporné žárovky ušetří mnoho energie a je to jedna z levnějších variant jak začít být environmentálním ubytovacím zařízením. Instalaci úsporných žárovek zvolilo 90 % dotazovaných zařízení. Druhé opatření, které bylo vybráno největším počtem zařízení, je regulace topení v každém pokoji jednotlivě a s ním také výměna ložního prádla a ručníků na požádání. Obě tato opatření zvolilo 79 % zařízení z Mladé Boleslavi a okolí. Regulace topení ukazuje na důležitost úspory elektrické energie a je to takové opatření, které se využívá, pokud není plně naplněna kapacita hotelu (nemusí se vytápět všechny pokoje najednou). Používání třídících kontejnerů zvolilo 74 % zařízení. Jak lze vypořádat z grafu 6, tato čtyři zmíněná opatření se mezi sebou v rámci počtu odpovědí od respondentů liší minimálně a byla zvolena většinou dotazovaných. Hned na dalším místě se nachází opatření proti zbytečnému průtoku vody a to dvoustupňový systém

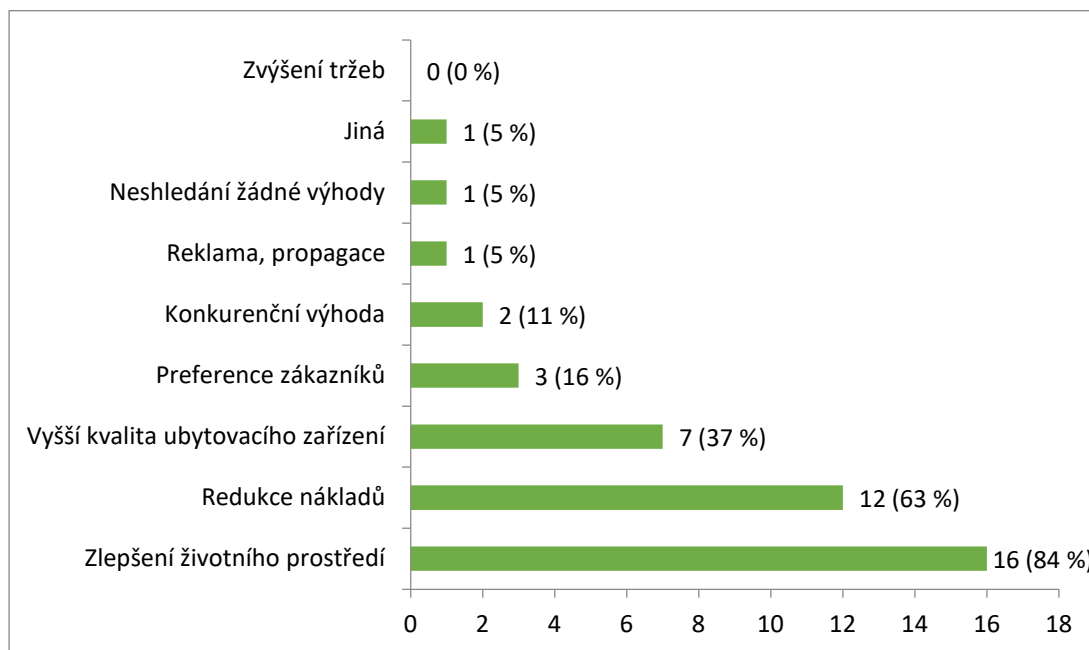
splachování na toaletách. Tento systém zvolilo 58 % zařízení. Tepelná izolace oken je hned následujícím využívaným opatřením. Toto opatření je také velice důležité k úspoře elektrické energie a zvolilo ho 47 % ubytovacích zařízení. Následující tři environmentální opatření byla vybrána stejným počtem a to 37 % zařízeními. Opět jsou to opatření na úsporu energie – úsporné spotřebiče, a na úsporu průtoku vody – omezovače průtoku vody (perlátory, úsporné kohoutky, úsporné sprchové hadice). Třetím z nich je výchova zaměstnanců k environmentálnímu managementu. Výchovou zaměstnanců se rozumí například různá školení ohledně environmentálního managementu nebo také správná komunikace mezi vedoucími pracovníky a zaměstnanci co se týče této problematiky (například aby zaměstnanci třídili odpad, zhasínali světla, nenechávali zbytečně zapnutou klimatizaci či topení apod.). Na následující příčce se nachází odstranění jednorázových obalů, jako jsou například obaly od másla, marmelád, šampónů a podobně. Právě odstranění těchto obalů je z hlediska environmentálního managementu jedním z dalších důležitých kroků, protože se tím předejde plýtváním plastem a nedojde ke zbytečnému třídění odpadu a k recyklaci. Toto opatření je jednoduché ale i tak nepoužívání jednorázových obalů zvolilo pouze 32 % dotazovaných zařízení. Dalším opatřením ze zkoumaného vzorku je třídění biologického odpadu. Tohle opatření zvolilo 26 % zařízení. Stejně je na tom také využívání recyklovaného papíru a využívání centrálních spínačů na pokojích či využití pohybových čidel. Tato opatření zvolilo také 26 % zařízení. Jen 21 % dotazovaných zařízení zvolilo opatření jako využívání environmentálních šetrných čisticích prostředků, informování hostů o environmentální snaze a upřednostňování výrobků s označením „eko“. Největším problémem u využívání environmentálních šetrných čisticích prostředků a u upřednostňování výrobků s označením „eko“ je vysoká cena. Cena je pro vedoucí pracovníky ubytovacího zařízení důležitým rozhodovacím faktorem a ne každý si může dovolit nebo chce za kvalitu připlatit. Jiné environmentální opatření, které nebylo v dotazníku uvedeno, zvolilo 1 (5 %) dotazované ubytovací zařízení.



Graf 6 Realizace environmentálních opatření v ubytovacích zařízeních
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Výzkum zjistil, že ubytovací zařízení nejčastěji shledávají za největší výhodu v uplatňování prvků environmentálního managementu zlepšení životního prostředí. Tuto výhodu zvolilo 84 % dotazovaných. Cílem environmentálního managementu je chránit a pomáhat životnímu prostředí, proto je uspokojivé, že tuto odpověď zvolilo nejvíce dotazovaných zařízení. Dále byla uvedena jako druhá nejčastější výhoda redukce nákladů. Každý podnikatel chce mít minimální náklady a co největší zisk, tuto výhodu zvolilo 63 % zařízení. Na počátku zavedení environmentálního managementu jsou náklady vyšší, v dlouhodobém časovém horizontu se ale provozní náklady sníží. Jako třetí nejčastější výhoda byla zvolena vyšší kvalita ubytovacího zařízení. Uplatňování prvků environmentálního managementu zvýší kvalitu zařízení (např. zmíněný hotel Chateau Mcely). Jako výhodu toto tvrzení považovalo 37 % zkoumaných ubytovacích zařízení. Poté následovala preference zákazníků (16 %) a konkurenční výhoda oproti jiným ubytovacím zařízením, tu shledalo jako výhodu 11 % zařízení. Konkurenční výhoda to může být z toho důvodu, jelikož se využíváním environmentálního managementu zařízení bude lišit od ostatních. To může přilákat potenciální zákazníky, kteří využívali jiné ubytovací zařízení. Poslední výhodou, jež byla v dotazníkovém šetření zvolena, je reklama a propagace zařízení. Pokud by ubytovací zařízení chtělo, může zaměřit reklamu a propagaci právě na to, že uplatňuje řadu environmentálních prvků. Ubytovací zařízení tak

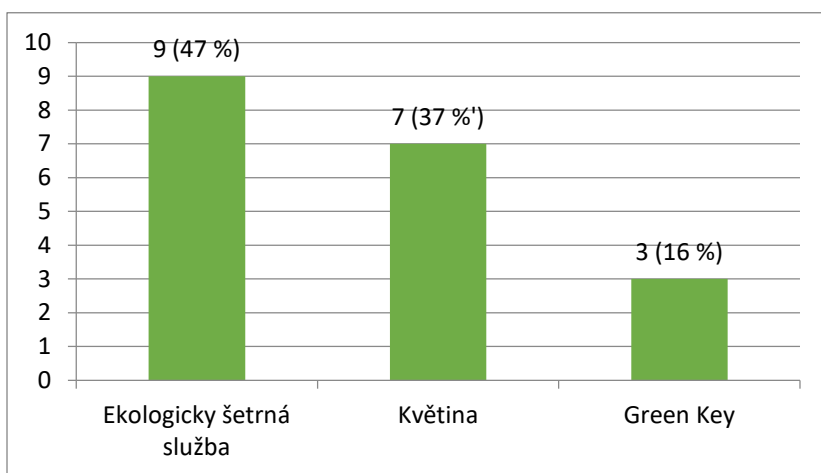
získá novou image a zároveň se právě uplatňování environmentálního managementu může stát konkurenční výhodou. Toto tvrzení za výhodu považovalo 5 % zařízení. Žádnou výhodu ve využívání environmentálního managementu neshledávalo 5 % dotazovaných zařízení a 1 (5 %) ubytovací zařízení zvolilo možnost, že shledává ještě jinou výhodu, jež nebyla uvedena. Zvýšení tržeb za výhodu nepovažuje z žádných dotazovaných zařízení, jak lze vypočítat z grafu 7.



Graf 7 Výhody dle ubytovacích zařízení v uplatňování environmentálního managementu
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Ohledně zájmu získat environmentální označení pro ubytovací zařízení výzkum odhalil víceméně negativní zjištění. Více jak polovina (63 %) dotazovaných ubytovacích zařízení odpověděla negativně, že o získání environmentálního označení neusilují. Dalších 21 % zařízení nevědělo, zda o označení usilují nebo ne a jen zbylých 16 % by rádo získalo environmentální označení. Negativních odpovědí je spousta, jeden z důvodů budou vysoké počáteční náklady na zavedení prvků environmentálního managementu. Aby bylo pozitivních odpovědí více, měla by se podle mého názoru zvýšit a zlepšit propagace environmentálního managementu či environmentálních zařízení. Bylo by to prospěšné z toho důvodu, jelikož by se o této problematice veřejnost dozvěděla více informací a měla by o taková zařízení zájem.

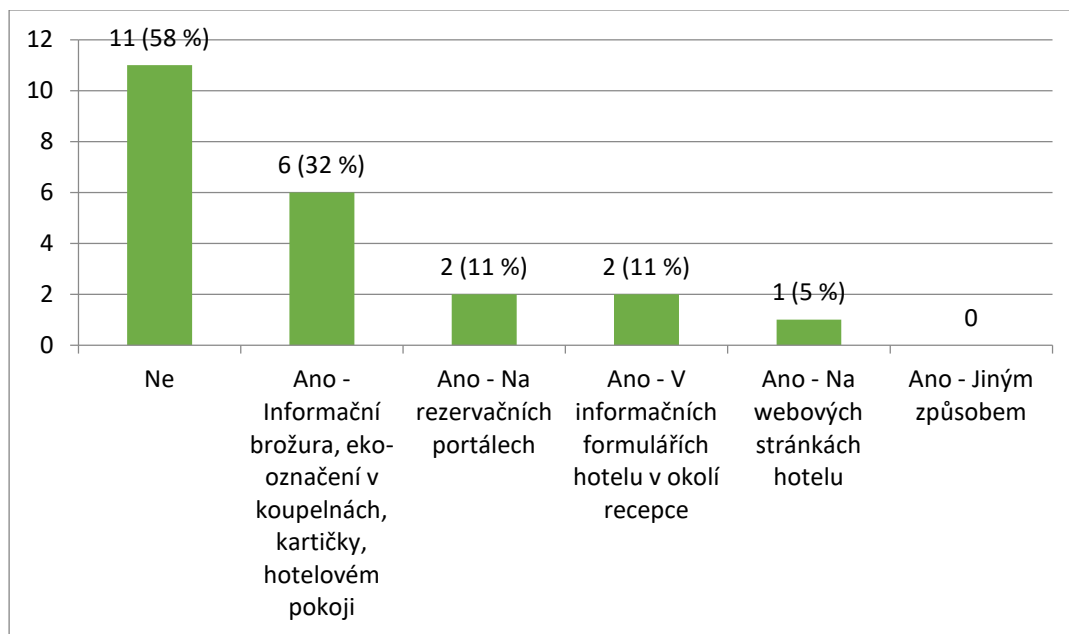
Mimo jiné výzkum zjišťoval znalost environmentálně zaměřených certifikátů mezi vybranými ubytovacími zařízeními. Ve výzkumu byla každému dotazovanému nabídnuta tři loga: Ekologicky šetrná služba, Květina a Green Key. Nejvíce známým certifikátem byl pro zkoumaná ubytovací zařízení certifikát Ekologicky šetrná služba, jak je viditelné z grafu 8. Je to označování služeb a výrobků, které jsou šetrné k životnímu prostředí, ale jsou také šetrné ke zdraví spotřebitele. Tento certifikát zvolilo 47 % zařízení. Na druhém místě se s malým rozdílem umístil certifikát Květina. Tento certifikát je udělován výrobkům, které jsou šetrné vůči životnímu prostředí. Květinu vybralo 37 % dotazovaných zařízení. Na posledním místě s 16 % hlasy se umístil certifikát Green Key. Green Key je mezinárodní značka kvality v pohostinství a v ubytování a i přesto, že je to certifikát mezinárodní, u dotazovaných je nejméně známým jak lze vidět na grafu 8.



Graf 8 Znalost certifikátů ubytovacími zařízeními
Zdroj: Vlastní zpracování, 2020

Výzkum také zjišťoval, zda zařízení informují své hosty o tom, jestli jsou šetrná k životnímu prostředí případně jak. Více jak polovina, a to 58 % dotazovaných zařízení odpovědělo, že ne. Pokud zařízení zvolilo odpověď ano, mohlo zvolit více odpovědí, aby výzkum zjistil, jak přesně své hosty zařízení informuje. Svě hosty 32 % dotazovaných informuje pomocí informačních brožur a eko – značením v koupelnách, v hotelových pokojích či na kartičkách. Z grafu 9 lze vyzorovat, že 11 % zařízení o tom, zda jsou šetrná k životnímu prostředí, informuje své hosty na rezervačních portálech nebo v informačních formulářích hotelu v okolí recepcce. Pouze 5 % z dotazovaných zařízení o tom hosty informuje na webových stránkách. Jiným způsobem, jenž nebyl uveden,

neinformuje své hosty žádné dotazované zařízení. Výsledek je převážně negativní. Jedním z důvodů bude to, že většina z dotazovaných nemá zpracovanou koncepci environmentálního managementu. Pokud se ale ubytovací zařízení snaží životní prostředí chránit, mělo by o tom své hosty informovat. Ubytovací zařízení by též mělo své hosty pobízet k tomu, aby byli oni sami environmentální (např. třídili odpad).



Graf 9 Informování hostů ubytovacích zařízení o šetrnosti k životnímu prostředí
Vlastní zpracování, 2020

V dotazníkovém šetření mohla ubytovací zařízení sdělit své názory či připomínky ohledně environmentálního managementu. Prvním poznatkem bylo, že je environmentální management s ohledem na životní prostředí důležitý systém a že se v daném ubytovacím zařízení chtějí v této problematice dále zlepšovat a zavádět nové postupy a nástroje. Následující zařízení poukazovalo na to, že je environmentální management důležitý a že se rovněž v rámci svých možností snaží zlepšit jeho fungování. Jedna z poznámek vyjadřovala názor, že je environmentální management v Česku málo uplatňován. Následující respondent uvedl potřebu se tomuto tématu více věnovat, ale také sdělil, že mnoho možných opatření je v jeho ubytovacím zařízení těžko realizovatelná. Jednou z připomínek bylo to, že žít environmentálně je součástí moderní doby. Toto ubytovací zařízení dokonce vyjádřilo snahu environmentálně podnikat a žít. Následující poznámka se zaměřovala na problematiku mezi lidskou společností a přírodou. V poslední poznámce dané ubytovací zařízení uvedlo, že environmentální management je důležitý pro životní

prostředí a že z toho důvodu zaměstnalo novou kolegyni, jež se bude danou problematikou zabývat. Zařízení se chce v tomto směru postupně zlepšovat a chce environmentalismus dostávat do povědomí hostů. Všechny poznámky, které se vyskytly v mém výzkumu, byly vůči environmentálnímu managementu pozitivní, protože respondenti kteří se vyjádřili se domívají, že péče o životní prostředí je důležitá. Většina z nich chce nějakým způsobem na této problematice zapracovat nebo se alespoň v rámci jejich možností pokusí.

2.4 Komparace zkoumaných ubytovacích zařízení v Mladé Boleslavi a okolí

Následující poznatky byly zjištěny ze získaných dat z výzkumu pomocí kontingenčních tabulek.

*Zkoumaná ubytovací zařízení ve třídě Economy **.* Výzkumu se zúčastnilo, jak již bylo zmíněno celkem 19 ubytovacích zařízení, z toho byla 2 zařízení třídy Economy **. Kategorie jednoho dotazovaného zařízení byla penzion a druhé zařízení zvolilo jinou kategorii, jež v dotazníku nebyla uvedena. Obě zařízení měla kapacitu do 20 pokojů. Z této třídy zvolilo 1 (50 %) zařízení odpověď, že nějakým způsobem může přispět ke zlepšení životního prostředí, tudíž je úspěšnost ve třídě Economy ** na tuto otázku 50 %. Druhé dotazované zařízení této třídy odpovědělo, že neví, jestli může ke zlepšení životního prostředí přispět nebo ne. Odpovědi se podle mého názoru mohou lišit vzhledem k tomu, kdo na otázky dotazníkového šetření odpovídal. Rozdíl může být v tom, zda odpovídal například vedoucí pracovník ubytovacího zařízení či například recepční, která na tuto otázku neznala odpověď. Konceptu environmentálního managementu nemá zpracovanou 1 (50 %) ubytovací zařízení této třídy a 1 zařízení (50 %) uvedlo, že netuší. Z kategorie Economy ** neusiluje o získání environmentálního označení pravděpodobně žádné ze zařízení. Odpověď ne byla zvolena 1 (50 %) zařízením a u 2 (50 %) ubytovacího zařízení byla zvolena odpověď nevím, stejně jako v přechozích dvou otázkách. Neznalost odpovědi na otázku od jednoho z respondentů může být opět způsobena pozicí pracovníka v ubytovacím zařízení, jenž na otázku odpovídal.

*Zkoumaná ubytovací zařízení ve třídě Standard ***.* V Mladé Boleslavi a okolí mělo ze zkoumaného vzorku nejvíce ubytovacích zařízení třídu Standard *** a to konkrétně 10

(100 %) zařízení. Nejčastěji to byla ubytovací zařízení kategorie hotel (80 %). Zbylá zařízení třídy Standard *** byla kategorie penzion (10 %) a apartmán (10 %). Kapacitu do 20 pokojů zvolilo 50 % dotazovaných zařízení a druhá polovina (50 %) uvedla kapacitu do 50 pokojů. Žádné zařízení třídy Standard *** nezvolilo kapacitu do 100 pokojů nebo více než 100 pokojů. Většina ubytovacích zařízení třídy Standard *** (40 %) se domnívá, že jejich zařízení může pozitivně přispět životnímu prostředí. Varianta nevím byla zvolena 3 (30 %) zařízeními. Zápornou odpověď, že zařízení nemůže nijak pozitivně přispět životnímu prostředí, zvolila také 3 (30%) zařízení. Vzhledem k tomu, že třída Standard *** ve zkoumaném vzorku v počtu zařízení převažuje a je to téměř polovina respondentů by mělo být podle mého názoru kladných odpovědí více. Koncepti environmentálního managementu měla zpracovanou 4 (40 %) zařízení této kategorie. Největší zastoupení zaujmula odpověď ne (50 %) a 1 (10 %) zařízení na tuto otázku neznalo odpověď. O získání environmentálního označení neusilovalo 80 % respondentů a 20 % odpovědělo, že neví. Ani jedno zařízení třídy Standard *** neprojevalo názor, že by chtělo získat environmentální označení. Jedním z důvodů mohou být vysoké poplatky a náklady, které jsou se získáním a udržením si environmentálního certifikátu spojeny.

*Zkoumaná ubytovací zařízení ve třídě First Class ****.* Na výzkumu se celkem podílela 3 (100 %) zařízení třídy First Class ****. Všechna 3 zařízení byla kategorie hotel. Kategorii hotel s kapacitou do 50 pokojů měla u této třídy 2 (67 %) zařízení, druhé zařízení (33 %) disponovalo s kapacitou do 20 pokojů. Názor na to, že jejich ubytovací zařízení může přispět ke zlepšování životního prostředí, zvolila 2 (67 %) dotazovaná zařízení. Zbylé zařízení uvedlo, že netuší. I když 67 % respondentů odpovědělo, že pozitivně přispívají životnímu prostředí, koncepti environmentálního managementu neměl zpracovanou ani jeden z respondentů třídy First Class ****. Snahu o to, aby bylo ubytovací zařízení certifikované projevilo v dotazníkovém šetření 1 (33 %) zařízení. Toto zařízení by chtělo získat environmentální označení, ale podle předchozí odpovědi nemá zpracovanou koncepti environmentálního managementu což je jedním z kroků pro získání certifikátu. Ostatní 2 (67 %) zařízení neprojevila zájem o snahu získat certifikát.

*Zkoumaná ubytovací zařízení ve třídě Luxury *****.* Ubytovací zařízení v této třídě z Mladé Boleslavi a okolí byla v dotazníkovém šetření celkem 2 (100 %). Zařízení byla

obě (100 %) kategorie hotel. Jedno ubytovací zařízení (50 %) disponovalo pokoji do 50 a druhé dotazované zařízení (50 %) pokoji do 100. Že ubytovací zařízení může kladně přispět životnímu prostředí, odpovědělo 1 (50 %) zařízení, druhé uvedlo, že neví. Jeden z hotelů (50 %) koncepci environmentálního managementu v době sběru odpovědí zpracovanou měl a druhý z hotelů (50 %) koncepci zpracovanou neměl. Stejně tak jako to bylo u otázek předchozích ohledně životního prostředí či environmentálního managementu, i v této otázce jsou odpovědi respondentů v kategorii Luxury ***** odlišné. O environmentální označení usiluje 50 % ubytovacích zařízení a 50 % o označení neusiluje. Vliv na tato dvě ubytovací zařízení s odlišnými názory a prioritami bude mít jednoznačně majitel či vedoucí pracovník hotelu. Je důležitý směr jakým povede vedoucí pracovník své ubytovací zařízení a své zaměstnance.

Zkoumaná ubytovací zařízení v jiné třídě, jež nebyla uvedena. V dotazníkovém šetření byly vypsány třídy Tourist *, Economy **, Standard ***, First Class ****, Luxury ***** a následně byla další možnost výběru, jiná třída. Ze zkoumaného vzorku nebylo žádné ubytovací zařízení třídy Tourist *, možnost jiné třídy ale zvolila 2 (100 %) zařízení. Kategorii hotel zvolilo 1 (50 %) zařízení a jinou kategorii, která byla odlišná než z uvedených, zvolilo druhé (50 %) zařízení. Obě tato zařízení zvolila, že jejich zařízení mají kapacitu do 50 pokojů. Na otázku, zda může jejich ubytovací zařízení přispět ke zlepšení životního prostředí, odpovědělo 50 % respondentů, že může a 50 % nevědělo, jestli může pozitivně přispět či ne. Jedno (50 %) z dotazovaných zařízení této kategorie odpovědělo, že má zpracovanou koncepci environmentálního managementu, druhé zařízení (50 %) uvedlo, že koncepci zpracovanou nemá. Ve výsledku mají ubytovací zařízení této třídy stejné výsledky jako zkoumaná zařízení třídy Luxury ***** (co se týče environmentálního managementu a ohledu na životní prostředí). Zájem o získání certifikátu projevilo též 1 (50 %) zařízení. Rozdílem je jen to, že u této třídy zvolilo druhé (50 %) zařízení, že neví, zda o certifikaci usiluje nebo ne. Neznalost odpovědí může být opět způsobena tím, kdo z pracovníků odpovídal na otázky dotazníkového šetření.

V porovnání jednotlivých tříd je nejpočetnější třída Standard *** s 10 ubytovacími zařízeními (kategorie hotel), jak již bylo znázorněno v grafu 1. Jelikož je to většina dotazovaných zařízení, závěrem tohoto zjištění je, že hotel třídy Standard *** je podle

tohoto dotazníkového zjištění v Mladé Boleslavi nejčastějším ubytovacím zařízením. Všechny třídy kromě třídy Economy ** obsahovaly ubytovací zařízení kategorie hotel. Ve třídě Economy ** byl jedním respondentem vybrán penzion a druhým respondentem byla zvolena jiná kategorie, jež nebyla uvedena. Kategorie penzion se objevila také ve třídě Standard *** společně s apartmánem. V jiné třídě se penzion a apartmán už nevyskytl. V následujících vyšších třídách First Class **** a Luxury ***** se objevila pouze zařízení kategorie hotel. Dá se tedy říci, že v Mladé Boleslavi a jejím okolí podle těchto výsledků platí, že čím vyšší třída tím větší pravděpodobnost, že ubytovací zařízení bude kategorie hotel. Ubytovací zařízení třídy Economy **, Standard *** a First Class **** uvedla jako jediná, že disponují kapacitou do 20 pokojů. Zařízení třídy Luxury ***** a jiné třídy, jež nebyla v dotazníku uvedena, podle sběru odpovědí disponují jen kapacitou vyšší a to kapacitou do 50 pokojů. Ubytovací zařízení třídy Luxury ***** dokonce jako jediné z dotazovaných zařízení uvedlo, že disponuje kapacitou do 100 pokojů. To dokazuje fakt, že v Mladé Boleslavi jsou spíše ubytovací zařízení s menší kapacitou. Dle výzkumu se u každé třídy zhruba polovina ubytovacích zařízení domnívá, že pozitivně přispívají životnímu prostředí. Druhá polovina u všech tříd většinou nevěděla odpověď na tuto otázku. Pouze u třídy Standard *** zvolila 3 zařízení odpověď ne. Tento výsledek se dá těžko zhodnotit, jelikož je téměř 50 % bez odpovědi. Pracovníci ubytovacího zařízení by ale měli vědět, zda například třídí odpad nebo se snaží o úsporu vody a energie. I maličkosti se počítají ke snaze chránit životní prostředí.

Tabulka 6 Třídění ubytovacích zařízení podle třídy a šetrnosti k životnímu prostředí

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Economy **	1	0	1	2
Standard ***	4	3	3	10
First Class ****	2	0	1	3
Luxury *****	1	0	1	2
Jiná	1	0	1	2
Celkem	9	3	7	19

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Koncepci environmentálního managementu nemělo zpracovanou ani jedno zařízení třídy First Class ****. U všech ostatních uvedených tříd koncepci měla zpracovanou alespoň polovina zařízení (u třídy Standard *** necelá polovina = 40 % zařízení). Z těchto výsledků lze říci, že zpracovaná koncepce environmentálního managementu nezáleží na třídě ubytovacího zařízení ale na přístupu zařízení k environmentálnímu managementu. O

certifikaci neprojevila zájem většina zařízení. Pouze u tříd First Class ****, Luxury ***** a u jiné třídy, jež nebyla uvedena, o environmentální označení dle výzkumu usiluje jedno ubytovací zařízení z každé této třídy. V Mladé Boleslavi a okolí tedy o certifikaci ze zkoumaných zařízení podle tohoto výzkumu usilují spíše ubytovací zařízení vyšších tříd.

Téměř polovina ubytovacích zařízení (47 %), jak již víme z předchozího výzkumu, se snaží přispět ke zlepšení životního prostředí. Nejčastěji jsou to hotely (37 %), které odpověděly ano. Velký podíl na tomto zjištění bude mít to, že hotely byly nejčastěji odpovězenou kategorií ze zkoumaného vzorku. Penzion (5 %) a apartmán (5 %) jsou další zařízení, která podle výzkumu pozitivně přispívají životnímu prostředí.

Tabulka 7 Třídění ubytovacích zařízení podle kategorie a šetrnosti k životnímu prostředí

	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Hotel	7	3	4	14
Penzion	1	0	1	2
Apartmenty	1	0	0	1
Jiná	0	0	2	2
Celkem	9	3	7	19

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Celkem 5 (26 %) ubytovacích zařízení má zpracovanou koncepci environmentálního managementu a zároveň se domnívají, že jejich zařízení kladně přispívá životnímu prostředí. Zajímavostí je, že 16 % zařízení koncepci zpracovanou nemá, ale přesto se snaží přispívat životnímu prostředí. To dokazuje fakt, že se ubytovací zařízení mohou šetrně chovat k životnímu prostředí i bez této koncepce či certifikátu. Přeci jenom být ohleduplný vůči životnímu prostředí nemusí být vždy nákladné a složité natolik, aby ubytovací zařízení nemohla dodržovat alespoň některé ze základních činností.

Ta ubytovací zařízení, která usilují o environmentální označení, by měla mít zpracovanou koncepci environmentálního managementu. Přesto se ve výzkumu objevila 3 (16 %) zařízení, která by o certifikaci měla zájem, ale koncepci environmentálního managementu zpracovanou nemají. Pouze 2 (11 %) zařízení o získání environmentálního označení usilují a koncepci zpracovanou mají. V Mladé Boleslavi a jejím okolí je velká většina dotazovaných zařízení bez této koncepce (58 %) a také bez zájmu o certifikaci (63 %). Jestliže chtějí alespoň tato 3 (16 %) ubytovací zařízení, jež projevila o certifikaci zájem a

nemají zpracovanou koncepci environmentálního managementu získat environmentální označení, jedním z kroků pro získání certifikace bude zpracovat koncepci environmentálního managementu.

Závěr

V teoretické části této práce byly vysvětleny pojmy jako klasifikace a certifikace ubytovacích zařízení, environmentální management, jeho uplatňování a také jeho výhody a nevýhody. Dále byly v teoretické části vysvětleny vybrané prvky environmentálního managementu, které byly později analyzovány v praktické části. V praktické části této bakalářské práce byl také charakterizován hotel Chateau Mcely, jenž uplatňuje prvky environmentálního managementu i přesto, že již není certifikovaný.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Mladé Boleslavi a okolí.

V návaznosti na cíl byly stanoveny výzkumné otázky.

- Které prvky environmentálního managementu byly nejvíce uplatňovány?
- Jaká byla znalost environmentálních certifikátů u zkoumaných ubytovacích zařízení?

Ve výzkumu byla nejčastěji analyzována ubytovací zařízení kategorie hotel, třídy Standard ***. S největším zastoupením to byly hotely, které disponovaly až 50 pokoji. Z dotazníku vyplynulo, že pouze polovina (47 %) zkoumaných ubytovacích zařízení se domnívá, že jejich zařízení může přispět ke zlepšení stavu životního prostředí v regionu. Výsledky ohledně zpracované koncepce environmentálního managementu se liší minimálně, zpracovanou ji mělo 58 % zařízení. Výzkumem bylo dále zjištěno, že i když většina ubytovacích zařízení ze zkoumaného vzorku koncepci zpracovanou neměla, některé z prvků environmentálního managementu přesto uplatňovala. Z konkrétních prvků environmentálního managementu bylo nejčastěji uplatňováno separování odpadu (84 %). Jelikož je na separování odpadu stanovený zákon, tento výsledek není moc uspokojivý a v nejlepším případě by odpověď měla být 100 %. V zavádění prvků bylo dle výsledků dále nejběžnější snižování spotřeby vody a spotřeby elektrické energie (58 %). Snižování spotřeby elektrické energie přes 90 % dotazovaných zařízení podle dotazníkového šetření dosahovalo pomocí instalace úsporných žárovek. To jen potvrzuje fakt, že úspora energie byla zvolena mezi nejčastěji uplatňované prvky. Následujícím nejčastěji využívaným opatřením byla regulace topení v každém pokoji jednotlivě (79 %) a výměna ložního prádla a ručníků na požádání (79 %).

Výzkumem bylo dále zjištěno, že ubytovací zařízení za největší výhodu v uplatňování prvků environmentálního managementu shledávala zlepšení životního prostředí. Tuto odpověď zvolila více jak polovina zařízení (84 %) což je pozitivní, jelikož hlavním cílem by mělo být především chránit životní prostředí. Další výhodu respondenti shledávali v redukci nákladů (63 %). Vyšší kvalita ubytovacího zařízení byla třetí nejčastěji zvolenou výhodou (37 %). To je také kladné zjištění, jelikož se respondenti domnívají, že ochrana životního prostředí zvedne jejich ubytovacímu zařízení kvalitu.

Negativa byla zjištěna ohledně usilování respondentů o certifikaci. Více jak polovina respondentů neprojevila zájem o snahu získat certifikaci. Podle výzkumu je nejvíce známým značením pro dotazovaná zařízení ekologicky šetrná služba. Tuto značku zvolila necelá polovina (47 %) respondentů. V povědomí měli respondenti také označení Květina (37 %) a Green Key (16 %), ovšem s menší úspěšností.

Dotazníkové šetření také zaznamenalo negativní přístup většiny zařízení ohledně informování hostů o šetrnosti zařízení k životnímu prostředí. Výzkum zaznamenal, že větší polovina (58 %) ubytovacích zařízení neinformuje své hosty o šetrnosti k životnímu prostředí. Negativní zjištění je to z toho důvodu, protože pokud by o tom hosti věděli, alespoň někteří z nich by vůči životnímu prostředí ubytovacího zařízení byli více ohleduplní. Z dotazovaných zařízení své hosty informuje 32 % prostřednictvím informačních brožur, eko značením v koupelnách apod. Některá zařízení k informování využívají informační formuláře umístěné v okolí hotelu (11 %), rezervační portály (11 %), nebo jejich webové stránky (5 %).

Většina připomínek byla zejména pozitivních, jelikož respondenti vnímají péči o životní prostředí důležitou a uvedli, že chtějí na této problematice ve svém ubytovacím zařízení zapracovat. Uvedena byla také jedna negativní připomínka, že v Česku je environmentální management stále málo uplatňován.

Výzkumem bylo dále zjištěno, že i když přibližně polovina dotazovaných zařízení neměla zpracovanou koncepci environmentálního managementu a většina z nich se nesnažila certifikaci získat, každý z nich uplatňoval alespoň některý z prvků environmentálního managementu.

Na základě poznatků z výzkumu při komparaci jednotlivých tříd bylo zjištěno, že kategorie hotel se jako jediná objevuje v Mladé Boleslavi ve všech třídách. Následným poznatkem bylo, že ve třídě First Class **** a Luxury ***** se objevila pouze ubytovací zařízení kategorie hotel. Závěrem tedy je, že v Mladé Boleslavi častěji nalezneme ve vyšších třídách ubytovací zařízení kategorie hotel, alespoň podle tohoto dotazníkového šetření. Dalším zjištěním je fakt, že hotely třídy Standard *** jsou z dotazovaných zařízení nejpočetnější skupinou, která se chová šetrně k životnímu prostředí.

Analýzu prvků environmentálního managementu v Mladé Boleslavi a okolí bych celkově zhodnotila průměrně, jelikož u většiny otázek byly jak pozitivní tak negativní odpovědi respondentů celkem vyrovnané. Jednotlivá zařízení mají stanovené jiné postupy a cíle. Každý vedoucí pracovník zařízení by ale měl vést své zaměstnance alespoň k základnímu chování jak přistupovat k životnímu prostředí. Zhasínat světla, třídít odpad či zastavit zbytečně tekoucí vodu nestojí moc úsilí ani finančních prostředků. Z výsledků výzkumu vyplývá doporučení pro větší propagaci environmentálního managementu, seznámení této problematiky se zaměstnanci a s veřejností a také pobízet hosty k tomu, aby byli ohleduplní k životnímu prostředí. Vždy je co zlepšovat, to už ale záleží na jednotlivých zařízeních, jak se k této problematice postaví.

Seznam použité literatury

- BELEŠOVÁ, Stanislava. 2014. *Ekologické prvky ako súčasť sociálnej zodpovednosti hotelov*. Banská Bystrica: UMB – Ekonomická fakulta, Folia Turistica 4. ISBN 978-80-557-0697-9.
- BERÁNEK, Jaromír. 2013. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting. ISBN 978-86724-45-4.
- ČAMROVÁ, Lenka. 2007. *Ekonomie a životní prostředí: nepřátelé, či spojenci?* 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 231 s. ISBN 978-80-86851-69.
- CHIA-JUNG CHOU. 2013. *Hotel's environmental policies and employee personal environmental beliefs: Intractions and outcomes* [online]. UK, Oxford: Elsevier Ltd. 436 s. [cit. 2020-12-1]. ISSN 0261-5177. Dostupné z: <https://daneshyari.com/en/article/7422361>
- JAFARI, Jafar. 2000. *Encyclopedia of Tourism's*. London: Routledge, 288 s. ISBN 0415308909.
- KALINOVÁ, Barbora. 2017. *Ekohotely v České republice v kontextu evropských ekohotelů*. Olomouc. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Ing. Halina Kotíková, PhD.
- KASAVANA, Michael. 2008. Green Hospitality. *Hospitality Upgrade*. 6(1): 140-148 [cit. 2020-10-28].
- KAŠPÁRKOVÁ, Alena. 2014. *Aplikace green managementu v hotelnictví*. Praha. Bakalářská práce. Vysoká škola hotelová v Praze, spol. s.r.o. Vedoucí práce Ing. Stanislava Beléšová, PhD.
- KIRÁLOVÁ, Alžbeta. 2006. *Marketing hotelových služeb*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 80-869-2905-1.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2011. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada: Grada. ISBN 978-80-247-3868-0.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2014. *Moderní hotelový management*. 2. aktualizované a rozšíř. vyd. Praha: Grada: Grada. ISBN 978-80-247-4835-1.

- PATÚŠ, Peter a Marián GÚČIK. 2005. *Manažment ubytovacej prevádzky hotela*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism. 103 s. ISBN 80-88945-81-X.
- PONJIGER, Sanja. 2018. *Ekologie v oblasti hotelnictví a gastronomie*. Praha. Bakalářská práce. Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r. o. Vedoucí práce Ing. Blanka Zimáková.
- POSLANECKÝ, Lukáš a Kateřina ZÍSKALOVÁ. 2018. Moderní ubytování v České republice podle nejnovějších světových trendů. *Mladá Věda* [online]. **6**(1): 88-96 [cit. 2020-10-28]. ISSN 13393189. Dostupné z Proquest: <https://search.proquest.com/docview/1991137355/FF443E39FB5B4C5CPQ/1?accountid=17116>
- PŠENIČKOVÁ, Ivana. 2012. *Zelený turismus: (Ne)Environmentální management hotelů*. Brno. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno. Vedoucí práce Ing. Zbyněk Vlčák, PhD.
- RAO, Pooja a Parmendra SHARMA. 2018. *Environmental Impacts of Tourism in developing Nations*. USA: IGI Global Publishing. ISBN 9781522558446.
- RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. 2017. *Management kvality služeb v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-271-9923-5.
- REDDY, Maharaj Vijay a Keith WILKES. 2015. *Tourism in the Green Economy*. New York: Routledge Taylor & Francis Group. ISBN 978-0-415-70921-7.
- RYGLOVÁ, Kateřina., BURIAN, Michal a Ida VAJČNEROVÁ. 2011. *Cestovní ruch: podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4039-3.
- SCHOLZ, Petr. 2016. Ekologický management v hotelu. *Top hotelierstvo/hotelnictví*. **10**(1): 128-132. ISBN 9788089532513.
- SCHOLZ, Petr, JANEČEK, Petr, a Ivica LINDEROVÁ. 2020. Applying environmental measures as part of social responsibility: the example of a Czech hotel chain. *Acta Turistica* [online]. **32**(1): 7-38 [cit. 2020-11-22]. ISSN 0353-4316. Dostupné z: <https://hrcak.srce.hr/240518>

- SLÁBOVÁ, Markéta. 2006. *Tvorba a ochrana životního prostředí*. 1. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií. ISBN 80-867-0829-2.
- TRAN, Ben. 2009. Green management: The reality of being green in business. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. **14**(27): 21-45. ISSN 2218 – 0648.
- VEBER, Jaromír. 2002. *Environmentální management*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 19 s. ISBN 80-245-0336-0.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. přeprac. doplněné vyd. Praha: Linde Praha. 655 s. ISBN 978-807201-880-2.

Seznam použitých internetových zdrojů

- AHRCR. 2021. *Nová klasifikační kritéria Hotelstars 2021 – 2025* [online]. [cit. 2021-1-14]. Dostupné z: <https://www.ahrcr.cz/novinky/nova-klasifikacni-kriteria-hotelstars-2021-2025/>
- CENYENERGIE. 2017. *Spotřeba vody v domácnosti + tipy jak šetřit* [online]. [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: <https://www.cenyenergie.cz/spotreba-vody-v-domacnosti-tipy-jak-setrit/#/promo-ele>
- CZECHTRAVELPRESS. 2018. *Klasifikace Hotelstars Union* [online]. [cit. 2020-11-26]. Dostupné z: <https://czechtravelpress.cz/cs/tiskove-zpravy/150-rakousky-uspch-klasifikace-hotelstars-union>
- ČSÚ. 2020. *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie* [online]. Český statistický úřad, 2020 [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU01&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v38&c=v3~8__RP2020
- DIGILIDI. 2013. *Test LED žárovek: úsporné i výhodné?* [online]. [cit. 2020-11-22]. Dostupné z: <http://www.digilidi.cz/test-led-zarovek-usporne-i-vyhodne>
- ECOLABINDEX. 2020. *All ecolabels* [online]. [cit. 2020-11-4]. Dostupné z: <http://www.ecolabelindex.com/ecolabels/?st=category/tourism>
- ECONEA. 2018. *Jak na úsporu energií v domácnosti* [online]. [cit. 2020-11-22]. Dostupné z: <https://www.econea.cz/blog/jak-na-usporu-energie-v-domacnosti-2-dil-elektrina/>
- EKOLIST. 2014. *Zelené hotely v ČR* [online]. [cit. 2020-11-2]. Dostupné z: <https://ekolist.cz/cz/zpravodajstvi/zpravy/PR-zelene-hotely-v-cr>
- EON. 2020. *Kolik stojí kWh energie?* [online]. [cit. 2020-11-21]. Dostupné z: <https://www.eon.cz/radce/cena-kwh#anchorScroll>
- EUROPA. 2020. *EMAS* [online]. [cit. 2020-11-4]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/business/running-business/developing-business/emas-registration/index_cs.htm#shortcut-1

- GASTROAHOTEL. 2017. *Mají zelené hotely „zelenou“?* [online]. [cit. 2020-11-4].
Dostupné z: <https://gastroahotel.cz/maji-zelene-hotely-zelenou/>
- HOTELEXECUTIVE. 2008. *What is a green hotel?* [online]. [cit. 2020-11-2]. Dostupné z:
https://www.hotelexecutive.com/business_review/199/a-complete-overview-what-is-a-green-hotel
- HOTELSTARS. 2021. *Definice kategorií ubytovacích zařízení* [online]. [cit. 2021 – 04 – 08]. Dostupné z: https://www.hotelstars.cz/resources/files/1719-metodika-2021-2025-upraveno_24_3.pdf
- HOTELSTARS. 2020. *Hotelové hvězdičky září novým leskem* [online]. [cit. 2020-12-3].
Dostupné z: <https://www.hotelstars.cz/novinky/>
- HOTELSTARS. 2020. *Oficiální klasifikace v ČR* [online]. [cit. 2020-10-30]. Dostupné z:
<https://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>
- HOTELSTARS. 2020. *Systém unie Hotelstars Union* [online]. [cit. 2020-11-2]. Dostupné z:
<https://www.hotelstars.eu/cs/czech-republic/>
- CHATEAUMCELY. 2020. *Udržitelnost* [online]. [cit. 2020-12-1]. Dostupné z:
<https://www.chateaumcely.cz/udrizitelnost>
- MIP-S. 2018. *6 a 7 hotelových hvězd* [online]. [cit. 2021-4-9]. Dostupné z:
<https://www.mip-s.cz/neobvykle-hotely/6a7-hvezd-u-hotelu/>
- MMR. 2007. *Green Management* [online]. Praha: Mag Consulting. [cit. 2020-10-28].
Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf?ext=.pdf>
- NAZELENO. 2013. *Ekologické hotely v Česku?* [online]. [cit. 2020-11-20]. Dostupné z:
<https://www.nazeleno.cz/bio/ekologicke-hotely-v-cesku-zadny-boom-se-zatim-nekona.aspx>
- NQA. 2020. *Certifikační proces ISO 14 001* [online]. [cit. 2020-11-7]. Dostupné z:
<https://www.nqa.com/certification/our-process>
- OENERGETICE. 2015. *Geotermální energie* [online]. [cit. 2020-11-22]. Dostupné z:
<https://oenergetice.cz/elektrina/geotermalni-energie>

- PODNIKATEL. 2011. *Jak ušetřit ve firmě na vodě?* [online]. [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/zrouti-energii-ve-firmach-a-jak-usetrit-voda/?forceSwitch>
- PUREZZAWATER. 2020. *Pět způsobů, jak učinit váš hotel ekologicky udržitelnějším* [online]. [cit. 2020-10-28]. Dostupé z: <https://www.purezzawater.cz/nas-blog/pet-zpusobu-jak-ucinit-vas-hotel-ekologicky-udrzitelnejsim/>
- SETRIVODOU. 2020. *Hledáte způsob jak snížit množství spotřebované vody?* [online]. [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: <https://setrivodou.cz/>
- SPORIME-VODU. 2020. *Zvyšuje se vodné točné, my víme jak ušetřit váš rozpočet* [online]. [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: <http://www.sporime-vodu.cz/reference.php>
- TECHNILED. 2020. *Výhody LED osvětlení* [online]. [cit. 2020-11-22]. Dostupné z: <http://www.techniled.cz/2-vyhody-led-osvetleni/>
- TOULCUVDVUR. 2012. *Ekoznačky* [online]. [cit. 2021-1-16]. Dostupné z: http://www.toulcuvdvr.cz.uvirt44.active24.cz/index.php?option=com_content&view=article&catid=260&id=3272&Itemid=1305
- TVSTAV. 2013. *Zanedbatelná investice, která ušetří 50 – 90 % vody* [online]. [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: <https://tvstav.cz/clanek/2746-zanedbatelna-investice-ktera-uspori-50-az-90-vody/>
- VERONICA. 2020. *Úspory energie jako předpoklad energetické soběstačnosti* [online]. [cit. 2020-11-21]. Dostupné z: <https://www.veronica.cz/uspory-energie-jako-predpoklad-energeticke-sobestacnosti>