



# 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:*

**Eliška Pešková**

*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:* **Eliška Pešková**  
*Osobní číslo:* E18000070  
*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:**

- BERÁNEK, Jaromír. Moderní řízení hotelového provozu. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.
- KEŘKOVSKÝ, Miloslav a Oldřich VYKYPĚL. Strategické řízení: teorie pro praxi. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, C.H. Beck pro praxi, s. 206. 2006. ISBN 80-7179-453-8.
- 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, s. 224. 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
- CHAN, Wilco W. a Josep C. LAM. Environmental accounting of municipal solid waste originating from rooms and restaurants in the Hong Kong hotel industry, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 4(25), 2001, p. 371-385. ISSN 1096-3480.
- SCHOLZ, Petr a Jan VORÁČEK. Organizational culture and green management: innovative way ahead in hotel industry, *Measuring Business Excellence*, 1(20), 2016, p. 41-52. ISSN 1368-3047.

*Konzultant:* Mgr. Martin Švehla

*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.

3. května 2021

Eliška Pešková

# **Uplatňování prvků environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních v Libereckém kraji**

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá vybranými prvky environmentálního managementu v ubytovacích zařízeních a jejich využití. Cílem bakalářské práce je analyzovat vybraný hotelový řetězec, a to Pytloun Hotels, a vyhodnotit, jak prvky opatření environmentálního managementu využívají. Výzkumnou metodou pro tuto práci byl využit dotazník, pozorování a osobní dotazování zaměstnanců v hotelovém řetězci Pytloun. V teoretické části jsou vysvětleny klasifikace hotelů, jednotlivé prvky environmentálního managementu, certifikace EU značky a jak fungují ubytovací zařízení s certifikací a jaké to má výhody a nevýhody. Praktická část je zaměřena na výsledek analýzy hotelů Pytloun v Libereckém kraji. Jaké prvky environmentálního managementu uplatňují a jaké ne a proč.

## **Klíčová slova**

Environmentální management, zelené hotely, prvky, spotřeba, úspora, certifikace, Pytloun hotel, ubytovací zařízení

# **Applying Elements of Green Management in Accommodation Facilities in the Liberec Region**

## **Annotation**

The bachelor thesis is focused on some environmental management elements in the accommodations facilities. The aim of the bachelor thesis is to analyse the selected hotel chain, the Pytloun Hotels, and evaluate how they are using some elements of green management. A questionnaire, observation, and asking the Pytloun hotels' employees questions personally was selected as a research method for this work. The hotel classification, environmental management elements, and EU certification are explained in the theoretical part of the work. I also mentioned how the accommodation facilities with the certification work and their advantages are described, too. The practical part is focused on the analysis of the Pytloun hotels in the Liberec region. What kind of green management elements and measures are realized in the specified hotel chain.

## **Key words**

Green management, green hotels, elements, wasting, saving, certification, Pytloun hotel, accommodations facilities

## **Poděkování**

Ráda bych zde poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce, kterým byl Ing. Petr Scholz, Ph.D., za trpělivost, cenné rady, odborné vedení a vstřícnost při konzultacích. Dále bych také chtěla poděkovat všem zaměstnancům v hotelech Pytloun, kteří mi ochotně poskytli informace, které výrazně pomohli ke kompletaci této práce.





# Obsah

Seznam obrázků.....	12
Seznam tabulek.....	13
Seznam použitých zkratk ..... 14	14
Úvod.....	15
<b>1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení .....</b>	<b>16</b>
1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení.....	18
1.1.2 Certifikace environmentálního zařízení.....	19
<b>1.2 Environmentální management a jeho uplatňování.....</b>	<b>22</b>
1.2.1 Prvky environmentálního management.....	24
1.2.2 Výhody a nevýhody.....	30
<b>2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v hotelovém řetězci Pytloun v Liberci .....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Cíl a metodika zkoumání .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2 Využití prvků environmentálního managementu v hotelovém řetězci Pytloun v Liberci.....</b>	<b>33</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>46</b>
<b>Seznam použitých internetových zdrojů .....</b>	<b>47</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>49</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>51</b>
<b>A Dotazník.....</b>	<b>52</b>

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - Znak certifikace Ecolabel „The Flower“ .....	20
Obrázek 2 - Kondenzační nádrže tepelného čerpadla v hotelu Imperial.....	36
Obrázek 3 - Tepelné čerpadlo v hotelu Imperial.....	37
Obrázek 4 - Logo značky Diversey .....	38
Obrázek 5 - Logo společnosti Licit.....	39
Obrázek 6 - Graf úsporná opatření ke spotřebě vody.....	43
Obrázek 7 - Graf opatření k úspoře energií.....	44
Obrázek 8 - Graf opatření odpadového hospodářství.....	44
Obrázek 9 - Graf celkové zhodnocení prvků v jednotlivých hotelech.....	45

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Evropské země s celkovým počtem zelených ubytovacích zařízení.....	21
Tabulka 2 - Ceny vody ve vybraných městech v letech 2021 a 2017 za m <sup>3</sup> .....	27
Tabulka 3 - Průměrná úspora vody na rok, přepočítaná pro Liberec .....	28
Tabulka 4 - Přehled prvků environmentálního managementu .....	29
Tabulka 5 - Zkoumané hotely v této práci a jejich stručný přehled .....	31
Tabulka 6 - Rozdělení opatření do kategorií.....	41
Tabulka 7 - Další úsporná opatření a zda jsou využívány .....	43

## Seznam použitých zkratk

AHR	Asociace Hotelů a Restaurací
HOTREC	Konfederace zastřešující asociace hotelů, restaurací a kaváren
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
LED	Light Emiting Diod, dioda emitující světlo
PGHI	Pytloun Grand Hotel Imperial
PCBH	Pytloun City Boutique Hotel
PDH	Pytloun Design Hotel
PHL	Pytloun Hotel Liberec
PWHL	Pytloun Wellness Hotel Liberec
PFH	Pytloun Flat Hotel
PWHH	Pytloun Wellness Hotel Harrachov
VaK	Vodovody a Kanalizace
ČEZ	České energetické závody

# Úvod

V dnešní době je téma životní prostředí stále častěji na pořadu dne. Pomáhat životnímu prostředí můžeme i drobnostmi, například tříděním odpadu nebo šetřením vodou. Lidská rasa svou činností škodí životnímu prostředí. V přírodě se škůdci běžně nacházejí, ale jejich napadení přírody je do jisté míry přirozené a ekologický běh života si s nimi dokáže poradit. Avšak lidská činnost, která využívá techniku, stroje, chemikálie a další, způsobuje velké škody a znečištění. Problém není jen produkce, ale i spotřeba. Žijeme v době, kdy nabídka převyšuje poptávku. Plýtvá se s energií, jídlem nebo také vodou naprosto vědomě.

Ubytovací zařízení mají dnes, v době rozvinutého cestovního ruchu, značný vliv na životní prostředí. Z toho největší zátěž způsobují velké komplexy, anebo celé řetězce, a proto se tato práce zabývá právě jedním hotelovým řetězcem. Aplikovaný environmentální management, nejen v ubytovacích zařízeních, napomáhá usměrnit provoz a ostatní činnosti k šetrnějšímu, tedy ekologičtějšímu.

Konkrétně jsem se zaměřila na Liberecký kraj a v něm řetězec hotelů Pytloun. Je to kraj s čilým turistickým ruchem, a tudíž i rozsáhlou sítí ubytovacích zařízení. Zvolený řetězec má v Libereckém kraji sedm hotelů a všechny jsou vedeny stejnou filozofií, která je šetrná k životnímu prostředí.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit, jak vybraný hotelový řetězec využívá dané prvky environmentálního managementu a jaké prvky aplikované nejsou. Práce je rozdělena na dvě části. První část je věnována teorii environmentálního managementu. Jsou zde vysvětleny důležité pojmy týkající se tohoto tématu, jako je vydefinování environmentálního (zeleného) hotelu, jaké prvky takový hotel má nebo jaké to sebou přináší výhody. Cíl je naplňován v druhé části práce. Praktická část vznikla na základě dotazníku a pozorování. Díky praxi, kterou jsem v hotelu vykonávala, jsem měla možnost hovořit se zaměstnanci, kteří mi řadu věcí a faktů objasnili a přispěli tak úplným informacím, které se v praktické části objevují.

# 1 Koncept environmentálního ubytovacího zařízení

Koncept environmentálního ubytovacího zařízení je postupem času, více diskutovanějším tématem. Trendem se stala i samotná snaha být šetrnější a ekologičtější, a i přístup k principům trvale udržitelného rozvoje. Převážně se tyto snahy projevují u velkých hotelových společnostech, ale i menší ubytovací zařízení s malou kapacitou přidávají prvky environmentálního (zeleného) managementu do své činnosti a provozu a jsou tak více eco-friendly.

Zelené hotely by musely splňovat spoustu podmínek, aby dostaly certifikaci, ale mohou splňovat i pouhou část, aby se zapojily do environmentální filozofie. V Česku absolutně převažují hotely, které se angažují v environmentálním snažení, nad těmi, které by dosáhly certifikace.

Podle různých autorů lze environmentální management vnímat různě. Buď hotely a ostatní ubytovací zařízení musí splňovat všechny podmínky a být certifikované evropskou značkou, anebo stačí uplatňovat jen většinu prvků a tím přispět k šetření životního prostředí.

## 1.1 Klasifikace ubytovacích zařízení

Účastníci cestovního ruchu vyžadují kategorizaci a rozdělení jakostního stupně hotelů. Klasifikace jim totiž definuje nabídku služeb a jistý komfort a podle toho i zařazení do cenové kategorie. Čím vyšší je klasifikace zařízení, tím je vyšší i kvalita poskytovaných služeb. Nejznámějším a zároveň nejpoužívanějším znakem klasifikace jsou hvězdičky, ale používají se ještě klíče, klobouky nebo letadélka. Host si většinou udělá představu, co podle klasifikace hotelu může očekávat a předpokládá se, že i daný hotel naplní hostovo očekávání. Komfort, nabídka a přístup by měli odpovídat dané klasifikaci. Pokud si host rezervuje pokoj, uzavírá tím smlouvu, pod určitou nabídkou jsou jisté standardy za danou cenu, kterou host přijme (Křížek, Neufus, 2014).

Oficiální klasifikaci ubytovacích zařízení v Česku zajišťuje pouze Asociace hotelů a restaurací ČR. Oficiální jednotná klasifikace vznikla v roce 1999 za podpory Ministerstva hospodářství, dnešní Ministerstvo pro místní rozvoj, a České centrály cestovního ruchu, dnešní CzechTourism. Hotely a penziony jsou kontrolovány zástupci AHR ČR, kteří jsou nominováni předsedy krajských sekcí AHR ČR, nebo jsou členy klasifikační komise, vlastníci platný průkaz opravňující k výkonu kontroly. Certifikace má omezenou platnost na pět kalendářních let. Pro znovuoobnovení certifikátu musí dojít k re-certifikaci ([hotelstars.cz](http://hotelstars.cz)).

Ve své literatuře z výzkumu pohostinství Enz a Siguaw (1999), identifikují ekologické hotely s nejlepší praxí jako ty, které správně recyklují, mají programy na zapojení hostů a systém řízení na podporu environmentálních operací. Tyto hotely uvádějí pozitivní komentáře hostů, ohledně zabývání se zelenými službami.

HOTREC je konfederace sdružující hotely, restaurace, kavárny a podobná zařízení v Evropě. Sdružuje 44 národních sdružení zastupujících odvětví pohostinství, která jsou složena převážně z malých a středních podniků, ve 27 zemích po celé Evropě, od Portugalska po Estonsko a od Irska po Kypr. Posláním HOTREC je prosazovat zájmy těchto podniků vůči evropským institucím. Neustále sledují veškerou politiku EU, která má dopad na odvětví pohostinství, a předávají zájmy tohoto sektoru těm, kdo rozhodují v EU. Jejich cílem je právní prostředí, které umožňuje konkurenceschopnost hotelů, restaurací a kaváren, a tudíž evropskému hospodářství poskytnout více pracovních míst a růst ([hospitalitynet.org](http://hospitalitynet.org)).

Existují různé typy ubytovacích zařízení, které se rozdělují například podle počtu pokojů, rozmanitosti nabízených služeb, vybavení a podobně. Kategorizace ubytovacích zařízení je dělí na hotely, motely, botely, penziony, koleje, kempy a další. Následně jsou popsány čtyři nejrozšířenější a nejznámější ([hotelstars.cz](http://hotelstars.cz)):

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovacích). Člení se do pěti tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace nemusí být v ubytovací části. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1\* – 4\*.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně s 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Apartmentový hotel**, poskytovává ubytování 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. **Apartmentový komplex** je 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 přiřazení úrovně Superior. Má minimálně 10 obytných jednotek (studií nebo apartmá).

Klasifikace ubytovacích zařízení je rozdělena do tříd

\* Tourist

\*\* Economy

\*\*\* Standard

\*\*\*\* First Class

\*\*\*\*\* Luxury

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance nemohou být oceněny pátou hvězdičkou, mohou dostat maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci klasifikace daných tříd více než jen povinná kritéria a zároveň splňují minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ ještě označení „Superior“ (hotelstars.cz).

### **1.1.1 Environmentální ubytovací zařízení**

Environmentální ubytovací zařízení podle některých autorů nemůže být zařízení pouze s částí aplikovaných prvků z environmentálního managementu, tudíž bez certifikace. Respektují tedy vymezená pravidla ekoznačky.

Například Green Hotels Association certifikaci ani nedoporučuje. Podle nich je certifikace velmi nákladná a časově náročná. Musí se pravidelně dělat auditní kontroly k opakované certifikaci. Někteří hosté ekoznačky ani neznají, není to pro ně tudíž žádná přidaná hodnota. Host spíše ocení, když se v hotelu setká s něčím očividně ekologickým nebo šetrným k přírodě. Peníze utracené za certifikaci by hotely mohly použít na investici do zelených prvků, kterých si host všimne a ocení je (greenhotels.com).

Naopak někteří autoři, především čeští, zmiňují i environmentální filozofii. Ta je ve většině ubytovacích zařízeních uplatňována, a ne jenom v Čechách. Myšlenka environmentálního managementu je především eliminace odpadu a šetření energií.



Abychom mohly hotely nazývat ekologickými, musí být veškerá jeho činnost záměrně úsporná k energiím, odpadu a měly by aplikovat systém ekologického managementu. Rozlišujeme tzv. „certifikované“ a „necertifikované“ environmentální ubytovací zařízení (Parisi, Burger, 2014).

V hotelu si hosté dopřejí většího komfortu a speciálních služeb nabízených hotelem, neboť mají služby již zahrnuté v ceně. Za týdenní pobyt na hotelu má host mnohem vyšší spotřebu a vytvoří větší množství odpadu, než za jeden týden stráveným v místě svého bydliště. Zavedením prvků environmentálního managementu s minimálními náklady na realizaci a udržení se mohou hotely přiblížit ekologické filozofii a eliminovat tím, alespoň do jisté míry spotřebu hostů (Beránek a kol., 2013).

Zároveň pro některé hosty má i samotná filozofie environmentálního ubytovacího zařízení určitou váhu. Pro hosta neznalého v zeleném managementu je samotná certifikace jen papír, protože si nedokáže představit, co k takové certifikaci musí eco-friendly ubytovací zařízení zařídit (Keřkovský, Vykypěl, 2006).

Příklad, instalace solárních panelů pro ohřev vody nebo i pro výrobu elektrické energie jsou jedním z prvků zeleného ubytovacího zařízení. Host ale solární panely s velkou pravděpodobností neuvidí, neboť se umísťují na střechy. Za to koše na tříděný odpad v hale nebo na chodbách host potká a zařadí tento prvek sám k šetrnému k životnímu prostředí.

### **1.1.2 Certifikace environmentálního zařízení**

Evropský certifikát pro ekohotely a další eko-ubytovací zařízení se nazývá „The Flower“, českou domácí značkou je „Ekologicky šetrná služba“. Obě značky si jsou rovny a jsou garantovány Ministerstvem životního prostředí. Jsou uznávány v Česku, ale i v celé Evropě. Podmínky, které musí být splněny pro získání ekoznačky, jsou téměř stejné. Liší se pouze ve způsobu podání přihlášky k udělení certifikace. Hotely vlastníci ověřenou certifikaci ekoznačky zaručují svým klientům, že jejich obchodní činnosti a služby jsou šetrné k přírodě, eliminují odpad a šetří spotřebu (mmr.cz).

EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) je systémem environmentálního managementu a programem Evropské unie, který umožňuje organizacím deklarovat, že v rámci své činnosti dbají na ochranu životního prostředí a že při produkci výrobků, či poskytování služeb zvažují své dopady na životní prostředí (mzp.cz).



Obrázek 1 - Znak certifikace Ecolabel „The Flower“

Zdroj: ec.europa.eu

Ekoznačka EU, která byla založena v roce 1992 a uznávaná v celé Evropě a na celém světě, je značkou environmentální excelence, která se uděluje výrobkům a službám, které během svého životního cyklu splňují vysoké environmentální standardy: od těžby surovin po výrobu, distribuci a likvidaci. Ekoznačka EU podporuje oběhové hospodářství tím, že podporuje výrobce, aby během výrobního procesu vytvářeli méně odpadu a CO<sub>2</sub>. Kritéria ekoznačky EU rovněž povzbuzují společnosti k vývoji produktů, které jsou odolné, snadno opravitelné a recyklovatelné. K březnu 2021 bylo na trhu EU uděleno 1 892 licencí pro 78 071 výrobků (zboží a služby), jen za posledních 6 měsíců došlo k nárůstu o 135 licencí. Jedna licence je smlouva o ekoznačce EU, která zahrnuje jeden nebo několik oceněných produktů ve stejné skupině produktů. Navzdory obrovským ztrátám sektoru v důsledku pandemie COVID-19 zaznamenala skupina produktů a turistické ubytovací služby od září 2020 pokračující nárůst s 26 doplňkovými službami (od března 2020 celkem 55 dalších licencí). Celkově má tato skupina produktů nejvyšší počet licencí (ec.europa.eu).

Ekoznačka Evropské unie nabízí následující výhody. Demonstruje vysokou kvalitou a environmentální výkonností podnikatele. Ekoznačka je jeden ze způsobů, jak upoutat zákazníky, nebo je aspoň zaujmout svou šetrnou a ekologickou podnikatelskou činností. Eko-efektivitu pro úsporu nákladů, kde lze provozovat činnost efektivněji a zároveň přinášet užitek životnímu prostředí, např. snížením nákladů na energie a vodu. Pocit pohody a spokojenosti, zdravé ubytování, zdravá výživa a čisté životní prostředí pro hosty a zaměstnance. Ekologicky šetrné turistické ubytování používá přírodní stavební materiály, má nekuřácké prostory a omezuje použití nebezpečných chemikálií. Prádlo se pere ekologicky šetrnými pracími prostředky. Hosté ocení vysokou environmentální výkonnost jako záruku kvality. Ekoznačka EU je sama o sobě ověřený a spolehlivý nástroj propagace. Je to posila marketingových nástrojů pro podnikatele. Zařízení poskytující ubytovací služby turistům, kterému je

udělena Ekoznačka EU, má přednostní přístup k několika marketingovým nástrojům. Používání oficiálního loga v propagačních materiálech zařízení. Využívání Ekoznačky EU a podmínek pro jeho udělení v rámci tvorby vlastního marketingu (praktické rady, typy, kontrolní seznamy), zviditelnění ubytovacího zařízení v rámci prezentačních akcí cestovního ruchu atd. (mmr.cz).

Ubytovací zařízení mohou ekoznačku efektivně využít při marketingu takto oceněných produktů a spotřebitelé zase jako vodítko při nákupu ekologicky šetrnějšího zboží a služeb. V současné době používá ekoznačku ekologicky šetrný výrobek/služba nebo Ekoznačku EU na jednom či více výrobcích přes 100 českých i zahraničních firem a jejich počet neustále roste (ekoznačka.cz).

*Tabulka 1 - Evropské země s celkovým počtem zelených ubytovacích zařízení*

	Země	2007	2014	2021
1	Itálie	25	124	56
2	Francie	2	104	182
3	Švýcarsko	6	37	1
4	Rakousko	7	17	39
5	Španělsko	3	15	51
6	Irsko	11	7	0
7	Česko	2	6	1
8	Velká Británie	5	5	0
9	Nizozemsko	6	4	25
10	Švédsko	0	2	0
11	Finsko	0	2	1
12	Řecko	2	2	0
13	Belgie	0	1	1
14	Slovensko	0	1	0

Zdroj: Vlastní zpracování podle Scholz, Voráček 2016, ec.europa.cz 2021

Data k 2021 byla naposledy aktualizována 12.02.2021. V Norsku, které je považováno za lídra v oblasti ekologie, neexistuje žádné ubytovací zařízení certifikované Evropskou unií. Musíme ale podotknout, že v tabulce 1 jsou shromážděna pouze ubytovací zařízení s evropskou ekoznačkou. Proto například země Skandinávského poloostrova v severní Evropě nedosáhly lepších výsledků. V Norsku, Švédsku a Finsku jsou opatření na podporu životního prostředí v zásadě implementována automaticky a není nutné vlastnit environmentální certifikát. Několik ubytovacích zařízení v Česku je v souladu s touto filozofií. Využívají některá opatření a prvky správy zeleně, ale nevlastní certifikát kvůli jeho vysokým finančním nákladům. V zemích západní a severní Evropy hosté mají zájem a hledají ekologická ubytovací zařízení, zatímco pro české hosty je rozhodující především cena. Celosvětově začínají stále více přibývat ekologických opatření ubytovacích zařízení v první třídě nebo luxusní třídě, což vyplývá z morálních, sociálních a politických důvodů. Jednotlivé hotely nebo penziony ovlivňují pouze malou část globálního prostředí, ale vhodnými environmentálními opatřeními mohou přispět ke zlepšení životního prostředí na místní úrovni. Ekonomické výhody vidíme také v ekologicky šetrných ubytovacích zařízeních. Snížená spotřeba omezených zdrojů může znamenat snížení nákladů. Pokud se ubytovací zařízení rozhodnou začlenit environmentální management, pak mohou zvýšit zisky a investice v oblastech, které budou přímo prospěšné pro jejich hosty a odlišení od konkurence (Scholz, Voráček, 2014).

## **1.2 Environmentální management a jeho uplatňování**

Environmentální management (green management) nebo v českém překladu zelený management se snaží o eliminaci odpadu a snížení spotřeby energií v zájmu planety Země. Každý podnik musí dodržovat nějaká bezpečnostní a hygienická opatření. Avšak environmentální management je systém, ve kterém se podniky mohou angažovat dobrovolně. Jedná se o ohleduplnější přístup k životnímu prostředí, který přináší výhodu i samotnému podniku (Scholz, 2016).

Systém environmentálního managementu se skládá z jistých bodů, které sledují dosažení definovaného cíle, kterým je snížení dopadů na životní prostředí a zefektivnění systému řízení v oblasti životního prostředí. Potlačení negativního tlaku, který je vyvíjen na životní prostředí, firmám zpravidla přinese pozitivní přínos (eko-net.cz).

Environmentální management znamená pro hotely soustavný proces, který jim z dlouhodobého hlediska může přinést hned několik výhod a úspor. Podle Beránka a kol. (2013) probíhá tento proces ve čtyřech fázích:

1. Motivace – na začátku celého procesu je nutné zaměstnance hotelu správně namotivovat. K tomu je dobré zvolit jednu osobu, například koordinátora. Ten by měl být detailně obeznámen se zeleným programem a všechny úkoly a cíle jasně vysvětlit zaměstnancům. Pravidelně by se mohli zařídit školení ohledně environmentálního managementu, ale třeba i o celkové záchraně životního prostředí. On sám by měl jít příkladem v každém úkonu. K motivaci patří i brát zřetel na poznámky a inovativní nápady zaměstnanců, a pokud je to možné, je i náležitě ocenit. Environmentální snažení navíc vylepšuje image hotelu, je dobře vnímáno zákazníky, širokou veřejností i úřady.

Best a Thapa (2013) uvedli, že motivace pro přijetí environmentálních postupů v hotelnictví je snižování nákladů a efektivita vnitřní síly podniku.

Tuto perspektivu vyvinulo několik studií, které ukazují, že motivy související s náklady zahrnují potenciální snížení nákladů, vyšší efektivitu a diferenciaci od konkurence a přitažlivost pro nové klienty (Alvarez-Gil et al., 2001).

2. Plánování akce – k této druhé části lze přistoupit až poté, co jsou zaměstnanci správně a dostatečně namotivováni a jsou řádně obeznámeni se smyslem zeleného programu. Zahrnuje to také připravit analýzu současného stavu. Zformulovat návrhy ke zlepšení a přípravu plánu.

3. Realizace – tato etapa do jisté míry spadá do oblasti řízení lidských zdrojů. Připravují se zde dílčí plány pro zaměstnance, které zahrnují různé úkoly. Ty nesou mimo jiné myšlenku, že ochrana životního prostředí je součástí jejich pracovní náplně. Pro lepší výsledky a psychickou pohodu je také nezbytné poskytnout zaměstnancům podporu a případně poučení o chybách. Při školení je dobré vysvětlit jednotlivé dopady environmentální činnosti, návratnost investic a úspory, které z toho při správném postupu plynou. Po školení, kde byli zaměstnanci informováni o plánu, se nesmí opomenout zpětná vazba, aby personál věděl, že má jeho snažení smysl.

4. Sledování výsledků je závěrečná fáze neustále opakujícího se procesu. Sledovat výsledky je zapotřebí po celou dobu uplatňování environmentálního managementu. Je důležité zvolit vhodné sledovací metody, monitoring, analýzu a vyhodnocení dosažených úspěchů

a zvolených cílů. Časové období kontroly by mělo být nastaveno individuálně pro dané odvětví. Při odhalení chyby nebo nedostatku, je potřeba přijmout nápravná opatření.

### **1.2.1 Prvky environmentálního management**

V hotelnictví se plýtvá kvůli vytvoření řádného pohodlí pro zákazníky. Hosté ne vždy ocení veškeré aspekty spojené se službami. Proto není od věci zaměřit se na faktory spojené s environmentálním managementem a ušetřit energie a zbytečné výdaje ve prospěch podniku i veřejnosti. Jedná se tedy o přístup podniku k ochraně životního prostředí, jak v ohledech podnikání, tak i v běžném každodenním provozu. Cílem podniku při zavedení zeleného managementu je dosažení plného souladu s legislativou, zlepšení vztahů s veřejností a případně získání certifikátu. Přínosem je pro podnik snížení provozních nákladů a negativního vlivu na životní prostředí, zvýšení popularity a důvěryhodnosti (Scholz, 2016).

Hotely spotřebovávají značné množství energie, vody a jiných výrobků krátkodobé spotřeby, což má zásadní dopad na životní prostředí. Na druhou stranu se spoléhají na čistou přírodu a neznečištěné prostředí jako základní hodnotu pro hotelový průmysl. Turisté ve světě stále častěji hledají hotely s ekoznačkou, ekologickým certifikátem a certifikátem energetické úspory. Někteří si jsou plně vědomi zatížení životního prostředí, které způsobuje rozvoj cestovního ruchu, a proto posunuli své preference v ubytování na ekologická hotelová zařízení tím, že upřednostňují zelené produkty a projevují ochotu platit za „zelené“ služby. Současní turisté očekávají ekologicky odpovědný hotel, který splní jejich ekologické potřeby a očekávání. Do budoucna je stále výhodnější stát se zelenějším, zejména kvůli umístění mezi konkurencí v cestovním ruchu a schopností upoutat zákazníky. V důsledku toho je hotelový průmysl stále více pozorný ke spotřebě energií, materiálů a další úspoře. Větší důraz je kladen na intenzivní zapojení hotelů do začleňování environmentální politiky, řízení lidských zdrojů a poskytování environmentální výchovy pro zaměstnance (Cingoski, Petrevska, 2018).

### **Odpadové hospodářství**

Třídít odpad z provozu hotelu je dáno zákonem. Pokud hotelu vznikají například plastový odpad, papírový odpad nebo sklo, jsou povinni toto shromažďovat odděleně a v žádném případě neodevzdávat do komunálního odpadu. K zajištění převzetí vytríděných odpadů je nutno mít uzavřenou smlouvu se společností, která má oprávnění k převzetí odpadu do svého

vlastnictví (enviweb.cz). Podle uvedeného paragrafu zákona č. 541/2020 Sb., zákon o odpadech, zkráceně: povinnost shromažďovat odpady utříděné podle jednotlivých druhů a kategorií a předávat je pouze osobě oprávněné k jejich převzetí (zakonyprolidi.cz).

Na hotelovém pokoji se host může setkat se čtyřmi kategoriemi odpadu. Prvním typem odpadu jsou plastové toaletní potřeby, jako jsou lahve na šampony, lahve z pěny do koupele, hřebeny, sprchové čepice, zubní kartáčky a tuby na zubní pasty. Druhou kategorií jsou nevyužitá dávková mýdla. Třetím typem jsou pantofle a čtvrtým jsou noviny. První zmíněný typ zastává přes 50 % (Chan, Lam, 2001). Snížení nebo úplné odstranění jednorázových obalů je jedna z hlavních myšlenek environmentálního managementu.

Použitý olej z gastro oddělení je zapotřebí schraňovat do barelů a zvláště ho ekologicky likvidovat. Ve většině případů si hotely najímají firmy, které olej likvidují. Použitý olej se čistí a až potom recykluje. Recyklovaný olej je v ideálním případě ještě použitelný, například pro výrobu biopaliv. Recyklací každého 1 kilogramu oleje lze ochránit planetu před 2,5 kg vypuštěného CO<sub>2</sub>. Ročně se tak díky recyklaci rostlinných olejů zabrání vzniku více než 12 000 000 kg CO<sub>2</sub> (trafinoil.cz).

Lapol zachytává tuk z odpadní vody z kuchyně. Skládá se zpravidla z kalového prostoru, kde se gravitací a rozdílnou hustotou oddělí tuky od vody. Tuky v kanalizaci způsobují značné problémy – zanáší potrubí, způsobuje zápach vody a je náročné ho z vody při čištění odstranit. Tím, že prochází čistírnou, ovlivňuje sedimentační vlastnosti kalu a poté i odtokové parametry. U některých čistíček odpadních vod může ovlivnit pH a následně biologické procesy (voda.tzb-info.cz).

## **Úspora energií**

Zelený program na ručníky provoz hotelu prakticky nic nestojí, stačí jen informovat hosty letáčkem, že ručníky, které leží na zemi, budou vyprány a ručníky, které jsou pověšeny, chce host ještě později použít. V tomto případě je návratnost investic téměř okamžitá. Nákladem je pro hotel papír a tisk informačního letáčku, který bude na pokoji, nebo informační QR kód, tedy žádný papír. Úspora se projeví ve spotřebě prací prostředků, energie, vody, lidské práce a mimo jiné také pomalejším opotřebením ručníků. Kromě třídění odpadu personálem, ještě mohou třídit hosti. Dalším snadným způsobem je pořizovat místo klasického toaletního papíru do hotelu recyklovaný. Plné využití kancelářských potřeb a papíru, tisk z obou stran nebo případně použití papír na poznámky. Instalace úsporných LED svítidel

šetří spotřebu elektrické energie a nijak hosty neomezuje. Všechny tři případy šetření životního prostředí mají poměrně rychlou návratnost investic, používají se v dnešní době prakticky všude – ve firmách, v domácnostech i v ubytovacích zařízeních. Realizace těchto opatření není nevšední a jedná se o poměrně běžnou instalaci a údržbu. Avšak poměrně vysoké náklady na realizaci si žádají solární články, tepelné čerpadlo nebo čidla pro spuštění světel a další. Ačkoliv všechna tato opatření nesou jistou úsporu a šetří životní prostředí je pro podnik podstatné jejich plné využití a návratnost investic. V Libereckém kraji solární panely nemají tak velkou efektivnost, jako třeba na jihu Čech, kde je doba slunečního svitu delší. Tepelné čerpadlo si žádá kromě finanční investice, také projekt, jehož samotné vytváření může trvat déle než jeden rok. Dále centrální spínače pro osvětlení, inteligentní systém pro měření teploty a regulace nebo lapol, jsou dalšími prvky environmentálního managementu, které jsou finančně nákladné (Křížek, Neufus, 2014).

Ve své studii Adnan Kassar (2018) objasňuje hotelové ekologické postupy. Některé totiž přímo neovlivňují behaviorální úmysl, ovlivňují hodnotu nebo užitek, který mají hosté z jejich nákupu vnímat. Při zkoumání ekologických postupů navrhl, aby hotel realizoval iniciativy na úsporu energie a vody, snaha o nákup zelených produktů, zásob a používání recyklovatelných produktů představují nejdůležitější zelené atributy vnímané hostem. Tato zjištění naznačují, že provozovatelé hotelů provádějí konvenční ekologické opatření, jako je opětovné použití povlečení a ručníků nebo používání nízkoenergetických žárovek v pokojích a veřejných prostorách. Ty dnes mnoho hostů považuje za standardní, a tedy nemusí přispívat ke zvyšování zážitku a spokojenosti hostů, anebo jejich záměru znovu navštívit ubytovací zařízení. Na místo toho by měli věnovat zvláštní pozornost provádění dalších ekologických iniciativ, které jsou lépe vnímány jejich hosty a které by v tomto případě mohly zahrnovat využívání obnovitelných zdrojů, použití dávkovačů namísto jednotlivých plastových lahviček v rámci komplexní politiky recyklace. Mimo jiné může hotel volit organické a místní produkty jako způsob, jak snížit ekologické náklady na dopravu a udržet místní komunitu. Bylo prokázáno, že všechny tyto iniciativy, pokud jsou správně implementovány, pomáhají vyrovnat jakýkoli pokles kvality vnímaný hosty.



## Úspora vody

Tabulka 2 - Ceny vody ve vybraných městech v letech 2021 a 2017 za m<sup>3</sup>

Město	Průměrné vodné (CZK)		Průměrné stočné (CZK)		Průměrná cena vody (CZK)	
	2021	2017	2021	2017	2021	2017
Brno	44,39	37,08	40,82	38,66	85,21	75,74
Česká Lípa	53,77	49,98	51,00	48,32	104,77	98,30
České Budějovice	42,09	39,72	33,03	31,82	85,15	81,58
Český Krumlov	36,21	35,19	37,14	38,95	82,82	84,05
Frýdek-Místek	47,87	41,41	42,53	37,32	90,40	78,73
Hradec Králové	44,41	44,76	46,73	45,54	107,76	102,01
Jablonec nad Nisou	53,77	49,98	51,00	48,32	104,76	98,30
Jihlava	56,61	55,17	40,42č	37,34	99,96	92,51
Karlovy Vary	41,91	37,31	32,41	28,87	96,00	86,74
Klatovy	36,89	34,05	28,96	28,46	65,86	62,51
Kolín	46,45	38,25	42,20	34,05	88,65	72,30
Liberec	53,77	49,98	51,00	48,32	104,76	98,30
Mladá Boleslav	55,74	48,92	45,76	42,58	101,50	91,51
Praha	54,77	46,43	46,82	39,00	101,59	85,42
Semily	56,29	54,00	56,16	51,30	112,44	105,31
Zlín	45,62	43,90	44,85	42,81	90,46	86,71

Zdroj: Vlastní zpracování podle skrblik.cz (2021)

Jak dokládá tabulka 2, od roku 2017 došlo ke zdražení vody, a to v průměru o 7 %. Navýšená cena vody by mohla být jedním z důvodů, proč zavést některé opatření pro její úsporu.

Kromě cíleného šetření vodou, kdy voda teče jen nezbytně dlouhou dobu a spotřebiče, jako pračka nebo myčka se zapínají až v momentě, kdy jsou naplněné a budou tedy plně využité. Regulovat spotřebu lze různými spořiči. Mohou se instalovat do vodovodních baterií a sprchových hlavic perlátory. U umyvadel na toaletách, například v restauracích, můžou být použita ještě spouštěcí čidla pohybu. Omezí průtok vody, a tím sníží její spotřebu. U toalet se může omezit spotřeba vody dvoustupňovým splachováním.

Tabulka 3 - Průměrná úspora vody na rok, přepočítaná pro Liberec

	Spotřeba [m <sup>3</sup> ]	Cena [CZK]	Spotřeba se spořiči [m <sup>3</sup> ]	Cena [CZK]	Úspora [CZK]
WC a umyvadlo v hotelu	45	4 715	10	1 048	3 667
Restaurace, vaření	8	838	6,4	670	168
Sprcha na pokojí	65	6 809	28	2 933	3 876

Zdroj: Vlastní zpracování podle voda.tzb-info.cz (2021)

Tabulka 3 předpokládá cenu vody 104,76 Kč/m<sup>3</sup>, což je průměrná cena vody v Liberci v za první čtvrtletí roku 2021.

Prakticky každý podnik (výrobní, prodejní, či podnik služeb) využívá při svém provozu vodu. Jedná se zpravidla o dvě základní formy užívání. Odběr vody přímo z vodních zdrojů pro výrobní činnosti a následné vypouštění odpadních vod zpět do vodních toků (zvláštní formou užití vody je pro účely chlazení). Odběr pitné vody od podniků vodovodů a kanalizací (VaK) a vypouštění odpadních vod zpět do kanalizace. U prodejních podniků a podniků služeb situovaných v centrech měst není ve většině případů ekonomicky výhodné a často ani technicky možné uvažovat samozásobení vodou. Tyto podniky se proto napojují na sítě vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu stejně jako domácnosti. S provozovatelem VaK uzavírá podnik smlouvu o dodávkách vody a odvádění vody odkanalizované. Podnik je zpoplatňován podle odběru m<sup>3</sup> vody a vypouštěné odpadní vody (na základě odečtů z instalovaného vodoměru). Výhodou je odebírání finálních produktů od dodavatelů (pitné vody, odkanalizování). Nevýhodou může být cena služeb účtovaná podniky VaK, která se stále zvyšuje (Vlčková, 2006).

Tabulka 4 - Přehled prvků environmentálního managementu

<p>Ekonomicko-sociální aktivity</p>	<p>Nákup surovin a produktů v regionu                  Podpora místní infrastruktury                  Využívání veřejné dopravy a kol                  Zaměstnávání místního obyvatelstva apod.</p>
<p>Komunikace a vzdělávání zaměstnanců a hostů</p>	<p>Stálý plán vzdělávání zaměstnanců při práci s novými technologiemi                  Stanovení pracovních postupů a jejich kontrola                  Propagace ekologického programu veřejnosti                  Nenásilná forma dodržování ekologických principů i u hostů apod.</p>
<p>Management</p>	<p>Zavedení EMAS, EN ISO 14 001                  Koupě větších objemů                  Upřednostňování „eko“ produktů,                  Koupě kvality a skutečně potřebných produktů                  Nákup produktů u dodavatelů v regionu</p>
<p>Management odpadu</p>	<p>Separace odpadu v zázemí ubytovacích zařízení, třídící koše na plast, papír apod. v jednotlivých pokojích                  Opakované použití recyklovaných materiálů                  Kompostování organického odpadu apod.</p>
<p>Úspora energií</p>	<p>Využívání geotermální energie a odpadového tepla                  Regulace topení a klimatizace                  Kompaktní zářivky a LED svítidla                  Spotřebiče min. třídy A (A+, A++; A+++)                  Nízkoenergetické technologie                  Tepelná izolace budovy apod.</p>
<p>Úspora vody</p>	<p>Instalace pákových baterií, perlátorů                  Instalace úsporných sprchových hlavice                  Dvojstupňové splachování toalet                  Využívání šedé vody                  Zachytávání dešťové vody apod.</p>

Zdroj: Zpracováno podle (Scholz, 2016)

### 1.2.2 Výhody a nevýhody

Se zvyšujícím se povědomím o životním prostředí vědci zkoumali zelenou spotřebu z pohledu spotřebitelů, firem a společností. Výzkum poskytl smíšené výsledky dopadu zelených postupů na ekonomickou výkonnost (Schaltegger & Synnestvedt, 2002). Přestože se od zelených postupů očekává, že budou společensky prospěšné, znamenají tyto praktiky pro firmy a spotřebitele mimořádné náklady. Firmy musí změnit svůj výrobní postup, pozměnit i pracovní prostředí a přijmout alespoň z krátkodobého hlediska nižší ziskovost. Spotřebitelé si možná budou muset zaplatit příplatek za ekologičtější výrobek nebo obětovat pohodlí. Například na místo jednorázového kelímku dostanou nápoj ve skleničce a průtok vody v umyvadle nebo ve sprše bude omezený. Ale pro zákazníky, kteří berou ohled na životní prostředí, jsou tyto firmy a jejich postupy konkurence schopnějšími.

Studie v oblasti výzkumu chování spotřebitelů zkoumaly charakteristiky zelených spotřebitelů, motivace spotřeby a dopad zelených atributů na spokojenost zákazníků. Například Lin a Huang (2012) uvádějí, že environmentálně znepokojení spotřebitelé vyjádřili silnější podporu zelených produktů. Goodman (2000) tvrdí, že strategie udržitelnosti přispěly k loajalitě a udržení zákazníků v hotelovém řetězci v severní Evropě, kde má péče o životní prostředí dlouhou historii. Berezan, Raab, Yoo a Love (2013) uvádějí celkový pozitivní dopad zelených atributů na spokojenost zákazníků a záměry jejich návratu.

## 2 Analýza uplatňování environmentálního managementu v hotelovém řetězci Pytloun v Liberci

Do filozofie environmentálního managementu by se mělo zapojovat více podniků, aby dopad jejich činnosti tolik nezatěžoval přírodu. Hotely Pytloun v Liberci sice nemají žádnou ekologickou certifikaci, ale jisté principy a myšlenky zelených hotelů využívají.

PYTLOUN HOTELS patří k ceněným českým značkám. Nacházejí se v Liberci, dále v srdci hlavního města Prahy, nebo i v krásných horských lokalitách, a to v Krušné Hoře a v Harrachově. Díky důsledné diverzifikaci portfolia nabízí ubytování pro všechny typy cestujících. Hotely v centru Liberce a Boutique hotel v Praze jsou ve všední dny z 80 % až 90 % obsazení korporátní klientelou. Pytloun Hotels kromě hotelů disponují i apartmány a penziony.

Tato práce je zaměřena pouze na hotely v Libereckém kraji, jedná se celkem o 7 hotelů. Pytloun Wellness Travel Hotel je v Liberci jediný Pytloun hotel nabízející relaxační wellness pobyty, druhý wellness hotel z řetězce je Pytloun Wellness Hotel Harrachov není jako jediný v Liberci, ale pouze v Libereckém kraji. Nachází se 700 m od lyžařské sjezdovky, během zimy je hotel skoro neustále plně obsazen. Pytloun Grand Hotel Imperial a Pytloun City Boutique Hotel jsou zařízené spíše pro korporátní klientelu. Další tři hotely nemají takto specifické preference a jsou v klidnějších částech města.

Tabulka 5 - Zkoumané hotely v této práci a jejich stručný přehled

	<b>Zkratka hotelu</b>	<b>Počet pokojů</b>	<b>Typ</b>	<b>Umístění</b>
<b>Pytloun Grand Hotel Imperial (****)</b>	PGHI	105	Korporátní	Centrum města
<b>Pytloun City Boutique Hotel (****)</b>	PCBH	34	Ležerní/Korporátní	Centrum města
<b>Pytloun Design Hotel (****)</b>	PDH	23	Ležerní	Město
<b>Pytloun Hotel Liberec (***)</b>	PHL	25	Ležerní	Město

<b>Pytloun Wellness Travel Hotel (***)</b>	PWTH	31	Wellness	Klidná část města
<b>Pytloun Flat Hotel (****)</b>	PFH	15	Ležerní	Klidná část města
<b>Pytloun Wellness Hotel Harrachov (****)</b>	PWHH	49	Wellness	Klidná část města

Zdroj: Vlastní zpracování

Hosti si mohou vybrat z mnoha typů ubytování i odpovídajících cenových hladin. Disponují kapacitami pro městskou turistiku nebo business a konference, stejně jako pro pobyty v přírodě a wellness. Nesmí chybět potěšení způsobené skvělým jídlem umocněné čerstvými, nejlépe místními surovinami. Každý segment portfolia má svou vlastní osobnost a styl. Všechny ale sdílejí stejný závazek poskytovat klientům vynikající služby, moderní vybavení a výjimečnou hodnotu (Pytloun, 2021).

## 2.1 Cíl a metodika zkoumání

Cílem bakalářské práce je zjistit a zhodnotit prvky environmentálního managementu vybraných hotelů hotelového řetězce Pytloun Hotels. V návaznosti na cíl byly stanoveny výzkumné otázky:

Jaké prvky environmentálního managementu jsou nejvíce využívány v hotelech Pytloun v Libereckém kraji?

Proč některé prvky environmentálního managementu nelze v hotelech Pytloun využívat?

Hotely Pytloun jsem si vybrala z důvodu jejich vlivu na trhu, v odvětví cestovního ruchu a ubytování v Liberci. Analýzou jejich uplatňování daných prvků environmentálního managementu a případným návrhům, by mohly zařadit i další prvky z filozofie zelených hotelů do své činnosti.

V jednom z hotelů Pytloun konkrétně v Grand hotelu Imperial jsem v plnila praxi po dobu 5 týdnů, a to v průběhu měsíce března a dubna v roce 2021. Měla jsem možnost zjišťovat informace na základě dotazníku a pozorování. Se zaměstnanci jsem mohla diskutovat o je-

jich názorech a postoji k práci, vedení hotelu a samozřejmě environmentálním snažení. V návaznosti na cíl jsme probrali, jaké prvky zeleného managementu v jejich pracovišti využívají, které další by mohli zařadit, případně jaké prvky na jejich hotelech nelze využívat.

V dotazníku je celkem 8 otázek. Prvních pět otázek specifikují ubytovací zařízení a povědomí o environmentálního managementu. Zbylé otázky jsou směřovány ke konkrétním prvkům a výhodám environmentálního managementu. Dotazník je uveden v příloze A.

## **2.2 Využití prvků environmentálního managementu v hotelovém řetězci Pytloun v Liberci**

Používají pouze ekologickou kosmetiku a ekologické čisticí prostředky v obalech ze 100% rozložitelného plastu. Recyklují teplo z použité vody. Používají pouze energeticky úsporné zařízení, automatické řízení pokojů, efektivní hospodaření s energií (např. led svítidla, automatické elektrické závěsy apod.). Mají dobíjecí stanice pro elektromobily a soukromé parkoviště.

Hotely Pytloun se snaží nevytvářet více odpadu, než je v jejich činnosti nezbytně nutné, jisté prvky z environmentálního managementu využívají, ale každý hotel má trochu odlišné podmínky.

Separace odpadu se provádí ve všech hotelech. Ve společných prostorách jsou koše rozdělené na směsný odpad, plasty, papír a sklo. Na pokoji hosté nemají možnost třídít, ale do budoucna plánují na pokoje umístit koše na tříděný odpad a tím snížit množství směsného odpadu. Jediný hotel, který má vlastní kontejner na směsný i tříděný odpad je hotel Imperial. Ostatní hotely nemají vlastní kontejnery, protože mají mnohem menší kapacitu než hotel Imperial. V ostatních případech se kontejnery nachází maximálně do 500 metrů od daného hotelu. Zaměstnanci ostatních hotelů musí vynášet tříděný odpad do veřejných kontejnerů na tříděný odpad.

Třídění biologického odpadu nelze v podobě kompostu realizovat poblíž hotelu. Ačkoliv by recyklovaný biologický odpad mohl být v hotelu znovu využit jako kvalitní hlína pro zeleň v prostorách, nebo v blízkém okolí. Zároveň se v každém z hotelů snaží eliminovat biologický odpad samotnou spotřebou a plánovaným nákupem potravin.

Veškerý biologický odpad se likviduje odděleně od směsného odpadu. Je schraňován do kanystrů nebo sudů a následně je specializovanou firmou odvezen. Ta s ním naloží podle

nařízení zákona. Dříve byly zbytky jídla darovány na farmy zabývající se chovem prasat, nebo si malí živnostníci sami pro zbytky jezdili, zde byly použity ke konečné spotřebě jako krmivo. Nyní by už tato činnost byla v rozporu se zákonem, biologický odpad musí být likvidován ve firmách zabývajících se odbornou likvidací. Tato změna byla provedena pro bezpečnosti zvířat. Biologický odpad lze recyklovat pomocí kompostérů, kdy během tlení vznikne ze zbytků jídla zetlelý biologický materiál neboli humus. Ani v jedné hotelu nemají kompostéry, kterými by sami mohli recyklovat. V žádném hotelu nekompostují, především proto, že nemají vhodné místo, kde by byl kompostér umístěn.

Spotřeba papíru je v hotelech regulována hned několika způsoby. Dříve se do pokojů dávaly informační letáčky, které ale neměly dlouhou životnost. V některých případech si je hosti odnesli, pomačkali je, nebo něčím zašpinili. V tomto případě se musel pokaždé tisknout nový letáček. Obdobná situace nastávala i na recepci. Host si mohl pročíst nebo vzít informační letáček o hotelu, o městě, o zajímavých místech, to všechno hned v několika jazycích. Letáčky na recepci i na pokojích byly nabízeny v češtině, angličtině, němčině, polštině, francouzštině, španělštině a ruštině. V tomto případě se nejednalo o jednu stránku zběžných informací o pokoji, ale o 5 a více stránek na jeden prospekt. Nyní se papírové informační letáčky nahradili elektronickými. Na pokoji i na recepci jsou QR kódy, které po naskenování zobrazí dané informace, lze si vybrat i z několika jazyků. Jednou z informací, kterou byste se dočetli po načtení kódu na pokoji, je například, že 20minutová sprcha se rovná napuštěné vaně. Touto zprávou, chtějí hosty upozornit, aby více šetřili vodou.

Pokud je to možné, tak se tiskne na papír oboustranně. Když tiskárna vytiskne vadný text, nebo dojde k tisku omylem, hromadí se tento papír na poznámky a jiné zápisky. Nekupují se tedy žádné speciální poznámkové listy a bloky. Jako mezikrok mezi částečným znehodnocením papíru a jeho likvidací se papír stále může využít. Tento princip v hotelech funguje velice dobře. Kancelářský papír, nebo papír s důvěrnými informacemi se skartuje. Skartovaný papír nezabere tolik místa v kontejneru na papír a je později lépe zpracováván při recyklaci.

Snižování spotřeby vody je podmíněno především výchovou zaměstnanců. Ložní prádlo, ručníky, závěsy a jiné prádlo se pere, pouze pokud se pračka zcela naplní, aby byla plně využita. Spotřeba vody je na každou várku praní stejná, praním v maximální kapacitě se tedy spotřeba vody sníží, protože se zároveň snižuje celková doba praní. Především nenechávají zaměstnanci téct vodu zbytečně, jen na nezbytně dlouhou dobu.



Všechny toalety mají možnost dvoustupňového splachování. Na toaletách u umyvadel ve společných prostorech jsou na místo kohoutku bezdotyková čidla, reagující na pohyb. Mají krátký interval, voda neteče déle, než je samotná doba mytí rukou. V umyvadlech jsou nainstalovány perlátory. Dříve byly perlátory i ve sprchových hlavicích, ale hosté si stěžovali, především ženy, že kvůli nízké intenzitě proudu nemohou smýt šampon z vlasů. Po těchto stížnostech byly z některých sprchových hlavic perlátory odmontovány.

Pro optimalizaci spotřeby elektřiny mají denní a noční režim. Spotřebiče, které zrovna nejsou využívány, jsou vypnuté a všechny mají energetickou třídu A, A<sup>+</sup> nebo A<sup>++</sup>. V každém hotelu jsou využívány pouze úsporné LED svítidla, a to jak ve společných prostorech, tak na pokojích. Na některých pokojích jsou místo jednotlivých LED svítidel, použity LED pásy po obvodu místností. LED pásy mají stejnou spotřebu elektřiny. Rozdíl mezi páskami a bodovými žárovkami je vizuální. Pásy lze ovládat dálkovým ovladačem, měnit barvy a intenzitu světla. Dále jsou svítidla ovládána pohybovými čidly, v některých místnostech reagují pohybová čidla na množství zaznamenaného pohybu. Pokud tedy prostorem projde jeden člověk, svítidla se mírně rozsvítí, ale pokud bude prostorem procházet více lidí a v krátkých intervalech, svítidla budou zářit mnohem silněji. Na pokojích je osvětlení nastaveno na příchod a odchod. Čipovou kartou si host otevře dveře od pokoje a světla se rozsvítí, a když z pokoje odejde, i s čipovou kartou, světla se zase zhasnou. Nemůže nastat situace, aby se v prázdném pokoji svítilo. Součástí pokojů jsou i klasické vypínače.

V minulosti se projednávalo, zda by na hotely nebylo vhodné a ekologičtější nainstalovat solární panely. Liberec ale nepatří mezi slunečné oblasti. Podle údajů na in-pocasi.cz (2021) je v průměru za rok v Liberci pouze 60 slunečných dní. Projekt na realizaci solárních panelů byl dlouhou dobu zvažován a propočítáván. Podle jejich výpočtů by došlo k návratnosti investic za 12 let, a to za předpokladu alespoň 70 slunečných dní ročně. Což by znamenalo, aby k navrácení investice za solární panely došlo za 12 let, muselo by být celých 12 let nadprůměrný počet slunečných dní. Realističtější prognóza byla, že doba návratnosti bude až po 16 letech. V konečném rozhodnutí projekt pro solární panely nebyl podpořen z důvodu nevídnosti. Aby alespoň částečně podpořili elektřinu z obnovitelných zdrojů, odebírají elektrickou energii od společnosti ČEZ, která poskytuje elektřinu jak z obnovitelných zdrojů, tak z jaderných nebo tepelných elektráren. Za obnovitelné zdroje energie jsou v podmínkách ČR považovány nefosilní přírodní zdroje energie, jako je energie vody, větru, slunečního záření, biomasy a bioplynu, energie prostředí využívaná tepelnými čerpadly, geotermální energie a energie kapalných biopaliv.

Tepelné čerpadlo je ekologickým zdrojem tepelné energie. Nejčastějším typem je tepelné čerpadlo vzduch-voda, které je využíváno i u běžných obytných domů. Dalšími typy pak jsou: zem-voda, voda-voda a vzduch-vzduch. Nejběžnějším způsobem získávání tepelné energie je kompresorové tepelné čerpadlo. Toto čerpadlo využívá chladivo, nejčastěji v plynném stavu, které je pomocí kompresoru stlačeno a předáno do kondenzátoru, kde kondenzuje a předává tak svou energii do okolí (například ohřev vody). Poté zkondenzované chladivo putuje přes expanzní trysku do výparníku, kde naopak tepelnou energii přijímá od okolí. Pokud tepelné čerpadlo splňuje určité podmínky stanovené evropskou unií, lze zažádat a následně získat dotaci právě na tepelné čerpadlo a tím snížit náklady a zkrátit návratnost investic.

V některých hotelech Pytloun mají tepelná čerpadla. V hotelu Imperial mají specifický typ, který dokáže zužitkovat i tepelnou energii odpadních vod. Tento typ čerpadla je pouze ve dvou zařízeních v Česku a v celé Evropě jich je celkem pět. Zbytkové teplo z odpadních, ale neznečištěných vod putuje zpět k tepelnému čerpadlu, kde je využito pro předehřev nové užitkové vody, před vstupem do koloběhu tepelného čerpadla. Tato odpadní voda se vypouští do kanalizace při přibližně 6°C, efektivně se tak eliminují tepelné ztráty. Samotné čerpadlo v hotelu Imperial je typem čerpadla zem-voda. Do zemního vrtu se přivádí chladicí kapalina, která přijímá zemní tepelnou energii a ve třech kondenzačních nádobách o celkové kapacitě 8 m<sup>3</sup> ji předává užitkové vodě. Užitková voda se ohřívá na přibližně 50 °C až 60 °C a dále je ohřívána pomocí plynového kotle na požadovanou teplotu dle potřeby hotelu.



*Obrázek 2 - Kondenzační nádrže tepelného čerpadla v hotelu Imperial*

Zdroj: Vlastní



*Obrázek 3 - Tepelné čerpadlo v hotelu Imperial*

Zdroj: Vlastní

Podle pana Pytlouna hotely nejvíce zatěžkávají přírodu praním prádla. A to jak spotřebovanou vodou, tak elektřinou, ale hlavně pracími prostředky. Prací prostředky obsahují fosfáty, které sice změkčují vodu, ale velké množství fosfátů způsobuje přemnožení toxických druhů sinic. Z praček se tak dostává do kanalizace a odtud do čistíren, ty si s fosfáty nedokážou účinně poradit. Řasy, které vznikají ve vodě, způsobují u lidí alergie a vyrážky. Kvůli tomu se v hotelech Pytloun nepoužívají prací prostředky s fosfáty.

Lůžkoviny se mění při každém odjezdu hosta z hygienických důvodů. Pokud je pobyt delší než jeden týden, mění se povlečení s prostěradlem jedenkrát za čtyři dny, anebo na vyžádání. Hosté jsou přes QR kód informováni o systému výměně ručníků za čisté. Host je tímto vybízen, aby zbytečně nenechával ručníky na podlaze a tím nespotřebovával vodu na praní a prací prášek. Pokojské vymění pouze ty ručníky, které jsou položeny na podlaze a samozřejmě po každém odjezdu hosta.

Odjezdový úklid pokojů je komplexní a vše se musí vyčistit kvůli hygieně. Po každém odjezdu je nutné v pokoji nastavit standartní teplotu pokoje na 20 °C, vynést odpadkové koše,

vyvětrat, svléct ložní prádlo z postelí, umýt nádobí, utřít prach v celém pokoji, vysát a vytřít. Plný servis je také nutný v koupelně, takže se umyje umyvadlo, vana, zrcadlo, dlaždičky a vymění se ručníky za čisté. Průběžný úklid není tak kompletní jako po odjezdu hosta. Vysaje se koberec a vytře se podlaha v koupelně. Čisticími prostředky se umyje umyvadlo a vana, vyleští se zrcadlo. Ručníky ležící na zemi nebo vizuálně špinavé, vyměnit za čisté.

Při úklidu pokojů a ostatních prostor hotelu, mají pokojské omezený čas na práci, nemohou si dovolit strávit nad úklidem jednoho pokoje neomezený čas. Proto potřebují účinný čisticí prostředek. Zároveň, s ohledem na životní prostředí, nechtějí v hotelech používat silnou chemii, která sice nečistoty odstraní, ale bohužel po použití taková chemie likviduje živé organismy ve vodě a tím ji znečišťuje. Důležitý je pro hotel i faktor, že úklidy probíhají po každém odjezdu hosta, jak už bylo zmíněno, proto je nutné si uvědomit, že pokud by se silná chemie v průměru jednou za dva dny používala na úklid dlouhodobě, bude časem ničit i samotné vybavení, které je tím čištěno. Ve všech hotelech se proto používají šetrnější čisticí prostředky pro úklid koupelen, toalet, podlah nebo kuchyně a dalších. Značka čisticích prostředků Diversey je dlouholetě používaná značka v hotelech Pytloun.



Obrázek 4 - Logo značky Diversey

Zdroj: [diverseysolutions.com](https://diverseysolutions.com) (2021)

Diversey je značka čisticích, dezinfekčních a pracích prostředků pro různé aplikace. Je vyráběna v dávkovacím i ředícím systému. Nejsou to ale jen čisticí prostředky, nabízí ještě pomůcky na úklid, úklidové vozíky, mop systémy, utěrky a hadříky s mikrovlákny a jiné. Tato značka je na českém a slovenském trhu už od devadesátých let. Díky dlouholeté zkušenosti nabízejí také poradenskou činnost a dokáží vhodně určit a přizpůsobit čisticí prostředky dané oblasti nebo objektu. Tímto berou ohled na bezpečnost prostředí, ale jsou účinní a efektivní jak při práci, tak při nákladech. I přesto jsou jejich produkty šetrné k životnímu prostředí ([diverseysolutions.com](https://diverseysolutions.com), 2021).

Jednotlivé pokoje jsou vybaveny topením a klimatizací a lze regulovat teplotu pro každý pokoj zvlášť. Na neobsazených pokojích je nastavena teplota 20 °C, od odjezdu až do příjezdu se teplota v pokoji nemění. Host si může teplotu nastavit sám, dle svých nároků na termostatu. Aby nedocházelo k teplotním ztrátám, okna i dveře jsou tepelně izolována. Stejně tak jsou izolována všechny ostatní okna a dveře v ostatních prostorech hotelu. Bohužel jen jeden hotel je opatřený čidly pro automatické vypnutí klimatizace nebo topení při otevření okna, a to hotel v Harrachově. V případě ostatních hotelů klimatizace i topení budou stále udržovat teplotu na pokoji dle nastaveného termostatu, i když bude okno otevřené.

Manažeři hotelu spravují hotel a s ním vedou jeho zaměstnance, zřizují nákupy zboží a materiálu, komunikují s dodavateli a další činnosti. Při nákupu potravin, vybavení nebo i jiných produktů jde především o kvalitu a cenu. Další aspekty jako rychlost dodání, komunikace a výběr samotného dodavatele jsou sice také při rozhodování velice důležité, ale nestojí na prvním místě. Na prvním místě jde o kvalitu a šetrnost k životnímu prostředí. Vlastnosti zakoupeného zboží nelze ověřit přes internet, kontrola lze provést až po samotném dodání. Nové produkty se tedy vždy ověří, zda jsou v pořádku a odpovídají očekáváním. V tomto případě je nejlepší kupovat, již ověřené zboží od osvědčených dodavatelů. Při dlouhodobé spolupráci je možné uplatnit věrnostní slevy, dopravu zdarma, nebo nové produkty jako testery k vyzkoušení. Každý manažer vybírá nejlepší nabídku pro daný hotel, a zodpovídá za ní.



*Obrázek 5 - Logo společnosti Licit*

Zdroj: licit.cz (2021)

Společnost Pytloun spolupracuje s firmou Licit. Je to nezávislá firma, slouží jako třetí osoba v businessu. Oslovuje velkoobchody jako je Makro, JIP potraviny, Nowaco a další. Manažeři hotelů si u Licitu vytvoří poptávku na všechny produkty, o který mají zájem, jejich nabídka se zveřejní a velkoobchody soupeří o nejlepší poskytnutou nabídku pro zákazníka. Hotely tak mají garanci nejnižší ceny a další jiné bonusy. Licit mimo jiné zveřejní poptávku pro firmy ze stejné oblasti, nebo alespoň ve stejném kraji. Podporují tím místní trh a eliminují

tím zbytečnou spotřebu paliva projetého za dopravu ze vzdálenějších destinací. Nejedná se pouze o potravinové řetězce, může se zde zadat poptávka téměř na cokoliv. Licit spravuje obchody s akciemi, s pohonnými hmotami, nebo i nákup energií. Zákazník tak v těchto odvětví může získat nejlepší cenu na trhu, výrazně tím ušetřit a podpořit místní podniky.

V kuchyni vzniká při vaření hned několik druhů odpadu. Kromě zbytků jídla, které se separovaně třídí, se ještě od ostatních odpadků zvlášť slívá použitý olej. Je hromadně uskladňován v barelech a specializovaný firma, podobně jako u biologického odpadu, si je odveze a ekologicky recykluje. Avšak v neposlední řadě se v kuchyni dostává do kanalizace další nečistoty. Ty vznikají při mytí špinavého nádobí, při umývání potravin nebo také při samotném vaření. A proto mají v kuchyních instalovaný lapol, systém pro zachytávání tuků a ostatních nečistot. Lapol je instalovaný pouze v hotelových restauracích, a to v restauraci Zlatý Kohout v hotelu Imperial a v restauraci Rýžoviště ve wellness hotelu Harrachov. V ostatních hotelech by nebyl plně využit.

Pravidelné dodávky potravin jsou v přiměřeném množství k trvanlivosti a spotřebě. Nyní v omezeném provozu jsou objednávky potravin obzvlášť připravovány v malém množství. Jednu z pravidelných objednávek potravin, kterou jsem v hotelu přebrala, obsahovala: 10 kg brambor, 3 kg citrónů, 2 kg pomerančů, 2 kg mrkve, 2 kg cibule, 1 kg rajčat, 4 červené papriky, 2 okurky, 2 paličky česneku, 2 hlávky salátu. Takhle může například vypadat objednávka potravin. Čerstvé pečivo je na hotel dováženo každý den, nebo jednou za dva dny, podle potřeby. Potravinové výrobky jsou převážně BIO a jsou dováženy v plastových přepravkách. Přepravky jsou zálohované a slouží k opakovanému použití.

Nákup trvanlivých potravin se provádí v hromadných objednávkách s veškerým sortimentem, který hotel potřebuje nakoupit a daný dodavatel jej nabízí. Eliminují se tím náklady na dopravu a spotřebu pohonných hmot.

U každého hotelu je soukromé, hlídané parkoviště. Návštěvníci hotelu svým příjezdem a parkováním nijak neomezují místní obyvatele. Nejsou díky tomu přeplněna veřejná parkovací domy nebo i parkovací místa v ulicích. V rámci zájmu o čistší ovzduší a eliminaci spalovacích motorů, jsou u hotelů nabíječky na elektromobily, a to jak pro auta Tesla, tak i ostatní značky. Tato forma podpory elektro motorů naleznete u 4 zkoumaných hotelů. V jednom hotelu si také můžete zapůjčit elektrokoloběžku, která je velice praktická na cesty do města.

## Vyhodnocení

Tabulka 6 - Rozdělená opatření do kategorií

Opatření k úspoře vody	Perlátory – umyvadla, sprchové hlavice
	Dvoustupňové splachování
	Využití šedé vody
	Zachytávání dešťové vody
	Pákové baterie
	Čidla pohybu pro puštění vody
Opatření k úspoře energií	Solární panely
	Regulace topení
	Izolace oken i dveří
	Tepelné čerpadlo
	LED svítidla
	Nízkoenergetické spotřebiče, minimálně kategorie A
	Čidlo otevření oken pro klimatizaci
Odpadové hospodářství	Šetrné čisticí prostředky
	Likvidace biologického odpadu
	Třídění odpadu z provozu
	Koše na tříděný odpad na hotelu a na pokoji
	Lapol
	Kompostování
	Použití recyklovaných obalů, kupování BIO potravin
	Odstranění jednorázových obalů
Ostatní úsporná opatření	Nabíječky na elektromobily
	Kolo, koloběžky na půjčení
	Místní dodavatelé
	Soukromé parkování
	Informování zaměstnanců a hostů o environmentálním snažení

Zdroj: Vlastní

Prvky environmentálního managementu, které jsou 100% využívány ve všech zkoumaných hotelech:

- Perlátory – umyvadla
- Pákové baterie nebo čidla na detekci pohybu
- Dvoustupňové splachování
- Regulace topení/klimatizace pro každý pokoj zvlášť
- Izolace oken
- Izolace dveří
- LED svítidla
- Nízkoenergetické technologie
- Úsporné spotřebiče alespoň třídy A
- Šetrné úklidové prostředky
- Likvidace biologického odpadu
- Třídění odpadu z provozu
- Koše k třídění v hotelu
- Použití recyklovaných materiálů
- Kupování BIO potravin
- Místní dodavatelé
- Soukromá parkovací místa
- Informování hostů o ekologické činnosti v hotelu nebo o zeleném managementu
- Vzdělávání zaměstnanců k ekologické činnosti

Tyto prvky naopak nejsou využívány v žádném hotelu:

- Využití šedé vody
- Zachytávání dešťové vody
- Solární panely
- Koše na třídění v pokojích
- Kompostování

Koše na tříděný odpad v pokojích plánují v následujících letech pořídit na všechny hotely.

V následující tabulce jsou ostatní zkoumané prvky přehledně rozděleny podle toho, v jakých hotelech jsou využívány.

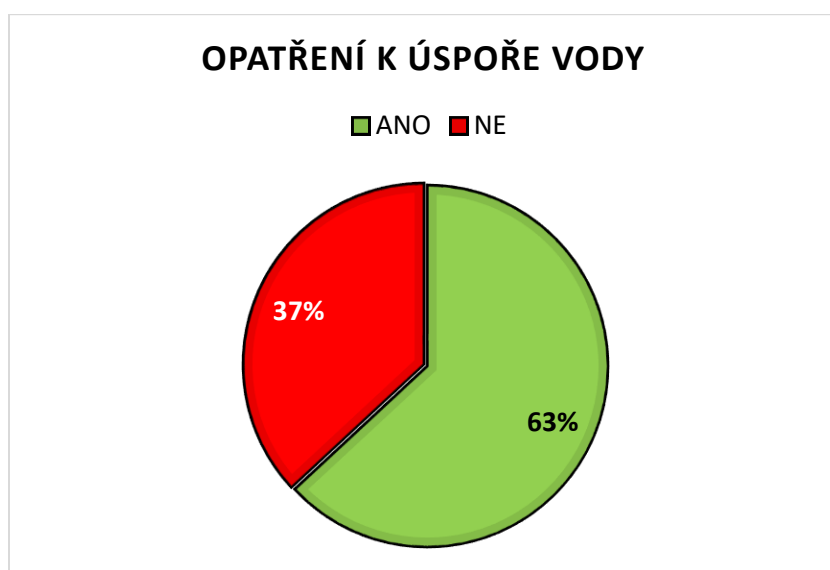


Tabulka 7 - Další úsporná opatření a zda jsou využívány

	PGHI	PCBH	PDH	PHL	PWTH	PFH	PWHH
Tepelné čerpadlo	ANO	ANO	NE	NE	ANO	NE	ANO
Nabíječky pro elektromobily	ANO	ANO	NE	NE	ANO	NE	ANO
Kola, koloběžky na půjčení	ANO	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Perlátoři - sprcha	ANO z 50 %	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Lapol	ANO	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Odstranění jednorázových obalů	ANO z 50 %	ANO z 50 %	ANO z 50 %	ANO z 50 %	ANO z 50 %	ANO z 50 %	ANO z 50 %
Čidlo na automatické vypnutí klimatizace	NE	NE	NE	NE	NE	NE	ANO

Zdroj: Vlastní

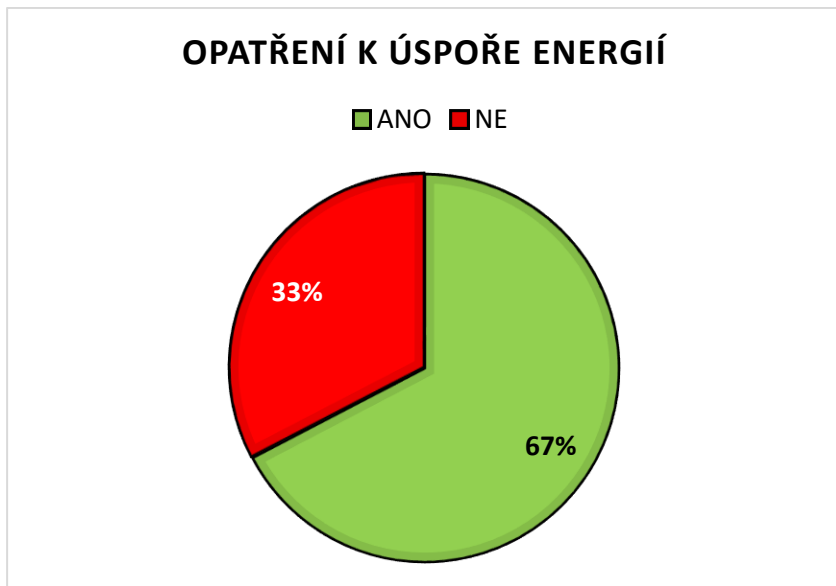
Úspora vody je zajišťována z 63 % ze zmíněných šesti prvků, podle mého názoru by mohli přidat ze zmíněných opatření ještě zachytávání dešťové vody a využít ji například k zalévání zeleně v hotelu. Nebo při vytvoření projektu lze dešťovou vodu využít ke splachování.



Obrázek 6 - Graf úsporná opatření ke spotřebě vody

Zdroj: Vlastní

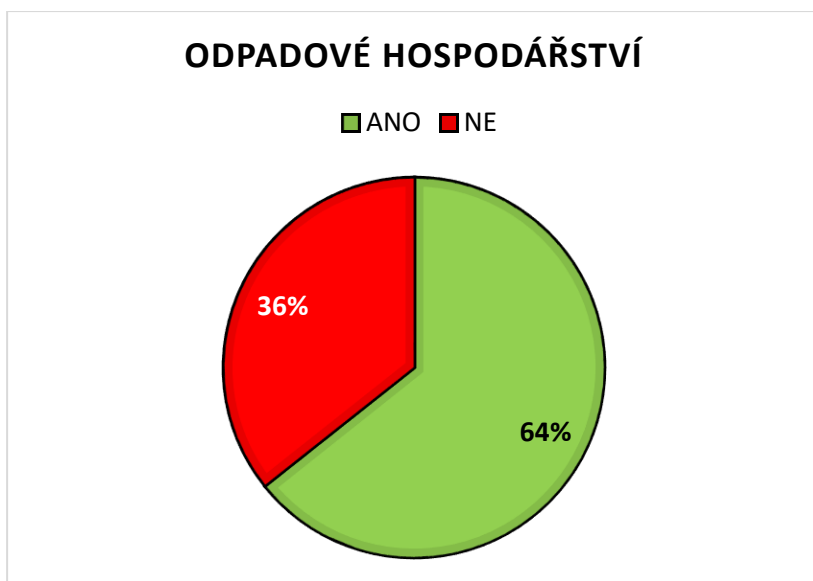
Uplatněná opatření k snížení spotřeby především elektrické energie převažují 67 % nad neuplatněnými.



Obrázek 7 - Graf opatření k úspoře energií

Zdroj: Vlastní

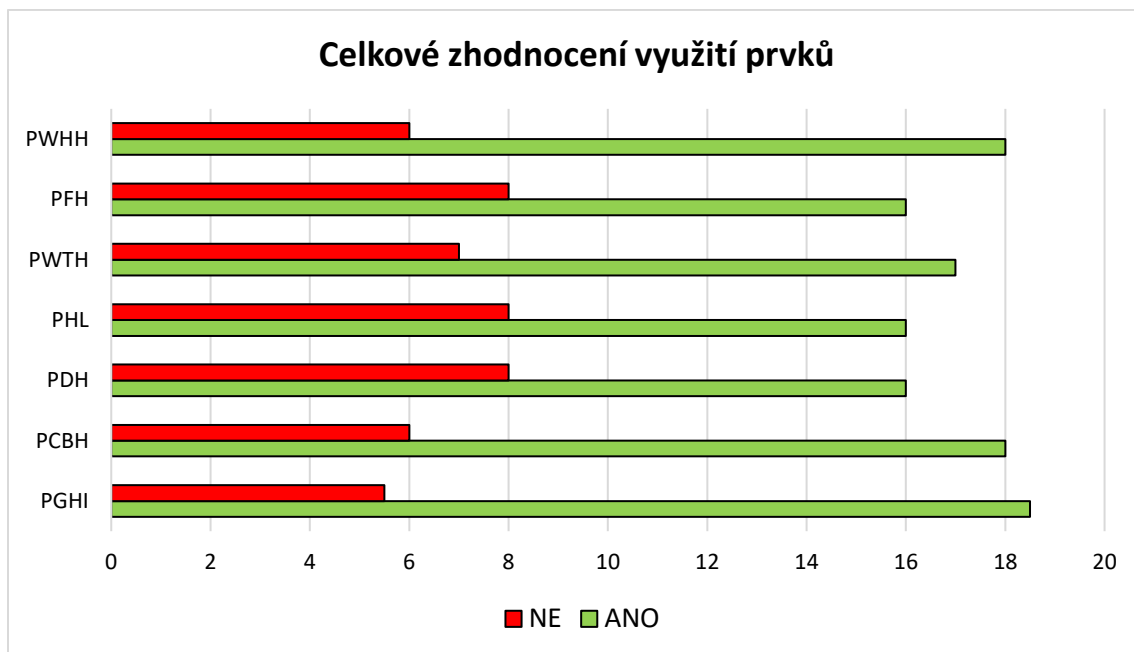
Tříděním odpadu se výrazně ulehčuje a urychluje proces recyklace. Navíc se nehromadí tolik odpadu na skládkách. Na grafu níže je vidět že zde opět převažují aplikované prvky. Ale faktem zůstává, že třídění odpadu z provozu je dáno zákone, jedná se tedy o opatření, které uplatňovat musí v každém případě.



Obrázek 8 - Graf opatření odpadového hospodářství

Zdroj: Vlastní

V následujícím grafu je přehledně ukázán poměr prvků a opatření, které jsou využívány a které v daných hotelech nejsou.



Obrázek 9 - Graf celkové zhodnocení prvků v jednotlivých hotelech

Zdroj: Vlastní

Jak lze v grafu vidět, převážnou většinu vybraných prvků hotely aplikovali do svých standardů a pracovních manuálů. Největší kapacitu ze zkoumaných hotelů má hotel Imperial, ten má zároveň i největší podíl aplikovaných prvků, tím se i nejvíce blíží principu environmentálního managementu a tím šetří životní prostředí nejvíce. Hned za ním jsou hotely Wellness v Harrachově a City Boutique v Liberci, kapacitně jsou na druhém a třetím místě, jak lze vidět, mají větší podíl aplikovaných prvků, oproti ostatním hotelům.

Z tohoto grafu, v návaznosti na tabulku 5, si můžeme všimnout, že poměr aplikovaných prvků environmentálního managementu je téměř přímo úměrný kapacitě hotelu. Odpovídá to i myšlence, že velké hotely mají větší vliv na životní prostředí. Tím se samozřejmě nevyklučuje, že by menší hotely své prostředí neovlivňovali. Ale je pochopitelné, že dopad jejich činnosti není až tak znatelný. Celkově v sedmi zkoumaných hotelech, přepočteno na procenta, využívají 69 % prvků a opatření, která jsou šetrná k životnímu prostředí.

## Závěr

Podle mého názoru se celosvětově stále více lidí angažuje v nějakém způsobu ekologického myšlení, ať už mají k dispozici vhodné prostředky nebo ne. Je důležité si uvědomit, že pokud lidstvo bude i přes všechna varování a doporučení vést stále konzumní způsob života, bez ohledu na životní prostředí, tak se život na naší planetě bude stále zhoršovat. Veškeré fakty o hynoucí živočišné říši, nedostatku pitné vody, znečištěném moři nebo dopadu skleníkových plynů na ovzduší a ozónovou vrstvu, budou stále pravdivější a budou se stále přibližovat skutečnosti. Některé rozvojové země mají horší ekologické standardy než většina evropských zemí, ale i přesto se převážně snaží snižovat produkci odpadu a stejně tak i spotřebu energií.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit a vyhodnotit, jak je filozofie environmentálního managementu zakomponována v provozu hotelů Pytloun a jaké konkrétní prvky jsou přímo využity. V teoretické části měly být vysvětleny důležité pojmy související se zeleným myšlením.

Na zkoumaných hotelech bylo ukázáno, jak aplikované prvky fungují v praxi. Rozhodně bylo pozitivním zjištěním, že hotelový řetězec Pytloun se snaží zapojovat do ekologického myšlení svá ubytovací zařízení, nejen hotely, a nejen v Libereckém kraji. Žádný z hotelů sice nevlastní ekologickou certifikaci, ale zavedli spoustu šetrných a úsporných prvků. Některé prvky do budoucna chtějí ještě přidat.

Zaměstnanci jsou důkladně informováni o ekologii a životním prostředí. Při svých pracovních postupech musí na jisté prvky dohlížet a dodržovat je. Většina zaměstnanců využívá princip recyklace, třídění a úsporu energií i sami a dobrovolně v místě svého bydliště. Snaží se přispět k zachování životního prostředí, a to hlavně tříděním, recyklací a omezením jednorázových obalů. Tím nepřímo také řetězec Pytloun přispívá k ochraně životního prostředí.

## Seznam použitých internetových zdrojů

CENA VODY. 2021. *vodné a stočné v 219 městech až 5 let zpětně*. [online]. [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: [www.skrblik.cz/energie/voda/cena-vody/](http://www.skrblik.cz/energie/voda/cena-vody/)

CENIA. 2020. *Dobrovolné nástroje ochrany životního prostředí*. [online]. Praha CENIA [cit. 2021-04-03]. Dostupné z: [www.ekoznacka.cz/](http://www.ekoznacka.cz/)

DIVERSEY CATALOGUE. 2021. *Diversey Catalogue*. [online]. [cit. 2021-04-04]. Dostupné z: [www.diverseysolutions.com/cz/Content/Who-we-are](http://www.diverseysolutions.com/cz/Content/Who-we-are)

EMAS. *Ministerstvo životního prostředí*. [online]. 2008 [cit. 2021-03-18]. Dostupné z: [www.mzp.cz/cz/emas](http://www.mzp.cz/cz/emas)

EMS. *Systém Environmentálního Managementu*. [online]. 2006 [cit. 2021-02-24]. Dostupné z: [eko-net.cir.cz/systemy-environmentalniho-managementu-ems-](http://eko-net.cir.cz/systemy-environmentalniho-managementu-ems-)

ENVIWEB. 2021. *I pro malé provozovatele platí povinnost třídění a recyklace odpadů!* [online]. [cit. 2021-04-04]. Dostupné z: [www.enviweb.cz/98200](http://www.enviweb.cz/98200)

EU ECOLABEL. 2021. *EU Ecolabel Hotels and campsites - European Commission*. [online]. DG ENV [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: [www.ec.europa.eu/ecat/hotels-campsites/en](http://www.ec.europa.eu/ecat/hotels-campsites/en)

FACTS AND FIGURES – ECOLABEL. 2021. *European Commission*. [online]. Drive DHTML code library [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: [www.ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-and-figures.html](http://www.ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-and-figures.html)

GREEN HOTEL ASSOCIATION. *Why Should Hotels Be Green?* [online]. 2021 [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: [www.greenhotels.com/index.php](http://www.greenhotels.com/index.php)

HOTREC. *Hospitality Net – Home*. [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné z: [www.hospitalitynet.org/organization/17001401/hotrec.html](http://www.hospitalitynet.org/organization/17001401/hotrec.html)

LICIT. 2016. *Čím víc nás je, tím víc ušetříme*. [online]. LICIT [cit. 2021-03-25]. Dostupné z: [www.licit.cz/](http://www.licit.cz/)

MMR ČR. 2021. *Green management*. [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2021-02-21]. Dostupné z: [www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf](http://www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf)

POČASÍ. 2021. *In-počasí*. [online]. [cit. 2021-03-29]. Dostupné z: [www.in-pocasi.cz/archiv/liberec/](http://www.in-pocasi.cz/archiv/liberec/)

PROČ EKOLOGICKÁ RECYKLACE A LIKVIDACE? 2021. *Likvidace a výkup použitých olejů a tuků*. [online]. Tranfin Oil a.s. [cit. 2021-03-07]. Dostupné z: [www.trafinoil.cz/proc-nas/](http://www.trafinoil.cz/proc-nas/)

ÚSPORA VODY. 2019. *Úspora vody a energií*. [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: [www.usporavody.cz/](http://www.usporavody.cz/)

VODA, KANALIZACE. 2021. *Voda, kanalizace - TZB-info*. [online]. [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: [voda.tzb-info.cz](http://voda.tzb-info.cz)

ZÁKON O ODPADECH. 2010. *541/2020 SB. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění*. [online]. AION CS, s.r.o. [cit. 2021-02-26]. Dostupné z: [www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-541](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-541)

## Seznam použité literatury

- ALVAREZ, Gil, Burgos JIMENEZ, & Cespedes LORENTE. 2001. *An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels*. Omega. S. 29 (6), 457e471. [online].[cit. 2021-03-25]. Dostupné z: [www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305048301000330](http://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305048301000330)
- BERÁNEK, Jaromír. 2013. *Moderní řízení hotelového provozu. 5., zcela přepracované vyd.* Praha: MAG Consulting. ISBN 978-80-86724-45-4.
- BEREZAN, O., RAAB C., YOO M., & C. LOVE. 2013. *Sustainable hotel practices and nationality: the impact on guest satisfaction and guest intention to return*. International Journal of Hospitality Management, 34, 227–233. ISSN 0278-4319.
- BEST, Mechelle & Brijesh THAPA. 2013. *Motives, facilitators and constraints of environmental management in the Caribbean accommodations sector*. J. Clean. Prod. 52 (1), 165e175. [online].[cit. 2021-03-09]. [www.researchgate.net/publication/259198338\\_Environmental\\_management\\_in\\_the\\_Caribbean\\_accommodations\\_sector](http://www.researchgate.net/publication/259198338_Environmental_management_in_the_Caribbean_accommodations_sector).
- CINGOLSKI, Vlatko & Biljana PETREVSKA. 2018. *Making hotels more energy efficient: the managerial perception*, *Economic Research*, 31:1, 87-101, DOI: 10.1080/1331677X.2017.1421994 [online].[cit. 2021-03-09]. Dostupné z: [www.doi.org/10.1080/1331677X.2017.1421994](http://www.doi.org/10.1080/1331677X.2017.1421994)
- ENZ, Cathy & Judy SIGUAW. 1999. *Best hotel environmental practices*. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 40(5), 72–77. [online].[cit. 2021-02-20]. [www.ecommons.cornell.edu/handle/1813/71927](http://www.ecommons.cornell.edu/handle/1813/71927)
- GOODMAN, Ann. 2000. *Implementing sustainability in service operations at Scandic hotels*. , 30(3), 202–214. [online].[cit. 2021-02-24]. [www.pubsonline.informs.org/doi/10.1287/inte.30.3.202.11653](http://www.pubsonline.informs.org/doi/10.1287/inte.30.3.202.11653)
- CHAN, Wilco . a Josep LAM. *Environmental accounting of municipal solid waste originating from rooms and restaurants in the Hong Kong hotel industry*, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 4(25), 2001, p. 371-385. ISSN 1096-3480.
- KASSAR, Adnan. 2018. *The effects of hotel green business practices on consumers' loyalty intentions: an expanded multidimensional service model in the upscale segment*. pp. 3787-3807, Emerald Publishing Limited, 0959-6119. DOI 10.1108/IJCHM-05-2020-0461

KEŘKOVSKÝ, Miloslav a Oldřich VYKYPĚL. 2006. *Strategické řízení: teorie pro praxi*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, C.H. Beck pro praxi, s. 206. ISBN 80-7179-453-8.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2014. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4835-1.

LIN, Pei Chun & Yi Hsuan HUANG. 2012. *The influence factors on choice behavior regarding green products based on the theory of consumption values*. Journal of Cleaner Production, 22(1), 11–18. ISSN 0959-6526.

PARISI, Scott & Ray BURGER. 2014. *Green Hotel Certification Programs Snowball, Sparks Confusion* [online].[cit. 2021-03-01]. Dostupné z: [www.ecogreenhotel.com/ecogreennewsletter/EGH\\_Jan/green\\_certifications.html](http://www.ecogreenhotel.com/ecogreennewsletter/EGH_Jan/green_certifications.html)

SCHALTEGGER, Stefan & Terje SYNNESTVEDT. 2002. *The link between 'green' and economic success: environmental management as the crucial trigger between environmental and economic performance*. Journal of Environmental Management, 65(4), 339–346. Schubert, F., Kandampully, J., Solnet. ISBN 978-3-935630-00-9.

SCHOLZ, Petr. 2016. *Ekologický management v hotelu*. Top hotelnictví, 10(1), 128–132. ISBN 978-80-89532-27-8

SCHOLZ, Petr a Jan VORÁČEK. 2016. *Organizational culture and green management: innovative way ahead in hotel industry*, Measuring Business Excellence, 1(20), p. 41-52. ISSN 1368-3047.

VLČKOVÁ, Jitka et al. 2006. *Podnikový ekolog*. Praha: IREAS - Institut pro strukturální politiku. ISBN 80-86684-46-6.



## **Seznam příloh**

A – Dotazník

## A Dotazník

1. Třída Vašeho ubytovacího zařízení.
  - a. Tourist \*
  - b. Economy \*\*
  - c. Standard \*\*\*
  - d. First Class \*\*\*\*
  - e. Luxury \*\*\*\*\*
2. Kategorie Vašeho ubytovacího zařízení.
  - a. Hotel
  - b. Penzion
  - c. Apartmány
  - d. Jiné
3. Kapacita Vašeho ubytovacího zařízení.
  - a. Do 20 pokojů
  - b. Do 50 pokojů
  - c. Do 100 pokojů
  - d. Více než 100 pokojů
4. Může Vaše ubytovací zařízení přispět ke zlepšení životního prostředí v regionu?
  - a. Ano
  - b. Ne
5. Má Váš hotel zpracovanou koncepci environmentálního managementu?
  - a. Ano
  - b. Ne
6. Jaké z následujících prvků environmentálního managementu uplatňuje Vaše ubytovací zařízení?
  - a. Separování odpadu
  - b. Snižování spotřeby vody
  - c. Snižování spotřeby elektrické energie
  - d. Snižování spotřeby chemických prostředků
  - e. Komunikace a vzdělávání zaměstnanců a hostů
  - f. Jiné
  - g. Žádný z uvedených prvků neuplatňujeme

7. Která opatření environmentálního managementu uplatňuje Vaše ubytovací zařízení?
- a. Třídící kontejnery
  - b. Třídění biologického odpadu
  - c. Využívání recyklovaného papíru
  - d. Tepelná izolace oken
  - e. Regulace topení v každém pokoji jednotlivě
  - f. Úsporné žárovky
  - g. Úsporné spotřebiče
  - h. Centrální spínače osvětlení na pokojích (prostřednictvím hotelové karty), pohybová čidla
  - i. Omezovače průtoku vody (úsporné sprchové hlavice, perlátory, úsporné kohoutky)
  - j. Dvoustupňový systém splachování na toaletách
  - k. Výměna ložního prádla a ručníků na požádání
  - l. Využívání environmentálních šetrných čisticích prostředků
  - m. Odstranění jednorázových balení výrobků – například sníadaňové marmelády, másla apod.
  - n. Upřednostňování výrobků s označením „eko“
  - o. Výchova zaměstnanců k environmentálnímu managementu
  - p. Informování hostů o environmentálním snažení
  - q. Jiné
8. V čem shledáváte hlavní přínos využívání tohoto managementu ve Vašem ubytovacím zařízení?
- a. Zvýšení tržeb
  - b. Redukce nákladů
  - c. Preference zákazníků
  - d. Vyšší kvalita ubytovacího zařízení
  - e. Konkurenční výhoda oproti jiným ubytovacím zařízením
  - f. Reklama, propagace hotelu
  - g. Zlepšení životního prostředí
  - h. Neshledání žádné výhody
  - i. Jiné