

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Green management hotelů
Chateau Mcely

Bakalářská práce

Autor: Petra Králová
Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Hradec Králové

DUBEN 2021

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 30.4.2021

vlastnoruční podpis

Petra Králová

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu bakalářské práce prof. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc. za odborné vedení, trpělivost, cenné a podnětné rady a ochotu při jejím zpracování.

Poděkování patří i všem respondentům, kteří se trpělivě podíleli na šetření.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá definováním a fungováním green managementu v hotelnictví, jenž je jednou z metod udržitelného rozvoje cestovního ruchu. Dále poukazuje na význam certifikace a do jaké míry je pro ubytovací zařízení výhodné ji vlastnit. Hlavním zaměřením je zjištění efektivnosti green managementu a způsobů přístupu k této filozofii v hotelových službách. Druhá část je zaměřena na uvedení praktického příkladu využití green managementu v konkrétním hotelu – Chateau Mcely. V této části jsou popsány určité postupy hotelu z hlediska vztahu k životnímu prostředí, dále zjištěné údaje o jejich dodržování, a to do jaké míry a jakým způsobem. V závěru jsou shrnuty výsledky šetření a sepsána doporučení pro zlepšení kvality poskytovaných služeb v hotelu.

Klíčová slova:

udržitelný cestovní ruch; společenská odpovědnost; green management; ubytovací služby; ekohotel

Annotation

Title: Green management of hotel Chateau Mcely

This bachelor thesis focuses on defining green management and describing its usage in hospitality and hotels as a tool to increase sustainability of this industry. It shows the meaning of GM certification as well as the benefit of having such a certification. The main goal of this thesis is to define the effectivity of applying green management and various approach to this way of management. The second goal is to show a real-world example of the usage of green management – Chateau Mcely. In this part I will focus on describing the methods of preserving the nature used in Chateau Mcely and how much these methods are obeyed. The conclusion consists of summary based on the found out data and recommendations to improve the quality of provided service.

Keywords:

sustainable tourism; social responsibility; green management; accommodation services; eco hotel

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Cíl práce a metodika zpracování	7
2.1	Cíl práce.....	7
2.2	Metodika zpracování.....	8
3	Teoretická východiska	10
3.1	Udržitelný cestovní ruch	10
3.1.1	Vymezení udržitelného cestovního ruchu	10
3.1.2	Udržitelný marketing.....	12
3.1.3	ISO 14000+.....	13
3.2	Společenská odpovědnost.....	13
3.2.1	Společenská odpovědnost v ubytovacím sektoru.....	13
3.3	Green management.....	15
3.3.1	Charakteristika	15
3.3.2	Postup	15
3.3.3	Certifikace a ekoznačení ubytovacích zařízení	16
3.3.4	Kritéria pro ekologicky šetrnou službu	19
3.3.5	Výhody zeleného hotelu.....	22
3.3.6	Ekohotely v ČR.....	22
3.3.7	Ekohotely v zahraničí.....	24
4	Praktická část.....	25
4.1	Popis subjektu Chateau Mcely.....	25
4.1.1	Geografické vymezení Chateau Mcely	25

4.1.2	Historické vymezení Chateau Mcely	25
4.1.3	Popis interiéru	27
4.2	Environmentální prvky v hotelu Chateau Mcely	29
4.2.1	Lokální suroviny	30
4.2.2	Environmentální vytápění	31
4.2.3	Další environmentální opatření	32
4.2.4	Proškolování zaměstnanců	32
4.2.5	Ocenění	33
4.2.6	Mcely Bouquet	34
4.3	Sběr informací a průběh šetření výzkumu	36
4.3.1	Dotazníkové šetření zaměstnanců	36
4.3.2	Rozhovor s ředitelem hotelu Chateau Mcely Vlastimilem Plchem	42
5	Shrnutí výsledků	45
6	Závěry a doporučení	47
7	Seznam použité literatury	48
8	Přílohy	50
8.1	Dotazníkové šetření zaměstnanců	50
8.2	Rozhovor s ředitelem hotelu Chateau Mcely Vlastimilem Plchem	55

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Schéma „tří P“	11
Obrázek 2 – Ekologické označení	16
Obrázek 3 – Ekoznačka EU	17
Obrázek 4 – Logo značky na obalech.....	18
Obrázek 5 – Správná barevnost loga.....	18
Obrázek 6 – Hodnoty pro energetické vytápění	20
Obrázek 7 – Hotel Svart.....	24
Obrázek 8 – Jetwing hotel.....	24
Obrázek 9 – Chateau Mcely	25
Obrázek 10 – Chateau Mcely	25
Obrázek 11 – Vize manželů Cusumano	26
Obrázek 12 – Recepce	27
Obrázek 13 – Piano Nobile	27
Obrázek 14 – Apartmá Orient.....	28
Obrázek 15 – Apartmá Evropa	28
Obrázek 16 – Bylinkový záhon	30
Obrázek 17 – Koupací jezírko	31
Obrázek 18 – Team Mcely	32
Obrázek 19 – Mcely Bouquet.....	35

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Cena certifikace ekologicky šetrného výrobku/služby	16
Tabulka 2 – Cena certifikace ekoznačky EU	17

Seznam grafů

Graf 1 – Pracovní pozice respondentů.....	37
Graf 2 – Časová zaměstnanost v hotelu.....	37
Graf 3 – Porovnání s jinými ekohotely.....	39
Graf 4 – Důvody zavedení environmentálních prvků	39
Graf 5 – Motivace zaměstnanců při výběru hotelu	40

1 Úvod

V současné době je kladen stále větší důraz na ochranu a šetření životního prostředí. Právě kvalita života se stává důležitým prvkem pro rozvoj cestovního ruchu v dané destinaci. Díky tomuto ukazateli stoupá zájem návštěvníků o danou lokalitu. Z toho důvodu se stále více do popředí dostává přístup green managementu v ubytovacích zařízeních. Green management se skládá ze tří pilířů: environmentalistiky, ekonomie a sociokulturních aspektů lidské společnosti, jejichž cílem je vzájemné propojení. Právě tento koncept poukazuje na využití například fotovoltické energie, redukci a třídění odpadů, úsporné zacházení s vodou, proškolení personálu a uplatňování dalších zásad, které vedou ke snížení dopadů na životní prostředí. Dnešní společnost začíná více hledět na zdravý životní styl, šetrnost vůči přírodě a planetě obecně. Z toho důvodu se řada ubytovacích zařízení snaží vyjít vstříc těmto typům zákazníků, čímž se mohou stát atraktivnější a modernější na trhu. Jednou z možností může být ekohotel, též zvaný „zelený hotel“. Jedná se o označení služby dodržující zásady šetrného zacházení vůči přírodě. V České republice se nachází zatím jen několik málo hotelů s touto značkou. Jedním z nich je i zámek Chateau Mcely, jenž si zvolil strategii zaměřenou na environmentální klientelu. Díky svému promyšlenému marketingu získal v roce 2008 ocenění World Travel Awards v kategorii „zelený hotel“ a stal se tak v této kategorii prvním pětihvězdičkovým hotelem na území České republiky.

V dnešní době již nevlastní certifikát pro označení ekohotelu, ale i nadále se snaží dodržovat pravidla green managementu neformální cestou.

Zámek byl pro psaní této práce zvolen z důvodu osobní účasti autorky, protože zde pracuje jako externí zaměstnanec na pozici snídaňové obsluhy. Osobní zkušenost se stala příležitostí zhodnotit stav „zeleného managementu“ a sepsat získané poznatky formou bakalářské práce. Přínos této práce by mohl vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

2 Cíl práce a metodika zpracování

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je posoudit poctivost využití green managementu v ubytovacích zařízeních, která se v rámci případové studie zaměřuje na hotel Chateau Mcely.

Dále je cílem poukázat, jakým způsobem přistupuje vedení hotelu k této filozofii a porovnat, do jaké míry dodržuje stanovené postupy. Zda se jedná pouze o součást propagace, díky které dosahuje hotel větší popularity, nebo se jedná o dlouhodobou myšlenku s cílem ochrany životního prostředí ve snaze zachovat jej pro příští generace.

Výzkumné otázky:

- 1) Jsou zaměstnanci hotelu proškolení o zavedených postupech?
- 2) Jaký mají zaměstnanci vztah k environmentálnímu směru?
- 3) Jsou zaměstnanci hotelu při výkonu své práce zavedenými environmentálními postupy omezováni?
- 4) Z jakého důvodu zavádí podle zaměstnanců hotely environmentální prvky?
- 5) Inspirovali se zaměstnanci prací v ekohotelu i v soukromém životě?

Hypotézy:

- 1) Ekohotel usiluje o inovace v oblasti „zeleného“ fungování.
- 2) Proškolení zaměstnanců v zavedených environmentálních pravidlech probíhá v pravidelných intervalech.
- 3) Náklady na provoz ekohotelu jsou vyšší oproti běžnému hotelu stejné kategorie.

2.2 Metodika zpracování

Bakalářská práce je založena na primárních i sekundárních zdrojích, které sloužily jako podklad pro její sepsání. V teoretické části byly použity informace ze sekundárních dat, které pocházely z odborné literatury či dostupných webových zdrojů. Především se jednalo o knižní publikace jako např. Výkladový slovník cestovního ruchu (Zelenka a Pásková 2012), Společensky odpovědný cestovní ruch (Pásková a Zelenka 2018) a Udržitelný cestovní ruch (Zelenka et al. 2013), jejichž knihy se staly základním pramenem pro sepsání této práce. Dalšími důležitými sekundárními zdroji se staly publikace Udržitelný cestovní ruch (Ministerstvo pro místní rozvoj 2007a) a Green management (Ministerstvo pro místní rozvoj 2007b) a webové stránky společnosti Cenia (Cenia 2020), což je česká informační agentura životního prostředí.

V praktické části byly využity převážně sekundární zdroje v podobě internetových zdrojů, knižních publikací a osobních zkušeností získaných pozorováním a místním šetřením. Především se jednalo o webové stránky hotelu Chateau Mcely (Chateau Mcely 2016), nebo knižní publikace jako Poklad rodiny Mcely (Stiessová a Kudrnová 2014) či Chateau Mcely, med, perly a hedvábí (Cusumano a Ježková 2006). Primárního zdroje, interview s ředitelem hotelu Vlastimilem Plchem (2021), bylo v praktické části využito pro zjištění způsobu proškolení zaměstnanců hotelu a pro definování aktuálního stavu certifikace v hotelu Chateau Mcely.

Metodika výzkumu byla pojata jako analýza názorů zaměstnanců a analýza názoru vedení hotelu. Vzhledem k odlišnosti dvou skupin byly zvoleny dva různé přístupy – kvalitativní a kvantitativní. Je zřejmé, že kvalitativní šetření mohlo být šířeno i na další členy vedení managementu. Pro odpověď na výzkumné otázky byl tak vybrán kombinovaný výzkum.

Kvalitativní výzkum byl založen na řízeném rozhovoru s ředitelem hotelu Chateau Mcely Vlastimilem Plchem, jenž se uskutečnil dne 20. 3. 2021. Kvůli pandemii COVID – 19 byl rozhovor uskutečněn online formou. Základními stanovenými otázkami v interview byla vize Vlastimila Plcha k environmentálnímu směru v hotelu a do jaké míry ho práce v tomto prostředí ovlivnila. Informátor

souhlasil s uvedením svého jména v této práci a se zpracováním poskytnutých údajů. Zjištěné výsledky jsou vyhodnoceny a následně diskutovány na konci práce společně s navrhovanými doporučeními na případná zlepšení.

V rámci kvantitativní výzkumné strategie bylo zvoleno dotazníkové šetření, které proběhlo online formou v časovém rozmezí od 1. 3. – 11. 4. 2021. Dotazník se skládal z 15 otázek zaměřených na vztah zaměstnanců hotelu k zavedenému green managementu hotelu Chateau Mcely.

3 Teoretická východiska

3.1 Udržitelný cestovní ruch

Udržitelný cestovní ruch lze definovat dle Zelenky a Páskové (2012) jako dlouhodobě soustavnou činnost, jejímž cílem je udržení životního prostředí a zachování kulturních a sociálních zvyklostí místních obyvatel po všech stránkách. Zelenka a Pásková (2012) definují ekonomicko-environmentální vymezení dle UNWTO. Podle toho se jedná o přilákání nových návštěvníků, držení kroku s nově vznikajícími destinacemi a zachování autentičnosti místa s ohledem na aktuální stav životního prostředí.

3.1.1 Vymezení udržitelného cestovního ruchu

Udržitelný cestovní ruch je souhrn postupů, nástrojů, filozofií a cílů, jež jsou tvořeny konkrétními přístupy, mezi které je řazeno například využití dobré praxe, monitoring destinace, kvalitní destinační management a začlenění tamních obyvatel (Zelenka et al. 2013). Pokud je tato metoda správně a poctivě dodržována, mají, podle nich, z ní prospěch všichni aktéři cestovního ruchu – podnikatelské subjekty, místní obyvatelé, organizace zaměřené na ochranu přírody a krajiny i návštěvníci sami.

Burian (2010) podrobně vysvětluje, co se skrývá pod pojmem udržitelný cestovní ruch, který se realizuje vyváženým respektováním environmentálních, ekonomických a sociálních aspektů. Pod environmentální stránkou, podle něho, si lze představit řadu věcí. Ale zjednodušeně lze říci, že se jedná o šetrnost či citlivost k prostředí cestovního ruchu. Pro lepší a přesnější představu uvádí Burian (2010) výčet konkrétních příkladů: v suchých oblastech snížit spotřebu vody oproti normálním návykům, neplašit místní a volně žijící zvěř, nevysazovat nové rostliny náročné na údržbu, redukovat odpady, hluk a smog. Podle něho jsou všechno toto racionální věci, poněvadž pokud místo, kde se cestovní ruch uskutečňuje, nebude dbát na tyto požadavky, časem se opotřebuje, poničí nebo úplně zanikne. Druhou složkou, kterou zmiňuje, je ekonomická stránka, která svou pozornost soustřeďuje na peníze, a to jakým způsobem je návštěvník utratil v dané lokalitě. Z pohledu turistů by se mělo jednat, dle Burianova názoru, o rozhodnutí, že svůj nákup,

například potravin, uskuteční u místního obchodníka a nedá tak přednost nadnárodním supermarketům. Poskytovatel služeb v dané destinaci může, dle jeho slov, využít místní dodavatele a producenty k případnému nákupu energií na výtop svého penzionu.

Poslední částí udržitelného cestovního ruchu, kterou Burian (2010) uvádí, je sociální stránka, jež je tvořena lidmi samými a jejich vzájemnými vztahy. Jedná se dle něj o spolupráci mezi tamními obyvateli a návštěvníky, která by měla jít ruku v ruce. Většina turistů a návštěvníků si dle jeho názoru ráda přiveze z dovolené autentický suvenýr či jinou památku z místní lokality, kterou strojní výroba nenahradí. Někteří účastníci cestovního ruchu jsou příliš chtiví po jedinečném zážitku, a proto zapomínají na taktnost a ohleduplnost vůči místnímu obyvatelstvu, jejich zvykům a kultuře obecně, což může vést k negativnímu postoji (Burian 2010).

Obrázek 1 – Schéma „tří P“



Zdroj: Burian (2010)

„Tři P“ neboli PLANET – PEOPLE – PROFIT znázorňuje Burian (2010) na výše uvedeném trojúhelníku, v němž lze nalézt konkrétní sektory s jejich vlivem a vazbami na jednotlivá „P“. Důkazy o jejich propojení lze, dle něho, spatřit skoro ve všech zemích. Jedná se o navštívení kulturního dědictví UNESCO – hmotného i nehmotného, navštívení národních parků s pozorováním tamních zvířat v jejich přirozeném prostředí, využití dovolených na ekostatických či vidět jedinečné lidové tradice a zvyklosti (Burian 2010).

3.1.2 Udržitelný marketing

Z hlediska času formuluje Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2007) marketing udržitelného rozvoje cestovního ruchu jako dlouhodobý proces, který má za cíl udržet kvalitní stav druhů a forem cestovního ruchu ve vztahu ke všem jeho aktérům – návštěvníkům, podnikatelským subjektům, institucím a organizacím. Dále zmiňuje zaměření na marketing řízeného počtu návštěvníků a jejich aktivit v dané destinaci, na motivaci tamních obyvatel se zaměřením na jejich postoj a chování k turistům a zároveň na podporu zachování a dalšího rozvoje místních tradic. Dále Ministerstvo pro místní rozvoj (2007) uvádí využívání reklamy propagující redukci spotřeby zdrojů a poukazuje na využití jiných, alternativních, možností.

Marketing udržitelného rozvoje má i své nástroje, jak uvádí Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2007), díky kterým se snaží dosáhnout stanovených výsledků a zlepšit tak ochranu životního prostředí. V své publikaci uvádí řadu aktivit marketingu udržitelného rozvoje, jimiž tuto činnost uskutečňují. Prvním bodem je dle něho patřičná propagace, která musí být ve vzájemné shodě s vývojem cestovního ruchu dané lokality. Demarketing, jak tvrdí, je dalším z nástrojů - jedná se o utlumení poptávky po destinacích, která jsou vlivem cestovního ruchu přetížena či přehlcena návštěvníky. Toho lze dosáhnout, jak zmiňuje MMR, prostřednictvím zřetelné reklamy jiných zajímavých míst v problémové oblasti, využitím negativní publicity ve prospěch udržitelného rozvoje či úplné vymazání z map za účelem snížení toku turistů. Dále zmiňuje provádění neustálého monitoringu území, které je v nesnázích, pravidelné informování návštěvníků o veškerých změnách a aktuálních opatřeních, činí šetření mezi návštěvníky a tamními obyvateli, podporuje normy EMS a EMAS, které jsou nedílnou součástí, a v neposlední řadě propaguje morální zásady a právní předpisy ohledně chování jedinců k navštívenému místu. Další z možných přístupů, podle něho, který udává stanovený koncept environmentalismu, je norma ISO 14000+.

3.1.3 ISO 14000+

Zelenka a Pásková (2012) definují ISO 14000+ jako souhrn přesně stanovených norem na mezinárodní úrovni, které soustředí svou pozornost na environmentální rozvoj v organizacích. Podle nich mezi zásadní body tohoto modelu patří ohleduplné značení výrobků, neustálé zlepšování a posouvání se dopředu či vyhodnocení dopadů organizace na životní prostředí. Dále zmiňují úzkou souvislost s environmentálně orientovaným evropským modelem neboli EMAS, jenž se dost podobá již zmíněné normě ISO 14000+. Tento model se, podle nich, odlišuje pomocí prohlášení, které se vydává jednou za rok a zahrnuje dopady firmy na životní prostředí.

3.2 Společenská odpovědnost

Společenskou odpovědnost organizací a firem vymezuje Pásková a Zelenka (2018) jako činnost, u které je důležité, aby vycházela z vize celé organizace, proto je pro ni podstatné dlouhodobé a strategické plánování s cílem řízení hodnot nejen organizačních, ale zároveň i osobních – zaměřením na lidi a jejich vztah k vůdci společenské odpovědnosti v dané organizaci a životnímu prostředí. Rozhodnutí o zavedení již zmíněné společenské odpovědnosti může podle nich přinést pro subjekt řadu výhod z hlediska financí, konkurence apod. Konkurenční výhody lze dosáhnout dle jejich názorů pomocí dodržování stanovených zákonů a předpisů, ale také prostřednictvím snahy o balanc mezi třemi rovinami – environmentalismem, ekonomikou a sociologií, což vlivem času může být prospěšné nejen pro tamní komunitu, ale i pro celou společnost.

3.2.1 Společenská odpovědnost v ubytovacím sektoru

V ubytovacích zařízeních hraje důležitou roli právě společenská odpovědnost. Nejen že se díky ní zvyšuje celková hodnota subjektu, ale také se jejím prostřednictvím ovlivňuje spokojenost hostů (Pásková a Zelenka 2018). Řada hotelů se v dnešní době veřejně prezentuje jako společensky odpovědná, což vede, podle nich k jejich pozitivnějšímu vnímání aktérů cestovního ruchu. Z toho důvodu je velmi žádoucí poznat dle Páskové a Zelenky (2018) rozdíl mezi tím, kdy se jedná o kvalitní popis zavedených postupů s publikováním dosažených výsledků

a aktuálního stavu, a kdy se naopak jedná pouze o marketingovou strategii s jediným cílem – zlepšit svoji image. Tuto odlišnost je podle nich zapotřebí včas a dobře rozeznat, jelikož má vliv nejen na spokojenost hostů, ale také na důvěryhodnost hotelu a hodnocení poskytovaných služeb/produktů. Dále tvrdí, že dalším důležitým aspektem z hlediska správného fungování společenské odpovědnosti je, do jaké míry ji vnímají samotní zaměstnanci firmy, ale tato skutečnost byla zatím zkoumána jen velmi málo. Avšak studie, kterou provedl Aminudin (2013) v malajsijských „zelených“ hotelech, ukazuje, že realizace společenské odpovědnosti má významný vliv na stabilitu zaměstnanců. Z toho důvodu přichází s třemi možnými návrhy, jakými toho lze dosáhnout:

- 1) zaměřit se na emoční a citovou stránku zaměstnance ve vztahu k hotelu,
- 2) nalézt způsob, jakým by se zaměstnanec mohl podílet na rozhodovacím procesu,
- 3) originálně motivovat své zaměstnance.

V hotelech, dle Páskové a Zelenky (2018), či jiných ubytovacích subjektech lze dosáhnout větší úrovně společenské odpovědnosti několika postupy, vše je ale závislé na aktuálním stavu managementu podniku a stanovené společenské odpovědnosti. Níže jsou uvedeny dle nich metody pro zlepšení současné situace:

- 1) spolupracovat s jinými hotely, které by se podílely na možnosti výměnných praxí svých zaměstnanců,
- 2) neustále proškolovat své zaměstnance a s tím spojený i osobní rozvoj,
- 3) zaměřit se na spokojenost a potřeby zaměstnanců,
- 4) vytyčit interní předpisy a normy,
- 5) vytvořit kodex chování firmy,
- 6) stanovit systém odměňování zaměstnanců za jednotlivé výkony,
- 7) team building,
- 8) sledování spokojenosti zaměstnanců.

3.3 Green management

3.3.1 Charakteristika

Zelenka a Pásková (2012) definují pojem green management jako filozofii, technologii a metodiku řízení hotelu, zaměřenou na optimalizaci vlivu provozu hotelu na životní prostředí, která je využívána v hotelových řetězcích jakožto nástroj, který přispívá ke zmírnění dopadů provozu hotelu na životní prostředí. Do této metody jsou dle nich řazeny postupy jako šetření materiálem a energiemi obecně a izolace, která vede ke snížení úniku tepla do venkovních prostor.

Ministerstvo pro místní rozvoj (2007) poukazuje na tři základní pilíře, o které se myšlenka green managementu opírá. Těmito třemi podstavci dle nich jsou environmentalistika, ekonomika a lidstvo samotné, jež mají za cíl se vzájemně propojit a vytvořit z hlediska času soustavnou činnost, která představuje trvalé hodnoty pro udržitelný rozvoj.

3.3.2 Postup

Dle Šulcové (2018) se postup green managementu rozděluje do čtyř fází, které vedou ke správnému fungování. První, který zmiňuje, je motivace. V této fázi je důležitým bodem podle ní stanovení zodpovědné osoby, která bude mít na svých bedrech důležitou roli. Hlavní úlohou této pozice, jak zmiňuje, je stát se příkladem pro všechny a dokázat správně motivovat ostatní personál hotelu. Jako druhý bod uvádí akční plán. V této části je, dle jejího názoru, podstatnou položkou zjištění aktuálního stavu hotelu a rezerv, kde se hotel může zlepšit, aby měl nižší hodnoty dopadů na životní prostředí. Akční plán, jak tvrdí, se také zaměřuje na vytyčení jasných cílů, které jsou definovány od těch nejjednodušších po nejsložitější. Na základě těchto cílů je, dle jejich slov, poté sestaven konkrétní plán k jeho dosažení. Realizace, jakožto třetí fáze, kterou zmiňuje, je tvořena konkrétními i obecnými úkony, jež zahrnuje především motivaci zaměstnanců a následné vyhodnocení dosažených výstupů. Posledním krokem, jež uvádí, je sledování výsledků, kde se monitorují dosažené výsledky a následně analyzují.

Podle Ministerstva pro místní rozvoj (2007) by proces monitoringu měl mít různé intervaly v závislosti na příslušné službě a měl by být pravidelný a trvalý.

3.3.3 Certifikace a ekoznačení ubytovacích zařízení

Jedná se o dobrovolný nástroj, jenž se zaměřuje na ochranu životního prostředí a celý program má na starosti česká informační agentura životního prostředí neboli Cenia (2020). Ecolabelling dle ní lze definovat jako známku, značku či pojmenování služby nebo výrobku, jenž je šetrný k životnímu prostředí po celou dobu jeho periody, zároveň je i šetrný ke zdraví konzumenta a současně si při tom zachovává vysokou kvalitu. Takovýto produkt či poskytovanou službu lze, jak uvádí, poznat dle stanovené značky, která je znázorněna na obrázku č. 2.


Obrázek 2 – Ekologické označení



Pro získání známky ekologicky šetrného výrobku nebo ekonomicky šetrné služby musí být dle Cenie (2020) zaplacen registrační poplatek u firmy Cenia, která je jedinou firmou na území ČR poskytující tuto certifikaci. V tabulce č. 1 jsou vyobrazeny poplatky podle velikosti podniku.

Zdroj: Cenia (2020)

Tabulka 1 – Cena certifikace ekologicky šetrného výrobku/služby

	Ekologicky šetrný výrobek		Ekologicky šetrná služba		
	Registrační poplatek	Recertifikační poplatek **	Registrační poplatek	Roční poplatek	Recertifikační poplatek **
Velké podniky*	20 000 Kč	2 000 Kč	10 000 Kč	5 000 Kč	2 000 Kč
Malé a střední podniky*	15 000 Kč		5 000 Kč	2 500 Kč	
Mikropodniky*	10 000 Kč				

Zdroj: Cenia, (2020)

Cenia (2020) uvádí, že Evropská unie od roku 1992 zavedla mezinárodní program ekoznačení produktů, který je šetrnější k životnímu prostředí. Tato značka může být dle nich udělena jakémukoliv produktu, výrobku či službě napříč Evropou a tím se odlišuje od ekologicky šetrného výrobku/služby. Logo Ekoznačky EU má podle nich svou jasně stanovenou podobu, která se skládá z květiny, jejímž květem je symbol eura a nápisem EU Ecolabel. Logo je vyobrazeno na obrázku č. 3.

Obrázek 3 - Ekoznačka EU



Zdroj: Cenia (2020)

Stejně jako ekologicky šetrný výrobek/služba, tak i tato certifikace je zpoplatněna a jejím dozorem se stává již zmíněná společnost Cenia (2020). V tabulce č. 2 je vyobrazena její cenová hladina podle typu podniku.

Tabulka 2 - Cena certifikace ekoznačky EU

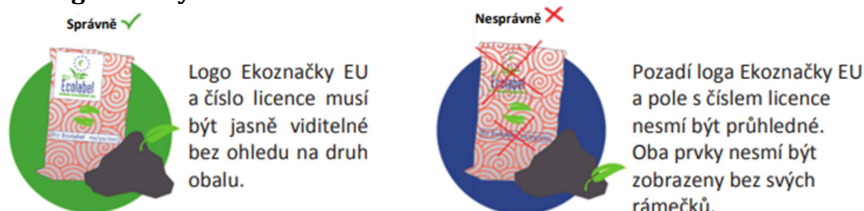
		Ekoznačka EU		
		Druh žadatele	Registrační poplatek	Roční poplatek
Velké podniky*		9 000 Kč	15 000 Kč	2 000 Kč
Malé a střední podniky * a hospodářské podniky z rozvojových zemí		6 750 Kč	11 250 Kč	
Mikropodniky*			3 750 Kč	

Zdroj: Cenia, (2020)

Společnost Cenia (2020) uvádí, že firmy, které jsou zaregistrovány u EMAS či ISO14001 mají nárok na snížení registračního a recertifikačního poplatku. Pro EMAS se jedná o 30 % a u ISO14001 o 15 %, slevy nelze dávat dohromady, jak je uvedeno na jejich webových stránkách.

Logo Ekoznačky EU má dle ní i své předem stanovené předpisy, jak může či nemůže být prezentováno. Při propagaci nesmí být využito dle nich starého/předchozího loga, vždy musí být použita aktuální verze. Dále zmiňují, že se logo nesmí stát součástí tváře společnosti a nesmí být využito pro jiné výrobky či služby, kterým tato certifikace nebyla udělena. Za situace vzorovaného obalu výrobku musí být dle společnosti Cenia logo neprůhledné – vyobrazeno na obrázku č. 4.

Obrázek 4 – Logo značky na obalech



Zdroj: Cenia (2020)

Cenia (2020) uvádí důležité aspekty i použití správné barevnosti loga, kde jsou stanovena následující kritéria: Zelená barva je přidělena symbolu „€“, listům a stonku květiny, internetové adrese a nápisu „EU“, modrou barvu nese název „Ecolabel“, hvězdičky kolem eura a celkový rámeček kolem značky. Znázorněno na obrázku č. 5.

Obrázek 5 – Správná barevnost loga



Zdroj: Cenia (2020)

Společnost Cenia (2020) uvádí i řadu dalších kritérií pro používání Ekoznačky EU, které jsou podrobně popsány a uvedeny na praktických příkladech v jejich informačních materiálech.

3.3.4 Kritéria pro ekologicky šetrnou službu

Firma, která chce získat známku ekologicky šetrné služby, musí splnit kritéria stanovená společností Cenia (2020). Pro ubytovací služby je určen podle ní minimální počet 20 bodů, které musí firma získat pro udělení této značky. Kritéria jsou rozdělena na povinná, která musí žadatel bezpodmínečně splnit a dále na dobrovolná, která jsou na uvážení subjektu o jejich zavedení, která společnost udává. Pro pořádek se nejprve zaměříme na povinné body, které jsou firmou Cenia rozdělené do 5 skupin – kritéria v oblasti celkového řízení, energetická kritéria, kritéria týkající se vody, kritéria v oblasti odpadů a odpadních vod a další kritéria.

1. Kritéria v oblasti celkového řízení

Základním prvkem této kapitoly je, podle Cenie (2020), bezpochyby environmentální politika, která stanovuje environmentální aspekty poskytované služby ve vztahu k energii, vodě a odpadům. Jako součást uvádějí akční program, ve kterém jsou vytyčené cíle a postupy, jak jich dosáhnout v časovém horizontu dvou let, a dále interní hodnocení, jež má za cíl ověřování dosažených výsledků a pokud si to situace žádá, určuje opatření vedoucí k nápravě stanovených cílů v akčním programu. Proškolení zaměstnanců je dle jejich tvrzení dalším důležitým bodem, který musí být splněn bez ohledu na to, zda se jedná o stálé či externí pracovníky ubytovacího zařízení. Veškerý personál by měl podle nich dostat potřebné informace a projít školením o environmentálních postupech, dále jim musí být poskytnuty příručky či jiné písemné materiály k prostudování environmentálních zásad a odpovědného chování. Dále uvádějí, že nejen zaměstnanci, ale i hosté musí být informováni o environmentálním opatření prostřednictvím ústní formy na recepci či písemných podkladů na jednotlivých pokojích hotelu. Pomocí těchto údajů o dodržovaných postupech z hlediska šetření energií, vody, třídění odpadů a dalších zásad, lze podle nich dosáhnout zvýšení odpovědnějšího chování hostů hotelu. Společnost udává, že ubytovací zařízení musí minimálně jednou do roka, pokud není stanoveno jinak, provádět preventivní kontroly veškerého zařízení/přístrojů v rámci celkové údržby. Jedná se dle nich o zjištění správného stavu a fungování energetických zařízení, jako je klimatizace či

vytápění, z hlediska vody se jedná například o zavlažovací systémy či instalatérské příslušenství a samozřejmě kvalitní těsnění obecně.

2. Energetická kritéria

Využití a získávání energie má svá stanovená pravidla, která musí být dodržována. První z nich je, podle Cenia (2020), sezonní energetická účinnost vytápění a/nebo limity emisí skleníkových plynů, které mají stanovené výpočty dle komise uvedené v následujícím obrázku č. 6, níže:

Obrázek 6 – Hodnoty pro energetické vytápění

Typ teplovodního ohřivače pro vytápění vnitřních prostorů	Ukazatel účinnosti
Všechna zařízení pro vytápění vnitřních prostorů s výjimkou kotlových ohřivačů na tuhou biomasu a ohřivačů s tepelným čerpadlem	Minimální sezónní energetická účinnost vytápění (η_s) $\geq 98 \%$
Kotlové ohřivače na tuhou biomasu	Minimální sezónní energetická účinnost vytápění (η_s) $\geq 79 \%$

Zdroj: Cenia (2020)

Regulace teploty ve společných prostorách má svá stanovená rozmezí, ve kterých se může pohybovat, uvádí společnost Cenia (2020). V letních měsících je, jak uvádí, teplota nastavována v režimu chlazení na 22 °C nebo více, s ohledem na přání zákazníků (± 2 °C). V zimním období je dle ní teplota v režimu vytápění nastavována stejným způsobem.

Dále společnost uvádí, že v rámci zeleného fungování nesmí žádné ubytovací zařízení používat venkovní topidla a venkovní klimatizace. Dále, dle ní, musí mít nainstalována světla s automatickým zhasnutím při odchodu hostů z místnosti či otevření/zavření oken. Toho lze dosáhnout prostřednictvím čidel a centralizovaných karet/klíče, která zhasnou veškerá světla v místnosti při odchodu hosta z pokoje (Cenia, 2020).

3. Kritéria týkající se využívání vody

Dalším důležitým bodem, na který je kladen důraz, jsou kritéria týkající se vody. Z toho důvodu, jak uvádí společnost Cenia (2020), nesmí být překročen

průtok vody u sprch a koupelnových baterií více jak 8,5 l/min. Toho lze, dle ní, docílit za pomoci použití regulátoru průtokoměru, díky kterému se uměle snižuje průtok vody v potrubí. Dále je, podle společnosti, nepřípustné nepřetržité splachování v toaletách či pisoárech a záchody, které byly instalovány do ubytovacího zařízení v době platnosti ekoznačky, musí mít účinné spláchnutí $\leq 4,5$ l. Součástí stanovených pravidel o vodní spotřebě je, jak uvádí společnost, i četnost praní prádla, kdy není dovoleno prát prádlo každý den, pokud není uvedeno jinak dle vnitrostátních předpisů, nebo o to host sám výslovně požádá.

4. Kritéria v oblasti odpadů a odpadních vod

Stanovená kritéria firmou Cenia (2020) v oblasti odpadů mají za cíl redukcí plastových obalů výrobků či potravin, poněvadž z hlediska ekonomické stránky je pro stravovací zařízení výhodnější nákup trvanlivých potravin v nadnárodních řetězcích než upřednostnit místní dodavatele, kteří preferují spravedlivý a odpovědný obchod. Z tohoto důvodu společnost zakazuje ve stravovacích zařízeních používání jednorázových balení trvanlivých potravin, mezi nejznámější zástupce patří cukr, káva, med, mléko či voda, jediná výjimka je udělena pro čajové sáčky. Dále jsou sem dle společnosti zahrnuty potraviny, které rychle podléhají zkáze. Jedná se dle nich o jídlo s rychlou kazivostí a dobou rozkladu, jako jsou jogurty, maso, džemy, sladké pečivo apod. (Cenia 2020). U těchto potravin, jak zmiňuje společnost, musí stravovací zařízení upravit svou nabídku tak, aby minimalizovalo vznik odpadu, a musí se řídit zdokumentovaným postupem, jenž je stanoven v akčním plánu.

V rámci předcházení vzniku odpadu nesmí dle ní stravovací zařízení poskytovat hostům jednorázové předměty (příbory, talíře, šálky apod.). Dále se na pokojích zakazuje použití jednorázových ručníků či lůžkovin a v neposlední řadě nesmí hotel poskytnout jednorázové hygienické prostředky (mýdla, šampony, pilníky na nehty, kartáčky a další), pokud právní předpisy nestanovují jinak (Cenia 2020). Co se týče třídění odpadů, musí dle norem společnosti ubytovací zařízení dát k dispozici hostům dostatečné množství nádob určených k třídění odpadů dle kategorií. Samo turistické ubytování musí podle nich dodržovat třídění odpadů dle předpisů a doporučení, větší pozornost by měla být věnována třídění

nebezpečného odpadu, jako jsou tonery, chladicí a elektronická zařízení, baterie, žárovky, léčiva, oleje i toaletní potřeby.

3.3.5 Výhody zeleného hotelu

Výhod, proč se stát „zeleným“ hotelem, je celá řada. Mezi hlavní z nich patří vytvoření respektu a dobrého jména na trhu (Křížek a Neufus 2014). Pokud se hotel podle nich prezentuje pozitivně k ochraně životního prostředí, stoupne tak v očích svých stálých i budoucích klientů. Zjednodušeně uvádějí, že je to forma image, což je jedním z nástrojů marketingu.

Dalším důvodem dle Křížka a Neufuse (2014) je snížení nákladů hotelu, které je důsledkem redukce spotřeby vody, energií ale i kupříkladu kancelářského vybavení. Podle výzkumu, který proběhl v hotelech, lze podle nich díky tomuto postupu dosáhnout snížení nákladu v řadě desítek procent.

3.3.6 Ekohotely v ČR

1) Adalbert

Jako první zelený hotel dle Ekolistu (2014) je na území České republiky uváděn hotel Adalbert, který se nachází v Praze a evropský ekologický certifikát získal již v roce 2006. Od jiných hotelů se podle něj odlišuje svou autentičností, poněvadž hosté jsou ubytováni v prostorách kláštera starého tisíc let. Jeho další předností, kterou uvádí oproti konkurenci, je výhodná geografická poloha, jelikož se nedaleko nachází park Hvězda či Divoká Šárka.

2) Autokemp OASA Staňkov

Druhým příkladem, jež uvádí webová stránka Ekolist (2014), není přímo hotel, ale autokemp, jak je již patrné z názvu. Autokemp OASA se, dle jejich webových stránek, nachází v Jihočeském kraji konkrétně v CHKO Třeboňsko. Autokemp Oasa (2020) uvádí, že čerpá pitnou vodu z vlastního hloubkové vrtu, pomocí 18 solárních panelů ohřívají teplou vodu pro své zákazníky, díky fotovoltaickým panelům dokážou vyrobit 20 % své spotřeby energie a zaměřují se na řadu dalších opatření, aby snížili své dopady na životní prostředí – třídění odpadů, úsporné kohouty a žárovky atd.

3) Centrum Veronica Hostětín

V tomto případě se nejedná o hotel, ale přímo o celou ekologickou vesnici, která se nachází v Bílých Karpatech, na východě Moravy (Veronica – centrum Hostětín 2020). Tato ekologická vesnice uvádí na svých webových stránkách, že využívá od roku 2000 pro vytvoření tepla biomasu. Jedná se o dřevní štěpku a další odpad z pil a lesů z okolí, díky tomu dokáže zajistit vytopení 80 % domácností vesnice, jak zmiňuje. Dle jejich webových stránek vesnice vyrábí vlastní Bio mošty, využívají energii ze slunce či kompostovací toalety.

3.3.7 Ekohotely v zahraničí

1) Svart – Norsko

Ekohotel Svart, jenž se nachází těsně nad polárním kruhem vedle ledovce Svartisen, bude prvním návštěvníkům otevřen v roce 2021 (Svart 2021). Management hotelu Svart tvrdí, že se bude jednat o ubytovací zařízení



s energeticky pozitivním cílem, čehož chtějí dosáhnout za pomoci solární energie, díky které pokryjí až 85% spotřebu. Cílem hotelu Svart, jak udávají na jejich webových stránkách, je inspirovat cestovatele k ochraně životního prostředí a zachování nedotčenosti polární oblasti

(obrázek č. 7).

Obrázek 7 – Hotel Svart

Zdroj: Svart (2021)

2) Jetwing Surf - Srí Lanka

Obrázek 8 – Jetwing hotel

Zdroj: Jetwing Hotel (2021)



Na jihovýchodním pobřeží Srí Lanky v zátocce Arugam Bay se rozprostírá Jetwing Hotel (2021). Udržitelnost tohoto hotelu se, podle nich, opírá především o 40letou práci mezi tamní komunitou a prostředím. Jejich strategie „zeleného“ fungování se, jak uvádějí, zaměřuje na šest základních klíčových kategorií (energie, voda, biodiverzita, komunita & kultura, rodina a vyhledávání dodavatelů & vlastní výroba)

4 Praktická část

4.1 Popis subjektu Chateau Mcely

4.1.1 Geografické vymezení Chateau Mcely

Obrázek 9 – Chateau Mcely

Zdroj: Hruška (2018)



Chateau Mcely se nachází ve Středočeském kraji v okrese Nymburk, přibližně 50 km severovýchodně od hlavního města Prahy. Nejedná se o klasický zámek, kde by se konaly organizované prohlídky pro návštěvníky, jak by se mohlo z názvu zdát. Chateau Mcely je

pětihvězdičkový hotel, který pro své hosty nenabízí pouze ubytování, nýbrž celou řadu dalších možností s tím spojených (obrázek č. 9).

4.1.2 Historické vymezení Chateau Mcely

Obrázek 10 – Chateau Mcely

Zdroj: Archiv Chateau Mcely (2013)



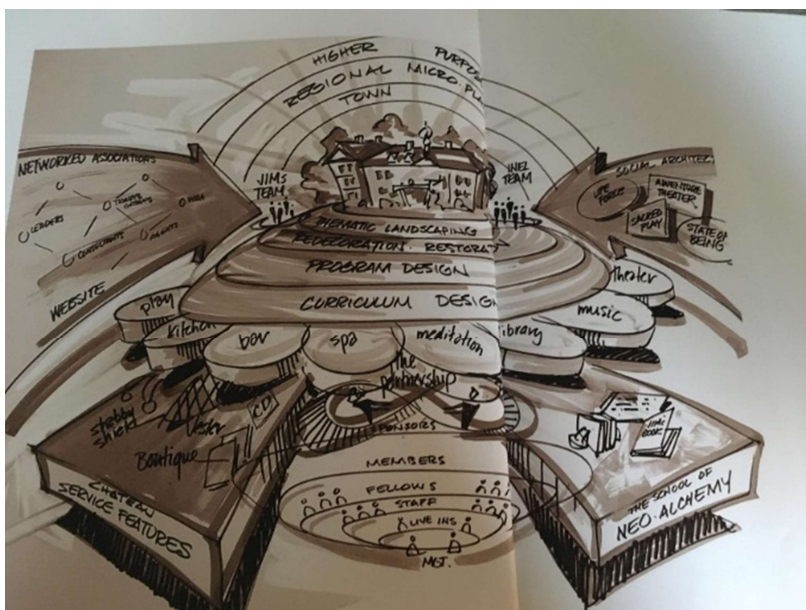
Historie loveckého zámečku sahá, podle webové stránky Hrady, zámky a tvrze (2005), až do 17. století, kdy jej nechal vystavit český šlechtic Oktavián Ladislav z Valdštejna, vnuk významného českého

šlechtice a pražského purkrabího Adama z Valdštejna. Během následujících dvou století se, dle této stránky, majitelé často měnili a během této doby byl zámek přestavěn na jednopatrový objekt s dvěma přilehlými třípatrovými křídly.

Až v roce 1863 ho získal rod Thurn–Taxisů, kteří ho měli ve vlastnictví do roku 1945, než jim byl zkonfiskován (Hrady, zámky a tvrze 2005). Od té doby zámek chátral, jak lze vidět na obrázku č. 10 na předešlé straně.

Až roku 2001 se začalo blýskat na lepší časy pro tento zdevastovaný zámek s přilehlým parkem – uvedeno na obrázku č. 10, který i přes svou odpudivou vizáž dokázal zaujmout mladou ženu jménem Inéz Cusumano (Stiessová a Kudrnová 2014). Tato úspěšná dáma, která byla ředitelkou realitní společnosti, kde se na post tvrdě vypracovala, se rozhodla opustit svou pozici a plně se věnovat vysněnému cíli - vytvořit pro ostatní místo, kde si budou moci odpočinout od každodenního pracovního shonu (Chateau Mcely 2006). Následujících pět let, jak zmiňují, trvala rozsáhlá rekonstrukce, jejíž hlavní podstatou byla snaha o vytvoření prostředí, které každého návštěvníka pozitivně naladí a probudí v něm jakousi lehkost, a vytvořit místo, které má svého osobitého ducha.

Obrázek 11 - Vize manželů Cusumano
Zdroj: Chateau Mcely (2006)



Součástí tohoto plánu byl i propracovaný partnership s řadou firem či dodavateli, díky nimž budou přivedeni do hotelu vhodní klienti, smýšlející stejným způsobem (Chateau Mcely 2006). Do plánování bylo zařazeno dle nich

i využívání alternativních zdrojů energie a tak snížit dopad provozu hotelu na životní prostředí (obrázek č. 11).

V roce 2006 se zámek dočkal a byl poprvé otevřen prvním hostům, kteří jej mohli navštívit.

4.1.3 Popis interiéru

Interiér celého hotelu je vytvořen snahou najít rovnováhu mezi myslí, tělem



a duchem, poněvadž cílem je poskytnout návštěvníkovi pozitivní pohled na svět, nalezení klidu a radosti z maličkostí. Hned při vstupu host jako první navštíví recepci, jež představuje honosný archiv v podobě iluzorní knihovny, která obklopuje stěny (obrázek č. 12).

Obrázek 12 – Recepce
Foto: Králová, 2021

Obrázek 13 – Piano Nobile
Foto: Králová, 2021



Recepce se rovněž nachází v přízemí, které je nazýváno Piano Nobile, jméno je převzato z italského baroka. Hlavní prostor je členěn do tří sálů – obrázek č.13, které jsou vzájemně propojeny, ale za pomoci těžkých sametových závěsů se dají oddělit, díky čemuž vznikají samostatné intimní prostory. Prvním ze sálů je Talířový, který získal své jméno podle otevřeného příborníku, kde jsou vystaveny originální keramické talíře s květinovými vzory. Následuje sál Čajový, kde se hosté mohou usadit

do pohodlných křesel a vychutnat si šálek horkého čaje. Posledním ze tří sálů je Divadlo, jehož stěny jsou vyzdobeny ručně malovanými kulisami v divadelním duchu, stejně jako tomu je na zámku v Českém Krumlově.

Obrázek 14 – Apartmá Orient

Foto: Králová, 2021



Patro světa, tak zní název druhého podlaží zámku Chateau Mcely. Jeho název je odvozen ze vzpomínek majitelů na destinace, které navštívili a zároveň jsou to rovněž cíle v jejich putování po světě. Z toho důvodu jsou pokoje geograficky nejen pojmenovány, ale zároveň i jejich interiér je dekorován do tamního ducha. Jedním z nich je Orient, který je vyzdoben pestrými barvami, zlatými ornamenty, nábytek je černě nalakován a nechybí zde ani svěží bambusová zelená. Viz obrázek č. 14

po levé straně. Apartmá Evropa je oproti tomu vedeno ve světle modrých tónech, které doplňuje křišťálový lustr z 19. století a nejsou opomenuty zlaté rámy, ve kterých jsou vyryté romantické krajiny (obrázek č. 15).

Obrázek 15 – Apartmá Evropa

Foto: Králová, 2021



Mezi další apartmány patří pokoje jako Amerika, Afrika, Severní a Jižní moře či Legenda, která je jedním z nejluxusnějších pokojů celého zámku, a nejvíce se proto využívá pro novomanžele jako symbol jejich legendární lásky.

Třetí patro je věnováno času, v tomto křídle roku, kterému dominuje široká chodba, jež je tvořena dveřmi ze zrcadel, pokoje nesou jména podle jednotlivých měsíců v roce. Každý pokoj je tak unikátně vyzdoben a dekorován dle typických barev

a květin, které jsou namalované na zdech – tulipán, šípek, modřenec a řada dalších. Na tomto patře lze nalézt i Křídlo Slávy, jehož pokoje jsou pojmenovány na počest slavných osobností, které tento zámeček v minulosti navštívili.

První z nich je nazván podle amerického prozaika Marka Twaina, který do Čech zavítal v roce 1899 (Chateau Mcely 2006). Reiner Maria Rilke, zkráceně se pokoj jmenuje jen Rilke, připomíná návštěvu slavného německého básníka, jehož na zámek zvala samotná Marie Thurn-Taxisová za klidem a procházkami v nedalekých lesích. Z toho důvodu je pokoj laděn do střídmych a nevýrazných barev se zaměřením na mystiku a poezii (Chateau Mcely 2006). Posledním patrem je Agapé, pojmenované po božské lásce, které je zároveň největším a nejdražším pokojem v celém zámku. Poslední zastávkou je zámecká knihovna, jež se nachází o jedno podlaží výše. Zde hosté mohou najít chvíle klidu a prostoru pro čtení novin, encyklopedií či Rilkeho básní, to vše je zde k dispozici. Celou místnost doplňují vědecké nástroje ze 17. a 18. století, které dodávají kouzlo tomuto schovanému prostoru (Chateau Mcely 2006).

Snahu o udržitelnost lze zaznamenat v každém koutě hotelu, i v těch nejmenších detailech. Jedná se zde o komplexní záměr, jenž vyplývá z dispozic zámku. Z toho důvodu jsou veškeré prostory navrhnuté tak, aby v návštěvníkovi evokovaly pocit, že zámek má pozitivní vztah k životnímu prostředí. Záměrem výše zmíněného popisu interiéru je snaha o přiblížení autentické nálady, která dýchá celým hotelem.

4.2 Environmentální prvky v hotelu Chateau Mcely

Management hotelu Chateau Mcely mělo už od počátku, kdy začala rozsáhlá rekonstrukce, jednoznačně stanovenou vizi, která zahrnovala šetření životního prostředí a ohleduplný přístup k němu (Stiessová a Kudrnová 2014). Z toho důvodu již ve fázi renovace byl kladen důraz na využití místních českých výrobců a dodavatelů, kteří sídlí, co by člověk kamenem dohodil, čímž podpořili tamní tradiční řemesla (Stiessová a Kudrnová 2014). Na pozitivním vztahu k životnímu prostředí se zde podílejí všichni, ať už se jedná o recepční, pokojské, lázeňské terapeutky, kuchaře, číšníky či samotné vedení hotelu. Toto celé by se dalo přirovnat k jednomu velkému hučícímu úlu, kde každý plní svou roli a tím vytváří dokonale pracující tým.

4.2.1 Lokální suroviny

Obrázek 16 - Bylinkový záhon

Zdroj: Chateau Mcely (2016)



Pozici hlavního šéfkuchaře zde plní Jan Štěrba, jehož mottem je kladení důrazu na využití lokálních surovin pro provoz restaurace. V zámeckém parku jsou pěstovány bylinky jako máta, meduňka, rozmarýn a mnoho dalších (obrázek č. 16). Takže v létě postačí pouze sejít malý kopec, pod kterým se rozprostírá bylinkový ráj. Jednou z bylinek je i aromatická a léčivá levandule, jež se v zámeckém parku rozprostírá na mnoha místech. Z této fialové rostliny zde připravují levandulový sirup, který se hostům servíruje v podobě levandulové limonády.

Nechybí zde ani obří borůvky nebo záhon růží, i ten je zde využíván pro přípravu delikatesy. Většina lidí by růže použila jako dekoraci, ale Jan Štěrba ne, vymyslel z okvětních lístků zmrzlinu, se kterou slavil úspěch. Největší pýchou celého kuchařského teamu se stalo založení vlastní šnečí farmy, díky níž vytvořili lahodné menu, které si získalo své místo. Ne všechny suroviny si však tento hotel dokáže vypěstovat sám, z toho důvodu využívají kvalitní dodavatele, biofarmáře a místní zemědělce. Ledecké pekárny, které se nacházejí nedaleko, dodávají hotelu hned čtyři druhy chlebů (kmínový, škvarkový, cibulový a se sušenými rajčaty), tato široká nabídka zajímá řadu hostů a z toho důvodu si při odjezdu často zakoupí jeden z výše uvedených chlebů pro vlastní potřebu. Psinice u Libáně, nedaleko Jičína, dovážejí pro hotel čerstvé ryby a sýry. Uzeniny jsou dováženy místními dodavateli. I případné zbytky z kuchyně se snaží hotel využívat, aby nepřišly nazmar. Z toho důvodu je poskytnou slepicím či králíkům, žijícím v domácnostech svých zaměstnanců, nebo je nabídnou místním sousedům v obci Mcely.

4.2.2 Environmentální vytápění

Každému člověku, který byl někdy v minulosti na prohlídce zámku, utkvěly bezpochyby v paměti velké místnosti s vysokými stropy a rozlehlými sály, ani tento zámek není výjimkou. Velké prostory jsou příčinou vysoké náročnosti dostatečně vytopit celý objekt a zároveň nezanechat po sobě značnou environmentální stopu. Hotel tedy oslovil místního dodavatele a za jeho pomoci instalovali pro výtop budovy environmentální kotel, jenž pracuje na bázi spalování dřevěné štěpky. Dřevěné štěpky vznikají při zpracování dřeva a používají se k výrobě tepla. Jejich výhodou je lepší možnost skladování a po spálení vyprodukují méně popelu oproti klasickému dříví. V současné době vyrobí hotel část elektřiny i z vlastních fotovoltaických článků.

Obrázek 17 - Koupací jezírko

Zdroj: Chateau Mcely (2016)



V zámeckém parku se nachází přírodní koupací jezírko, které je už na první pohled zelenou perlou celého parku (obrázek č. 17). K jeho vytápění jsou využity sluneční kolektory, díky nimž se snižují náklady na ohřev vody až o 75 %. Díky tomu se sníží spotřeba paliva a vypouštění emisí do ovzduší. Čistota jezírka je udržována bez kousku chemie, poněvadž jeho čištění funguje na systému přečerpání vody přes kořenový systém rostlin a pískový filtr. Tuto informaci ocení především lidé, kteří mají vysokou citlivost pokožky, trpí na ekzémy nebo jiná kožní onemocnění.

4.2.3 Další environmentální opatření

Zámek se neustále snaží držet krok s dobou a čím dál více se zaměřuje na přilákání ekologických hostů, z toho důvodu je na parkovišti k dispozici zařízení pro dobití elektromobilů zcela zdarma. V dnešní době, kdy jde automobilový průmysl rychle dopředu a lidé více hledí na snižování emisí, lze toto považovat za vstřícné gesto, díky němuž si hotel buduje své hodnotné postavení ve společnosti.

V celém hotelu je kladen důraz na snížení plastových lahvíček od hygienických prostředků, poněvadž při zamyšlení, kolik odpadu vznikne po jednom ubytovaném hostovi, lze si hrubým odhadem představit, kolik toho vyprodukuje přibližně 50 dalších. Proto zde byl zaveden moderní hotelový systém, jenž využívá možnost opakovaného použití lahvíček se šampony či tělovými mléky. Součástí se stala i nepsaná komunikace mezi hosty a pokojskými pro výměnu ručníků, jež pracuje na jednoduchém principu. Pokud host nevyžaduje výměnu použitého ručníku za čistý každý den, jednoduše jej nechá viset na madle, ale pokud by již nastal čas a host si přál čistě vypraný, odloží ho na zem. Tímto způsobem se do samotného procesu zapojí i hosté a nedochází tak ke zbytečnému praní a plýtvání vodou. Ačkoliv se na procesu podílejí všichni aktéři, je zde nutno podotknout, že tento koloběh nikdy nekončí a je zapotřebí neustálé proškolení zaměstnanců a kvalitní informovanost hostů.

4.2.4 Proškolení zaměstnanců

Obrázek 18 - Team Mcely



Zdroj: Chateau Mcely (2020)

Proškolení zaměstnanců je důležitou a nezbytnou součástí správného fungování environmentálních zásad v každém ekologickém hotelu, včetně Chateau Mcely. Každý nový zaměstnanec, který se stal členem „zeleného“ týmu, musí být správně instruován o zavedených postupech. Toho je dosahováno, jak uvádí ředitel hotelu Vlastimil Plch (2021), prostřednictvím seznamu bodů s podrobnějším vysvětlením každého z nich. Důležitou součástí je i důslednost a poctivost každého člena týmu. Pan ředitel věří, že se vedoucí jednotlivých středisek snaží uhlídat maximum, nicméně 100 % nelze zvládnout nikdy, obzvláště v hektických dnech v hotelu. Z toho důvodu se snaží stále inovovat zavedené principy, aby svým zaměstnancům alespoň trochu ulehčili. Část personálu hotelu je ukázána na obrázku č. 18.

4.2.5 Ocenění

World Travel Awards, která byla založena v roce 1993, je v dnešní době značkou, jež každoročně oceňuje ty nejlepší subjekty v oblasti cestovního ruchu a pohostinství (World Travel Awards 2021). Jedná se o nejprestižnější ocenění v tomto odvětví, se kterým jsou spojeny ceremonie napříč světem. World Travel Awards (2021) rozhoduje o vítězi v jednotlivých kategoriích, mezi něž patří ocenění pro přední plážovou destinaci, přední pouštní letovisko, destinace pro rodiny či přední světový ekologický hotel. Prostřednictvím zavedených environmentálních principů v hotelu Chateau Mcely získali v roce 2008 první místo v kategorii světového ekologického hotelu, a stali se tak prvním zeleným pětihvězdičkovým hotelem na území České republiky a druhým v Evropě, což vedlo ke zlepšení jejich postavení ve společnosti a získání uznání od konkurence. Neuběhlo ani pár let a v roce 2011 se hotel pyšnil dalším oceněním opět od této instituce a stal se evropským vítězem pro ekologický resort. V cestovním ruchu je pro subjekty výhra v tomto odvětví a získání ocenění přirovnávaná jako Oscar ve filmovém průmyslu. Z toho důvodu není divu, že součástí popisu hotelu je poukázání na získání této prestižní a celosvětově uznávané ceny. V současné době zámek již nevlastní výše zmíněnou certifikaci, uvádí v rozhovoru ředitel hotelu Vlastimil Plch (2021). Podle něj si certifikační agentura ČR bohužel od začátku nevybudovala příliš dobré jméno ve vztahu k subjektům, které certifikací prošly,

a nedostávala se jim dostatečná podpora ze strany agentury. Poslední kapkou se tak, dle slov p. Plcha, pro řadu společností stalo zvýšení ročního poplatku, které mělo za následek jejich odchod od zpoplatněné certifikační známky. Zámek Chateau Mcely se rozhodl dodržovat stanovená environmentální pravidla i nadále, díky čemuž se těší uznávanému postavení ve společnosti a jeho zákazníci se k nim rádi vracejí (Plch 2021).

Maurerův výběr (2020) Grand Restaurant je dalším z řad ocenění, které tento hotel získal a umístil se v top 100 absolutně nejlepších restaurací v České republice. Maurerův program, jak uvádí na svých webových stránkách, funguje na principu omezeného počtu rezervovaných míst pro návštěvníky, kdy každý měsíc doporučí přímo Pavel Maurer restauraci, kde podle jeho názoru výborně vaří. Hodnotitelé, kteří se chtějí dobrovolně zúčastnit tohoto výběru, jak tvrdí, navštíví za vlastní peníze vybrané podniky a na základě jejich poznatků a dojmů, které si odnesli, nadále ohodnotí restauraci ve třech kategoriích – jídlo, interiér a obsluha. Cílem výše popsaného způsobu je zajistit objektivní a zcela nezaujaté posouzení o kvalitě poskytovaných služeb, což vede ke snižování záměrného poškozování či naopak protlačování některých podnikatelských subjektů (Maurerův výběr 2020). Piano Nobile získalo, podle Maurerova hodnocení, 5. místo a obdrželo tak symbolický Maurerův talíř. Čímž se tak stalo jednou nejen ze 100, ale zároveň i 10 nejlepších restaurací na území ČR. V sezóně 2020 obdržel i šéfkuchař Jan Štěrba cenu pro jednoho z deseti nejlepších kuchařských mistrů na našem území.

4.2.6 Mcely Bouquet

Přírodní bio kosmetika, jež nese název Mcely Bouquet, byla vytvořena samotnou majitelkou hotelu Inéz Cusumano, která se nechala inspirovat tamní flórou a jejími vůněmi. Nejdříve se ale vrátíme zpět do minulosti, než nahlédneme do dnešní doby.

V minulém století se v místech, kde stojí dnešní zámek, sbíralo léčivé devatero kvítí, které podle legendy léčilo neduhy a trápení lidí (Cusumano a Ježková 2006). Za pomoci místních babiček se podle nich majitelka dozvěděla o jeho složení a rozhodla se obnovit tuto zašlou tradici, a to dalo vzniknout dnešní čistě přírodní mcelské kosmetice, která je uvedena na obrázku č. 19. V současné

době nabízí Mcely Bouquet svým hostům více než dvacet produktů, mezi které patří bylinkové krémy, růžová séra, peelinky,

Obrázek 19 - Mcely Bouquet

Zdroj: Chateau Mcely (2020)



oleje či balzámy na rty. Veškeré výrobky, jak uvádějí, nebyly nikdy testovány na zvířatech, k ověření na možné alergie či jiné problémy bylo využito příslušníků rodiny či přímo zaměstnanců hotelu, kteří se k tomu dobrovolně rozhodli.

Kosmetika je vkládána do ultrafialových dóziček. Důvod je velmi jednoduchý. Tento typ skla chrání obsah před slunečními paprsky, které jsou prospěšné jen do doby, dokud bylina roste na lukách, jak popisují, ale pro zpracovanou bio kosmetiku je v tomto stavu nežádoucí. Pro výrobní účely se na zámku nachází laboratoř, v níž jsou připravovány elixíry, jejichž suroviny a postup je tajný. Za současné situace se hotel snaží vyjít vstříc svým hostům a dopřát jim kousek mcelského ducha. Z toho důvodu spustili online obchod, kde si lze jejich přírodní bio kosmetiku koupit.

4.3 Sběr informací a průběh šetření výzkumu

4.3.1 Dotazníkové šetření zaměstnanců

Prostřednictvím dotazníkového šetření byl zkoumán vztah zaměstnanců hotelu Chateau Mcely ke green managementu. Zda o tomto pojmu mají povědomí a co si pod ním představují.

Dále se dotazníkové šetření zaměřuje na jejich postoj k tomuto přístupu. Do jaké míry se ztotožňují se zavedenými postupy, zda je postupy neomezují nebo je naopak motivují.

Poslední část věnuje prostor k vyjádření názorů zaměstnanců na zlepšení zavedených postupů v hotelu a též, zda se sami zaměstnanci inspirovali prací v ekohotelu a užívají vybrané postupy v soukromém životě.

Dotazníkové šetření bylo distribuováno internetovou formou v období od 1. 3. 2021 – 11. 4. 2021 a vzhledem k současné situaci ovlivněné pandemií covid – 19 vyplnilo dotazník 12/50 zaměstnanců hotelu.

Věkové rozložení pohlaví informátorů bylo nerovnoměrné a zodpovídaly ho spíše ženy, jejichž zastoupení činilo 67 % oproti mužům, kterých se průzkumu zúčastnilo 33 %.

Nejvíce se dotazníkového šetření zúčastnili jedinci ve věkovém horizontu 25 – 34 let, jež tvoří 50 %. Následuje věková skupina 35 – 44 let (33 %). O poslední příčku se dělí lidé ve věku 15 – 24 let (8 %) a 45 – 54 let (8 %).

Výzkumu se nejvíce zúčastnili zaměstnanci top a middle managementu, kteří tvoří 75 % ze všech dotazovaných. Dále jsou zde zastoupeni masér/ky 8 % a jiné specifické pozice 17 %.

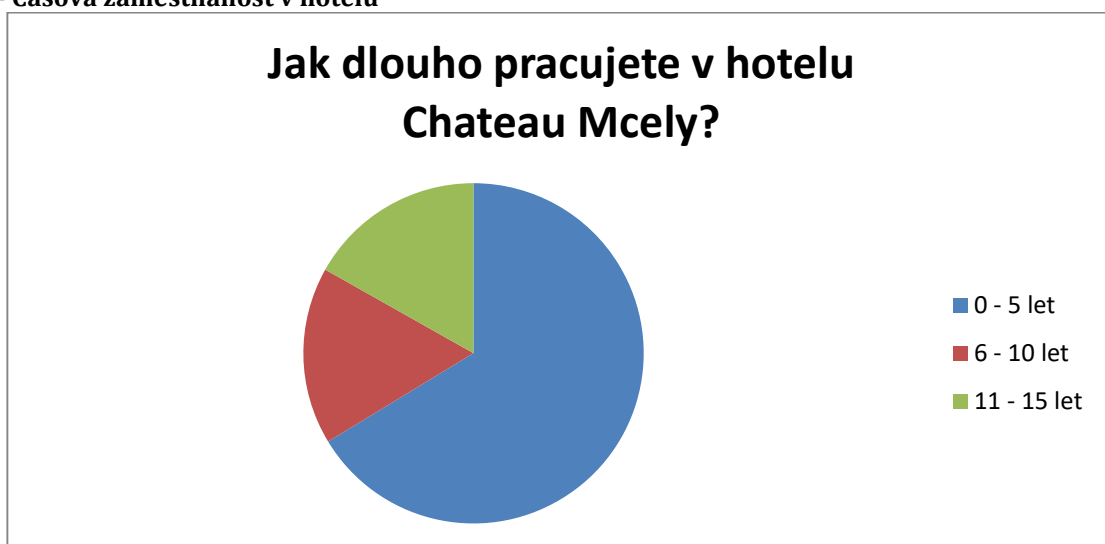
Graf 1 – Pracovní pozice respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků dotazníku

Dále je uvedeno, jak dlouho již pracují zaměstnanci v hotelu. Největší část zaměstnanců je tvořena „nováčky“, kteří v hotelu pracují v rozmezí 0 – 5 let (67 %), dále jsou tu stabilnější zaměstnanci, kteří zde pracují 6 – 10 let, tato skupina je tvořena 17 %, stejně jako jedinci, kteří jsou zde skoro od prvopočátku a pracují v hotelu 11 – 15 let.

Graf 2 – Časová zaměstnanost v hotelu



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků dotazníku

Na otázku, zda zaměstnanci hotelu znají pojem green management, odpověděli všichni, že ano. Je zřejmé, že v hotelu je tento směr velmi silně rozšířen.

Níže jsou vypsané odpovědi, které informátoři uvedli jako svůj názor na pojem green management.

Jedna část informátorů si pod tímto pojmem představila kladný vztah k životnímu prostředí:

- optimalizace chodu hotelu v souladu s životním prostředím,
- řízení provozu hotelu tak, aby byl trvale udržitelný - vztah k životnímu prostředí,
- fungování hotelu v co nejvíce eko modelu, nezatěžovat přírodu.

Druhá část se zaměřila na energie:

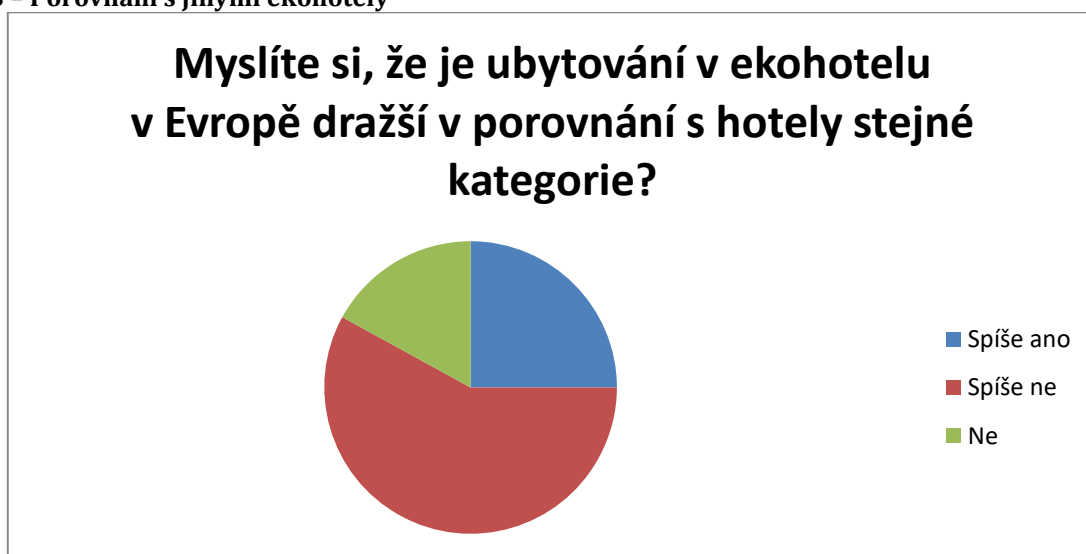
- šetření energií, zdrojů a úsporný provoz,
- ekologické fungování hotelu na vyšší úrovni - plasty třídí všude, ale my třeba navíc topíme štěpky.

Poslední část ze zaměstnanců uvedla obecně „zelený“ přístup:

- „zelené“ fungování společnosti,
- řízení společnosti na zelených principech,
- řízení v souladu s udržitelností, dodržování ekologických principů,
- šetrné, ekologické vedení a přístup firmy.

Všechny z výše uvedených odpovědí jsou zaměřeny na „zelený“ koncept i přesto, že každý zaměstnanec má o tomto tématu rozdílnou představu.

Graf 3 – Porovnání s jinými ekohotely



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků dotazníku

Důvody zavedení ekologických postupů v hotelu Chateau Mcely jsou téměř vyvážené. K důvodu ochrany planety a životního prostředí se přihlásilo 42 % z dotazovaných. K přizpůsobení se trendům dnešní společnosti se pohybuje přibližně stejné procento – 50 %. Zbýlých 8 % se hlásí k názoru, že se jedná pouze o zlepšení image a postavení ve společnosti.

Graf 4 – Důvody zavedení environmentálních prvků



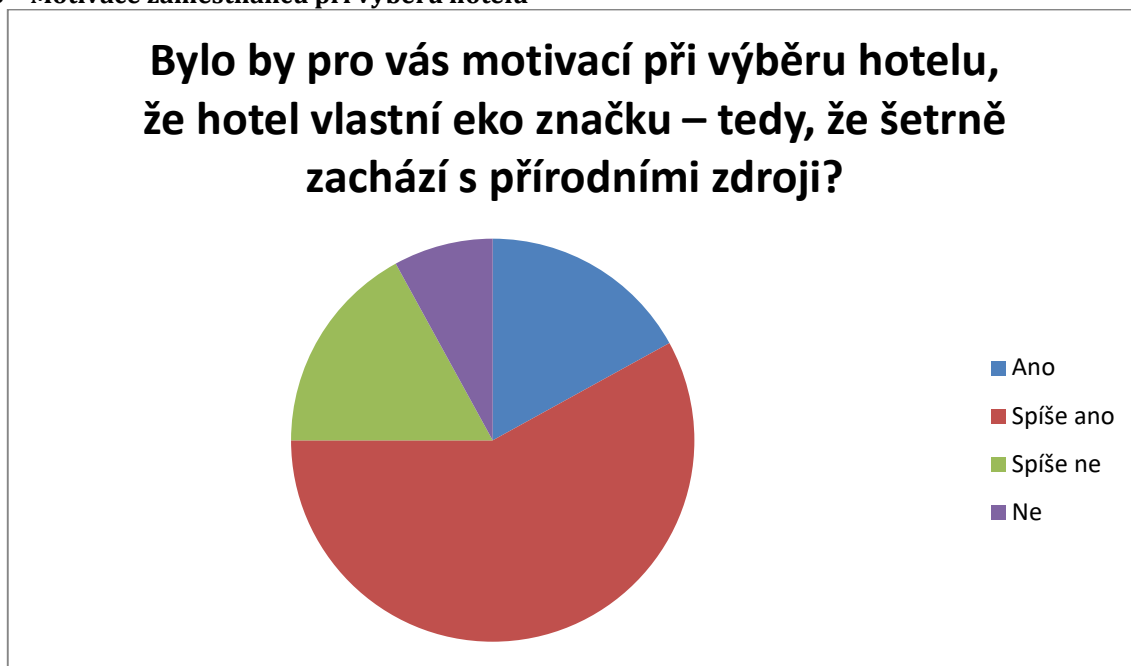
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků dotazníku

Zajímavostí je, že většina z dotazovaných respondentů podle odpovědí zná pojem green management, zavedené postupy v hotelu je neomezují a někteří z nich se díky němu inspirovali i v soukromém životě – zodpovězeno níže. Tak i přesto se všichni informátoři spíše (42 %) či vůbec (58 %) neztotožňují s postupy, jež jsou užívány v hotelu.

Environmentální pravidla zavedená v hotelu neomezují žádného z dotazovaných respondentů při výkonu jejich práce.

Z grafu 5 lze vyčíst, že ne pro všechny zaměstnance je důležitá informace o tom, zda hotel vlastní či naopak nevlastní ekoznačku. Dle výsledků převažují odpovědi souhlasné 75 % a nesouhlasné tvoří celkově 25 %.

Graf 5 – Motivace zaměstnanců při výběru hotelu



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků dotazníku

Následující dvě otázky byly v dotazníku zadány otevřenou formou a informátoři mohli vlastními slovy sdělit své názory či nápady na zlepšení již zavedených postupů.

První otázka se týkala nastolených ekologických přístupů, zda mají zaměstnanci určité myšlenky, návrhy či postřehy pro zdokonalení, které by mohli vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb:

- ještě lepší nakládání s vodou, resp. větší využívání dešťové vody, např. na záchody, praní,
- myslím, že každoročně se postupy zlepšují, možná bych zvažila snížit spotřebu elektrické energie – zda je jí tolik potřeba i v noci a podobně,
- více proškolit personál,
- využití ekologicky zpracovaných, obnovených, kancelářských i jiných papírů, snaha o ještě větší snížení odpadu, důmyslnější využívání jednorázových potřeb či jejich nahrazení více šetrnými produkty/postupy k životnímu prostředí.

Z uvedených odpovědí lze odvodit, že snahou zaměstnanců hotelu je se neustále zlepšovat a inovovat zavedené postupy. Ať se jedná o zdokonalení v oblasti energie, vody, třídění odpadů nebo proškolení personálu.

Druhá otázka se zaměřovala na užívání ekologických přístupů i v soukromém životě zaměstnanců hotelu. Zda se prostřednictvím práce v tomto prostředí inspirovali i v soukromém životě a zavedli vybrané postupy ve své domácnosti.

Většina ze zaměstnanců zlepšila svůj postoj ke třídění odpadu. Snaží se o snížení spotřeby vody či dokonce zavedla pro vytápění své domácnosti solární panely, jak je uvedeno níže:

- ano, určitě, ať už v lepším třídění odpadu, úsporném vytápění bytu,
- ano, celkově přistupuji k ekologii lépe, od třídění přes řešení vytápění,
- od mala mě babička vedla k různému „ekologickému“ šetření/ smýšlení - převážně s vodou, jídlem, odpadem, přírodě jako takové a jak bychom se k zemi měli chovat. Vedu i své děti, chodíme po lese!!! A sbíráme cizí odpadky, podél silnic, doma šetříme vodou, zahradu nehnojíme chemií, třídíme odpad atd.,
- určitě ano - učíme syna také třídit odpad již od malička, dáváme větší pozor při výběru jednorázových věcí - hledáme možnosti, jak tyto produkty nahradit trvalými věcmi (kosmetika, drogerie). Také jsme

do domácnosti zvolili solární panely na ohřev vody a jsme moc spokojeni.

Zajímavým názorem, který stojí za zamyšlení, se stala odpověď jednoho z informátorů, který poukázal na fakt, že nezáleží na velikosti objektu, ale na lidech, kteří ho provozují.

- pokud takto velká organizace dokáže zavádět ekologické přístupy, tak jiná, mnohem menší - tedy domácnost toho může dosáhnout také a mnohem snadněji.

Po přečtení výše uvedeného výčtu odpovědí lze říci, že většina hotelového personálu se přiučila novým zásadám v oblasti environmentalistiky, a to vše díky práci v ekohotelu Chateau Mcely, který se snaží vést své zaměstnance k pozitivnímu vztahu k udržitelnosti.

4.3.2 Rozhovor s ředitelem hotelu Chateau Mcely Vlastimilem Plchem

Interview s ředitelem hotelu se uskutečnilo v březnu roku 2021. Z důvodu pandemie COVID – 19 na území ČR probíhal celý rozhovor online formou. Níže je sepsáno shrnutí všech zodpovězených otázek. Kompletní otázky spolu s odpověďmi jsou k nalezení v přílohách.

Ředitel hotelu Chateau Mcely, pan Vlastimil Plch, zde začal pracovat v roce 2005, což bylo jeden rok před oficiálním otevřením zámku. Green management pro něj není jen pouhý trend moderní doby. V jeho očích se jedná o skutečně pevný závazek, který v sobě skrývá tvrdou práci s hlubokým významem. Životní prostředí je, dle jeho slov, hotely velmi zatěžováno, a proto bychom se měli snažit nacházet cesty, jak zmírnit negativní dopady způsobené provozem ubytovacích zařízení. Nezbytnou součástí celého procesu je dobrá, pevná a nezlomná vůle, která má prameny v hodnotách poslání firmy. V dnešní době společnost stále více a více kladně přijímá environmentální směr, podle něj je však nejvíce rozvíjen v zemích na západ od nás, ale během posledních pár let se o ekologii začala zajímat i česká populace. Bohužel na našem území je k nalezení jen pár objektů, které se snaží být šetrné k přírodě a životnímu prostředí. Důvodem podle p. Plcha může být špatná

spolupráce s eko certifikací v České republice, která od začátku nepodporovala subjekty, které certifikaci získaly. Dalším polínkem do ohně se pro řadu firem stalo nerozumné zvýšení ročního poplatku ze strany certifikační agentury a z toho důvodu mnoho subjektů odešlo – včetně hotelu Chateau Mcely. I přesto se hotel rozhodl nadále dodržovat stanovená ekologická pravidla bez oficiální certifikace až do dnešní doby i přes vyšší náklady, které jsou způsobeny například zelenou elektřinou, řešením odvozu tříděného odpadu, FVE (fotovoltaická elektrárna) a dalšími náležitostmi. Z jejich strany se jedná o 100% přesvědčení ochrany planety. Je zřejmé, že ne všechny společnosti sdílí tento environmentální názor a jejich cílem je spíše dosažení vyššího zisku a získání zajímavější image ve společnosti než zlepšit současnou situaci naší modré planety, aby zde zbylo alespoň něco pro budoucí generace. Tato myšlenka je podle Vlastimila Plcha velmi nešťastná, pokud to někteří jedinci dělají pouze kvůli financím.

Cílem Chateau Mcely, jak uvádí Vlastimil Plch, není sbírání ocenění či certifikací, ale naopak se stále zlepšovat v ekologickém fungování ve všech směrech. Tím však p. Plch nechce říci, že by si uznání jejich práce nevážili, jelikož pochvala za dobře vykonanou práci potěší každého z nás. Spíše je pro celý mcelský tým důležitější vědění, že na sobě pracují, zdokonalují se a mohou ušetřené peníze znovu použít na zkvalitnění green managementu než platit za „kus papíru“.

Každý nový zaměstnanec, který se připojí do jejich „rodiny“ dostává seznam bodů s podrobnějším vysvětlením o fungování pravidel v hotelu, které je potřeba dodržovat, jak uvádí pan ředitel. Není však v silách vedení hotelu, aby každého jednotlivého zaměstnance hlídalo a kontrolovalo, zda svou práci splnil na 100 %. Je to o svědomí každého z nich, jak se k zavedeným ekologickým přístupům postaví, zmiňuje p. Plch. Z toho důvodu se vedení snaží, aby ten správný koncept vzešel od samotných manažerů jednotlivých úseků, kteří ho předávají svým níže postaveným kolegům, a tak se celý proces duplikuje dál a dál, což má za následek, že se všichni o to více snaží dodržovat stanovená pravidla a inspirovat tak ostatní k lepším výkonům. Díky tomu bylo například zavedeno barevné třídění odpadů (žlutý pytel – plasty, modrý pytel – papír a černý pytel – ostatní odpad), jež napomáhá zaměstnancům při náročných dnech lépe třídit díky barevnosti jednotlivých pytlů. Cituji slova pana ředitele: „*Prostor ke zlepšení je vždy!*“

V současné době hotel nemá v úmyslu zavádět kolosální změny či se pouštět do velkých projektů. Momentálně se zaměřují spíše na maličkosti, které by se daly zdokonalit, jako je hledání nových bio či místních dodavatelů.

Práce v ekohotelu by s největší pravděpodobností ovlivnila určitým procentem každého z nás, proto není divu, že poznamenala samotného pana ředitele. Se svojí ženou Evou Plchovou vychovávají dvě děti, které vedou stejným směrem a rozdíl je, dle jeho slov, opravdu znát. Největší výsledek, jak uvádí, shledává ve třídění odpadu, kdy klasický směsný odpad nechají vyvážet 1x za dva až tři týdny a i tak je v popelnici k nalezení odpadu téměř po dně, což se ovšem nedá říci o jejich sousedech v ulici, kteří mají své nádoby stále plné. Řešením by, podle něj, mohlo být vážení komunálního odpadu každé domácnosti, což by mohlo mít za následek zvýšené třídění jednotlivých položek odpadu, jako jsou plasty, papír, sklo, bioodpad a další.

5 Shrnutí výsledků

Dle získaných výsledků z dotazníkového šetření jsou zaměstnanci hotelu proškolení pomocí pevně daného seznamu pravidel. Vystává zde ale otázka, jak velký je kladen důraz na jejich následné dodržování. Podle výsledku z dotazníkového šetření uvedli respondenti, že by jako návrh na zlepšení zavedených postupů uvítali lepší proškolení zaměstnanců. Dále bylo zjištěno, že žádného z respondentů neomezují stanovená ekologická pravidla hotelu a mají pozitivní vztah k environmentálnímu směru. Prostřednictvím práce v ekohotelu začala řada zaměstnanců přistupovat zodpovědněji k environmentalistice, především co se týká třídění odpadu, ale i v jiných směrech. Někteří jedinci se inspirovali natolik, že pro svou domácnost nechali nainstalovat solární panely pro ohřev vody či dobrovolně sbírají cizí odpadky volně pohozené v přírodě. Mezi dotazovanými se ovšem vyskytli i lidé, které „zelené“ prostředí hotelu příliš neovlivnilo, nebo alespoň ne pro strážce environmentalismu. Je zřejmé, že práce v ekohotelu působí na každého zaměstnance odlišným způsobem.

V kvalitativním výzkumném šetření byly zkoumány celkem tři hypotézy. První hypotéza byla potvrzena. Ekohotel usiluje o inovace v oblasti „zeleného“ fungování např. v třídění odpadů podle barevnosti nebo instalací fotovoltaických článků. Naopak druhá hypotéza byla vyvrácena. Dle rozhovoru s ředitelem hotelu Vlastimilem Plchem bylo zjištěno, že jsou zaměstnanci proškolení v zavedených environmentálních pravidlech pouze při nástupu do zaměstnání, nikoliv v pravidelných intervalech. Poslední hypotéza byla potvrzena. Provoz ekohotelu je dle kvalitativního výzkumu nákladnější z důvodu dražší „zelené“ elektřiny, odvozu tříděného odpadu, FVE a její návratnosti a další. Dále bylo zjištěno prostřednictvím kvantitativního šetření, že zaměstnanci hotelu zastávají názor, že i když jsou náklady na provoz hotelu vyšší, nemá to žádný vliv na cenu prodávaných pokojů. Ubytování není tak dle zaměstnanců dražší oproti hotelům stejné kategorie.

Prostřednictvím rozhovoru bylo vyjasněno, do jaké míry bere hotel vážně společenskou odpovědnost a přístup k certifikaci. V současné době hotel nevlastní formální značku pro ekohotel, ale i tak se snaží být příkladem pro ostatní ubytovací zařízení a dodržuje stanovená environmentální pravidla i bez oficiální certifikace.

Z toho vyplývá, že zavedení green managementu v hotelu není pouze součástí propagace marketingu, nýbrž se jedná o dlouhodobý cíl se zaměřením na ochrany životního prostředí.

Důležitým faktorem, jenž ovlivnil výsledky šetření, byla pandemie COVID – 19, která probíhala v době, kdy se výzkum uskutečnil. Vlivem vládních nařízeních byla nucena ubytovací zařízení omezit a nakonec úplně uzavřít veškerý provoz. Z toho důvodu bylo dotazníkové šetření zaměstnanců a rozhovor s ředitelem hotelu Vlastimilem Plchem distribuováno online formou oproti osobnímu dotazování, které bylo původně zamýšleno. V důsledku celé situace probíhalo dotazníkové šetření u respondentů vyššího a středního managementu společnosti Chateau Mcery, kteří jsou o zavedených postupech více informováni.

6 Závěry a doporučení

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají ubytovací zařízení, které využívá green management, jaký mají k němu vztah a jakým způsobem jsou zaměstnanci proškolení o zavedených ekologických postupech. Výzkum byl prováděn v hotelu Chateau Mcely, kde bylo provedeno i dotazníkové šetření a interview s ředitelem hotelu Vlastimilem Plchem. Ve výzkumu bylo vytvořeno několik otázek, které napomohly k naplnění zkoumaného cíle.

Celkově lze konstatovat, že každý zaměstnanec projde proškolením pro práci v ekohotelu. Kladně se staví k zavedeným postupům a řada z nich se díky této práci inspirovala i v soukromém životě. Po rozhovoru s ředitelem hotelu p. Plchem, lze říci, že hotel vede člověk, jehož vize vychází z přesvědčení o správných hodnotách a ochraně naší planety. Jeho snahou je neustálá inovace a posouvání se kupředu. Díky tomu se k nim jejich hosté rádi vrací a hotel se tak těší dobré reputaci.

Na základě zjištěných údajů vyvstávají návrhy na zlepšení již zavedených postupů.

Za prvé zaměřit se na opakované proškolení zaměstnanců v rámci zásad green managementu. Jak říká staré rčení „opakování matka moudrosti“. Žádný člověk není dokonalý či neomylný a dělat chyby je lidské. Nejdůležitější ale je se z těchto chyb poučit, abychom se díky tomu mohli posunout dál. Pokud by tedy hotel zavedl pravidelné proškolení zaměstnanců, kde by jim bylo vysvětleno, proč je vše tak důležité a jaký to má význam pro budoucnost, lze předpokládat, že by mohlo dojít ke zkvalitnění dodržování ekologických zásad ze strany zaměstnanců.

Za druhé inspirovat se návrhy na zlepšení z řad svých zaměstnanců, přece jen „více hlav víc ví“. Hotel by díky tomu mohl zavést nové principy či zdokonalit ty stávající. Nižší zaměstnanci častokrát vidí věci, které by se daly vylepšit, ale buď nemají odvahu je sdělit svým nadřízeným, nebo naopak jsou jejich názory ze strany vedoucích pozic přehlíženy. Řešením by tak mohlo být například anonymní hlasování, kde by se každý jedinec mohl podělit o svůj názor bez ohledu na okolí.

7 Seznam použité literatury

- [1] Aminudin, N. (2013): *Corporate Social Responsibility and Employee Retention of 'Green' Hotels*. Procedia – Social and Behavioral Sciences, 105, 763-771, doi:dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.11.079.
- [2] Archiv Chateau Mcely, Novinky.cz [online]. (2013): *Zámecká paní Inéz Cusumano: Člověk se nesmí vzdávat* [cit. 25. 01. 2021]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/zena/styl/clanek/zamecka-pani-inez-cusumano-clovek-se-nesmi-vzdavat-199164>
- [3] Autocamp OASA. [online]. (2020): *Ekologie*. Autocamp OASA - Kdo jsme. Citováno dne [02. 11. 2020]. Dostupné z: <http://www.campoasa.cz/index.php/ekologie>
- [4] Burian, M., Bio-info [online]. (2010): *Co si představit pod pojmem „udržitelný cestovní ruch“*, [cit. 30. 9. 2010], citováno dne [cit. 04. 11. 2020]. Dostupné z: <http://www.bio-info.cz/zijte-bio/co-si-predstavit-pod-pojmem-udrzitelny-cestovni-ruch>
- [5] CENIA, česká informační agentura životního prostředí [online] (2020): *Ekoznačení CENIA*, [cit. 06. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.cenia.cz/spolecenska-odpovednost/ekoznaceni/>
- [6] Cusumano, Inéz., Ježková, Alena., (2006): *Chateau Mcely: med, perly a hedvábí*, Praha Finidr s.r.o. 2006, 1. vyd., ISBN 80-239-8222-2
- [7] Ekolist.cz. [online]. (2014): *Zelené hotely v ČR*, [28. 07. 2014], citováno dne [02. 11. 2020]. Dostupné z: <https://ekolist.cz/cz/zpravodajstvi/zpravy/PR-zelene-hotely-v-cr>
- [8] Hrady, zámky a tvrze, [online]. (2005): *Mcely - popis zámku, historie* [cit. 25. 01. 2021]. Dostupné z: <https://www.hrady.cz/zamek-mcely-nymburk/texty?tid=6894&pos=450>
- [9] Hruška, J., Atlas památek.info [online]. (2018): *Chateau Mcely* [cit. 16. 04. 2021]. Dostupné z: <https://atlaspamatek.info/pamatka-3301-chateau-mcely.html>
- [10] Chateau Mcely [online] (2016): *Udržitelnost | Chateau Mcely Spa Hotel & Forest Retreat*. [cit. 26. 01. 2021] Dostupné z: <https://www.chateaumcely.cz/udrzitelnost>
- [11] Interview s Vlastimilem PLCHEM, ředitelem hotelu Chateau Mcely. Online formou dne 20. 3. 2021.
- [12] Jetwing Hotels in Sri Lanka [online]. (2021): *Sustainability Strategy Responsible Tourism Sri Lanka Hotels*, [cit. 18. 04. 2021]. Dostupné z: <https://www.jetwinghotels.com/sustainability/>

- [13] Křížek, F., Neufus, J. (2014): *Moderní hotelový management*, Grada Publishing Praha 2014. 2. vyd., 224 str. ISBN 978-80-247-4835-1
- [14] Maurerův Výběr [online] (2020): *Úvodní stránka*, [cit. 27. 01. 2021]. Dostupné z: <https://maureruv-vyber.cz/>
- [15] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, [online]. (2007): *Cestovní ruch a udržitelný rozvoj*, citováno dne [5. 11. 2020]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/b973337b-cccc-42a3-9d19-2b23356dcff2/getfile15_1.pdf
- [16] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, [online]. (2007): *Green management*, citováno dne [16. 10. 2020]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/40090ab2-4f67-4a85-bce4-c1e78310772f/GetFile36.pdf>
- [17] Pásková, M., Zelenka, J., (2018): *Společensky odpovědný cestovní ruch*, Praha Idea servis 2018, str. 190, 1. vyd., ISBN 978-80-85-970-91-3
- [18] Stiessová, Helena., Kudrnová, Adéla., Cusumano, Inéz., Cusumano, James A., (2014): *Poklad rodiny Mcely*, Praha Soffa s.r.o. 2014, 80 str. ISBN 978-80-9055528-3-8
- [19] Svart, (2021): *The World First Energy Positive Hotel*. [online]. Svart. [cit. 18. 04. 2021]. Dostupné z: <https://www.svart.no/>
- [20] Šulcová, M. Gastro&Hotel [online]. (2018): *Trendy v eko hotelnictví. Snižujeme restauracím provizi na 3 %*, [19. 2. 2018], citováno dne [22. 10. 2020]. Dostupné z: <https://gastroahotel.cz/trendy-eko-hotelnictvi/>
- [21] Veronica Centrum Hostětín [online] (2020): *Ekologická vesnice Veronica - Centrum Hostětín. Udržitelný turismus v Karpatech. ZO ČSOP Veronica*, [cit. 02. 11. 2020]. Dostupné z: <https://hostetin.veronica.cz/ekologicka-vesnice>
- [22] World Travel Awards [online] (2021) *About us*. [cit. 27. 01. 2021]. Dostupné z: <https://www.worldtravelawards.com/about>
- [23] Zelenka, J., Pásková, M., Těšitel, J., Kušová, D., (2013): *Udržitelný cestovní ruch: management cestovního ruchu v chráněných územích*, Hradec Králové Gaudeamus 2013, 1. vyd., 327 str. ISBN 978-80-7435-244-7
- [24] Zelenka, J., Pásková, M., (2012): *Výkladový slovník cestovního ruchu*, Linde Praha 2012, 2. vyd., 768 str. ISBN 978-80-7201-880-2

8 Přílohy

8.1 Dotazníkové šetření zaměstnanců

Vážení zaměstnanci hotelu Chateau Mcely,
jsem studentka Univerzity Hradec Králové, obor Management cestovního ruchu,
a píši bakalářskou práci na téma „Green management hotelu Chateau Mcely“.
Z tohoto důvodu bych Vás ráda poprosila o zodpovězení následujících 15 otázek.
Dotazníky jsou vyplněny anonymně a jejich výsledky budou zveřejněny pouze jako
celek, nikoliv za jednotlivce.

Děkuji za Vaši ochotu a přeji hezký den

Petra Králová

Pravidla pro vyplnění dotazníku: Vždy zaškrtněte pouze jednu odpověď, pokud
není uvedeno jinak.

1) Jakého jste pohlaví?*

- Muž
- Žena

2) Kolik Vám je let?*

- 15 - 24
 - 25 - 34
 - 35 - 44
 - 45 - 54
 - 55 - 64
 - 65 a více
-

3) Vaše pracovní pozice v hotelu?*

- Číšník
 - Kuchař
 - Manažer/ka
 - Pokojská
 - Recepční
 - Masér/ka
 - Jiné
-

4) Jak dlouho pracujete v hotelu Chateau Mcely?*

- 0 - 5 let
 - 6 - 10 let
 - 11 - 15 let
 - 16 a více let
-

5) Slyšel/a jste někdy o pojmu green management?*

- Ano
 - Ne
-

6) Co si pod tímto pojmem představíte? (Napište)*

7) Věděl/a jste, že hotel Chateau Mcely získal v roce 2008 ocenění World Travel Awards v kategorii ekologických hotelů?*

- Ano
- Ne
-

8) Myslíte si, že je ubytování v ekohotelu v Evropě dražší v porovnání s hotely stejné kategorie?*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
-

9) Z jakého důvodu zavádí podle Vás hotely ekologické prvky?*

- kvůli ochraně planety a životního prostředí
- přizpůsobení se trendům dnešní společnosti
- přilákání většího počtu zákazníků
- dosažení vyššího zisku
- získání dotací
- zlepšení image a postavení ve společnosti
-

POŽADAVKY GREEN MANAGEMENTU

- využívat některého z druhů alternativní energie
- omezování produkce odpadů
- termostatická hlavice na topení
- využívání srážkové vody
- speciálně vyškolený personál
- nakupování potravin od ekofarmářů
- zaizolovaná okna
- třídění odpadu
- úsporné žárovky
- úsporné kohoutky a sprchy
- vlastní čistírna odpadních vod

10) Do jaké míry se ztotožňujete s dodržováním pravidel v ekohotelu Chateau Mcely?*



11) Omezují Vás některé z výše uvedených postupů?*

Ano

Ne

12) Pokud jste v předchozí otázce odpověděli „NE“, tak tuto otázku přeskočte.

Jaké konkrétní způsoby Vás omezují? (Napište)

13) Bylo by pro vás motivací při výběru hotelu, že hotel vlastní eko značku – tedy, že šetrně zachází s přírodními zdroji?*

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

14) Jaké zavedené ekologické postupy byste v hotelu Chateau Mcely zlepšil/a?*

15) Inspirovala Vás práce v ekohotelu Chateau Mcely i v soukromém životě? (Pokud ano, jakým způsobem?) Napište*

8.2 Rozhovor s ředitelem hotelu Chateau Mcely Vlastimilem Plchem

- 1) Jak dlouho už pracujete v hotelu Chateau Mcely?
Pro Chateau Mcely jsem začal pracovat v roce 2005, tedy rok před otevřením zámku prvním hostům.
- 2) Co pro Vás znamená pojem green management?
Pracovat na všech věcech tak, aby dávaly opravdový a hluboký smysl. Ať se jedná o práci s týmem a v týmu, dosahování smysluplných ekonomických ukazatelů, práci s komunitou a také odpovědnost k životnímu prostředí. Hotely životní prostředí značně zatěžují, ale jsou cesty, jak tento negativní dopad eliminovat. Jen je třeba dobré vůle.
- 3) Jaká pravidla jsou zavedena v hotelu ve vztahu k ochraně životního prostředí?
Naše principy a pravidla naleznete zde <https://www.chateaumcely.cz/udrzitelnost>.
- 4) Co Vás motivuje k dodržování „green“ pravidel v provozu hotelu?
Vychází to z hodnot a poslání firmy. Poté je to jednoduchá součást – závazek, který je protkaný celou společností.
- 5) Myslíte si, že díky označení „green“ má hotel větší konkurenceschopnost?
Je to určitě směr, který je více a více vnímaný celou společností. Výraznější je to stále směrem na západ od nás, ale jsem rád, že během uplynulých let se mnohé změnilo i u nás v ČR. Rozhodně nemáme díky zelenému fungování stovky a tisíce rezervací navíc, ale víme, že naše fungování dává hlubší smysl a hosté, kterým na těchto principech záleží, se rádi vrátí!

- 6) Myslíte si, že je ubytování v ekohotelech dražší?
Cena ubytování musí být určitě konkurenceschopná s neekologickými hotely. A ano, ekologické hotely mají vyšší náklady. Musí vynaložit více peněz na to, jak být ekologičtí. Dražší je zelená elektřina, řeší se odvoz tříděného odpadu, FVE atd. Jedná se o vysoké vstupní náklady s relativně dlouhou návratností.
- 7) Proč si myslíte, že je certifikovaných ekohotelů na území ČR tak málo?
Bohužel, dobrý start práce s eko certifikací v ČR, nebojím se říci, se rozpadl. Byla zde od počátku nulová podpora subjektů, které certifikací prošly a opravdový krach nastal v momentě, kdy certifikační agentura za nulovou podporu nesmyslně zvýšila roční fee. V ten moment mnoho subjektů odešlo, stejně jako my. Nicméně toto nemusí znamenat rezignaci na hodnoty a přesvědčení! Vše funguje dále jak má, jen bez drahé certifikace. Jak jsem psal výše, být ekologický je dražší, a proto by si dané subjekty zasloužily podpořit a zviditelnit!
- 8) Myslíte si, že hotely zavádí ekologické prvky z přesvědčení o ochraně planety či pro přizpůsobení se dnešním trendům, a tedy dosažení vyššího zisku?
100% musí jít o přesvědčení. Pokud to někdo udělá pro peníze, je to velmi nešťastné rozhodnutí.
- 9) V roce 2008 získal hotel ocenění World Travel Awards v kategorii ekologických hotelů, proč si značku neudrží i dnes?
Částečně již odpovídám výše, ale sbírání těchto cen není pro nás cíl. Cíl je lepší a lepší eko fungování, které si za daných podmínek můžeme dovolit. Tím ale nechci říci, že když nás ocení někdo jiný za naši práci, tak bychom si tohoto ocenění nevážili. Každá takováto cena potěší a je pro nás vzácná!

- 10) Jsou zaměstnanci hotelu proškolení o postupech hotelu ve vztahu k ochraně životního prostředí? Pokud ano, jakým způsobem?
Ano, jsou a každý nový člen týmu dostává při nástupu přehled bodů s vysvětlením, co a jak v tomto směru funguje.
- 11) Do jaké míry dodržují zaměstnanci tyto postupy, je zde prostor ke zlepšení?
Vždy je to o důslednosti každého člena týmu, vedoucích středisek a nás všech jako celku. Věřím, že se snažíme pohlídat maximum, ale 100 % není nikdy možných. Vždy se ale nechají věci vylepšovat a mohou to být i drobnosti. Co tím třeba myslím. Při extrémních dnech, kdy jsou všichni velmi zaměstnaní, tak například jsou koše na třídění odpadu v kuchyni a v restauraci pro lehčí orientaci označeny barvami. Žlutý pytel plasty, modrý papír a černý ostatní odpad. Náš mozek vyhodnocuje vše telepaticky. Dříve jsme používali jen černé pytle a museli jsme hlavu více zaměstnávat, a tím se i více chybovalo. Ale prostor ke zlepšení je vždy!
- 12) Co byste v hotelu zlepšil s ohledem na šetření životního prostředí?
Zlepšování, inovace je kontinuální potřebný proces a stále se snažíme posouvat. Mohou to být maličkosti, jako je nový bio či místní dodavatel nebo nový eko čisticí prostředek či zmíněná změna systému. Projekt většího charakteru v tento moment nechystáme.
- 13) Je pro Vás práce v Green hotelu přínosem i v soukromém životě?
Určitě člověka toto nastavení ovlivňuje i doma. Vedu tímto směrem i své děti a sám vidím obrovský rozdíl. Například doma vyndáváme směsnou popelnici na svoz maximálně 1x za dva, spíše za tři týdny, a i tak je v popelnici po dně odpadu. Zbytek vytrídíme do bio odpadu, skla, papíru, plastů a kovů. Bohužel zatím jsou zbylé popelnice v ulici stále plné. Zaslechl jsem, že by se komunální odpad od domů měl vážit. Myslím si, že je to správné řešení pro zlepšení a další posun na úrovni každého z nás ☺.

Zadání bakalářské práce

Autor: Petra Králová
Studium: I1800306
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Management cestovního ruchu
Název bakalářské práce: Green management hotelů. Chateau Mcely
Název bakalářské práce AJ: Hotel Green Management. Chateau Mcely

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika zpracování
 - 2.1 Cíl práce
 - 2.2 Metodika zpracování
3. Teoretická část
 - 3.1 Udržitelný cestovní ruch
 - 3.2 Společenská odpovědnost
 - 3.3 Green management
4. Praktická část
 - 4.1 Chateau Mcely
 - 4.1.1 Popis vybraného subjektu
 - 4.1.2 Kvantitativní šetření
 - Dotazníkové šetření hostů hotelu
 - Dotazníkové šetření zaměstnanců hotelu
 - 4.1.3 Kvalitativní výzkum
5. Shrnutí a diskuze výsledků práce
6. Závěry a doporučení
7. Seznam použitých zdrojů
8. Přílohy

PÁSKOVÁ, M. (2014): Udržitelnost cestovního ruchu. Gaudeamus Hradec Králové, ISBN 978-80-7435-329-1, online dostupné na <https://database.op-vk.cz/Product/Detail/60774>

Pásková, M., Zelenka, J.: Výkladový slovník cestovního ruchu, Linde Praha 2012

Pásková, M., Zelenka, J. (2018): Společensky odpovědný cestovní ruch. IDEA Servis Praha, 191 str., ISBN 978-80-85970-91-3.

Garantující pracoviště: Katedra rekreologie a cestovního ruchu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Oponent: Ing. Veronika Židová, Ph.D., DiS.

Datum zadání závěrečné práce: 15.10.2020