



Bakalářská práce

Udržitelnost ve vybraném hotelu

Studijní program:

B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vzta-
hy

Studijní obor:

Cestovní ruch

Autor práce:

Ekaterina Lyukshinova

Vedoucí práce:

Ing. Jitka Vávrová, Ph.D.

Katedra marketingu a obchodu

Liberec 2024





Zadání bakalářské práce

Udržitelnost ve vybraném hotelu

<i>Jméno a příjmení:</i>	Ekaterina Lyukshinova
<i>Osobní číslo:</i>	E21000507
<i>Studijní program:</i>	B0488A050006 Mezinárodní ekonomické vzta- hy
<i>Specializace:</i>	Cestovní ruch
<i>Zadávací katedra:</i>	Katedra marketingu a obchodu
<i>Akademický rok:</i>	2023/2024

Zásady pro vypracování:

1. Úvod a stanovení cílů práce.
2. Literární rešerše zabývající se problematikou udržitelnosti v hotelnictví.
3. Analýza v rámci 3 pilířů udržitelného cestovního ruchu.
4. Návrh doporučení optimalizace udržitelných praktik.
5. Zhodnocení a závěrečná shrnutí na základě zjištěných informací.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování práce:

Jazyk práce:

30 normostran

tištěná/elektronická

čeština

Seznam odborné literatury:

- KRÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2014. *Moderní hotelový management*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4835-1.
- LÓPEZ-GAMERO, María,D.; Jorge PEREIRA-MOLINER; José Francisco MOLINA-AZORÍN; Juan José TARÍ a Eva M. PERTUSA-ORTEGA, 2022. Sustainability and Performance in the Hotel Industry: the Mediator Role of Competitive Advantages. *Cuadernos de Turismo*, no. 49, s. 399-402. ISSN 11397861.
- MATHUR, Shweta; Kavita KHANNA a Sanjeev Kumar SAXENA, 2017. Sustainability Practices in Hotel Industry: A Study on Guest Awareness and Satisfaction. *Indian Journal of Sustainable Development*, vol. 3, no. 2, s. 55-66. ISSN 23947675.
- ŠEFČÍK, Vladimír a Tomáš JERÁBEK, 2017. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu*. Český Těšín: 2 Theta. ISBN 978-80-86380-84-1.
- ZÁVODNÁ, Lucie Sára, 2015. *Udržitelný cestovní ruch: principy, certifikace a měření*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-2444-576-2.

Vedoucí práce:

Ing. Jitka Vávrová, Ph.D.

Katedra marketingu a obchodu

Datum zadání práce:

1. listopadu 2023

Předpokládaný termín odevzdání: 31. srpna 2025

L.S.

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Zuzana Pěničková, Ph.D.
garant studijního programu

V Liberci dne 1. listopadu 2023

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.

Udržitelnost ve vybraném hotelu

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku udržitelnosti v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial. Hlavním cílem je zkoumat, jak je aplikováno udržitelné podnikání v tomto hotelu a navrhnout dlouhodobou strategii ke snížení negativního dopadu na životní prostředí a podporu udržitelnosti do budoucna. Teoretická část obsahuje literární rešerši, která vysvětluje pojmy spojené s hotelnictvím a udržitelností v cestovním ruchu, včetně ekologických hotelů a ekoznačení. Další část zkoumá využívání udržitelných praktik v ekologické, ekonomické a sociální oblasti hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial. V této části je provedeno zhodnocení zavedených opatření v oblastech udržitelnosti v tomto hotelu a následně je vypracována dlouhodobá strategie.

Klíčová slova

Cestovní ruch, ekologický hotel, ekoznačení, hotelnictví, pilíře udržitelnosti, ubytování, udržitelnost.

Sustainability in the selected hotel

Annotation

Bachelor thesis focuses on sustainability issues in Pytloun Grand Hotel Imperial. The main objective is to examine how sustainable business is applied in this hotel and to propose a long-term strategy to reduce the negative impact on the environment and promote sustainability for the future. The theoretical part contains a literature review that explains concepts related to hospitality and sustainability in tourism, including eco-hotels and eco-labels. The next part examines the use of sustainable practices in the ecological, economic and social areas of the Pytloun Grand Hotel Imperial. In this part, the evaluation of the implemented measures in the areas of sustainability in this hotel is carried out and then a long-term strategy is developed.

Key Words

Accommodation, eco hotel, eco-labeling, hotel industry, sustainability, sustainability pillars, tourism.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své vedoucí bakalářské práci Ing. Jitce Vávrové Ph.D. za čas, trpělivost a cenné rady, které mi poskytla při psaní bakalářské práce. Také děkuji pracovníkům hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial za poskytnuté informace.

Obsah

Seznam ilustrací (obrázků)	13
Seznam tabulek.....	14
Seznam zkratk	15
Úvod.....	16
1 Hotelnictví	17
1.1 Rozdělení ubytovacích zařízení.....	17
1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení.....	18
2 Udržitelnost v cestovním ruchu	20
2.1 Environmentální udržitelnost: “Green management”	24
2.1.1 Ekoznačení neboli eco-labeling.....	27
2.1.2 Ekohotel nebo “Zelený hotel”	28
2.1.3 Problémy environmentálního managementu	29
2.2 Sociální udržitelnost	31
2.3 Ekonomická udržitelnost	33
2.4 Shrnutí literární rešerše.....	34
3 Udržitelnost ve vybraném hotelu	35
3.1 Charakteristika Pytloun Hotels	35
3.1.1 Charakteristika hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial	35
3.2 Pilíře udržitelnosti v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial	38
3.2.1 Environmentální pilíř.....	38
3.2.2 Ekonomický pilíř.....	41
3.2.3 Sociální pilíř.....	42
4 Vlastní návrh strategie rozvoje udržitelnosti	44
4.1 Opatření pro environmentální pilíř	45
4.2 Opatření pro ekonomický pilíř.....	47
4.3 Opatření pro sociální pilíř	47
4.4 Zhodnocení hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial ve vybraných oblastech udržitelnosti	48
Závěr	49
Seznam použité literatury	50
Seznam příloh.....	55
Příloha A Dotazy položené během pohovoru.....	56

Seznam ilustrací (obrázků)

Obrázek 1: Počet příjezdů v letech 2019 – 2023	22
Obrázek 2: Počet přenocování v letech 2019 – 2023.....	22
Obrázek 3: Průměrná doba pobytu v letech 2019 – 2023	22
Obrázek 4: Tři pilíře udržitelnosti	23
Obrázek 5: Evropská ekoznačka The Flower	27
Obrázek 6: Ekoznačka – Ekologicky šetrná služba	27
Obrázek 7: Logo Pytloun Grand Hotel Imperial.....	36
Obrázek 8: Mapa umístění hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial	36

Seznam tabulek

Tabulka 1: Vlastní návrh strategického rámce udržitelnosti	44
--	----

Seznam zkratk

AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
CR	Cestovní ruch
ČR	Česká republika
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR

Úvod

Hlavním důvodem pro napsání této bakalářské práce byl zájem o uplatňování principů udržitelného chování v oblasti hotelového odvětví. Práce zjišťuje, zda hotel bez oficiálního ekologického certifikátu může dodržovat ekologické zásady, i když není oficiálně označen jako "ekologický" hotel. Ekologická ubytovací zařízení dbají na ochranu životního prostředí a snaží se povzbudit své hosty k udržitelnějším způsobům chování.

Pro analýzu byl vybrán hotel Pytloun Grand Hotel Imperial, kde bylo analyzováno použití udržitelných postupů v různých oblastech, jako je ubytování, stravování, technické operace a administrativní procesy. Pytloun Grand Hotel Imperial je mezinárodně uznávaný a zaměřuje se na obchodní klientelu z celého světa. V rámci tohoto výzkumu byla data získána prostřednictvím osobního rozhovoru s generálním manažerem a metodou pozorování.

Cílem práce je zjistit, jakým způsobem je aplikováno udržitelné podnikání v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial a navrhnout v podobě plánu dlouhodobou strategii ke snížení negativního dopadu hotelu na životní prostředí a k podpoře udržitelnosti do budoucna.

Bakalářská práce je rozčleněna do tří hlavních částí. První oddíl teoreticky vymezuje udržitelné podnikání ve světě hotelnictví a vysvětluje klíčové pojmy a koncepty. Druhá sekce se věnuje detailnímu popisu Pytloun Grand Hotel Imperial a posuzuje, jak jsou zde udržitelné praktiky začleněny do různých oblastí podnikání. V závěrečné části práce je uvedeno hodnocení řízení hotelu a jeho přístupu k udržitelným principům, včetně doporučení na zlepšení.

V rámci mé bakalářské práce jsem využila technologii umělé inteligence „Textie.ai“ pro korekci gramatických chyb.

1 Hotelnictví

První kapitola práce se soustředí na objasňování konceptu hotelového průmyslu, strukturu a operace hotelových provozů a systém hodnocení ubytovacích služeb.

V publikaci Akademie věd České republiky z roku 1971, na kterou odkazuje Křížek a Neufus (2014), se uvádí, že hotelnictví obnáší správu a fungování hotelů. Tento pojem vychází z pojmu hotel, který lze charakterizovat jako zařízení poskytující návštěvníkům dočasné ubytování za úplatu. Hotely kromě zajištění přespání nabízí zpravidla i další služby, jakými jsou například restaurační služby, možnosti pro volnočasové aktivity, pořádání konferencí a další služby, které souvisejí s pobytem a odpočinkem hostů. Obvykle je minimální kapacita 10 pokojů, ale v závislosti na historických zvyklostech nebo národních normách jich může být požadováno více.

1.1 Rozdělení ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení se obecně dělí podle různých kritérií, které zahrnují úroveň vybavení a služeb, velikost a typ pokoje, gastronomické služby, čistotu a údržbu, bezpečnost, lokalitu a dostupnost doplňkových aktivit a zařízení. Křížek a Neufus (2014) je rozděluje podle jejich geografické polohy na:

- Horské;
- Městské;
- Přímořské;
- Lázeňské;
- Rekreační.

Podle Křížka a Neufuse (2014) se hotelnictví rozvíjí do různorodé a pružné oblasti, která dokáže reagovat na různé požadavky a záliby návštěvníků. V důsledku toho se hotely kategorizují na základě dominantních služeb, které nabízejí, a existují například následující typy:

- Wellness hotel – je určen k poskytování zdravotních a relaxačních služeb, jako jsou lázně, masáže a fitness centra;
- Kongresový hotel – specializuje se na pořádání konferencí, seminářů a firemních akcí a je vybaven nejmodernějším zařízením pro obchodní jednání;

- Rodinný hotel – zařízení je přizpůsobeno potřebám rodin s dětmi a nabízí řadu heren, animačních programů a rodinných pokojů;
- Design hotel – zaměřuje se na moderní interiéry a vytříbenou estetiku s prvotřídním designovým nábytkem a uměleckými prvky.

Dále autoři kategorizují ubytovací zařízení na základě jejich kapacity:

- Malé (obvykle do 50 pokojů);
- Střední (obvykle 50-150 pokojů);
- Velké (obvykle 150-400 pokojů);
- Mega (obvykle nad 400 pokojů).

Počet pokojů rozdělených podle velikosti je přibližný a může se v každé skupině lišit až o 20 % v závislosti na dostupnosti dalších služeb (Křížek, Neufus, 2014).

1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení

Profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) a UNIHOST, Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách, na základě usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – Czech Tourism – vytvořily "Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky" kategorie hotel, hotel garni, motel, penzion a hotel. Nyní je oficiální klasifikační jednotkou českých ubytovacích zařízení, která se stala součástí mezinárodního "evropského" systému Hotelstars Union, sdružující klasifikační kritéria všech zúčastněných zemí. Význam této iniciativy spočívá nejen v tom, že garantuje kvalitu pro účastníky cestovního ruchu, ale také poskytuje důležitou zpětnou vazbu poskytovatelům ubytovacích služeb (Křížek, Neufus, 2014).

Hodnocení hotelů v rámci systému Hotelstars je průběžně přizpůsobováno aktuálním trendům a potřebám hotelového sektoru, stejně jako spolupráci mezi státy zapojenými do Hotelstars Union. Na konci roku 2020 byla kritéria naposledy aktualizována a následně mezinárodně revidována, přičemž změny vstoupily v platnost k 1. 1. 2021. Současná metodika je použitelná pouze pro roky 2021 až 2025 (Hotelstars.eu, 2023).

Křížek a Neufus (2014) vysvětlují, že hotely jsou obvykle hodnoceny a kategorizovány na základě systému hodnocení hvězdami, který určuje kvalitu a služby hotelu podle specifických kritérií a požadavků. Čím vyšší klasifikace hotelu, tím vyšší by měla být kvalita poskytovaných služeb.

Ubytovacím zařízením typu hotel garni, penzion, motel a depandance lze přidělit maximálně 4 hvězdičky. Depandance je vedlejší budova, která funguje samostatně, nemá vlastní recepci a je spojena s hlavním ubytovacím zařízením, které poskytuje komplexní služby pro depandance v rámci své kategorie a třídy a nacházejí se do 500 m. Ubytovací zařízení jsou rozdělena do 5 hvězdičkových kategorií: Tourist, Economy, Standard, First Class, Luxury. Zařízením, která splňují více než povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií v rámci každé klasifikační třídy, může být kromě "hvězdiček" uděleno označení "Superior".

2 Udržitelnost v cestovním ruchu

Cestovní ruch, který je přizpůsoben tak, aby neohrožoval přírodní, kulturní a sociální prostředí v dlouhodobém horizontu, se označuje jako udržitelný. Dle Houšky (2014) je v regionu ČR definován jako rozvoj založený na správném hospodaření se všemi zdroji a aktivitami v oblasti cestovního ruchu, jenž směřuje k naplňování současných i budoucích ekonomických, sociálních a zážitkových potřeb návštěvníků a obyvatel, přičemž současně dochází k ochraně kulturních hodnot, biodiverzity a udržení ekosystémových procesů a vazeb a k rozvoji životních hodnot jak návštěvníků, tak místních obyvatel. Podle Choi a Sirakaya (2006) existují více než tři rozměry udržitelného cestovního ruchu, které je třeba při rozhodování zohlednit. Podle těchto autorů zahrnuje udržitelný cestovní ruch nejen ekonomický, sociální a environmentální rozměr, ale také politický, institucionální a technologický.

Tato kapitola je zaměřena na objasnění pojmu udržitelnosti. Co to vlastně znamená "být udržitelný"? Jak vysvětluje Pawliczek (2011), klíčem je slovo "udržet" - schopnost nejen zachovat, ale i posilovat proces tak, aby vydržel zkoušku času. Udržitelnost tedy není jen prázdným slovem, ale závazkem k aktivnímu úsilí o zachování našeho světa ve zdravé rovnováze, aby i naše děti a vnoučata mohly žít v prosperujícím a plodném prostředí. Přesně toto je cílem, kterým se řídí udržitelné hotely – nejen uspokojovat naše současné potřeby, ale zajistit, aby byly tyto potřeby splněny i pro budoucí generace.

Další část textu se bude věnovat vysvětlení konceptu trvale udržitelného rozvoje. Závodná (2015) definovala trvale udržitelný rozvoj jako strategii pro rozvoj společnosti, jež usiluje o harmonii mezi ekonomickým rozkvětem, sociálním pokrokem a ochranou přírodního okolí. Ministerstvo životního prostředí (2023) zdůrazňuje, že cílem trvale udržitelného rozvoje je dosáhnout balancu, zachovat životní standard a uspokojovat potřeby současných obyvatelstev bez kompromitování možností budoucích generací. Je třeba harmonického propojení sociálních, ekonomických a ekologických prvků společnosti, kde žádný z nich nesmí být zanedbáván. Úkolem trvale udržitelného rozvoje je budování "pružných systémů, které jsou připraveny čelit změnám a adaptovat se na nové výzvy a okolnosti". To znamená podporu praxe jako jsou trvale udržitelné zemědělské metody, využívání obnovitelné energie, správné řízení přírodních zdrojů, ochrana biodiverzity a trvale udržitelné způsoby dopravy.

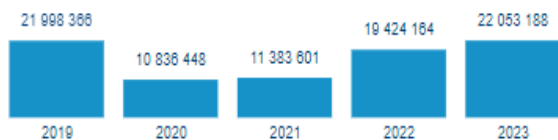
V roce 1992 profesor W. E. Rees přišel s definicí, která není široce rozšířená, ale podstatná pro pochopení konceptu udržitelnosti. Tento přístup k rozvoji klade důraz na nezbytnost udržet v

rovnováže environmentální, sociální a politické struktury, na nichž společnost stojí. Podstatou udržitelného rozvoje je harmonie mezi přírodními cykly a ekosystémy, stejně jako civilizačními aspekty, přičemž vycházíme z aktuálních vědeckých poznatků. Schopnost regulovat změny v krajině je považována za klíčový faktor, který ovlivňuje naši produktivitu, bezpečnost, ekonomickou prosperitu a společenskou akceptaci těchto proměn.

V české odborné literatuře se často používá termín "trvale udržitelný rozvoj". Nováček (2011) upozorňoval na opouštění tohoto pojmu, neboť není reálné zaručit stálou ochranu přírodních zdrojů planety. Udržitelný rozvoj bývá spojován s pojmem "rozvoj", který zahrnuje jak kvantitativní, tak kvalitativní prvky přispívající k pokroku člověka a společnosti.

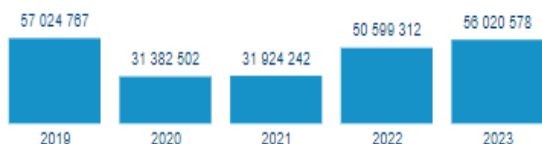
V současné době se vedení turistického sektoru orientuje na principy trvale udržitelného rozvoje. Tento posun v myšlení je vyvolán zvyšujícím se uvědoměním o následcích turistických činností na přírodní i sociální prostředí a na jednotlivé lokality. Na internetové stránce Avantio (2023) se nachází údaje o statistikách udržitelného cestovního ruchu, které uvádí, že dvě třetiny cestovatelů jsou ochotni utrácet více prostředků za ubytování a značky, které jsou ohleduplné k životnímu prostoru. Cestovní ruch jako celek má podíl přibližně 5 % na celkovém množství emisí skleníkových plynů na globální úrovni, přičemž pouze emise z hotelů tvoří 1 %. Ačkoli se architektuře v kontextu udržitelného cestovního ruchu v minulosti nevěnovala značná pozornost, nedávný nárůst důrazu na ekologické normy ve výstavbě turistických objektů naznačuje změnu. Významná role udržitelné architektury se odráží ve zvažování environmentálního dopadu hotelů během jejich designové fáze, což zahrnuje velikost a další aspekty vlivu na okolní prostředí (López-Gamero et al., 2022).

V dnešní době cestovní ruch zažívá rozvoj, což souvisí s rozšiřujícími se trhy a rostoucími příjmy populace. Cestování se pro řadu lidí stalo způsobem obohacení života a objevování neznámých míst. Lidé mají tendenci vyhledávat méně známé destinace. Podle dat od Czech Tourism Tourdata (2024) (viz Obrázky 1, 2, 3) došlo v roce 2020 oproti roku 2019 k poklesu počtu turistů o více než 10 milionů a klesl také počet noclehů o více než 25 milionů nocí, avšak průměrná délka pobytu se téměř nezměnila a dokonce se mírně zvýšila, což bylo způsobeno pandemií Covid-19. Když však srovnáme situaci s rokem 2023, lze pozorovat, že turistický průmysl se zotavil a v roce 2023 dokonce zaznamenal mírně vyšší počet návštěvníků než v roce 2019, počet noclehů byl stále o něco nižší, ale průměrná délka pobytu se udržela téměř stejná.



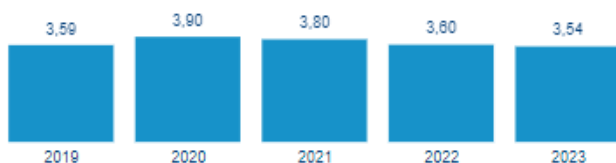
Obrázek 1: Počet příjezdů v letech 2019 – 2023

Zdroj: CzechTourism Tourdata, 2024



Obrázek 2: Počet přenocování v letech 2019 – 2023

Zdroj: CzechTourism Tourdata, 2024



Obrázek 3: Průměrná doba pobytu v letech 2019 – 2023

Zdroj: CzechTourism Tourdata, 2024

Avšak finanční omezení představují pro řadu zemí, které disponují atraktivními a významnými místy, významnou bariérou v zajišťování adekvátní ochrany a regenerace přírodního prostředí. Ne všichni cestovatelé si jsou vědomi významu ochrany přírodních zdrojů naší Země, jak upozorňuje Závodná (2015).

Oblast cestovního ruchu je klíčovou pro ekonomický růst, a proto česká vláda přijala usnesení č. 640 v roce 2021, které schvaluje Strategii rozvoje cestovního ruchu pro Českou republiku na období 2021-2030. Tento dokument uvádí koncepční, operativní a finanční plán pro udržitelný růst v tomto sektoru. Strategie zdůrazňuje význam interdisciplinární a meziúřední spolupráce a zdůrazňuje důležitost analýzy pozitivních i negativních efektů udržitelného rozvoje a přizpůsobení se klimatickým změnám. Strategie staví na principech udržitelnosti, efektivity, kvality, inovace a digitalizace v kontextu cestovního ruchu. V následujícím období by měla být podpora zaměřena zejména na rozvoj a zlepšování infrastruktury pro cestovní ruch, podporu podnikání v tomto sektoru, marketing a propagaci České republiky jako turistické destinace, včetně provozu CzechTourism, podporu domácího a zahraničního cestovního ruchu, snižování negativních dopadů na životní prostředí a místní obyvatelstvo, zlepšení kvality služeb, rozvoj řídicích systémů cestovního

ruchu včetně zřízení implementačního týmu pro strategii rozvoje v rámci Ministerstva pro místní rozvoj, podporu výzkumu a inovací a v neposlední řadě i zkvalitňování lidských zdrojů v oblasti cestovního ruchu (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2024).

V současné době, jak podotýká Závodná (2015), se vedoucí pracovníci v oblasti cestovního ruchu setkávají s novými výzvami, které jsou spojené s narůstajícím důrazem na ekologickou udržitelnost v průmyslu. V minulosti bylo hlavním cílem dosahování ekonomického zisku, ale nyní se zdůrazňuje nutnost vyvážení tří základních pilířů: ochrany přírodního prostředí, přínosu pro společnost a udržení stálého hospodářského růstu.



Obrázek 4: Tři pilíře udržitelnosti

Zdroj: SLV, 2024

Český statistický úřad v roce 2007 definoval hlavní zásady cílů a prostředků pro udržitelný rozvoj:

- Základní myšlenkou **integrace** cílů tří pilířů udržitelného rozvoje je udržení dynamické rovnováhy mezi ekonomickým, sociálním a environmentálním rozvojem. Cílem je zajistit, aby rozvoj jedné oblasti nepoškozoval druhou či ostatní dvě.
- Princip **partnerství** stanovuje, že vztahy mezi subjekty působícími v oblasti životního prostředí, ekonomiky a společnosti by měly být založeny na partnerství a ne na konfrontaci. Plány udržitelného rozvoje nelze uskutečnit bez spolupráce a koordinace mezi firemním sektorem, veřejným sektorem, nevládními organizacemi, obyvateli a zahraničními subjekty. Klíčem k úspěšné reakci na výzvy udržitelného rozvoje je zvýšená transparentnost a odpovědnost všech zúčastněných subjektů.

2.1 Environmentální udržitelnost: “Green management”

Jak píše Závodná (2015) environmentální pilíř zdůrazňuje význam ochrany zdrojů společnosti, které pocházejí z přírody. Mezi ně patří energie, zdroje, jako jsou suroviny, prostor a příznivé prostředí pro harmonickou lidskou existenci. Podle informací uvedených v dokumentu CENIA (2022) o stavu životního prostředí v České republice je patrné, že současná situace není ideální, co se týče čistoty vody a vzduchu. Nadměrné využívání přírodních zdrojů vede k ohrožení ekosystémů a snižování biodiverzity. Skupiny zabývající se ochranou přírody, které monitorují globální klimatické změny vyvolané lidskou aktivitou, posilují své výzvy k větší ochraně našeho prostředí a apelují na obyvatelstvo, aby se postavilo k destruktivním praktikám, jež mají dopad na naši planetu. V rámci snahy o ochranu přírody vlády implementují rozličné normy a regulace, jejichž cílem je omezit podnikatelské aktivity škodící přírodě. To vedlo k trendu v oblasti podnikání, který směřuje k adaptaci principů ekologického řízení. Firmy tak čelí výzvě najít křehkou rovnováhu mezi honbou za profitabilitou a závazkem k ochraně životního prostředí (Maclean, Wilson, 2011).

Definice životního prostředí dle normy ISO 14001 zní: *„Prostředí, ve kterém organizace provozuje svoji činnost, a zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny a živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy.“*

Ministerstvo životního prostředí ve své publikaci „Státní politika životního prostředí České republiky 2030 s výhledem do 2050“ (2021) stanovilo základní principy ochrany životního prostředí:

- Podle principu nejvyšší hodnoty je zásadní, aby životní prostředí mělo nenahraditelnou hodnotu. Stát musí být příznivý nejen pro lidské blaho, ale také pro život na zemi. V důsledku toho je chráněn ve stejné míře jako lidský život a zdraví. Tuto zásadu nelze plně začlenit do zákazu v oblasti životního prostředí a musí být koordinována s jinými zásadami, zejména se zásadou udržitelného rozvoje.
- Princip trvale udržitelného rozvoje je v § 6 zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, definován jako *„rozvoj, který současným i budoucím generacím zachová možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby, a přitom nesnižuje rozmanitost přírody a zachovává přirozené funkce ekosystému“*. Výsledkem je, že filozofie udržitelného rozvoje vyvažuje ochranu životního prostředí s požadavky hospodářského a sociálního pokroku.

- Princip odpovědnosti státu je založen na ustanoveních článku 7 Ústavy, který nařizuje státu zachovat a využívat přírodní zdroje s vědomým přístupem, protože jsou považovány za nejcennější aktiva pro společnost.
- Princip odpovědnosti původce je obecný právní princip. Znamená to, že všichni jednotlivci jsou odpovědní za jakékoli akce, které ohrožují nebo zhoršují životní prostředí.
- Princip komplexní a integrované ochrany ukazuje, že vnímání je založeno na pochopení, že škody a nebezpečí v jednom prvku mohou být přeneseny na jiné prvky, jako jsou znečišťující látky ve vzduchu vstupující do půdy, vody, rostlin a zvířat, což vede k ekologickému vyčerpání.
- Princip prevence je obecným právním principem, který je zásadní, protože poškození životního prostředí může mít za následek nevratné poškození.
- Princip předběžné opatrnosti. Došlo totiž k jedinečné úpravě principu prevence hrozeb a poškozování životního prostředí.
- Princip informovanosti a účasti veřejnosti předpokládá, že v zájmu ochrany životního prostředí musí být jednotlivcům zaručena schopnost právních opatření podílet se na jeho ochraně, což je ve veřejném zájmu a každý má právo na dobré životní prostředí.
- Princip ekonomické stimulace je založen na požadavku, že ekologické chování musí být také ekonomicky výhodné, a naopak.

Křížek a Neufus (2014) upozorňují na to, že podniky v oblasti cestovního ruchu si jsou vědomy významu ochrany přírodního prostředí pro jejich činnost a že se na globální úrovni zapojují do různých dobrovolných programů. Tyto subjekty si jsou vědomy svého vlivu na využití přírodních zdrojů, včetně energie, vody a surovin. Rozsah, v jakém se jednotlivé hotely, oblasti a zařízení zaměřují na ochranu a udržení životního prostředí, se může lišit. Existují různé dobrovolné iniciativy s celosvětovým dosahem, které tuto problematiku řeší. Pro podniky je výhodné integrovat ochranu životního prostředí do svých marketingových strategií. Navíc se zapojením do dobrovolných ekologických programů mohou podniky efektivně prezentovat své ekologické závazky.

ECEAT, což je Evropský institut pro ekoturistiku a zemědělství, představuje vedoucí organizaci v Evropě, která se specializuje na ekologicky šetrný turismus menšího měřítka, se zaměřením především na venkov a ekologické zemědělství. Tato síť spojuje stovky malých ubytovacích zařízení a turistických služeb roztroušených po celém kontinentu, které se zavázaly k poskytování turistických služeb na vysoké úrovni s ohledem na udržitelnost, přičemž kladou důraz na pozitivní dopad na místní společenství a ochranu přírodního prostředí (ECEAT, 2017). Autoři poukazují na to, že organizace podniká a vede projekty zaměřené na inovace a rozvoj pro různé sektory včetně

ministerstev, soukromého sektoru, veřejné správy a vládních organizací, jak na lokální, tak mezinárodní úrovni. Turistické produkty jsou koncipovány s ohledem na dodržování profesionálních norem a ohleduplnost k přírodnímu prostředí v oblastech, kde jsou implementovány. To zahrnuje zohlednění ekologických aspektů jako je klima, sociálně-kulturních faktorů a ekonomických okolností.

Systém řízení životního prostředí (**EMS**) představuje více než jen ekologické aspekty; je to klíčový prvek celkové strategie podniku. Slouží jako prostředek pro společnosti k regulaci všech aktivit s ohledem na ochranu přírodního prostředí (VUPS, 2015). Autoři Křížek a Neufus (2014) popisují tyto systémy environmentálního managementu jako nástroje, které odrážejí proaktivní snahu firmy o monitorování, regulaci a postupné omezení jejího vlivu na přírodu pomocí různých opatření, jež směřují k nepřetržitému zlepšování ekologického chování podniku. Tyto systémy nejenže pomáhají snižovat negativní dopady firem na životní prostředí, ale také zvyšují úroveň porozumění a komunikace mezi podnikem a jeho okolím. Praxe ukázala, že implementace environmentálního managementu může vést ke snížení provozních nákladů, zlepšení interní komunikace, přesnější definici pravomocí a zodpovědností a může firmám přinést konkurenční výhodu. Nicméně rozhodnutí zavést takový systém závisí na samotném podniku. Pokud se rozhodne, že EMS zavede, existují dvě možnosti:

- podle mezinárodních norem řady ISO 14000 (zejména podle kmenové normy ISO 14001);
- podle evropské normy EMAS.

Další program, který uvádí autoři je program **EMAS** (Eco Management and Audit Scheme), který představuje jednu z nepovinných metod podpory ochrany životního prostředí, která organizace směřuje k odpovědnému postoji k životnímu prostředí a k posilování jejich environmentálního charakteru přesahujícího legislativní požadavky. Je to systém, který funguje v rámci Evropské unie (CENIA, 2024). Aby byl podnik plně zapojen do programu EMAS a aby byl uveden v příslušném národním registru, musí provést následující postupy:

- Provést předběžné posouzení stavu životního prostředí, které odhalí vliv organizace na životní prostředí a jeho jednotlivé části a zajistí, aby byla v souladu s předpisy týkajícími se ochrany životního prostředí.
- Vytvořit politiku životního prostředí.
- Stanovit ekologické cíle a stanovit plány jejich realizace.
- Zavést EMS.
- Musí udržovat komplexní interní nebo externí audit systému.

- Vytvořit prohlášení o stavu v oblasti životního prostředí a nechat jej vyhodnotit nezávislým ověřovatelem.
- Zaregistrovat se u příslušného subjektu.
- Zpřístupnit prohlášení o stavu životního prostředí veřejnosti.

2.1.1 Ekoznačení neboli eco-labeling

Ekologicky šetrný výrobek a služba (CENIA, 2020) je národní systém ekoznačení, který lze použít k identifikaci výrobků nebo služeb, které splňují normy regulačních orgánů, což je organizace Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Působí jako zprostředkovatel při přidělování ekoznačky Ekologicky šetrný výrobek/služba a mimo jiné také Ekoznačky EU (The Flower). Značka tvrdí, že daný výrobek je méně škodlivý pro životní prostředí než ty, které lze srovnávat s podobnými výrobky.



Obrázek 5: Evropská ekoznačka The Flower

Zdroj: Svět Etiket, 2016



Obrázek 6: Ekoznačka – Ekologicky šetrná služba

Zdroj: Ekoznačka, 2024

2.1.2 Ekohotel nebo "Zelený hotel"

V současné době je pro hotelové zařízení klíčové zaměřit se na ekologii. Zelené hotely lze popsat jako hotely, které se snaží být udržitelnější efektivním používáním elektřiny, vody a materiálů, aniž by byla ohrožena úroveň poskytovaných služeb. Zelené hotely lze definovat jako ekologická zařízení, která aktivně zavádějí program na úsporu energie, vody a snížení odpadu (Eubytko.cz, 2024). Je třeba se pokusit sladit ekologické a ekonomické zájmy. Vedoucí pracovníci by měli být schopni přesvědčit, mít sílu a odpovědnost, aby se environmentální principy staly součástí filozofie podnikání, stejně jako osobní příklad, přesvědčení a školení zaměstnanců se "green management". Cílem hotelu by mělo být poskytovat vysoce kvalitní služby, které zároveň splňují všechny požadavky na ochranu životního prostředí (Křížek, Neufus, 2014).

Závodná (2015) popisuje, že termíny "ekohotel" nebo "zelený hotel" se vztahují na hotelová zařízení, která získala evropský ekologický štítek "The Flower" nebo české označení "Ekologická šetrná služba", oba pod záštitou Ministerstva životního prostředí. Tyto certifikáty jsou udělovány zařízením, jež splňují specifické normy a kritéria, a slibují snížení negativního dopadu na přírodní prostředí. Toto označení je přístupné všem typům ubytovacích služeb a reprezentuje je symbol zelené květiny s logem Evropské unie. Na úrovni EU jsou kritéria pro udělení této ekologické značky stanovená ve spolupráci mezi národními agenturami členských států, experty v daném odvětví, průmyslovými zástupci a neziskovými organizacemi.

Podle informací zveřejněných v Zelených zprávách (2011) musí ubytovací zařízení splnit celkem 90 různorodých kritérií, aby získala určité ekologické certifikace, konkrétně evropskou ekoznačku ve tvaru květiny nebo národní označení "ekologicky šetrná služba" od CENIA. Mezi hlavní požadavky patří využívání ekologicky efektivního topení, hermetické uzavírání oken a dveří, soukromé zařízení na čištění odpadní vody, shromažďování dešťové vody, využívání elektřiny získávané z obnovitelných zdrojů, osvětlení pomocí úsporných žárovek a separace odpadů. Hosté musí dodržovat ekologické principy, jako je opětovné využívání ručníků a šetrná spotřeba vody. V oblasti gastronomie jsou také stanovena pravidla, kdy potraviny pocházejí z bio zemědělství. Za získání certifikátu pak hoteliéři a provozovatelé kempů odvádějí poplatek v rozmezí pěti až deseti tisíc korun.

Adoptování ekologických postupů v podnikání může vést k efektivnějšímu hospodaření se zdroji a k úspoře nákladů. Závodná (2015) uvádí, že zapojení do environmentálně udržitelných opatření může přinést firmám ekonomické výhody tím, že se snižuje spotřeba energií, vody a dalších materiálů, což má přímý pozitivní dopad na finanční bilanci podniků.

Na portálu MBA Knowledge Base (2021) jsou zmíněny výhody ekologických hotelů:

- Úspora nákladů. Společnosti mohou dosáhnout snížení nákladů zavedením strategií ekologického řízení, které šetří energii a přírodní zdroje, minimalizují produkci/spotřebu odpadu a zvyšují provozní efektivitu.
- Zvýšení morálky zaměstnanců. Důraz na environmentální odpovědnost a udržitelnost v ekologickém managementu může podpořit větší pocit zapojení a motivace zaměstnanců.
- Dodržování předpisů. Přijetí environmentálně odpovědných postupů organizacemi může vést k většímu dodržování zákonů o životním prostředí, což snižuje pravděpodobnost, že budou čelit sankcím, právním výzvám a poškození pověsti.
- Křížek a Neufus (2014) zdůrazňují zlepšení reputace hotelu. Stoupá počet hostů, kteří se zajímají o ekologické aspekty a chtějí přispívat k ochraně životního prostředí. Když hotel projevuje starost o ekologii srovnatelně s péčí o pohodlí svých hostů, může to vést k větší úctě a uznání ze strany klientů, kteří mohou pak o hotelu šířit pozitivní slovo. Tato strategie může být také využita jako efektivní marketingový nástroj a může podpořit image hotelu.
- Dále autoři uvádí dlouhodobý efekt. Ochrana životního prostředí není krátká cesta. Spoluprací s dalšími subjekty, které se starají o životní prostředí a prosazují příkladné postupy, můžeme zachovat environmentální stav místa, kde se nachází, což je zásadní pro udržitelný život.

2.1.3 Problémy environmentálního managementu

Výzkumy prováděné v oblasti pohostinství zkoumaly faktory podporující nebo bránící implementaci udržitelných postupů v tomto odvětví. Zjištění naznačují, že společnosti působící v cestovním ruchu a pohostinství začleňují udržitelné praktiky do svého provozu z důvodu dodržování předpisů, snižování nákladů a splnění očekávání zainteresovaných stran. Mezi bariéry bránící přijetí udržitelných postupů v pohostinství patří vysoké náklady na údržbu, nedostatek zdrojů a odborných znalostí, nejistota ohledně výsledků, firemní kultura a nedostatečná podpora ze strany institucí. Kromě toho jsou kontextové překážky, jako je zaměření na růst, nedostatek povědomí ve společnosti a nepříznivé postoje veřejnosti, dalším faktorem bránícím rozšíření udržitelných postupů v cestovním ruchu (Langgat et al., 2023).

Webový portál MBA Knowledge Base (2021) uvádí, že s rostoucí celosvětovou populací a využíváním zdrojů je stále důležitější zavést dlouhodobě udržitelné obchodní postupy. Nedodržení

udržitelných postupů může mít za následek značné riziko, včetně finančních ztrát, ztráty pověsti a potenciálních právních důsledků.

Green management může kromě úsilí o snížení rizik vést k vytváření významných obchodních příležitostí. Poptávka po udržitelných produktech a službách roste rychlým tempem a organizace, které mohou tuto poptávku uspokojit, zaznamenají nárůst tržeb a příjmů. Kromě toho může implementace postupů ekologického řízení vést k nákladově efektivě snížením spotřeby odpadu a energie (MBA Knowledge Base, 2021).

Ekologické postupy jsou předmětem úvah v závislosti na specifikách hotelového provozu, jeho umístění, stylu managementu, příslušnosti k určité značce, legislativních požadavcích a dostupnosti materiálů. Následující doporučení, které představili Šefčík a Jeřábek (2017), mohou přispět k redukci spotřeby a posílení ochrany přírodního prostředí, což je obzvláště prospěšné pro hotely s ekologickým zaměřením:

- 1) Snížení spotřeby energie:
 - a) Instalace LED žárovek;
 - b) Tepelná izolace budov;
 - c) Používání denního světla;
 - d) Automatické vypínání světla;
 - e) Vysoce účinné elektrické spotřebiče.
- 2) Snížení spotřeby vody:
 - a) Instalace spořičů vody na vodovodních bateriích;
 - b) Implementování opětovného použití ručníků;
 - c) Záchody s dvojitým splachováním;
 - d) Používání výkonných praček a myček.
- 3) Snižování odpadu:
 - a) Používání dávkovačů mýdla, šamponu a kondicionéru;
 - b) Nákupy ve velkém, snížení spotřeby obalů;
 - c) Recyklace použitého oleje;
 - d) Kompostování potravinových odpadů;
 - e) Používání znovunabíjecích baterií;
 - f) Používání čisticích prostředků bez chemických látek;
 - g) Využití biologických čističek odpadních vod.

Autoři Křížek a Neufus (2014) také poskytují seznam konkrétních příkladů, které mohou přispět k šetření životního prostředí:

- a) Třídění odpadu v hotelu – papír, plast, sklo, ...
- b) Aplikovat prostředky šetrné k životnímu prostředí ve své činnosti;
- c) Upřednostňovat toaletní papír vyrobený z recyklovaného materiálu;
- d) Zaměřit se na využití recyklovaného papíru pro kancelářské potřeby;
- e) Optimalizovat využití kancelářského papíru tiskem na obě strany;
- f) Zaměřit se na používání nátěrových hmot a údržbových materiálů, které mají snížený podíl těžkých organických sloučenin, nebo těžké organické sloučeniny neobsahují vůbec;
- g) Oddělovat kompostovatelný odpad vznikající během vaření v kuchyni.

Autoři prezentují seznam konkrétních příkladů, které by mohly přispět k dosažení stanovených cílů:

- 1) V hotelovém provozu se upřednostňuje použití toaletního papíru z recyklovaného materiálu ve veřejných toaletách i na pokojích.
- 2) Prioritou je snižování množství balených produktů, čímž se omezuje objem odpadu, který může negativně ovlivnit okolní prostředí.
- 3) Opakovaně použitelné obaly a systémy pro doplňování množství spotřebního materiálu jsou preferovány před jednorázovými řešeními.
- 4) Hosté jsou prostřednictvím instrukcí na pokojích seznamováni s postupy pro ekologické zneškodnění lékových obalů, baterií a dalších speciálních odpadů.
- 5) Hliníkové obaly a materiály, jako jsou krabice, fólie a nádoby, jsou systematicky vybírány a posílány k recyklaci.
- 6) V zimním období se v okolí hotelu nevyužívá posyp solí, aby se ochránilo přirozené prostředí.

2.2 Sociální udržitelnost

Závodná (2015) zdůrazňuje, že sociální pilíř zahrnuje nutnost úctyhodné existence a rozvoj lidského charakteru, tělesného zdraví, vzdělání, sociálního hodnocení, spravedlnosti, soudržnosti a kulturního rozvoje. Hlavním prostředkem k dosažení tohoto cíle je zajištění schopnosti přírody dobře fungovat pro rodiny, komunity a společnost.

Na internetovém serveru Evropský týden udržitelného rozvoje (2022) se objevuje článek, který reflektuje, že i přes vzrůstající materiální bohatství není pozorován nárůst pocitu štěstí a pohody mezi lidmi. Diskutuje se o tom, jak bohatství se hromadí v rukou několika jedinců na úkor ostatních, což vede k rozčarování z politického dění a odstup od veřejného života. Popsány jsou také rostoucí napětí a nesnášenlivost mezi různými skupinami společnosti a problémy lidí žijících v materiálním blahobytu, kteří se cítí osamělí a odcizení. Tyto jevy jsou zdrojem společenské nestability, která se projevuje občanskými nepokoji a rozšířenou frustrací. Naopak, udržitelná společnost by měla být stabilní a založená na rovnosti. Má být tvořena vzdělanými a aktivními občany, kteří se podílejí na společenském životě, respektují rozdíly a jsou otevřeni komunikaci. V takové společnosti je rozmanitost přijímána a soudržnost podporována, nikdo není diskriminován a každý má možnost naplnit svůj potenciál ve vzdělání a práci.

Boström (2015) upozorňuje, že sociální udržitelnost je stěžejní součástí debat o udržitelném rozvoji od doby, co Brundtlandova komise zdůraznila, že řešení environmentálních problémů není možné, pokud nebudou brány v úvahu problémy globální sociální spravedlnosti. Sociální udržitelnost zahrnuje široké spektrum aspektů, včetně kvality života, spravedlnosti, přístupu ke zdrojům, kulturní diverzity, genderových otázek, pracovních práv, zapojení veřejnosti a budování sociálního kapitálu, stejně jako participativní správa životního prostředí.

Český statistický úřad (2014) kategorizuje ukazatele sociálního pilíře do několika tematických skupin:

- Ekonomické zapojení občanů;
- Finanční podmínky obyvatelstva;
- Zdraví populace;
- Vzdělání a kulturní úroveň obyvatel;
- Občanské sdružení.

Prvky sociální udržitelnosti, jak je popisuje Kalfaoğlu (2023), zahrnují následující aspekty:

- Podnikání a služby, které berou ohled na přírodu a lidstvo, stejně jako snaha o vytváření hodnot s odpovědným postojem vůči všem zainteresovaným stranám, přijetí udržitelnosti jako součásti firemní strategie, přičemž se bere v úvahu zodpovědnost k budoucím generacím.

- Životní standardy obyvatel, které reflektují principy, jež kladou důraz na lidské a sociální hodnoty, jako jsou rovné možnosti, zaměstnanost, účast v politických procesech a spravedlnost.
- Vylepšení pracovních podmínek pro zaměstnance, zvýšení lidskosti v práci a zlepšení životních podmínek, jakož i provádění činností s ohledem na kvalitu života společnosti a budoucí generace.
- Nabízení přiměřených sociálních služeb, které zahrnují spravedlivé rozdělení, rovnost mezi pohlavími, důvěryhodnost, politickou zodpovědnost a účast, zkoumání, do jaké míry mohou sociální hodnoty, identita, vztahy a instituce přetrvat i do budoucna.
- Rovnost přístupu ke klíčovým službám napříč generacemi, vztahový systém, který oceňuje rozmanité kultury a přispívá k osvětě o sociální udržitelnosti a smyslu pro společenství.
- Společné soužití kulturně a sociálně diverzifikovaných skupin, zlepšení kvality života pro všechny segmenty společnosti a její sociální integrace.
- Zajištění efektivního využívání přírodních zdrojů současnými a budoucími generacemi za účelem spravedlivého naplnění lidských potřeb.

Jak Kalfaoğlu (2023) zdůrazňuje, sociální struktury jsou základem pro fungování organizací. Důraz na sociální udržitelnost v podnikání může zlepšit pohodu zaměstnanců jak v pracovním, tak v osobním životě, čímž se zvyšuje jejich produktivita, efektivita a inovační schopnosti, což posiluje konkurenční postavení firmy. Na druhou stranu, pokud firmy nepřikládají důležitost sociálním vztahům a sociální udržitelnosti, může to bránit zaměstnancům v plném rozvoji jejich potenciálu.

2.3 Ekonomická udržitelnost

Jak píše Závodná (2015) ekonomický pilíř představuje udržitelný hospodářský rozvoj s důrazem na zlepšení společnosti. Důraz je kladen na produktivitu, pokrok, stabilitu a velký počet pracovních příležitostí. Podle informací zveřejněných Českým statistickým úřadem (2014) by měl být ekonomický růst navržen tak, aby generoval dostatek zdrojů nejen pro ochranu přírodního prostředí a snižování znečištění, ale také aby nepřekážel environmentálnímu blahu. Opačně, zdravé prostředí by nemělo brzdit hospodářský pokrok. Dále je zdůrazněn vztah mezi ekonomikou a sociálním sektorem, poukazující na to, že bez pevného sociálního systému a osvícených občanů se ekonomika nemůže rozvíjet efektivně, zatímco špatná ekonomika může způsobit nestabilitu ve společnosti. Volba cesty rozvoje je klíčová.

Jak je uvedeno v článku na webu Evropský týden udržitelného rozvoje (2022), cílem ekonomické udržitelnosti je uchování hospodářského blahobytu bez omezení environmentálního. Naše ekonomické možnosti jsou vymezené kapacitou životního prostředí a jeho zdrojů, což naznačuje, že naše ekonomické modely by měly respektovat environmentální omezení. Do ekonomického pilíře spadají témata spojená s výrobou a konzumací, které v současnosti vedou k nahromadění zisku, avšak zároveň k plýtvání přírodními zdroji. Během výrobního procesu transformujeme přírodní zdroje na zboží, z čehož mnohé se ihned stává nevyužitelným, nebo dokonce toxickým odpadem. Ve spotřební fázi pak využíváme užitečnou hodnotu produktů, které se po vyčerpání užitečnosti opět stávají odpadem. Tato ekonomická struktura není udržitelná, protože zdroje se vyčerpávají a odpad se hromadí. Cílem udržitelného rozvoje je vytvořit ekonomiku, která generuje zisk, ale zároveň funguje jako uzavřený cyklus, aby zdroje využívané dnes mohly být znovu využity budoucími generacemi.

2.4 Shrnutí literární rešerše

První dvě kapitoly se zaměřily na oblast hotelového provozu a strukturu ubytovacích jednotek. Bylo vysvětleno, co udržitelnost a udržitelný rozvoj znamenají v cestovním ruchu. Byly detailně popsány tři hlavní pilíře udržitelnosti a jejich rovnováha. Obě části naznačují, že zavádění environmentálního řízení je klíčové pro firmy preferující udržitelné a zodpovědné postupy. Použití zeleného managementu může vést ke významným úsporám, posílení značky a zlepšení pracovní morálky. Nicméně zavádění ekologických postupů vyžaduje systematický přístup s hodnocením současného vlivu na životní prostředí, stanovením cílů, prováděním opatření, monitorováním výkonu a komunikací se zaměstnanci a zúčastněnými stranami. Tento přístup umožňuje organizacím dosáhnout strategických cílů a vytvořit udržitelnější budoucnost.

3 Udržitelnost ve vybraném hotelu

Táto část se zaměřuje na hodnocení praktik týkajících se udržitelnosti v konkrétním hotelu, a to v Pytloun Grand Hotel Imperial. Jak bylo uvedeno dříve, cílem této práce je identifikovat nedostatky v oblasti udržitelnosti a navrhnout vhodná zlepšení. Informace byly získávány prostřednictvím osobního rozhovoru s manažerem hotelu, během něhož byly položeny otázky z připraveného seznamu (viz Příloha A). Tyto informace byly následně analyzovány. Dále byla využita metoda pozorování, která mi umožnila získat informace díky mé pracovní pozici v daném hotelu.

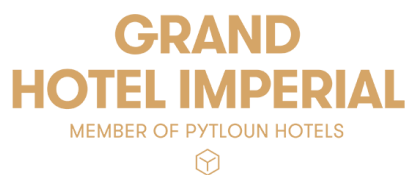
3.1 Charakteristika Pytloun Hotels

Hotelová skupina PYTLOUN HOTELS od roku 2003 poskytuje pohostinské služby a pečlivou pozornost klientům ve svých třinácti zařízeních, která se neustále rozšiřují a jsou schopna uspokojit specifické požadavky jak místních, tak i mezinárodních cestovatelů. Tato renomovaná česká hotelová značka zahrnuje jak designové, tak i hotelové objekty s historickým nádechem. Její hotely lze nalézt jak v metropoli České republiky, Praze, tak i v libereckém městském centru, nebo v prostředí českých hor. Diversifikace nabídky umožňuje skupině poskytnout ubytovací služby pro širokou škálu cestovatelů. Zákazníci mají na výběr z širokého spektra typů pokojů a cen, které odpovídají jejich potřebám. Díky posledním převzetím PYTLOUN HOTELS nyní mohou nabídnout možnosti pro ty, kteří cestují za městskými zážitky nebo za obchodem a konferencemi, a také pro ty, kteří hledají relaxaci v přírodě a wellness. Neopomenutelnou součástí je také gastronomický zážitek s použitím čerstvých a přednostně lokálních potravin. Každý hotel má svůj jedinečný charakter a styl, avšak všechny se shodují v poskytování prvotřídních služeb, moderního vybavení a vynikající hodnoty pro klienty (Pytloun Hotels, 2024).

3.1.1 Charakteristika hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial

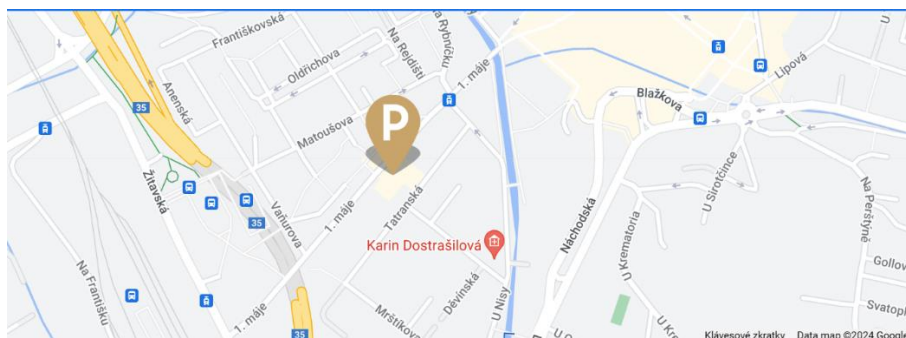
V srdci Liberce se tyčí elegantní hotel s čtyřmi hvězdami, patřící do skupiny Pytloun. Jak uvádí Pytloun Hotels (2024) tento hotel, který byl původně vybudován ve 20. letech minulého století a odráží architektonický styl konstruktivismu doplněný o art deco prvky, prošel důkladnou renovací. V jeho interiéru je moderně zařízena vstupní hala, která zahrnuje recepci, restaurace Zlatý Kohout umístěna na pravé straně, pizzerie Imperial a Café Imperial, které se nachází na straně levé. Obrázek

číslo 7 prezentuje logo hotelového zařízení Pytloun Grand Hotel Imperial. Dále, na 8 obrázku je ukázána poloha tohoto hotelového zařízení.



Obrázek 7: Logo Pytloun Grand Hotel Imperial

Zdroj: Pytloun Hotels, 2024



Obrázek 8: Mapa umístění hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial

Zdroj: Pytloun Hotels, 2024

Na webu Design Cabinet Cz (2016) se můžeme dočíst, že tento historický hotel v Liberci byl založen ve 20. letech minulého století podle designu architekta Pavla Zeha pro hoteliéra a majitele kavárny Franze Fiedlera. Hotel byl postaven v konstruktivistickém designu doplněném o art deco prvky a stal se významnou dominantou města. Osmá dekáda 20. století však přinesla nešťastnou „renovaci“, která značně poškodila původní prvorepublikové kouzlo ubytovací části. Po pádu komunismu byla budova dlouho opuštěná a chátrala, až do roku 2009, kdy byla zcela uzavřena a její stav se dále zhoršoval. Nakonec ji zakoupil liberecký podnikatel v hotelnictví Lukáš Pytloun, který se spolu s týmem architektů rozhodl obnovit budovu s cílem obnovit tradici prvorepublikové vysoké úrovně hotelových služeb a poskytnout hostům elegantní a atraktivní prostředí. Většina hotelu je nyní po rekonstrukci, včetně restaurace Zlatý kohout, nabízející moderní českou a mezinárodní kuchyni, kavárny Café Imperial a prostor pro konference či jednání.

Na webových stránkách Pytloun Hotels (2024) najdeme informaci, že hotel má k dispozici celkem 105 ubytovacích jednotek, které se pyšní vysokou kvalitou ve stupních Superior, Deluxe a Design. Každý pokoj z řady Design je originální dílo různých architektů nebo designérských ateliérů, a celý

prostor tak slouží jako expozice současného českého designu interiéru, jehož prvky si hosté mohou přímo vyzkoušet. Ve všech pokojích se nachází systém pro regulaci teploty a kvalitní klimatizace, dále televizor, trezor vhodný pro uložení notebooku, rádio a telefon s možností volání do zahraničí bez poplatku. K dispozici jsou také toaletní zařízení, psací stůl, vany s perličkovým systémem, a zařízení pro přípravu horkých nápojů jako kávy a čaje. Pokoje jsou vybaveny stylovým nábytkem a dalšími prvky pro pohodlí hostů. Po nedávné rekonstrukci hotel nabízí prvotřídní ubytování a gastronomii, odpovídající mezinárodním standardům, a zároveň navazuje na tradici prvorepublikové pohostinnosti a jedinečného přístupu.

Na webových stránkách hotelu je zmíněno, že hotel má k dispozici tři prostory určené pro organizování různých událostí:

- **Hlavní kongresový sál:** díky své prostornosti a kapacitě je ideální pro větší společenské události jako jsou oslavy, koncerty, kongresy, konference nebo školící jednání a prezentace. Kapacita až 160 lidí.
- **Café Imperial - VIP salon:** tento menší a elegantně zařízený salonek je vhodný pro setkání s maximálním počtem 36 hostů. Nabízí flexibilní uspořádání, vysokorychlostní internet, možnosti občerstvení a je situován v pohodlně dostupné lokalitě.
- **Salonek Zlatý Kohout:** je pojmenován po sousedící restauraci, od které je oddělený a je vhodný pro menší skupiny až 36 lidí. Nabízí variabilní uspořádání, moderní vybavení, rychlý internet a intimní atmosféru, kde občerstvení je samozřejmostí.

Hotel poskytuje hostům bohatou škálu služeb. Hosté mohou každé ráno vychutnat bohaté a rozmanité bufetové snídaně. Každý den mezi 14:00 a 18:00 jsou k dispozici bezplatné tapas. V pokojích je možnost přípravy kávy a čaje zdarma. Hosté mají také přístup k bezplatnému internetovému připojení ve všech částech hotelu. Express check-in / check-out 14:00 / 12:00. Recepce otevřena 24/7. Parkoviště je monitorováno bezpečnostními kamerami. Pro elektromobily jsou připraveny dobíjecí stanice, včetně stanice Tesla a univerzální stanice. Návštěvníci mají možnost zapůjčení elektrokoloběžek. Hotel vítá také domácí zvířátka. Návštěvníci si mohou užít masáže od profesionálních masérů. Jsou k dostání také dárkové poukazy pro pobyty či stravování v hotelové restauraci (Pytloun Hotels, 2024).

Na webu Pytloun Hotels (2024) rovněž představují věrnostní program PYTLOUN FAMILY, který odměňuje stálé hosty slevami a dalšími benefity. Čím více host v hotelu pobývá, tím větší slevu může získat. Členové programu mohou dosáhnout až čtyř úrovní - Black, Silver, Gold a Diamond,

každá s vlastním souborem výhod. Členství v programu nabízí okamžitou 10% slevu ve všech hotelových restauracích a wellness, a s rostoucím počtem pobytů mohou hosté dosáhnout až na 20% slevu.

Webové stránky dále informují, že restaurace Zlatý Kohout je otevřena denně a nabízí vynikající italskou kuchyni s konceptem fine dining, kde se klade důraz na kvalitní ingredience, sofistikovanou prezentaci pokrmů a lahodné chuťové kombinace. Každé jídlo je připravováno s důrazem na detail. K jídlu je možné vybrat vhodné víno z hotelového sortimentu. Restaurace také přináší zdravé a chutné jídlo pro děti a vyznačuje se otevřenou kuchyní, kde hosté mohou sledovat přípravu jídel. Zlatý Kohout je ideální volbou pro různé speciální události, nabízí dětský koutek a parkování přímo před restaurací. Hotel a restaurace také poskytují akci Happy Hours, kde hosté mohou mezi 16:00 a 18:00 získat nápoje v akci 1+1 zdarma.

Pytloun Grand Hotel Imperial byl oceněn v rámci Czech Hotel Awards jako nejlepší hotel s čtyřmi hvězdami v Libereckém kraji (Pytloun Hotels, 2024).

3.2 Pilíře udržitelnosti v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial

Současný stav a opatření hotelu jsou přehledně rozděleny do tří klíčových odvětví koncepce udržitelného růstu. Tato kapitola se zaměřuje na analýzu využití těchto ekologických postupů v různých úsecích Pytloun Grand Hotel Imperial. Specifický důraz je kladen na praktiky ve sférách ubytovacích služeb, gastronomie, technického provozu a správních procesů.

3.2.1 Environmentální pilíř

Cílem hotelového zařízení je být ohleduplné k životnímu prostředí, i když získání oficiální ekologické certifikace není v jeho záměru. Přestože je hotel věrný principům ekologického provozu, hledá cesty, jak snížit svou ekologickou stopu. To zahrnuje snížení elektrické energie prostřednictvím používání energeticky efektivních žárovek a zařízení, a řízení osvětlení v pokojích a veřejných prostorách pomocí senzorů pohybu.

Ohřívání vody zajišťuje hotelový kotel a izolaci budovy podporují kvalitní dveře a okna s trojitým zasklením. Pokojové termostaty a úsporné perlátory na vodovodních bateriích pomáhají regulovat spotřebu tepla a vody. Hosté jsou rovněž upozorněni na spotřebu vody a motivováni k její úspoře.

Personál hotelu je instruován k třídění odpadků, které jsou následně recyklovány. Z kuchyně pocházející odpad, jako je použitý olej, se shromažďuje a prodává pro další využití. Hotel se snaží minimalizovat používání obalů, například využíváním náplňových dávkovačů na mýdla, čímž dochází k omezení odpadu z obalů. Hosté nejsou zatěžováni požadavkem na třídění odpadu, toto zajišťují hotelové služby, přestože hostům jsou poskytovány jednorázové hygienické produkty, které jsou recyklovatelné.

Ubytovací středisko hotelu

- Pokoje jsou vybaveny speciálními průtokovými omezovači na sprchách, které dovolují průtok v rozmezí 14 až 21 litrů vody za minutu. Navíc jsou hosté informováni prostřednictvím informačních tabulek, že patnáctiminutové sprchování odpovídá plné vaně vody. Hosté jsou prostřednictvím speciálních upozornění motivováni k šetrnému zacházení s vodou. Také hotel implementuje omezení spotřeby vody prostřednictvím perlátorů na vodovodních bateriích, které jsou nastaveny na průtok 4 až 7 litrů v závislosti na typu pokoje.
- V rámci svých sanitárních zařízení i pokojového servisu uplatňují systém s možností nízkého i vysokého splachování.
- Toaletní papír, který používají, pochází z recyklovaných zdrojů.
- Hostům jsou poskytovány jednorázové hygienické produkty, které jsou recyklovatelné.
- Hotel se snaží minimalizovat používání obalů, například využíváním náplňových dávkovačů na mýdla, čímž dochází k omezení odpadu z obalů.
- Standardně se v hotelu mění a pere ložní prádlo a ručníky každé tři dny, ale hosté mají možnost si zvolit jinak. Pokud host zanechá ručník nebo ložní prádlo na zemi, je to signálem pro personál, že je potřeba to vyměnit. V případě, že host odmítne běžný úklid pokoje, hotel přispěje částkou 10 Kč na výsadbu nových stromů. Přesto se každodenně zajišťuje odstranění odpadků z pokojů, aby se udržela čistota a svěží vůně.
- V hotelových pokojích se využívají recyklovatelné lahve.
- Na pokojích hotelu nejsou k dispozici oddělené koše pro separaci odpadu; tuto službu zajišťují uklízečky, které mají k tomuto účelu připravené koše a odpad řádně třídí.
- Hotel je vybaven ochranným obalem budovy, který je izolován z vnitřní strany. Kromě toho jsou všude instalována trojitá skla a dveře speciálního typu, jež zamezují úniku tepla. V hotelu je implementován hybridní systém vytápění, který v případě nízkých venkovních

teplot využívá plyn, zatímco během mírnějšího počasí je preferována technologie VRV (Variable Refrigerant Volume).

- Hotel využívá systém pro získávání tepla z odpadní vody z van a sprch, což napomáhá energetické efektivitě a snižuje dopad na životní prostředí.
- V hotelu se věnují automatizaci pokojů pro lepší energetickou efektivitu, včetně použití LED žárovek a elektricky ovládaných záclon a dalších prvků ke snížení spotřeby energie. Na pokojích je instalováno osvětlení, které je řízeno senzory pohybu – pokud se v místnosti po dobu 15 sekund nezaznamená aktivita, světla se automaticky vypnou. Navíc je tu systém řízení závěsů, který reaguje na potřebu regulace teploty. Pokud je třeba místnost ohřát, závěsy se otevřou, aby dovnitř proniklo sluneční světlo. V případě potřeby chlazení se závěsy zatáhnou, což pomáhá snižovat potřebu energie pro klimatizaci.
- V hotelu se jako nebezpečný odpad rozpoznávají jen baterie, které se nachází v ovladačích.
- V ubytovacím zařízení se věnují výhradně využití přírodní kosmetiky a prostředků pro čištění, které jsou baleny v obalu zcela biologicky odbouratelného plastu.

Stravovací středisko hotelu

- V tomto hotelu se dbá na správné třídění odpadků, každý pracovník odpovědně separuje materiály jako sklo, jenž je následně recyklováno.
- Pro minimalizaci používání obalů jednorázového charakteru nebo malého objemu, hosté odebírají potraviny během snídaní z velkokapacitních nádob.
- V prostorách hotelu jsou instalována detekční světla na místech jako chodby či veřejné toalety, kde jsou rovněž použity úsporné LED žárovky.
- Kuchyňský odpad, který je možné kompostovat, je řádně tříděn.
- Použitý olej se shromažďuje a prodává pro další využití.
- Materiály jako hliníkové fólie, krabice a obaly jsou pečlivě vybírány a odesílány k recyklaci.
- Co se týče zásobování, hotel preferuje nákup surovin od místních producentů. Hovězí a telecí maso je dováženo z Nizozemí, avšak dodává je také ekologická farma Františka Berka z Tanvaldu. Masa z divoké zvěře jsou získávána výlučně od Českého mysliveckého spolku, jehož celoroční péče o zvěř garantuje vysokou kvalitu produktů, které jsou poté distribuovány do místních restaurací a domácností. Sýry pochází z Kozí farmy Pěňčín. Pokud jde o ryby, ty jsou získávány z Rybářství Skalní mlýn, kde jsou chovány v řece

Punkvě, jejíž pramen je v ekologicky čisté oblasti a jejíž voda se nezahřívá nad 13 stupňů Celsia.

Technické středisko, údržba:

- V hotelu jsou zavedeny energeticky efektivní světelné zdroje a senzory pro automatické zapínání osvětlení.
- Hotel disponuje vlastním zařízením pro výrobu tepla a nepotřebuje čerpat energii od teplárny v Liberci.
- Provádí se systematické prohlídky všech vodovodů a kanalizací.
- Oddělení odpadů probíhá hned v momentě jejich vzniku.
- Každý pokoj je vybaven systémem pro automatickou regulaci vytápění na základě detekce teploty.
- Využívají výkonné pračky a myčky.

Administrativní středisko:

- V ubytovacím zařízení je převážná většina procesů automatizována, včetně rezervací ubytování a vystavování účtů prostřednictvím digitálních systémů.
- Distribuce tištěných materiálů je zde omezena na minimum, hosté mohou získat veškeré informace na recepci či prostřednictvím internetových stránek.
- Pracovníci hotelu také zodpovědně třídí papírový odpad.
- Pro potřeby kanceláře se využívá papír z recyklovatelných zdrojů, přičemž se dbá na efektivní využití tiskovin tím, že se tiskne na obě strany listů.

3.2.2 Ekonomický pilíř

Cílem Pytloun Grand Hotel Imperial je dosažení udržitelného rozvoje a stabilního zisku v dlouhodobém horizontu. Hotel se nesoustředí pouze na okamžité zisky, ale hledá cesty, jak snížit výdaje a současně přispět k ochraně přírodního prostředí.

Ubytovací zařízení aplikuje metody flexibilního stanovování cen a řízení příjmů, aby reagovalo na změny v poptávce a období roku. Dále zavádí rozmanité cenové kombinace a lákavé akce za účelem přitáhnout nových hostů a rozšíření obrátu. Jak jsem zmínila v minulosti, hotel disponuje

širokým spektrem služeb, zahrnující prostor pro konference, jedinečné eventy a kulinářské pochoutky, což mu umožňuje generovat další příjmy.

Dále hotel provádí revizi spotřeby energií a zavádí účinná opatření ke snížení výdajů za energie. Současně dbá na efektivní správu zásob a nákupů, čímž předchází plýtvání a dosahuje výhodnějších cen za nákupy.

Pro zajištění udržení si pozice na trhu hotel pravidelně provádí analýzy tržních trendů a přizpůsobuje své služby, aby si uchoval konkurenceschopnost.

Strategickým plánem hotelu je vybudování pozitivní pověsti na trhu prostřednictvím pozitivních ohlasů spokojených zákazníků, kteří mohou hotel doporučit dalším. Proto hotel po každém pobytu zasílá hostům e-mail a žádá je o zpětnou vazbu pro neustálé zlepšování služeb. Pro zaměstnance je motivací k získání bonusů k výplatě, pokud hosté zanechají pozitivní hodnocení včetně osobního ocenění práce zaměstnance.

Pytloun Grand Hotel Imperial se specializuje na mezinárodní business klientelu.

Dalším významným aspektem v oblasti ekonomiky je udržování kvalitních vztahů s dodavateli a podpora lokálních podnikatelů. Hotel pečlivě vybírá dodavatele pro své suroviny a dbá na udržení vzájemně prospěšných vztahů.

3.2.3 Sociální pilíř

Hotel Pytloun Grand Hotel Imperial se aktivně podílí na spolupráci s místními uměleckými komunitami, včetně hudebníků, DJů a divadelníků. Poskytuje jim bezplatné ubytování, když vystupují v Liberci, což přispívá k propagaci hotelu. Zároveň se hotel věnuje rozvoji svých zaměstnanců prostřednictvím programu Pytloun Academy a dalších vzdělávacích příležitostí.

V ubytovacím zařízení Pytloun Grand Hotel Imperial pracuje přibližně padesátka lidí, z nichž osmdesát procent tvoří ženský personál. Většina z nich je zaměstnána na plný úvazek, nicméně jsou zde i pracovníci na částečné úvazky či brigádníci. Přibližně 80% vedoucích pozic je obsazena ženami. Ohledně odměňování panuje rovnost – muži i ženy pobírají stejnou mzdu. Co se týká rodičovských povinností, je možné pracovat na zkrácený úvazek, a manažeři mají možnost pracovat z domova dva dny v týdnu. Pro majitele je primární dosahované výsledky, bez ohledu

na to, zda jsou práce vykonávány doma či v hotelu. Hotel také nabízí příležitosti pro osoby se zdravotním postižením, i když v současnosti je jich zaměstnáno jen málo. Vedle toho zde pracuje velký počet cizích státních příslušníků. Co se fluktuace týče, je vysoká zejména na pozicích jako jsou číšníci/servírky, pokojské, pracovníci v prádelně a na myčce, což je dáno převážně monotonií práce, kterou lidé nemohou vykonávat dlouhodobě.

Hotel klade velký důraz na to, aby měl ve svém týmu schopné a odborně vyškolené pracovníky. Zaměstnanci hotelu se účastní pravidelných vzdělávacích programů, jak online, tak osobně, a jsou vedeni k tomu, aby rozšiřovali své dovednosti a znalosti prostřednictvím různých kurzů. Hotel využívá k výcviku svých zaměstnanců speciální platformu Pytloun Academy. Dvakrát za rok organizuje společnost teambuildingové akce pro posílení týmového ducha. Aby zaměstnanci byli motivováni a zůstali hotelu věrní, poskytuje jim širokou škálu benefitů, včetně slev na stravování, ubytování, wellness služby a masáže. Každý zaměstnanec obdrží o Vánocích poukaz na dvě noci zdarma v libovolném hotelu patřícím do sítě Pytloun Hotels, jakož i další výhody, jako je karta Multisport. Hotel rovněž zajistí pracovní oděvy pro svůj personál.

4 Vlastní návrh strategie rozvoje udržitelnosti

Na základě zjištěných informací lze konstatovat, že Pytloun Grand Hotel Imperial se věnuje ekologickým aktivitám i přesto, že neobdržel ekologickou certifikaci. Hotel vykazuje snahu v oblastech jako je separace odpadů, redukce spotřeby elektrické energie a vody a v dalších oblastech. Motivací nejsou primárně environmentální důvody, ale spíše dlouhodobá finanční udržitelnost. Je pozoruhodné, že hotel alespoň částečně postupuje podle pravidel ekologie, což by u hotelu bez ekologického certifikátu nemuselo být očekáváno.

V následující části práce je uvedena Tabulka 1, která obsahuje individuální doporučení pro udržitelné praktiky a detailní vysvětlení pro Pytloun Grand Hotel Imperial. Tyto návrhy byly vytvořeny na základě teoretického výzkumu.

Tabulka 1: Vlastní návrh strategického rámce udržitelnosti

	Environmentální pilíř	Ekonomický pilíř	Sociální pilíř
Ubytovací úsek	Zrušení plastových lahví na pokojích; Využívání ekoprostředků pro praní a mýtí nádobí; Implementace opětovně dobíjitelných baterií na pokojích v ovladačích; Poskytování hostům informace o tom, jak mohou recyklovat během pobytu		
Stravovací úsek			
Technický úsek	Zavedení systému využití dešťové vody ke splachování toalet, k běžným úklidovým činnostem atd; Instalace solárních panelů na střechu – zvýšení		

	podílů energie až na 100%; Instalace úsporné elektrických spotřebičů.		
Administrativní úsek	Získání ekoznačení; Získání certifikace systému EMS.	Posun v rozvoji spolupráce s prodejními zprostředkovateli a posilování dlouhodobých partnerství.	Zajištění stabilního růstu mezd v souladu s inflací; Zavedení programů pro duševní zdraví; Spolupráce s vysokými a středními školami; Organizace nebo sponzorování komunitních akcí.

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě obsahu Tabulky 1, která obsahuje doporučení pro udržitelné postupy pro Pytloun Grand Hotel Imperial, které jsou zaměřeny na ochranu životního prostředí, je poskytnuto další podrobné vysvětlení.

4.1 Opatření pro environmentální pilíř

- Odstranění plastových lahví na pokojích. Bohužel, hotel stále používá plastové lahve v pokojích, protože skleněné lahve mohou poškodit nábytek. Proto je doporučeno umístit v každém pokoji zvláštní místo s polstrováním, kde by mohly být umístěny skleněné lahve a nezpůsobovaly škody na nábytku.
- Využívání ekologických prostředků pro praní a čištění nádobí. Prostředky sestavené z přírodních složek jsou účinné a bezpečné, vhodné i pro rodiny s dětmi. Tyto produkty jsou šetrné k přírodě, nejsou testovány na zvířatech, jsou vhodné i pro alergiky, neobsahují toxické látky a jejich obaly jsou vhodné k recyklaci, čímž minimalizují vliv na životní prostředí. Přispívají k čistšímu vzduchu a nenásilně působí svou přírodní vůní. Rovněž navrhuji využívat ekologické nastavení na pračce, které je efektivnější co do spotřeby vody

a energie. Ekologický program pracuje na nižších teplotách a trvá déle, ale paradoxně nezvyšuje spotřebu energie, protože ohřívá vodu pomaleji a udržuje nižší teplotu.

- Nahradit používání jednorázových baterií dobíjecími bateriemi v ovladačích. Dobíjecí baterie jsou dlouhodobě dostupné na trhu a tvoří důležitou část sortimentu. Oproti jednorázovým bateriím jsou dobíjecí baterie šetrnější k životnímu prostředí, jelikož je lze opakovaně používat a tak generují méně odpadu. Navíc jsou dobíjecí baterie ekonomicky výhodné, neboť šetří náklady a jsou dlouhodobě praktičtější než jednorázové baterie.
- Poskytovat informace nejen o úsporném využívání vody, ale také aby hosté byli informováni o možnostech recyklace v průběhu svého pobytu.
- Zavedení systému srážkové vody pro splachování WC a zalévání rostlin je opatření pro šetrné zacházení s přírodou a současně umožňuje snížení provozních nákladů. Dešťová voda je vhodnější než chlorovaná pitná voda pro zavlažování rostlin a nepřispívá k tvorbě vodního kamene. Dále je srážková voda využitelná při kompostování, což je proces, který se v našem hotelu již praktikuje.

V technické části hotelového provozu je doporučeno zaměřit se nejen na ekologické, ale i finanční aspekty:

- Zavedení strategie na zvýšení využívání obnovitelných zdrojů energie, který umožňuje výrobu elektřiny ze sluneční energie, s cílem snížit energetickou spotřebu a posílit nezávislost na externích dodavatelích. Přestože počáteční investice do solárních panelů může být vyšší, dlouhodobé úspory a ekologické benefity mohou tuto investici ospravedlnit. Solární panely jsou navíc dlouhodobé a vyžadují minimální údržbu.
- Změna na energeticky účinnější zařízení s cílem snížit spotřebu elektřiny, jako například kuchyňské přístroje a prádelní zařízení s úsporným využitím energie.

V rámci environmentální strategie bylo navrženo, aby se Pytloun Grand Hotel Imperial ucházel o získání ekologických certifikátů a zavedení systému environmentálního managementu (EMS). Tyto značky a systémy by sloužily jako symbol spolehlivosti a závazku k ochraně přírody, poskytovaly by jasný signál o ekologické stopě produktů a služeb hotelu. Pomohly by rovněž směřovat zákazníky k ekologicky udržitelnějším volbám a poskytovaly by hotelu konkurenční výhodu. Během konverzace s vedoucím hotelu bylo sděleno, že v současné době neplánují získání těchto označení. Po prozkoumání ekologických praktik v hotelu jsem dospěla k závěru, že hotel v současné době ani nesplňuje všechny potřebné ekologické praktiky pro získání těchto certifikací. Aby hotel mohl získat tyto certifikáty, jako je například evropská ekoznačka "The Flower", nebo národní označení

„ekologicky šetrná služba“ od CENIA, musí vyhovět řadě kritérií, která zahrnují ekologicky účinné vytápění, hermetické těsnění oken a dveří, používání úsporných světelných zdrojů a třídění odpadu, čímž hotel disponuje. Hotel by rovněž měl mít vlastní čistírnu odpadních vod, zařízení pro sběr dešťové vody a měl by využívat obnovitelné zdroje energie, čímž hotel nedisponuje. Zároveň hotel již praktikuje některé ekologické zásady, jako je opětovné použití ručníků a úsporné nakládání s vodou, a snaží se dodržovat pravidla pro ekologické stravování, kde jsou potraviny získávány z ekologického zemědělství. Z tohoto důvodu v současné době nemůže hotel získat ekoznačení. Co se týče EMS, i když jde o dobrovolnou záležitost, může přinést hotelu finanční a reputační výhody, podpořit jeho tržní pozici a přispět k hospodářskému růstu, zatímco zároveň zaručuje zodpovědný přístup v souladu s principy udržitelného rozvoje.

4.2 Opatření pro ekonomický pilíř

Pro posílení ekonomického pilíře doporučuje se rozšíření spolupráce s prodejními partnery a budování dlouhodobých partnerských vztahů s cestovními agenturami a online rezervačními platformami, což pomůže zvýšit povědomí o hotelu a počet rezervací. Také pro Pytloun Grand Hotel Imperial bych doporučovala zavést dlouhodobou strategii, kde by měli investovat víc ze svého zisku do udržitelnosti.

4.3 Opatření pro sociální pilíř

- Pro podporu sociálního prostředí v hotelovém odvětví je vhodné zajistit stabilní růst platů v souladu s inflací.
- Doporučuje se podpořit zaměstnance v získání psychologické pomoci. Firemní psycholog by mohl pomoci s řešením osobních i pracovních problémů, jako je stres, vztahy, motivace, rozvod, deprese a další. Navíc by mohl zaměstnance naučit zlepšit komunikační dovednosti, plánování, kreativitu, schopnost předcházet problémům a zvládat stres.
- Vytvoření relaxačních zón pro zaměstnance. V poslední době se stává stále populárnějším trendem, že firmy zakládají relaxační prostory s cílem zlepšit výkon svých zaměstnanců. Jedná se o jednu z nejoblíbenějších firemních výhod. Relaxační zóna umožňuje krátkou pauzu na odražení od náročného pracovního tempa. Tato přestávka může pozitivně ovlivnit pracovní výkon, duševní pohodu zaměstnance, jejich motivaci a firemní atmosféru.
- Doporučuje se spolupráce se středními a vysokými školami prostřednictvím stáží.

- Podpora komunitních aktivit, jako jsou kulturní festivaly nebo sportovní události, by mohla být také užitečná. Bylo zjištěno, že Pytloun Hotels je partnerem prestižního závodu Jizerská 50. Při provádění těchto strategií je důležité pečlivé plánování, efektivní implementace a pravidelné hodnocení účinnosti, aby hotel nejen posiloval sociální stránku, ale také reagoval na měnící se potřeby zaměstnanců, hostů a obecné veřejnosti.

4.4 Zhodnocení hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial ve vybraných oblastech udržitelnosti

Na základě zjištění lze konstatovat, že i hotel, který není oficiálně certifikován jako ekologický, uplatňuje udržitelné praktiky v oblastech udržitelného podnikání. Pytloun Grand Hotel Imperial se snaží například o třídění odpadu, snižování spotřeby vody a elektřiny a další opatření, avšak neplní přísná kritéria pro udělení ekologické certifikace, protože se zaměřuje na jiné priority.

Překvapivé je, že hotel dodržuje ekologické zásady, i když nemá oficiální certifikaci. I když hotel implementuje mnoho udržitelných opatření, existují oblasti, ve kterých se ještě může zlepšit, například využívání obnovitelných zdrojů energie nebo dešťové vody.

Pytloun Grand Hotel Imperial zatím neplánuje získání certifikace, ale klade důraz na poskytování kvalitních služeb hostům a zároveň je vyzývá k ohleduplnému chování k životnímu prostředí.

Závěr

Bakalářská práce se snaží objasnit pojmy spojené s hotelnictvím a udržitelností v oblasti cestovního ruchu. Cílem bylo prozkoumat, jak je implementováno udržitelné podnikání v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial a navrhnout dlouhodobou strategii ke snížení škodlivého dopadu hotelu na životní prostředí a k podpoře udržitelnosti do budoucna. Po teoretickém úvodu do oblasti hotelnictví a udržitelnosti byla analyzována situace v hotelu a byly vypracovány návrhy udržitelných postupů pro budoucí rozvoj.

Práce byla rozdělena do tří částí. V první části byly vysvětleny pojmy spojené s hotelnictvím a udržitelností v cestovním ruchu, včetně definice hotelnictví, udržitelnosti a udržitelného rozvoje, a také bylo popsáno, co znamená být ekologickým hotelem.

Druhá část se zaměřila na charakteristiku skupiny Pytloun Hotels a konkrétně na Pytloun Grand Hotel Imperial. V této části byla analyzována situace hotelu v oblastech udržitelného podnikání, tj. ekologie, ekonomiky a sociální odpovědnosti. Udržitelné praktiky hotelu byly podrobně popsány v každé této oblasti.

Ve třetí části byl představen vlastní návrh strategie pro rozvoj udržitelnosti, který se zaměřil na každou oblast udržitelnosti. Návrhy byly sestaveny po jedinečných úsecích s ohledem na teoretické poznatky. Závěr této části obsahoval zhodnocení situace hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial v oblasti udržitelnosti získané na základě provedených analýz. Ukázalo se, že i hotel bez ekologického certifikátu může přispět ke zlepšení životního prostředí pomocí úsporných opatření.

Celkovým přínosem bakalářské práce bylo zpracování hodnocení udržitelných praktik v hotelu Pytloun Grand Hotel Imperial a navržení dlouhodobé strategie pro podporu udržitelnosti do budoucna.

Seznam použité literatury

AVANTIO, 2023. Sustainable Tourism Statistics: 2023 Ultimate List Statistics and Trends. Online. 2023. In: *Avantio*. Dostupné z: <https://www.avantio.com/blog/sustainable-tourism-statistics/>. [citováno 2023-12-17].

BOSTRÖM, Magnus et al., 2015. Social Sustainability Requires Social Sustainability Procedural Prerequisites for Reaching Substantive Goals. *Nature + Culture*, vol. 10, no. 2, s. 131-156. ISSN 15586073.

CENIA. Ekoznačení v EU. Online. 2020. In: *CENIA*. Dostupné z: <https://www.cenia.cz/2020/10/26/ekoznaceni-v-eu/>. [citováno 2023-12-16].

CENIA. EMAS. Online. 2024. In: *CENIA*. Dostupné z: <https://www.cenia.cz/spolecenska-odpovednost/emas/>. [citováno 2024-4-20].

CENIA. *Zpráva o životním prostředí České republiky 2021*. PDF; online. Praha: Česká informační agentura životního prostředí, 2022. ISBN: 978-80-7674-059-4. Dostupné z: <https://www.cenia.cz/publikace/zpravy-o-zp/>.

CHOI, H. C., a E. SIRAKAYA, 2006. Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*. online. *Journal of Service Science and Management*, vol. 2, no. 2, s. 27. ISSN 1940-9907.

CZECH TOURISM TOURDATA. Návštěvnost HUZ – podrobná data 2012 – 2024 Q. Online. 2024. In: *Czech Tourism*. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-huz-2012-2022/>. [citováno 2024-03-05].

ČESKOSLOVENSKO. Zákon č. 17 ze dne 5. prosince 1991 o životním prostředí (zákon o životním prostředí). In: *Sbírka zákonů a nařízení státu československého*. 1991, čá 4/1992 Sb. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-17>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Koncepty a měření udržitelného rozvoje. Online. 2007. In: *Český statistický úřad*. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/koncepty-a-mereni-udrzitelneho-rozvoje-n-ou3c6we658>. [citováno 2024-06-02].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sociální oblast. Online. 2014. In: *Český statistický úřad*. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/13-1134-07-2006-3_2_0_socialni_oblast. [citováno 2024-01-16].

ČSN EN ISO 14001, *Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití*. 2005. Dostupné z: <https://csnonline.agentura-cas-cz/>. [paywall]. Zrušeno.

DESIGN CABINET CZ. Pytloun Grand Hotel Imperial hotelový šperk v Liberci. Online. 2016. In: *Design Cabinet Cz*. Dostupné z: <https://www.designcabinet.cz/pytloun-grand-hotel-imperial-hotelovy-sperk-v-liberci>. [citováno 2024-03-13].

ECEAT. O nás. Historie a partneři. Online. 2017. In: *ECEAT*. Dostupné z: <https://www.eceat.cz/eceat-o-nas/>. [citováno 2023-12-16].

ECOLABEL. What should be done if a product is not included in ECO LABEL product groups? Online. 2023. In: *Eco Label*. Dostupné z: <https://www.ecolabel.net/en/bilgiler/>. [citováno 2023-12-16].

EKOZNAČKA. Ekoznačka EŠV a EŠS. Online. 2024. In: *Ministerstvo životního prostředí*. Dostupné z: <https://www.ekoznacka.cz/ekoznacka-esv-a-ess/>. [citováno 2023-12-16].

EUBYTKO.CZ. Ekologické ubytování v ČR: Zelená dovolená. Online. 2024. In: *eUbytko.cz*. Dostupné z: <https://eubytko.cz/ekologicke-ubytovani-v-cr-zelena-dovolena/>. [citováno 2024-01-16].

EVROPSKÝ TÝDEN UDRŽITELNÉHO ROZVOJE. Co je udržitelný rozvoj. Online. 2022. In: *Evropský týden udržitelného rozvoje*. Dostupné z: <https://www.tydenudrzitelnosti.cz/o-projektu/>. [citováno 2024-01-16].

HOTELSTARS.EU. Často kladené otázky. Online. 2023. In: *Hotelstars.eu*. Dostupné z: <https://hotelstars.cz/faq/>. [citováno 2023-12-16].

HOUŠKA, Petr, 2014. *Environmentální aspekty potenciálu území pro cestovní ruch*. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-7452-041-9.

KALFAOĞLU, Serap, 2023. Social Sustainability Indicators from Employees' Perspective: A Qualitative Study on Whether Social Sustainability in Businesses Is Perceived as a Necessity, Preference, or Dream. *Sustainability*, vol. 15, no. 10, s. 7954.

KRÁLIKOVÁ, Andrea. *Návštěvnost HUZ – podrobná data 2012 – 2023 Q*. Dataset; online. In: CzechTourism. 8. 2. 2024 [2024-02-08]. Dostupné z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-huz-2012-2022/>.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2014. *Moderní hotelový management*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

LANGGAT, Juliana; Boumediene RAMDANI; Suzana PAVIC a Evren TOK, 2023. Environmentally Sustainable Practices and Hotel Performance: Evidence from Malaysia. *Sustainability 2023*, vol. 15, no. 6, s. 5289. ISSN 15065289.

LÓPEZ-GAMERO, María,D.; Jorge PEREIRA-MOLINER; José Francisco MOLINA-AZORÍN; Juan José TARÍ a Eva M. PERTUSA-ORTEGA, 2022. Sustainability and Performance in the Hotel Industry: the Mediator Role of Competitive Advantages. *Cuadernos de Turismo*, no. 49, s. 399-402. ISSN 11397861.

MACLEAN, Ilya M. D. a Robert J. WILSON, 2011. Recent Ecological Responses to Climate Change Support Predictions of High Extinction Risk. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, vol. 108, no. 30, s. 12337. ISSN 00278424.

MATHUR, Shweta; Kavita KHANNA a Sanjeev Kumar SAXENA, 2017. Sustainability Practices in Hotel Industry: A Study on Guest Awareness and Satisfaction. *Indian Journal of Sustainable Development*, vol. 3, no. 2, s. 55-66. ISSN 23947675.

MBA KNOWLEDGE BASE. What is Green Management? Online. 2021. In: MBA Knowledge Base. Dostupné z: <https://www.mbaknol.com/modern-management-concepts/what-is-green-management/>. [citováno 2024-01-12].

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. Strategie rozvoje cestovního ruchu ČR 2021-2030. Online. 2024. In: *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR*. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/archiv/koncepce-strategie/strategie-rozvoje-cestovniho-ruchu-cr-2021-2030>. [citováno 2024-02-20].

MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ. *Státní politika životního prostředí České republiky 2030 s výhledem do 2050*. PDF; online. Praha: Ministerstvo životního prostředí, 2021. ISBN: 978-80-7212-648-4. Dostupné z: [https://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/statni_politika_zivotniho_prostredi/\\$FILE/OPZPUR-statni_politika_zp_2030_s_vyhledem_2050-20220615.pdf](https://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/statni_politika_zivotniho_prostredi/$FILE/OPZPUR-statni_politika_zp_2030_s_vyhledem_2050-20220615.pdf).

MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ. Udržitelný rozvoj. Online. 2023. In: *Ministerstvo životního prostředí*. Dostupné z: https://www.mzp.cz/cz/udrzitelny_rozvoj. [citováno 2023-12-16].

NOVÁČEK, Pavel, 2011. *Udržitelný rozvoj*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2795-9.

PAWLICZEK, Adam, 2011. *Udržitelný rozvoj – vybrané aspekty z oblasti podnikání*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, OPF Karviná. ISBN 978-80-7248-700-4.

PYTLOUN HOTELS. *Pytloun hotels – O nás*. Webové sídlo. 2024. Archivní kopie dostupná z: Internet Archive (distributor), <https://www.pytloun-hotels.cz/cs/hotel/>. [citováno 2024-03-12].

REES, W. E., 1992. Ecological footprints and appropriated carrying capacity: what urban economics leaves out. *Environment and Urbanization*, vol. 4, no. 2, s. 121-130.

SLV. Udržitelnost a její význam: vývoj, koncepce a budoucnost. Online. 2024. In: *SLV*. Dostupné z: https://www.slv.com/cz_cs/good-light-magazine/good-light-solutions/udrzitelnost-vyznam-vyvoj-koncepce-budoucnost. [citováno 2023-12-16].

SVĚT ETIKET. Oficiální zahraniční ekoznačky. Online. 2016. In: *Svět etiket*. Dostupné z: <https://www.svetetiket.cz/legislativa/oficialni-zahranicni-ekoznacky/>. [citováno 2023-12-16].

ŠEFČÍK, Vladimír a Tomáš JEŘÁBEK, 2017. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu*. Český Těšín: 2 Theta. ISBN 978-80-86380-84-1.

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. Usnesení vlády České republiky ze dne 19. července 2021 č. 640 o Strategii rozvoje cestovního ruchu České republiky 2021-2030. In: *Sbírka usnesení vlády České republiky*. 2021, část III materiálu čj. 749/21. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/getattachment/cb850fac-e24f-4495-aa0b-5d075bedb0a7/Usneseni-c-640-ke-Strategii.pdf.aspx?lang=cs-CZ&ext=.pdf>.

VUPS. Systém environmentálního managementu, certifikace ISO 14001. Online. 2015. In: *VUPS*. Dostupné z: <https://www.vups.cz/sluzby/certifikace-systemu-managementu/ems-iso-14001/>. [citováno 2023-12-16].

ZELENÉ ZPRÁVY.CZ. Hitem léta jsou ekohotely. Online. 02. 06. 2011 [2011-06-02]. In: *Zelenezpravy.cz*. Dostupné z: <https://www.zelenezpravy.cz/hitem-leta-jsou-ekohotely/>. [citováno 2023-12-16].

ZÁVODNÁ, Lucie Sára, 2015. *Udržitelný cestovní ruch: principy, certifikace a měření*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-2444-576-2.

Seznam příloh

Příloha A	Dotazy položené během pohovoru.....	56
-----------	-------------------------------------	----

Příloha A Dotazy položené během pohovoru.

1. Jaká je dlouhodobá vize vašeho hotelu?
2. Jaký je váš názor na ekologickou udržitelnost?
3. Který z trojice základních aspektů udržitelnosti považujete za nejdůležitější pro provoz hotelu – sociální, ekonomický nebo ekologický?
4. Provádíte v hotelu průzkumy ekologicky šetrných metod?
5. Jsou ve vaší strategii začleněny specifické cíle týkající se udržitelnosti?
6. Jsou vaše nákupy surovin založeny na spolupráci s místními dodavateli?
7. Nabízíte ve vaší restauraci také jídla pro vegany nebo vegetariány?
8. Jaké zdroje energie využívá váš hotel?
9. Jsou součástí hotelu také solární panely?
10. Je součástí vašeho provozu třídění odpadů, včetně pokojů?
11. Jak nakládáte s přebytky jídla?
12. Jakým způsobem se snažíte omezit produkci papírových odpadů?
13. Jaký je váš postup při likvidaci nebezpečného odpadu, jako jsou baterie a podobně?
14. Jaké opatření přijímáte k redukci spotřeby vody?
15. Využíváte pro své potřeby dešťovou vodu?
16. Využíváte systém šedé vody?
17. Máte záchody s dvojitým splachováním?
18. Máte toaletní papíry vyrobené z recyklovaného materiálu?
19. Jak často dochází k výměně ručníků v hotelových pokojích?
20. Byla budova hotelu zateplena pro lepší energetickou efektivitu?
21. Jakým způsobem je v hotelu zajištěno vytápění?
22. Používáte ve svém provozu ekologickou kosmetiku?
23. Jak jsou řešeny otázky vnějších služeb, například prádelny, a jaké čisticí prostředky používáte?
24. Používáte výkonné pračky a myčky?
25. Jaké prostředky a postupy využíváte při mytí nádobí?
26. Používáte plastové houby a drátěnky k mytí?
27. Využíváte recyklovaný papír pro kancelářské potřeby?
28. Optimalizujete využití kancelářského papíru tiskem na obě strany?
29. Jaké benefity nabízíte svým zaměstnancům?
30. Kolik lidí je zaměstnáno ve vašem hotelu?
31. Jaká je demografická struktura vašich zaměstnanců?
32. Jsou ženy odměňovány stejně jako muži?
33. Jaká je politika hotelu vůči matkám po mateřské dovolené?
34. Zaměstnáváte osoby se zdravotním postižením, cizince nebo seniory?
35. Existuje u vás program pro další vzdělávání zaměstnanců?
36. Podporujete rodiny a děti vašich zaměstnanců nějakými programy?
37. Podporujete své zaměstnance, aby jednali v duchu udržitelnosti?
38. Jaké pracovní podmínky a odměňování nabízíte?
39. Máte stanovené sociální cíle vůči svým pracovníkům?
40. Získal váš hotel nějaké ekologické certifikace?
41. Věnujete se hodnocení spokojenosti zákazníků?
42. Máte vysoce účinné elektrické spotřebiče?

43. Hliníkové obaly a materiály, jako jsou krabice, fólie a nádoby, jsou systematicky vybírány a posílány k recyklaci?
44. V zimě v okolí hotelu děláte posyp solí?
45. Máte nějaký důvod, proč se neorientujete na získání ekoznaček jako "The Flower" nebo "Ekologicky šetrný výrobek"?
46. Existuje důvod, proč neusilujete o získání certifikace systému ekologického managementu (EMS)?