

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Diplomsko delo

ANALIZA ZAZNAVANJA STORITEV
SLOVENSKEGA IN MALEZIJSKEGA
EKO HOTELA

Polonca Pirnat

POVZETEK

Diplomsko delo zajema problem vpliva razvoja turizma na okolje, ki je pogosto negativen, saj po navadi zahteva znatne posege v okolje, s čimer ogrozi ali pa v celoti poruši naravno ravnotežje. Trajnostni razvoj turizma zahteva ukrepe za načrtovanje rabe prostora in politiko varovanja okolja, ki so naklonjeni takšnemu razvoju turistične infrastrukture, ki je v zadovoljstvo tako turistom kot lokalnemu prebivalstvu. Da bi čim bolj ugodili turistom, pozabljamo na osnovna načela varovanja ekologije. Pri analiziranih eko hotelih v nadaljevanju je razlika razvidna.

Ključne besede: turizem, eko hotel, narava, okolje, trajnostni razvoj.

SUMMARY

The thesis covers the issue of the impact of tourism development on the environment, which is often negative, as it usually entails significant interventions in the environment, which might jeopardize or completely disrupt the natural balance. Sustainable tourism development requires measures for the adequate spatial planning and environmental protection policies that facilitate the development of tourism infrastructure which is beneficial for tourists as well as for local residents. The desire to meet the expectation and needs of the tourists is sometimes oblivious to the basic principles of the protection of ecology. In my thesis I analyze eco-hotels, which reveals the evident difference if the policies of sustainable tourism are observed.

Keywords: tourism, eco hotel, nature, environment, sustainable development.

UDK: 640.4:338.485.1(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Teoretična izhodišča in opredelitev problema	1
1.2	Namen in cilji diplomskega dela	2
1.3	Uporabljene metode za doseganje ciljev diplomskega dela	2
1.4	Predvidevanja in omejitve diplomskega dela	2
2	Namen in cilji ekologije – skrb za okolje	4
2.1	Ekološki management v podjetjih	4
2.2	Razvoj ekološkega turizma v Sloveniji	6
2.3	Znak za okolje	8
2.3.1	Znak za okolje Evropske unije za namestitvene obrate	10
2.3.2	Znak za okolje v turizmu	13
2.3.3	Znak za okolje Ecotel.....	14
2.3.4	Znak za okolje Zeleni globus 21	15
2.4	Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov	16
3	Opis ekološkega hotela v Sloveniji in opis ekološkega hotela v Maleziji	21
3.1	Opis hotela Bohinj Park EKO	21
3.1.1	Skrb za okolje	23
3.1.2	Ukrepi za izvajanje okoljske politike.....	24
3.2	Splošne informacije o Maleziji	27
3.3	Opis Sukau Rainforest Lodga v Maleziji in njihove skrbi za okolje	29
4	Empirična raziskava.....	32
4.1	Cilji raziskave.....	32
4.2	Vprašalnik za fokusno skupino	32
4.3	Izvedba raziskave	33
4.4	Predstavitev rezultatov	33
4.5	Ugotovitve	36
5	Sklep.....	37
	Literatura.....	39

SLIKE

Slika 1: Primer posodobljene tržne znamke	10
Slika 2: Znak za okolje Evropske unije.....	11
Slika 3: Shematski prikaz postopka podeljevanja znaka za okolje EU za namestitvene obrate	12
Slika 4: Znak za okolje Ecotel.....	14
Slika 5: Znak za okolje Zeleni globus 21	16

KRAJŠAVE

ABTA	Associaton of Britsh Travel Agents
ARSO	Agencija Republike Slovenije za okolje
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
BDP	Bruto domači proizvod
CNS	Centralni nadzorni sistem
CO2	Ogljikov dioksid
EEA	European Environment Agency (Evropska agencija za okolje)
EMAS	Eco Management and Audit Scheme (Sistem za okoljevarstveno vodenje organizacij)
EPA	Environmental Protection Agency (Agencija za zaščito okolja)
EU	Evropska Unija
HVS	Hospitality Valuation Services
IATA	International Air Transport Association
IH & RA	International Hotel & Restaurant Association
ISO	International Organization for standardization (Mednarodna organizacija za standardizacijo)
LED	Light-emitting Diode
MOP	Ministrstvo za okolje in prostor
NVO	Nevladne organizacije
RNUST	Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma
RS	Republika Slovenija
SRL	Sukau Rainforest Lodge
UNEP	The United Nations Environment Program
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNWTO	The United Nations World Tourism Organization
VIP	Very Important Person
WTTC	World Travel and Tourism Council

1 UVOD

Okolje in njegovi naravni elementi predstavljajo temelje vseh zvrsti turistične ponudbe. Pogosto je vpliv razvoja turizma na okolje negativen, saj po navadi zahteva znatne posege v okolje, s čimer ogrozi ali pa v celoti poruši naravno ravnotežje. Trajnostni razvoj turizma zahteva ukrepe za načrtovanje rabe prostora in politiko varovanja okolja, ki so naklonjeni takšnemu razvoju turistične infrastrukture, ki je v zadovoljstvo tako turistom kot lokalnemu prebivalstvu.

Velikokrat pa zaradi želje, da bi čim bolj ugodili turistom, pozabljamo na osnovna načela varovanja ekologije in tako zgrajen objekt ne predstavlja več ekološkega hotela, ampak razkošni objekt, ki ga pa ljudje le redko povezujejo z ekološko zavedno gradnjo. Slabše razvite dežele imajo več neokrnjenih površin, vendar tudi večji problem z ohranjanjem okolja zaradi neosveščenosti prebivalstva. Ko pa se lotijo gradnje ekološkega hotela, to naredijo po vseh pravih in bistvu ohranjanja okolja tudi sledijo.

1.1 Teoretična izhodišča in opredelitev problema

Ekološki management se opredeljuje kot »poslovna aktivnost pri vodenju organizacije, ki temelji na sodobnih načelih in dosežkih na različnih področjih življenja, skladno s trajnostnim razvojem. To je upravljanje okolja, ki poleg naravnih vidikov upošteva še ekonomske in socialne vidike v odnosu do naravnih virov, posegov v naravo in posledic človekovega ravnanja na okolje. Z zakonodajo in akti se spodbuja ekološki management v podjetjih, prav tako morajo biti ekološko zavedni in odgovorni v vodstvu podjetja. Zadnje čase doživljajo večji ugled podjetja, ki so okolju prijazna, ki sledijo trendom, zahtevam in skrbi za varno in okolju prijazno delovno okolje. V ekološkem managementu v turizmu se prepletata znanje in inovativnost. Posebna pozornost naj bi se namenjala uvajanju čistejših tehnologij, zmanjševanju količine odpadkov in porabe vode, varčevanju naravnih virov, ekološkemu osveščanju zaposlenih, sanacijskim projektom, ki omogočajo višjo kvaliteto okolja, vlaganju kapitala v dejavnosti, ki bodo manj vplivale na okolje«. (Vuk 1996, 634).

Strateški management dobiva z uvajanjem principov ekološkega managementa nove razsežnosti na področju poslovne politike podjetja, saj mora dolgoročno in celovito opredeliti cilje glede varstva okolja v smislu preprečevanja in omejevanja nastajanja negativnih posledic na okolje, oblikovati strategije in taktike na področju ohranjanja naravnega okolja, ki predstavljajo nabor ukrepov, usmerjenih v odstranjevanje in preprečevanje že nastalih negativnih učinkov na okolje, poiskati odgovore na vprašanja: kako področje trajnostnega razvoja vključiti v celoviti sistem poslovanja podjetja; kako ob razvojnem in proizvodnem programu zastaviti ekološki razvoj podjetja; kako sistematično razvijati pozitivno okoljsko naravnost vseh zaposlenih, ki je odvisna od okoljske etike in okoljske kulture; ter kako

prestrukturirati proizvodnje programe, ki postajajo zaradi negativnih vplivov na okolje na trgu manj zanimivi. (Lah idr. 2002).

Pojem »ekohotel« uporabljamo za opis hotela, ki je naredil pomembne okoljske izboljšave v svoji strukturi, da bi zmanjšal svoj vpliv na okolje. Glavna definicija »zelenega hotela« je okoljsko odgovorna nastanitev, ki sledi praksi »živeti zeleno«. Eko hotel dobi zeleni certifikat od neodvisne organizacije ali od države, v kateri se nahaja. Ljudje si največkrat predstavljamo »ekohotel« kot kakšno leseno kočjo sredi neokrnjene narave s kar največ naravnih materialov za izgradnjo in najmanj za naravo motečih naprav za delovanje. Vendar pa se je pojem »ekohotel« razširil tudi na objekte na manj »naravnih« lokacijah, ki so investirala v izboljšanje njihovega vpliva na okolje.

1.2 Namen in cilji diplomskega dela

Namen diplomske naloge je analizirati zaznavanje ponujenih storitev dveh eko hotelov: Bohinj Park Eko Hotela v Sloveniji in Sukau Rainforest Lodge-a v Maleziji, ter ju medsebojno primerjati.

Cilji diplomske naloge:

- predstaviti ekološke vplive turizma,
- predstaviti značilnosti ekološkega turizma v Sloveniji in jih primerjati z Malezijo,
- predstaviti oba obravnavana hotela,
- raziskati zadovoljstvo obiskovalcev obeh hotelov,
- predlagati spremembe za izboljšanje slabosti v enem in drugem hotelu.

1.3 Uporabljene metode za doseganje ciljev diplomskega dela

V diplomski nalogi sem v teoretičnem delu uporabila metodo deskripcije za opisovanje storitev hotelov, metodo analize za razčlenjevanje virov in literature s področja ekološkega turizma, metodo kompilacije, s katero sem povzela vsebine s področja merjenja zadovoljstva s storitvami, in metodo komparacije za medsebojno primerjanje obeh hotelov.

V empiričnem delu sem uporabila metodo fokusne skupine, za pridobivanje informacij o zaznanih storitvah odjemalcev, ki so nekako povezani s turizmom, so pred kratkim bivali v Sukau Rainforest Lodgu ali v Bohinj Park Eko Hotelu. Za primerjavo značilnosti ponujenih storitev obeh hotelov sem uporabila še deskriptivno študijo primera.

1.4 Predvidevanja in omejitve diplomskega dela

Predvidevala sem, da bo na voljo precej strokovne literature v domačem in tujem jeziku in da pri pridobivanju podatkov ne bom imela težav, kar se je izkazalo za pravilno. Predvidevala sem tudi, da bodo udeleženci fokusnih skupin pripravljeni odgovarjati na zastavljena

vprišanja in da bodo odgovori zadovoljivi za primerno analizo, kar je bilo tudi dejansko resnično.

Omejitev naloge predstavlja dejstvo, da sta si hotela medsebojno tako zelo različna, da sem vprišanja fokusni skupini težko poenotila in rezultate medsebojno enakovredno primerjala.

2 NAMEN IN CILJI EKOLOGIJE – SKRB ZA OKOLJE

Živimo v času, ko se zavedamo, da je varovanje okolja bistveno za kakovost življenja za sedanje in bodoče generacije. EU podpira trajnostni razvoj, ki temelji na prepričanju, da visoki ekološki standardi pospešujejo inovacije in prinašajo nove poslovne priložnosti – sodobno podjetje namreč pojmuje kot del ekonomskega, socialnega in ekološkega sistema, ki s svojim delovanjem dosega ekonomske cilje (produktivnost, rentabilnost, konkurenčnost, gospodarsko rast), socialne cilje (humanizacija dela, motiviranost, soupravljanje) in okoljske cilje (čim manjše obremenjevanje okolja).

Iskanje poti za doseganje večjih dobičkov in konkuriranje so bili v preteklosti vse prepogosto vzrok za ekološko obremenjevanje okolja, kar je privedlo do krepite zavesti o potrebni ekološki naravnosti podjetij in ustanavljanju naravovarstvenih organizacij, ki se zavzemajo za zmanjšanje števila posegov v naravno okolje ter za trajnostni razvoj gospodarstva. Dolgoročno se zavedamo, da bo tudi ekonomsko uspešen le takšen scenarij razvoja, ki gradi na trajnem ravnovesju in odgovornem odnosu do narave in družbe.

2.1 Ekološki management v podjetjih

Ekološki management je družbeno odgovorni koncept poslovanja v tržnem gospodarstvu, ki je zelo interdisciplinaren, in obsega vsa področja poslovanja podjetja. Povezan je z vodenjem, raziskovanjem, razvojem, trženjem, proizvodnjo, kadri, investicijami itd. Temeljni cilj, ki so mu podrejene vse aktivnosti ekološkega managementa, pa je skrb za varovanje okolja. Pri tem je seveda pomembna ekološka osveščenost managementa, ki temelji na osebni naravnosti in celovitem pristopu k skrbi za ohranjanje okolja, ki pa mora potekati v sozvočju z drugimi poslovnimi področji. Razmišljanja, da sta poslovna konkurenčnost in uspešnost nezdružljivi z ekološkim managementom, so neustrezna – tudi zato, ker podjetniški interes ne bi smel prevladati nad družbenim in družbeni interes ne nad človeškim. (Lebe idr. 2006, 14).

Pobude in podlage za uvajanje ekološkega managementa v podjetje najdemo v (Lebe idr. 2006, 14):

- okoljski zakonodaji in normativnih aktih;
- ekološki odgovornosti managementa, ki temelji na okoljski etiki in okoljski kulturi;
- večjemu imidžu podjetij, ki so okolju prijazna;
- zahtevah in pričakovanjih vse bolj zahtevnih uporabnikov in kupcev;
- optimizaciji stroškov in povečevanju dobička na dolgi rok;
- razvojnih usmeritvah podjetja;
- skrbi za varno in okolju prijazno delovno okolje ter v skrbi za zdravje in osebni razvoj zaposlenih.

Strateški management dobiva z uvajanjem principov ekološkega managementa nove razsežnosti na področju poslovne politike podjetja, saj mora (Lebe idr. 2006, 14):

- dolgoročno in celovito opredeliti cilje glede varstva okolja za preprečevanje in omejevanje nastajanja negativnih posledic na okolje;
- oblikovati strategije in taktike na področju ohranjanja naravnega okolja, ki predstavljajo izbor ukrepov, usmerjenih k odstranjevanju in preprečevanju že nastalih negativnih učinkov na okolje;
- poiskati odgovore na vprašanja, kako:
 - področje trajnostnega razvoja vključiti v celoviti sistem poslovanja podjetja;
 - ob razvojnem in proizvodnem programu zastaviti ekološki razvoj podjetja;
 - sistematično razvijati pozitivno okoljsko naravnost vseh zaposlenih, ki je odvisna od njihove okoljske etike in okoljske kulture ter
 - prestrukturirati proizvodne programe, ki postajajo zaradi negativnih vplivov na okolje na trgu manj zanimivi.

Uvajanje ekološkega managementa zahteva od vseh zaposlenih v podjetju spremembo vedenjskih vzorcev in filozofije vodenja, saj gre pri ekološkem vodenju za vključevanje okoljskih vrednosti, načel in principov, ki zahtevajo spremembe na naslednjih področjih upravljanja in vodenja podjetja:

- repozicioniranje in dopolnitev vizije, poslanstva, strategije ter načel organizacijske kulture podjetja z vključitvijo načel trajnostnega razvoja;
- ponovno opredeljevanje ciljev;
- spremembe na področju informacijskega sistema;
- načrtovanje in izvajanje programov, ki vključujejo okoljsko komponento ter
- učinkovito kontrolo, nadzor in analiziranje stanja v podjetju na področju trajnostnega razvoja. (Lebe idr. 2006, 14).

Mnoge vlade to upoštevajo in prilagajajo svojo zakonodajo (ki zadeva tudi področje turizma) spoznanjem organizacij, ki se ukvarjajo s trajnostnim razvojem oziroma omogočajo registracijo, legitimnost in delovanje (neprofitnih) ustanov, ki imajo za poslanstvo uveljavljanje okoljskih in drugih trajnostnih standardov, meril in nagrad. Nevladne organizacije (NVO) postajajo pomembne tudi v Sloveniji. Pomembno je, da prostovoljne pobude svoje delovanje naslonijo na obstoječo pravno strukturo in delujejo v širšem, družbenem, torej nepolitičnem interesu. Običajno vlade takšno delovanje podprejo, saj opravljajo pomembno delo na področju osveščanja, izobraževanja in prepričevanja vseh udeležencev v družbi. (Lebe idr. 2006, 15).

Najbolj učinkovita je kratkoročno še vedno zakonodajna prisila, ki podjetjem nalaga točno določene obveznosti, saj so le redka podjetja vključila načela trajnostnega ali pa celo ekološkega razvoja v svoj poslovni program in na njih zgradila moč svoje tržne znamke, kar

velja še posebej za manj razvite države. Vse več mednarodnih organizacij in globalnih korporacij pa se zaveda, da gre pri tem za strateško pomembne odločitve in so pripravljene aktivno sodelovati pri pripravi obsežnih mednarodnih platform za usklajeno delovanje. (Lebe idr. 2006, 15).

2.2 Razvoj ekološkega turizma v Sloveniji

Vpliv turizma na okolje je pogosto negativen in ogroža naravno ravnotežje – posebno vidne so posledice tam, kjer razvijajo množični turizem. Za Slovenijo trdimo, da ga ni in da ga tudi ne želimo – a imamo kljub temu že veliko območij, ki so glede na število obiskovalcev prispela na rob svoje zmogljivosti sprejemanja turistov. Tudi v Sloveniji skušamo zato rešiti, podobno kot v svetu, problem z bolj sistematičnim uvajanjem trajnostnih načel v razvoj ter z vzpodbujanjem razvoja manj obremenjujočih oblik turizma, med katere sodi brez dvoma eko turizem. V razvoj turizma je potrebno vključiti vse udeležence (državo, lokalne skupnosti, turistična podjetja, civilno iniciativo), ki poskrbijo za uravnoteženje ekonomskih, družbenih in okoljskih ciljev.

Razvoj turizma v Republiki Sloveniji temelji na načelih trajnostnega razvoja, ki upošteva enakopravno obravnavo gospodarske, socialne in okoljske razvojne komponente. V Strategiji razvoja Slovenije do leta 2013 je Vlada RS opredelila trajnostni razvoj kot enega ključnih elementov razvoja Slovenije. Trajnostni razvoj turizma je kot izhodiščna predpostavka vključen tudi v Zakon o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT, Uradni list RS, št. 2/04 z dne 15. 1. 2004, Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o spodbujanju razvoja turizma – ZSRT-A, Uradni list RS, št. 57/12 z dne 27. 7. 2012), pa tudi v Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma (RNUST) 2007-2011.

Politika prostorskega razvoja turizma mora kot pomemben koristnik prostora preudarno načrtovati umeščanje turističnih objektov v okolje skladno s skrbjo za ohranitev naravnih vrednot in kulturne dediščine. Vendar so normativni akti in zakonodaja samo okvir za uveljavljanje treh temeljnih usmeritev trajnostnega razvoja turizma:

- racionalna raba razpoložljivih virov in varovanju naravnega okolja;
- spoštovanje naravnih vrednot in kulturne dediščine, predvsem pa ljudi, ki se na različne načine vključujejo v turizem (turisti, zaposleni, strokovna javnost, domače prebivalstvo, itd);
- izboljšanje ekološke kakovosti turističnega izdelka ter dvigovanju ugleda turističnih ponudnikov.

V Sloveniji imamo že dolgoletno tradicijo skrbi za varovana območja (Triglavski narodni park) in zato tudi veliko izkušenj, ki so jih prispevale dosedanje raziskave pri projektih načrtovanja turizma in rekreacije tako na zavarovanih območjih kot na območjih, vključenih

ali predvidenih za projekt Natura 2000. Na varovanih območjih je možen le razvoj trajnostnega turizma; na najstrožje varovanih predelih pa celo zgolj njegove najbolj prijazne oblike ekološkega turizma. (Lebe idr. 2006, 6).

Sestavni del trajnostnega razvoja tvori ekološki management. V večini slovenskih turističnih podjetij mu še ne namenjajo dovolj pozornosti. Razlog je nerazumevanje ekološkega managementa, saj ga večina pojmuje kot stroškovno zahtevno in finančno obremenjujoče delovanje, ne pozna pa prednosti, ki jih prinaša. Potrebne so široko zastavljene in trajne akcije osveščanja, ki bodo pripomogle k dvigovanju ekološke zavesti in ekološke etike, ne samo managementa in zaposlenih v turističnih podjetjih, temveč tudi širše javnosti.

Kljub zakonski podpori trajnostnemu razvoju turizma (Zakon o varstvu okolja kot temeljni akt na področju varovanja okolja), ostajamo v Sloveniji večinoma zgolj na teoretični ravni. Nimamo strategije trajnostnega razvoja turizma z opredeljenimi cilji in ukrepi na tem področju ter izdelanega modela trajnostnega razvoja turizma, ki bi celovito opredelil pristojnosti in odgovornosti udeležencev na vseh ravneh.

Ministrstvo za gospodarstvo je v »Programu ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov« prišlo do nevzpodbudnih rezultatov primarne raziskave med slovenskimi hotelskimi podjetji, zato predlagajo, da bi celovito in dolgoročno pristopili k reševanju ekološke problematike. Predstavili so vrsto predlogov in ukrepov na področju gospodarske politike za pospeševanje procesa uvajanja znaka za okolje v turistične nastanitvene zmogljivosti.

Izhajajo iz temeljnega cilja, po katerem je potrebno opredeliti ukrepe na področju gospodarske politike, ki bodo stimulirali slovenska hotelska podjetja, da bodo ekološki management vključila kot temeljno izhodišče svoje razvojne politike. Pri tem bo potrebno:

- izpeljati intenzivno promocijo prednosti, ki jih v poslovanje prinaša uvajanje ekološkega managementa in se trženjsko izvede z implementacijo znaka za okolje;
- povezati pristojna ministrstva in oblikovati skupna izhodišča in politiko, ki bo v Sloveniji pripeljala do intenzivnega vzpodbujanja implementacije znaka za okolje;
- oblikovati dodatne kriterije s področja ekološkega managementa in jih vključiti v seznam kriterijev, ki bodo omogočili pridobitev sredstev iz strukturnih skladov EU; predvsem podjetjem, ki se bodo zavezala spoštovati in izvesti ekološki management v poslovno politiko podjetja s procesom certificiranja znaka za okolje;
- vključiti pozitivno ekološko naravnost in uvajanje ekološkega managementa kot eno izmed primerjalnih prednosti slovenskega turizma in jo tudi celovito tržno komunicirati.

Po analizi ter metodi Delfi, so ugotovili, da so oblikovali seznam kriterijev, ki je bil zahtevnejši in podrobnejši od minimalnih pogojev, ki jih morajo prosilci izpolnjevati za certifikat znaka za okolje EU. Glede na dejansko stanje na področju ekološkega managementa

v slovenskih hotelih in opravljenih individualnih razgovorih z nekaterimi hotelskimi managerji ter po analizi informacij iz drugih držav so ugotovili naslednje:

- Vsaka izmed okoljskih shem (znakov), ki so jih podrobno obdelali, ima določene prednosti, a tudi pomanjkljivosti. Isto lahko trdijo za sisteme ekološkega managementa v posameznih obravnavanih državah – so specifični in prilagojeni posamezni državi, zato njihovo dosledno prenašanje v slovenski prostor ne bi bilo smiselno.
- Trenutno je najbolj smiselno podpreti hotelska podjetja, da pridobijo znak za okolje EU. Uvajati lastni znak za okolje bi bilo zgrešeno, saj je Slovenija premajhna, da bi uvajala poleg državnega znaka za turizem ter poleg logotipa, ki ga ima vsako podjetje, še dodatni znak za ekološko ponudbo – bil bi neprepoznaven. Znak za okolje EU priporočajo zato, ker obstaja po eni strani v sklopu okoljskega znaka za okolje EU posebna shema za nastanitvene objekte (EU Eco-label for tourist accommodation services), po drugi strani pa zato, ker je od vseh znakov, ki so jih analizirali, najmanj zahteven, sočasno pa je na ravni EU najbolj promoviran in prepoznaven. Upravičeno lahko pričakujemo, da se bo njegovo poznavanje med prebivalci EU, od koder prihaja večina gostov slovenskih hotelov, hitro širilo, saj gre za velike sinergijske učinke znaka (podeljujejo ga kateremukoli proizvodu ali storitvi, ki izpolnjuje pogoje, in ga ljudje zato vedno znova srečujejo v pozitivnem kontekstu).
- Raven ekološke osveščenosti v slovenski javnosti, s tem pa tudi v slovenskih hotelih, zahteva intenzivno informiranje in promocijo pozitivnih učinkov, ki jih omogoča uvajanje ekološkega managementa.

2.3 Znak za okolje

V šestdesetih letih dvajsetega stoletja je postalo očitno, da so razmerja med naravo in človekom prišla do kritične točke, ki so zahtevala ukrepanje (umiranje ljudi zaradi posledic zastrupljenega okolja, izginjanje rastlinskih in živalskih vrst, itd.). Leta 1972 je v Stockholmu potekala prva svetovna konferenca o okolju, države so začele oblikovati zakonodajo. Državni ukrepi so temeljili na instrumentih neposrednega nadzora, tem so sledile vedno nove generacije ukrepov varstva okolja, ki so temeljili na delovanju trga, medsebojnem sporazumevanju, celo etični odgovornosti. Lastniki in management v podjetjih so namreč spoznali, da je brezobzirno prizadevanje za čim večjim profitom zelo krakatoročna poslovna naravnost in da postaja skrb za okolje tudi dolgoročni pogoj za preživetje na trgu. (Lebe idr. 2006, 17).

Istega leta (1972) smo v Sloveniji dobili prvi okoljski program – Zeleno knjigo o okolju. Izkušnje kažejo, da uživajo do okolja prijazna podjetja večje zaupanje kupcev, potencialnih vlagateljev in ostale zainteresirane javnosti. Odgovorno okoljsko delovanje je vzpodbudilo povezovanje udeležencev na področju trajnostnega razvoja, to pa je sčasoma privedlo do oblikovanja različnih prostovoljnih pobud oziroma okoljskih shem. Gre torej za zavestne

odločitve udeležencev, da bodo poslovali okolju prijazno in odgovorno. V skupino okoljskih shem prištevamo na primer Priporočila o trajnostnem razvoju EU, EMAS (Eco Management and Audit Scheme), znake za okolje ipd. Med vsemi okoljskimi shemami (znaki za okolje, okoljske sheme, nagrade in priznanja, okoljski vodstveni sistemi, kodeksi okoljskega vedenja, zaveze in izjave podjetij) so najbolj učinkoviti znaki za okolje in nagrade za okolje. (Lebe idr. 2006, 17).

V obdobju med 1996 in 2001 so pribl. 3.000 hotelskim podjetjem v Evropi podelili znak EU za okolje. Ta podjetja so privarčevala toliko energije, vode in odpadkov, kolikor jih 2000 hotelov ali kampov porabi v enem letu. Povprečna okoljska učinkovitost nastanitvenih objektov (poraba energije in vode), ki jim je bil podeljen znak za okolje, je za približno 20 odstotkov višja od evropskega povprečja. (Lebe idr. 2006, 17).

Za uspešno delovanje znakov za okolje so potrebni finančni in človeški viri ter ustrezna administrativno-organizacijska struktura. Večino shem je vsaj delno financirana s prispevki prosilcev. Pobudnik oziroma nosilec licence znaka za okolje praviloma pridobi preostala potrebna sredstva, vendar pa obstajajo tudi znaki za okolje, ki od prosilcev ne zahtevajo nobenih prispevkov. Prispevki se lahko razlikujejo tudi od stopnje: zlati ali platinasti znaki so dražji, ker so povezani z zahtevnejšim certificiranjem in predvidevajo strožje ocenjevanje, evaluacijo več kriterijev, več dela in časa. (Lebe idr. 2006, 18).

Znak za okolje zagotavlja kakovostno izbiro. Znaki za okolje torej informirajo in dokazujejo uporabniku, da lahko pričakuje okolju prijazen proizvod ali storitev. S tem znak za okolje jamči, da je izbrani proizvod ali storitev »boljši« od konkurenčnih – vsaj od tistih, ki se ne morejo pohvaliti z znakom za okolje. (Lebe idr. 2006, 19).

Mednarodna organizacija za standardizacijo ISO trdi, da je skupni cilj znakov za okolje v »povečanju povpraševanja in ponudbe proizvodov in storitev, ki ne povzročajo negativnega učinka na okolje ter v komuniciranju resničnih in preverljivih informacij o njihovem okoljskem značaju s stimuliranjem potencialov in z nenehnim izboljševanjem okolja s pomočjo tržnih mehanizmov«.



Logotip BP med leti 1989 in 2002



Novi, eko logotip BP po letu 2002

Slika 1: Primer posodobljene tržne znamke

Vir: British Petroleum – BP. BP Brand and logo. [Http://www.bp.com/en/global/corporate/about-bp/our-history/history-of-bp/special-subject-histories/bp-brand-and-logo.html](http://www.bp.com/en/global/corporate/about-bp/our-history/history-of-bp/special-subject-histories/bp-brand-and-logo.html), [Http://www.bp.com](http://www.bp.com) (30. 3. 2014)

2.3.1 Znak za okolje Evropske unije za namestitvene obrate

Znak za okolje EU za namestitvene obrate je uradni znak EU za okolju prijazne turistične namestitvene storitve. Izvirno je bil znak oblikovan kot nagrada turističnim namestitvenim obratom, ki spoštujejo okolje. Podjetja, ki so pridobila ta znak, so uradno priznana kot najbolj okolju prijazna na svojem področju in si prizadevajo za preprečevanje onesnaževanja zraka (povzročeno z barvami in čistili), bolj varčno rabo energije in ostalih naravnih virov, manj onesnaženo okolje in okolico (brez uporabe pesticidov, mineralnih gnojil ipd.) ter uporabljajo v gastronomski ponudbi uporabljajo organsko pridelana živila.

Imetje znaka prinese namestitvenim obratom veliko prednosti (European Commission, Eco Label, 2012):

- Simbolizira visoko kakovost in okoljevarstveno uspešnost: znak je uradno priznana in spoštovana storitvena znamka, ki zagotavlja okoljevarstveno uspešnost in je sočasno tudi učinkovito promocijsko sredstvo, saj pokaže turistom prizadevanje namestitvenega obrata za čim bolj varovano okolje in dvig kakovosti.
- Simbolizira ekološko učinkovitost in nižanje stroškov: večina okoljskih ukrepov zahteva precejšnjo angažiranost, vendar je rezultat prispevek k dodani vrednosti izdelka. Ukrepi pomagajo odkriti ekološke in ekonomske slabosti v podjetju in v nekaterih primerih povzročijo tudi zelo zanimive inovacije. Omejevanje porabe naravnih virov, energije in vode lahko pomembno znižajo stroške namestitvenega obrata.
- Daje občutek ugodja: okoljski kriteriji zagotavljajo zdrava bivališča, zdravo prehrano in zdravo okolje za turiste in zaposlene. Okolju prijazne turistične namestitvene zmogljivosti uporabljajo naravne gradbene materiale, imajo nekadilska območja in ne uporabljajo nezdravih kemikalij (na primer v pralnicah in čistilnicah).
- Vodi k izpolnjevanju pričakovanj gostov: okoljska zagotovila v veliki meri izpolnjujejo pričakovanja turistov, ki zlasti na potovanju pri počitku zahtevajo in želijo čistost, prijaznost do okolja in ljudi. Ta zagotovila je potrebno še posebej izpostaviti v promociji in oglaševanju turističnih izdelkov, saj ugodno vplivajo na odločitev turistov, da se še vrnejo,

in tudi na ugled dežele. Večina turistov želi nastanitev s pozitivnimi učinki na njihovo zdravje in v soglasju z naravo. Naklonjenost do okolja je v približno 50 % značilna zlasti za turiste iz Nemčije, Avstrije, Velike Britanije in Francije, ki sodijo med ključne trge v slovenskem turizmu.

- Pomaga pri krepitvi tržnega komuniciranja: nosilci znaka za okolje EU za namestitvene obrate dobijo naslednje dodatne trženjske aktivnosti: uradni logotip, ki je natisnjen na vseh brošurah, letakih, oglasih in spletnih straneh marketinškega priročnika z napotki za vključitev informacij o znaku za okolje EU v pisna besedila, razširjanje informacije o znaku za okolje EU v medijih in pri turističnih dogodkih, kar vpliva na dvig ugleda.

Znak za okolje EU za namestitvene obrate je uradno priznan v vsej EU, zato so trženjski učinki vseevropski.

Turistični objekti, ki jim je bil podeljen znak za okolje EU za namestitvene obrate, imajo naslednje lastnosti:

- Odgovoren odnos do okolja in turistov: znak za okolje EU je znak kakovosti, ki se ne odraža zgolj tako, da ima hotel čiste sobe, ali da v restavraciji postrežejo z odlično hrano na lepo pogrnjeni mizi, temveč turistom ponudi sezonske izdelke, organsko pridelano hrano oziroma hrano lokalnih pridelovalcev. Bistveno je tudi, da je ves tekstil (rjuhe, brisače, namizni prtji) opran z okolju prijaznimi čistili, torej brez škodljivih kemikalij.
- Odgovoren odnos do pristojnega organa, ki je podelil znak za okolje EU: obrate redno pregledujejo neodvisni in nepodkupljivi kontrolorji, kar je zagotovilo za konsistentno izvajanje programa po vsej Evropi.
- Zdravje in udobje: obrati, ki so pridobili znak za okolje EU za namestitvene obrate imajo poseben ugled: brezskrbne počitnice ali poslovna srečanja. Skrb za okolje in zdravje sta na vrhu prioritete, ko gre za gradbene materiale in surovine. Sem sodi tako preprost način razvrščanja odpadkov v sobah in nekadilske sobe kot eden najstarejših ukrepov: obvestilo turistu, kako naj ravna z brisačami, ki jih želi ponovno uporabiti.

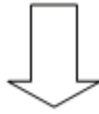


Slika 2: Znak za okolje Evropske unije

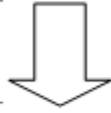
Vir: European Commission 2014. Environment, *Ecolabel*.

[Http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index_en.htm). (25. 1. 2014)

Vzpostavitev stika s pristojnim telesom



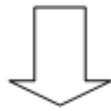
Razpisna dokumentacija in pregled izpolnjevanja ekoloških kriterijev



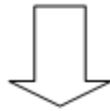
Izpolnitev ekoloških kriterijev



Verifikacija in plačilo certifikacijskih stroškov



Uradna podelitev eko znamke



Uporaba eko znamke v trženju objekta

Slika 3: Shematski prikaz postopka podeljevanja znaka za okolje EU za namestitvene obrate

Vir: Lebe idr. 2006, 34.

Znak za okolje EU za namestitvene obrate vsebuje 37 obveznih kriterijev, ki se delijo na 6 področij (Lebe idr. 2006, 35-36):

- Energija (elektrika iz obnovljivih virov, premog in težka olja, električna energija za ogrevanje, učinkovitost ogrevalnih kotlov, klimatske naprave, izklapljanje gretja ali klimatske naprave, izklapljanje luči, energijsko učinkovite žarnice, časovno stikalo za savno).
- Voda (vodni viri, pretok vode iz pip in tušev, varčevanje z vodo v kopalnicah in straniščih, koši za smeti v straniščih, splakovanje pisoarjev, puščanje vode, menjavanje brisač in rjuh, zalivanje rastlin in vrtov, čiščenje odpadne vode, načrt v zvezi z odpadno vodo).
- Čistilna sredstva in sredstva za razkuževanje (sredstva za razkuževanje, usposabljanje osebja glede uporabe).
- Odpadki (ločevanje odpadkov – obiskovalci, zaposleni – nevarni odpadki, prevoz odpadkov, izdelki za enkratno uporabo).
- Druge storitve (prepoved kajenja v skupnih prostorih, javni prevoz).

- Splošno upravljanje (splošno vzdrževanje in servisiranje, vzdrževanje in servisiranje ogrevalnih kotlov, določanje politike in program ukrepanja, usposabljanje osebja, informiranje turistov, podatki o porabi energije in vode, zbiranje drugih odpadkov, podatki, ki so navedeni na znaku za okolje).

Sledi še dodatnih 47 kriterijev, ki pa so neobvezni in so razdeljeni na naslednja področja:

- Področje energije: fotovoltaič in energija vetra, ogrevanje z obnovljivimi viri, energetska učinkovitost kotla, emisije NO_x ogrevalnega kotla, daljinsko ogrevanje, sočasna proizvodnja toplote in električne energije, toplotne črpalke, termoregulacija, izolacija obstoječih zgradb, klimatske naprave, samodejna izklapljanja, bioklimatska arhitektura, energijsko učinkovite aparature, namestitve hladilnikov, samodejno ugašanje luči v sobah in zunaj.
- Področje voda: uporaba deževnice, pretok vode iz pip in tušev, splakovanje stranišč, poraba vode v pomivalnih in pralnih strojih, temperature in pretok vode iz pipe, časovna stikala za tuše.
- Področje nevarnih kemikalij: čistilna sredstva, barve in laki za notranje prostore, odmerjanje sredstev za razkuževanje bazena, mehansko čiščenje, vrtovi brez kemikalij.
- Področje odpadkov: kompostiranje, pločevinke za enkratno uporabo pijač, embalaža pri zajtrku, odstranjevanje maščob/olja, rabljeni tekstilni izdelki in pohištvo.
- Področje drugih storitev: obveščanje in izobraževanje o okolju, prepoved kajenja v sobah, kolesa, povratne steklenice, papirnati izdelki, trajno blago, ekološka živila, lokalni prehrabeni izdelki.
- Splošno upravljanje: registracija EMAS ali ISO za turistične nastanitve, registracija v sistemu EMAS ali ISO za dobavitelje, vprašalniki o okolju, števci porabe energije in vode, dodatni okoljski ukrepi.

Vsak od 84 kriterijev je podrobneje obdelan v posebnem dokumentu, v katerem so navedene podrobnosti o nazivu kriterija ter informacije o tem, v katero področje spada, za katere vrste namestitvenih turističnih zmogljivosti velja. Navedene pa so tudi oblike in načini presojanja in verifikacije izpolnjevanja kriterija ter aktivnosti, ki jih mora izvajati prijavitelj.

2.3.2 Znak za okolje v turizmu

Ekološko označevanje v turizmu zajema znak za okolje, ki preverja vpliv na okolje za turistični izdelek, organizacijo ali destinacijo in je skupek vseh pozitivnih dejavnikov, ki izhajajo iz ekološko naravnane dejavnosti in se odražajo v ekonomski učinkovitosti podjetja. Lastniki, managerji, vladne službe in turisti želijo in potrebujejo zanesljive informacije o produktih in storitvah v turistični panogi. Znaki za okolje, nagrade in deklaracije s povsem jasno ekološko podjetniško linijo prispevajo k temu in zagotavljajo izpolnjevanje kriterijev za različne turistične proizvode in storitve. (Lebe idr. 2006, 21-23).

Znaki in nagrade za okolje so si uspešno utrli pot med ponudnike turističnih storitev in v zavest turistov. Lahko bi bilo še bolje, vendar gre za dolgotrajen proces. Perspektiva je odlična, ker gre za vedno večje ekološko zavedanje, do česar so nas pripeljale predvsem spremembe okolja, najbolj klimatske. Trajnostni razvoj je usmerjen h ključni vlogi določanja okvirov razvoja turizma v prihodnosti – pri določanju najpogosteje obiskanih znamenitosti in odločilni vlogi ekološko usmerjenih ponudnikov. Množični turizem se bo omejeval zaradi dviga kakovosti, ki se nanaša na okolje, ponudnike in turiste.

Obstajajo tri ravni turističnih znakov za okolje, in sicer:

- za množični turizem, ki ima splošno in ohlapno navodilo z usmerjanjem pozornosti h okoljskim učinkom in k varčevanju z energijo oziroma z odpadki;
- za trajnostni turizem, ki je usmerjen k okoljskim, socialno-kulturnim in ekonomskim kriterijem (Modra zastava za plaže) in
- za ekološki turizem, ki je najbolj strogo zastavljen in upošteva le proizvode in storitve, ki so opredeljeni kot ekološki in turistični.

2.3.3 Znak za okolje Ecotel

Znak za okolje Ecotel je ekskluzivni znak za okolje, ki ga lahko pridobijo zgolj hoteli, ki upoštevajo najstrožje okoljske in socialne kriterije. Osnovan je na podlagi »petih temeljnih globusih okoljske odgovornosti«, ki predstavljajo vsak svojo nagrado za določena področja. Ta področja so (Thadani, Nair in Singh 2013):

- zavezanost okolju,
- upravljanje s čvrstimi odpadki,
- energijska učinkovitost,
- varčevanje z vodo,
- izobraževanje zaposlenih in družbeno odgovorno delovanje.



Slika 4: Znak za okolje Ecotel

Vir: Thadani, Manav, Harinakkshi Nair in Avantika Vijay Singh. 2013. Ecotel, *The hallmark of Environmentally Sensitive Hotels*. Publikacija. [Http://www.ecotelhotels.com/brochure.pdf](http://www.ecotelhotels.com/brochure.pdf) (25. 1. 2014)

Znak je nastal pod okriljem mogočne svetovalne skupine HVS International, ki je nadgradila svoj program Eco Services. Shemo so pripravili v New Yorku v sodelovanju z okoljskimi

strokovnjaki na inštitutu Rocky Mountains in Agencijo za varovanje okolja ZDA (United States EPA) ter posameznimi svetovalci. Shema je pripomoček hotelom po vsem svetu pri oblikovanju in razvoju okoljskih programov (Thadani, Nair in Singh 2013).

Če hotel želi pridobiti znak za okolje Ecotel, mora uresničevati vsa merila na prvem področju okoljske zavezanosti in vsaj še enega od naslednjih štirih. Merila so izredno stroga in presojevalci so neizprosni. Ta strategija je izredno učinkovita, od leta 1994 je za znak zaprosilo več kot 1100 hotelov, od tega ga je prejelo le 40 hotelov v osmih državah. Le 5 hotelov na svetu je pridobilo znak s petimi globusi (Thadani, Nair in Singh 2013).

2.3.4 Znak za okolje Zeleni globus 21

Zeleni globus 21 sta ustanovili Svetovni turistični svet (World Travel and Tourism Council, WTTC) in Svetovna Turistična Organizacija (World Tourism Organization, UNWTO) leta 1994 zato, da bi spodbujali trajnostni razvoj turizma skladno z Agendo 21.

To je globalni mednarodni program ekološkega delovanja v turistični dejavnosti, ki ga podpira 30 največjih sektorskih in vladnih organizacij, med njimi UNWTO, WTTC, UNEP, IH&RA, IATA in ABTA (Lebe idr. 2006, 25).

Namen programa je:

- opredeliti turistična podjetja in dežele, ki skrbijo za okolje in za učinkovito upravljanje z odpadki, vodo in energijo;
- povečati dobiček turističnih podjetij s pomočjo okoljskega managementa (zmanjševanja operativnih stroškov).

Cilji podeljevanja znaka za okolje Zeleni globus 21 so naslednji:

- omejevanje emisije škodljivih plinov v ozračje (toplogredni plini),
- izboljšanje učinkovitosti rabe energije,
- zaščita kakovosti zraka,
- nadzor hrupa,
- upravljanje z odpadnimi vodami,
- izboljšanje odnosov v lokalnem okolju,
- spoštovanje kulturne dediščine,
- dvig socialne blaginje v lokalnem okolju,
- zaščita narave in živalstva
- upravljanje z zemeljskim bogastvom
- zaščita ekosistemov.

Vsi navedeni kriteriji so obvezni, za njihovo posodabljanje pa skrbi mednarodni posvetovalni svet okoljske sheme Zeleni globus 21.

Znak za okolje Zeleni globus 21 običajno predstavljajo s sistemom treh faz: združitve, primerjavo in certificiranje. Koraki v pridobivanju znaka so (Lebe idr. 2006, str 26):

- Kandidati za pridobivanje znaka za okolje se najprej prijavijo kot pridruženi člani. V tem uvajalnem obdobju se podrobno seznanijo z drugo in tretjo fazo procesa in natančno spoznajo principe in delovanje znaka za okolje.
- Kandidati se lahko prijavijo neposredno v drugo fazo – primerjavo oz. »benchmarking«. V tej fazi morajo oblikovati politiko o trajnosti v podjetju in lastno okoljevarstveno učinkovitost v primerjavi z veljavnimi kriteriji. Nato so ocenjeni, in če dosežejo minimalne kriterije, dosežejo »bronasti« oz. »benchmarked« status.
- Za izvedbo certifikacije se preveri, ali podjetje izpolnjuje vse pravne zahteve, ali ima implementiran trajnostni ekološki in socialen pristop, vso potrebno dokumentacijo o dejanski ekološki učinkovitosti in ali komunicira ter se posvetuje s svetovalci. Če so vsi kriteriji izpolnjeni, podjetje dobi »srebrni« oz. »certificiran« status.
- Podjetja, ki so dosegla certifikacijo pet ali več let zapored, prejmejo v uporabo »zlat« logotip Zeleni globus 21, »platinast« logotip pa lahko uporabljajo podjetja, ki so pridobila certifikacijo deset ali več let zapored.



Slika 5: Znak za okolje Zeleni globus

Vir: Green Globe, 2014. *About Green Globe*. [Http://www.greenglobe.com/about/](http://www.greenglobe.com/about/) (25. 1. 2014)

2.4 Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov

Ministrstvo za Gospodarstvo, Direktorat za turizem, je v leta 2006 objavil Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov. Ugotovili so, da je z vstopom Slovenije v Evropsko unijo prišlo do harmonizacije ekološke zakonodaje in vključitve vseh direktiv in normativne dokumentacije s področja politike varstva okolja, ekologije in trajnostnega razvoja v naš pravni red. Slovenija vidi svoje prednosti na področju trajnostnega razvoja, v bogati kulturni dediščini ter imenitnih naravnih vrednotah, v dinamični reliefni razgibanosti ter veliki biološki pestrosti. Prav tako so ugotovili tudi slabosti, predvsem v obremenjenosti okolja na nekaterih območjih Slovenije ter v delni nenaklonjenosti trajnostnemu razvoju. Razloge so našli v visoki stopnji industrializacije ob pomankljivi tehnologiji filtriranja emisij, v nizki splošni ekološki ozaveščenosti ter v prevladi interesov kratkoročno pričakovanih dobičkov v gospodarstvu.

V letu 2006 so na Direktoratu za turizem menili, da je v Sloveniji ekološka politika kot sestavina vseh aktivnosti v družbi še relativna novost. Evropska komisija je ocenila, da je razlog za to predvsem v notranjepolitičnih dejavnikih. Zato so predlagali, da usmerimo ekološko politiko na področje izvajanja vladnih vzpodbud, ekonomskih pritiskov in na intenzivno informiranje javnosti.

Ker pogrešamo celovit pristop reševanja ekološke problematike, ki pogosto ostaja samo na teoretični ravni, Direktorat za turizem predlaga:

- kurativne ukrepe trajnostnega razvoja, ki zajemajo odpravo posledic ekoloških škod iz preteklosti, sanacijo kritičnih, degradiranih območij ter skrb za obnovo posebnosti na področju naravnih vrednot in kulturne dediščine;
- preventivne ukrepe trajnostnega razvoja, ki bi vključevali sistematične ukrepe za preprečevanje nadaljnega ekološkega obremenjevanja naravnega okolja, zaščito biološke pestrosti ter zaščito posebnosti na področju naravnih vrednot in kulturne dediščine;
- ukrepe za realizacijo vizije trajnostnega razvoja, ki bodo omogočili izboljšanje že doseženega stanja ter zagotavljali pogoje za ohranjanje in vzpodbujanje trajnostnega razvoja.

Direktorat za turizem je ugotovil, da sta v razvoju slovenskega turizma od leta 1991 do 2006 tako javni kot tudi zasebni sektor namenila največ pozornosti štirim razvojnim strategijam: obnovi, lastninjenju, trženju in koncentraciji (prevzemi, združevanja in povezave). Čeprav so slovenski hotelski ponudniki razmeroma majhni, je šlo za velike in medsebojno povezane projekte. Pri tem ni bilo zaznati bistvenih premikov na področju standardov kakovosti niti bistvenega povečanja ekološke osveščenosti, ker nimamo celovite strategije trajnostnega razvoja turizma, ki bi med drugim vzpodbudila oblikovanje ekoloških standardov in znakov za okolje.

Vpeljava ekoloških kriterijev v slovenski turizem bo dobrodošla novost in viden premik h konceptu odgovornega turizma, ki ima ob ugodnih učinkih na okolje tudi druge pozitivne posledice: dvig ugleda posamezne in skupne turistične ponudbe, izboljšanje položaja na trgu, nižanje stroškov poslovanja, boljše obvladovanje tveganj, ustrežnejše vodenje kadrov ter pozitivne učinke na druge, s turizmom povezane panoge.

Z analizo vprašalnika Direktorata za turizem, ki so ga v septembru 2006 izpolnjevali direktorji hotelskih podjetij, so ugotovili, da je v slovenskih hotelih nizka stopnja ekološke urejenosti, še posebej pa je zaskrbljujoča nizka stopnja ekološke usmerjenosti hotelskega managementa. Kljub dejstvu, da je hotelski management trdil, da je ekološka problematika vključena v politiko podjetja in da ekološki problematiki v hotelu posvečajo veliko pozornost, uvajanje ekološkega managementa v slovenskih hotelih, razen redkih izjem, ni bilo

sistematično. Posebej izstopajoče so ugotovitve, da so v dobri tretjini anketiranih hotelih še vedno uporabljali težka olja in premoge, da so le v 23 % anketiranih hotelih uporabljali tuše in vodovodne pipe z omejeno pretočnostjo vode, da je le 10 % anketiranih hotelov dodatno notranje zvočno izoliranih, da večina hotelov v Sloveniji ni zgrajena skladno s standardi bio klimatske arhitekture, da v večini hotelov le deloma ali pa sploh ne uporabljajo izdelkov z ekološko oznako, da pisarniški material z znakom za okolje uporabljajo le redko.

Nasprotno pa so ugotovili, da je v hotelih najboljše poskrbljeno za ločeno zbiranje odpadkov, narejen pa je bil tudi pomemben premik na področju informiranja gostov glede načinov varčevanja z energijo in vodo.

Za tako stanje so našli vzroke predvsem v nizki ekološki zavesti managementa v hotelih v Sloveniji, kjer ni kadra, zadolženega za celovit ekološki management. V večini primerov je to kar direktor podjetja ali njegov pomočnik. Slabo je tudi poznavanje tujih ekoloških standardov, ekološko poročilo pa vsako leto izdela le peščica podjetij. Celoviti koncept reševanja ekoloških vprašanj z akcijskim načrtom pa imata izdelani le dve podjetji od 40 sodelujočih v raziskavi.

Na splošno je v Sloveniji slabo razvita civilna iniciativa, premalo je izpostavljena vloga državnih organov, ki naj bi promovirali ekološko tematiko. Večina hotelov namreč pričakuje pomoč države pri uvajanju standardov, glede finančnih vzpodbud in davčnih olajšav. Prav tako pa naj bi država tudi skrbela za nadzor nad uvajanjem standardov.

Da bi prišli do boljših rezultatov pri analizi ekološkega managementa, so uporabili tudi metodo »benchmarkinga« z državami, ki imajo na področju varovanja okolja in izvajanja postopkov ekološkega označevanja proizvodov in storitev dolgoletno in uspešno tradicijo. To so skandinavske države, pa tudi nekatere sosednje države, ki zelo sistematično in uspešno, nekatere manj, uvajajo področje varovanja okolja tudi v turizmu. Za primerjavo so izbrali Avstrijo, Švico, Dansko, Irsko, Madžarsko in Hrvaško.

Z rezultati vprašalnika med slovenskimi hotelirji in rezultati benchmarkinga z drugimi državami so prišli do rezultatov, na podlagi katerih so podali naslednje predloge:

- Ministrstvo, pristojno za turizem, naj naroči izdelavo strategije razvoja ekoturizma v slovenskem turizmu ter v njej predvidi reševanje ekološke problematike, v kar nas navsezadnje tudi silijo direktive in drugi normativni akti, ki jih s pristopom v EU moramo spoštovati in uresničevati.
- Spodbujanje uvajanja znakov za okolje, predvsem znaka za okolje EU za turistične nastanitvene zmogljivosti. Ta znak je najmanj zahteven, pridobimo ga najhitreje, z najmanjšim številom kadrov in finančnih sredstev. Dobro je poznan na območju celotne EU, od koder prihaja v Slovenijo največ turistov, zato je vsebina večini turistov znana.

Turističnemu gospodarstvu ne bi bilo treba vlagati veliko sredstev, ker se znak promovira s pomočjo sinergije – podeljujejo ga na območju celotne EU in tudi drugim izdelkom, ne le turističnim storitvam, zato je stopnja komuniciranja znaka izjemno visoka. V Sloveniji že deluje pooblaščen državna agencija, ki izvaja certificiranje (ARSO pri MOP). Postopek pridobitve je enostaven, stroški so za večino podjetij sprejemljivi.

- Ministrstvo, pristojno za turizem, naj promovira uvajanje ekološkega managementa ter pridobivanje znaka za okolje pri turističnem gospodarstvu.
- Ministrstvo, pristojno za turizem, naj oblikuje spodbude za uvajanje znakov za okolje: davčne olajšave – zmanjšanje davka na dobiček; na področju finančne politike naj podeli dodatne točke za nosilce licence znaka za okolje pri ocenjevanju razvojnih projektov, ki kandidirajo za proračunska sredstva in za sredstva iz EU skladov; na področju politike izobraževanja in usposabljanja naj se oblikuje sistem stalnega dodatnega in dopolnilnega izobraževanja in usposabljanja na področju ekološkega managementa (sofinanciranje, subvencioniranje) tako za hotelski management kot za druge zaposlene v hotelirstvu; na področju svetovanja naj uvedejo dobropise za svetovanje na področju ekološkega managementa ter vzpostavijo nagrajevanje najbolj ekološko usmerjenih turističnih podjetij.
- Pri uvajanju principov trajnostnega razvoja bo potrebna močna politična podpora ustreznih državnih institucij, predvsem pa učinkovita informacijska in tržnokomunikacijska podpora. Izpeljati bo treba intenzivno promocijo prednosti, ki jih prinaša uvajanje ekološkega managementa v poslovanje (ugled, sinergija, zdravo delovno in bivanjsko okolje ...). Prek vseh možnih kanalov bo potrebno obveščati ciljne skupine in javnost o možnih prihrankih po uvedbi ekološkega managementa – promoviranje primerov dobrih praks. Vključiti bo potrebno pozitivno ekološko naravnost in uvajanje ekološkega managementa kot eno izmed komparativnih prednosti slovenskega turizma in jo tudi celovito tržno komunicirati. Predstaviti in promovirati bo treba ekološko zakonodajo in normativne akte, da bo prišlo do pozitivnih učinkov, ki jih uvajanje omogoča. Ekološki management je potrebno predstaviti kot temeljno sestavino razvojne usmeritve podjetja, vzpodbujati ekološko odgovornost managementa, ki temelji na ekološki etiki in kulturi. Lastnikom in managementu hotelskih podjetij je treba predstaviti na primerih dobrih praks, da pomeni uvajanje ekološkega managementa optimizacijo stroškov in povečevanje dobička na dolgi rok. Potrebno jih je osvestiti, da pomeni uvajanje ekološkega managementa skrb za varno in okolju prijazno delovno okolje ter skrb za zdravje in osebni razvoj zaposlenih. Izpostaviti je potrebno, da prispeva uvajanje ekološkega managementa v hotelska podjetja boljši imidž in sporoča ciljni javnosti, da so prijazna okolju in tudi obiskovalcem. Treba je poudarjati, da pridobijo hotelska podjetja z uvajanjem ekološkega managementa nove ciljne skupine gostov, ki so sicer bolj zahtevni, a cenijo prizadevanja za skrb in ohranjanje okolja in so zato pripravljene plačati za storitev višjo ceno, v kateri je zajeta ekološka pristojbina. Nujno je izobraževanje in informiranje uporabnikov, da bodo bolj kritični, vedno bolj zahtevni in da bodo njihova pričakovanja vedno višja.

- Drugi potrebni ukrepi promoviranja trajnostnega in ekološkega managementa: sodelovanje z EEA na področju informiranja trajnostnega razvoja, spodbujanje sodelovanja slovenskih turističnih podjetij v programu LIFE, finančnem instrumentu Evropske komisije, sodelovanje pri mednarodnih natečajih za nagrade na področju varovanja okolja.

Do sedaj se je z menjavami vlad porodilo še veliko različnih predlogov, kako bi boljše ekološko uredili in posodobili slovenske hotele. Zanimivo bi bilo ponoviti raziskavo iz leta 2006 in ugotoviti, ali so omenjene načrtovane predloge upoštevali in ali se je stanje izboljšalo.

3 OPIS EKOLOŠKEGA HOTELA V SLOVENIJI IN OPIS EKOLOŠKEGA HOTELA V MALEZIJI

V nadaljevanju so opisane lastnosti obeh analiziranih hotelov: Bohinj Park EKO Hotel v Sloveniji in Sukau Rainforest Lodge v Maleziji.

3.1 Opis hotela Bohinj Park EKO

Bohinj Park EKO Hotel je prvi ekološki hotel v Sloveniji, ki se nahaja v osrčju Julijcev in bohinjske ledeniške doline, v Bohinjski Bistrici, na robu Triglavskega narodnega parka. Idejno gradbeno zasnovo zaznamujeta trajnostni razvoj in skrb za naravo, poleg bogate kulturnozgodovinske dediščine v okolici Bohinja pa promovira tudi udobno življenje človeka v sožitju z naravo. Je eden najnaprednejših energijsko varčnih hotelov v tem delu Evrope. Zgrajen je bil spomladi leta 2008 na travniku sredi Bohinja. Investitor MPM Engineering d.o.o. je pridobil sredstva Evropske Unije v višini 4 mio EUR, kar je pomenilo približno četrtno celotne vrednosti projekta. Ima 102 sobi, 7 razkošnih apartmajev, sobo za mladoporočence in predsedniški apartma, ki meri 178 m² z lastno teraso in zunanjim bazenom. Če je hotel poln, lahko sprejme do 253 turistov. Hotel je zgrajen iz naravnih materialov, kot so les, naravni kamen, steklo in podobno. Pri gradnji so izrazito upoštevali okolje, zato je eden najbolj naprednih in energijsko varčnih hotelov v centralnem evropskem prostoru.

Vse sobe so nadstandardno opremljene v tiku ali ameriškem orehu in nudijo izredne poglede na Julijske Alpe. Oprema standardne sobe: klimatska naprava, kopalnica s tušem in/ali kadjo, sušilec za lase, ogrevano odložišče brisač, osvetljevalno kozmetično ogledalo, 42" LCD TV (106 cm), mini bar, sef z električno vtičnico, telefon, žično in brezžično internetno povezavo. Nekatere sobe imajo balkon. Panoramski apartmaji imajo dve steni, ki sta izdelani v steklu od tal do stropa, in zasebno teraso. Predsedniški apartma ima poleg vse te opreme in velikosti prek 170 m² še dnevno sobo in dodatno spalnico, dodatno stranišče in teraso z lastnim bazenom in ležalniki. V hotelu je možno najeti celotno 4. nadstropje za VIP goste, ki vključuje predsedniški apartma, hotelske apartmaje, sobo za varnostnika, sobe za spremljajoče osebje, ekskluzivni wellness, teraso za sončenje in bar. V času zasedenosti je nadstropje dostopno samo VIP gostom s posebnim dvigalom.

V hotelu imajo dvorano za bowling, ekskluzivni wellness s panoramskim bazenom na vrhu hotela, restavracijo a la carte, slaščičarno, aperitiv bar, kongresno dvorano za seminarje, poročno dvorano, otroška igrala, sladoledni vrt ter s podzemnim hodnikom neposredno povezani Vodni park Bohinj, kjer turiste razvajajo v masažah, savnah in drugih programih, svoje avtomobile pa lahko varno parkirajo v podzemni garaži.

V hotelu je zaposleno približno 70, predvsem domačinov, na čelu z direktorjem Anžetom Čoklom. Vsi vodilni kadri v hotelu so mladi, vključno z njim, povprečna starost je približno 30 let.

Bohinj Park EKO Hotel je 17. 5. 2010 uradno postal prvi eko resort v Sloveniji, ki se ponaša s prestižnim svetovnim certifikatom Green Globe oziroma Zeleni Globus. Priznanje je rezultat visoko cenjenega in selektivnega procesa certifikacije in je opazen dosežek na trdno začrtani poti družbeno odgovornega slovenskega turističnega prvaka. Zato predstavlja enega najnaprednejših ekoloških hotelov v EU in postavlja temelje trajnostnega razvoja v turizmu Slovenije.

V začetku poletja 2010 se je eko resortu v okviru Vodnega parka Bohinj pridružila še plaža pod Triglavom – novi zunanji bazeni s sončnimi ležalnimi površinami.

Vizija hotela je, da leta 2015 postane najuglednejši in najbolj zelen hotel visoke kategorije v Sloveniji in JV Evropi z mednarodno priznano odličnostjo v svetu, predvsem zaradi visoke kakovosti storitev, nenehne skrbi za okolje in prijaznosti zaposlenih. Vizija hotela je tudi, da bodo turisti prepoznali ugleden alpski resort, tako na področju počitniškega, vikend, kongresnega in istočasno k naravi usmerjenega turizma, od koder turisti odhajajo in prihajajo nazaj zadovoljni.

Bohinj Park EKO Hotel prevzema vodilno vlogo na področju zmanjševanja vplivov na okolje, ki izhajajo iz turistične dejavnosti; širi poznavanje okoljske problematike v zvezi z delovanjem organizacij in spodbuja prepoznavanje priložnosti za pozitivne prispevke pri reševanju okoljskih vprašanj trajnostnega turizma. Vsi zaposleni poznajo in udeležujejo 10 točk, zakaj delujejo kot eko hotel in kako.

Poslanstvo Bohinj Park EKO Hotela kot prvega ekološkega hotela v Sloveniji je spreminjati načela trajnostnega razvoja v način preživljanja prostega časa. Spodbujajo splošno kulturo zdravega načina življenja v osrčju narave in si hkrati prizadevajo za stalno zmanjševanje škodljivih vplivov storitev na okolje. Nahajajo se na obrobju Triglavskega narodnega parka, na izjemni lokaciji in z naravnimi danostmi, ki jih nudi. Obenem spodbujajo nenehno izboljševanje storitev s pomočjo različnih programov, kot so bioenergetika, wellness programi, poslovni in seminarski turizem ter turistično izhodišče za spoznavanje Bohinja in Slovenije.

Pregledi vodstva oz. uprave na področju okolja so izvedeni v časovnih presledkih, ki jih določi uprava. Okoljsko politiko in njeno izvajanje najmanj enkrat letno uprava tudi pregleda ter potrdi njene posodobitve in izboljšave.

Bohinj Park EKO Hotel se hitro uveljavlja kot zgled in dobrodošlica v razvoju ekološkega hotelirstva ne le v Sloveniji, ampak tudi na širšem področju sodobnega alpskega turizma.

Bohinj Park EKO Hotel je največkrat nagrajeni hotel v JV Evropi. Priznanja in nagrade, ki jih je hotel pridobil do sedaj:

- Naj kopališče – Vodni park Bohinj;
- Slovenia Green – zeleni zgled slovenskega turizma 2009;
- Turistična prizma 2009 – mednarodna nagrada za novo kakovost v turizmu;
- Energetsko učinkovito podjetje 2010 – priznanja in nagrade za energetsko učinkovitost v okviru natečaja, ki sta ga že štirinajst let zapored objavila Ministrstvo za gospodarstvo in častnik Finance;
- Energetski manager leta 2010 – investitor MPM Engineering, Boštjan Čokl;
- Green Globe certifikat 2010 – mednarodni certifikat za trajnostno sonaravno delovanje in management v turizmu;
- Zlati sejalec 2010 – priznanje, ki ga na podlagi javnega razpisa Slovenska Turistična Organizacija vsako leto znova podeli obetavnim, inovativnim projektom Slovenskega turizma;
- Conventa Academy Award 2011 – vodilna nagrada v kongresni industriji Jugovzhodne Evrope, kjer so se pomerili kandidati v izpeljanih inovacijah s področja kongresne dejavnosti. Izstopal je Bohinj Park EKO hotel, ki si je z vzpodbudnim vsestranskim delovanjem v prid trajnostnega razvoja pridobil priznanje za strateški zeleni management;
- Winner Traveller's Choice 2013 – nagrada svetovnega spletnega oglaševalca mnenj potnikov – Tripadvisor.

3.1.1 Skrb za okolje

Skrb za trajnostni razvoj v turizmu je eno od vodil hotela, saj so s svojo usmerjenostjo prevzeli odgovornost in aktivno vlogo pri ustvarjanju družbe prihodnosti.

Okoljska politika hotela temelji na naslednjih načelih:

- minimiziranje vpliva na okolje;
- vzpostavljanje okoljske, kulturne zavesti in spoštovanja;
- neposredna finančna korist, usmerjena v prid ohranjanja okolja;
- zmanjšanje porabe energije in vode na najmanjšo možno vrednost;
- nabava izdelkov in izbira dobaviteljev, podizvajalcev in drugih partnerjev pri izvajanju hotelskih dejavnosti, ki ustrezajo strogim okoljskim kriterijem;
- ločevanje odpadkov, spodbujanje za ponovno uporabo, recikliranje in kompostiranje, kjer je to le mogoče, ter za sodelovanje z dobavitelji, da bi se približali cilju ničelne proizvodnje odpadkov;
- sistematično osveščanje in izobraževanje zaposlenih, predvsem novozaposlenih, o okoljskih temah in učinkih njihovih dejavnosti ter spodbujanje njihovega sodelovanja pri izvajanju okoljske politike;

- spodbujanje souporabe prevoznih sredstev, tako da bo prispevek k izpustom toplogrednih plinov čim manjši.

3.1.2 Ukrepi za izvajanje okoljske politike

Bohinj Park EKO Hotel si nenehno prizadeva zmanjševati negativne učinke svojih dejavnosti na okolje. Za doseganje tega cilja in skladno s svojo okoljsko politiko uvaja naslednje ukrepe:

1. Energija (vpliv na okolje)

Varčevanje z energijo in energijska učinkovitost sta danes ključno za zmanjševanje izpustov CO₂ in s tem ohranjanje narave.

- Kogeneracijska energetska postaja – z njo sočasno proizvajajo električno in toplotno energijo. Z elektriko napajajo hotel, toploto pa porabijo za ogrevanje bazenov in hotela. Takšen sistem ima zaradi uporabe preostale toplote izjemno visok celotni izkoristek med 70 in 90 %. Z istočasno proizvodnjo toplotne in električne energije se prihrani tudi do 30 % primarne energije v primerjavi z ločeno proizvodnjo. Ves hotel je ogrevan po principu nizkotemperaturnega režima – s talno kurjavo in hladilno-grelnimi gredami. Talna kurjava zagotavlja udoben občutek, posebno grelno-hladilne grede s svojim neslišnim in energijsko učinkovitim delovanjem močno presegajo sicer večinoma uporabljene klasične sisteme prezračevanja in klimatizacije.
- Lastna energetska vodna vrtina – na globini 430 m se nahaja kristalno čista voda, s katero ogrevajo hotel in vodni park. Ta voda s toplotnimi črpalkami služi ogrevanju sanitarne vode in ogrevanju objekta. Ko geotermalno vodo izkoristijo, je ne spustijo nazaj, temveč jo delno uporabijo za izplakovanje sanitarij. Šele takšna, popolnoma izkoriščena, se z odplakami spusti v kanalizacijo. Toplo sanitarno vodo iz tušev in umivalnikov prav tako izkoristijo. Namesto da bi toplo poslali v kanalizacijo, kot je to v navadi, jo zberejo v posebnih rezervoarjih, kjer ji toplotne črpalke odvzamejo preostalo toploto in jo izkoriščeno ter ohlajeno spustijo v kanalizacijo. Ko ji je bila toplota odvzeta, se prek toplotnih izmenjevalcev znova vrača v sistem. Energetska geotermalna vrtina in voda iz nje pa služi tudi hlajenju poleti, saj se osiromašeno (ko ji je odvzeta toplota v toplotnih črpalkah) pošlje naravnost v hladilne grede, ki hladijo prostore hotela.
- Toplotne črpalke – z njihovo pomočjo izkoriščajo vodo iz energetske vrtine za ogrevanje in ohlajevanje hotela.
- Razsvetljava – v objektu so povečini nameščene super varčne svetilke Power LED, ki porabljajo 40-krat manj energije kot klasične žarnice, njihova življenjska doba je do 1000-krat daljša. V skupnih prostorih so nameščeni senzorji, ki luči prižigajo samo ob gibanju, posamezni tokokrogi razsvetljave so računalniško krmiljeni in po vnaprej določenem urniku prižigajo ali ugašajo luči.
- Nadstandardna izolacija – objekt je grajen z najsodobnejšimi izolacijskimi materiali, posebno kakovostna so vsa stekla s faktorjem 0,9. Tako je zagotovljena minimalna

prehodnost in izguba toplote skozi plašč objekta. Objekt prekriva prva tovrstna streha pri nas. V celoti je namreč izdelana iz lesa in drugih naravnih materialov, v posebni zaprti kompaktni »sendvič izvedbi« iz gotovih plošč. Izolacija v notranjosti teh plošč je zaključena s posebnimi lesenimi vlakni, ki zagotavljajo ne le odlično izolacijo, ampak so tudi naravnega izvora.

- Centralno kartično odložišče – v sobah nameščeno odložišče zagotavlja, da so ob odsotnosti gosta v sobi izključeni vsi porabniki energije (TV, razsvetljava, klimatska naprava). Nezasedene sobe niti pomotoma ne morejo biti porabniki energije.
- Senzorji za izklop klimatske naprave. V kolikor deluje prezračevanje in klimatska naprava, gost pa okno pusti odprto, se energija porablja brez učinka. Sobe klimatska naprava ne more ohladiti (ali ogreti), zunanji zrak pa vdira v sobo skozi odprto okno. Na vsakem oknu so nameščeni senzorji, ki ob odprtem oknu in ko je gost v sobi, po določenem časovnem zamiku izklopijo klimatsko napravo. Računalniški sistem, ki skrbi za uravnavanje klimatskih pogojev v notranjosti objekta, se obenem v realnem času prilagaja zunanjim klimatskim razmeram (temperatura, vlaga, osončenost, del dneva ...) in tako ustvarja optimalne pogoje za bivanje.
- Nizkotemperaturni režim ogrevanja – vročo vodo za ogrevanje pripravljajo toplotne črpalke, ki pri nižjih temperaturah delajo z bistveno večjimi izkoristki. Takšen sistem ima mnogo manjše toplotne izgube, uporabljajo talno gretje, ki je za gosta prijetnejši.
- Centralni nadzorni sistem (CNS) – računalniško vodeni CNS skrbi za optimalno izrabo toplotne in električne energije, saj se vsak trenutek prilagaja zunanjim vplivom. Strežniki, baze podatkov v podatkovnih strežnikih, sistem za brezprekinitveno napajanje UPS ter vsa aktivna oprema za informacijsko in tehnološko tako napreden hotel so energijsko precej zahtevni. Bolj kot na električno energijo, ki jo hotel tako ali tako proizvaja z lastno energetske postajo, je potrebno gledati na toploto, ki jo takšni računalniški sistemi oddajajo. Takšne prostore je potrebno intenzivno hladiti. Da bi toplote, ki se sprošča ob delovanju naprav, ne metali stran, pa je v sistemskem prostoru hotela nameščena napredna toplotna črpalka zrak-voda, ki vso oddano toplotno energijo vrne nazaj v sistem v obliki tople vode.

2. Voda (ravnanje z vodo, odpadna voda)

- Uporabljajo energetske izkoriščene vode za splakovanje sanitarij.
- Varčne »tuš gobe« primešajo zrak in varčujejo z vodo.
- Mešalne pipe v kopalnicah imajo visoko vsebnost primesi zraka.
- Dvojni izbor splakovalnika stranišč.
- Zelene površine zalivajo z energetske izkoriščeno odpadno vodo.
- Goste v kopalnicah obveščajo o varčevanju z vodo.

3. Odpadki (ravnanje z odpadki, ločevanje organskih in anorganskih odpadkov; trdih od tekočih).

- Hotelsko osebje ločuje odpadke in jih ločeno tudi zbira (steklo, kovina, plastika, papir, organski odpadki).
- Z dobavitelji se dogovarjajo o vzpodbujanju uporabe recikliranih materialov.
- Za animacijo uporabljajo odpadne materiale (plastenke, rollice od toaletnih papirjev, že uporabljen papir).

4. EKO aktivnosti (dodatne aktivnosti na EKO področju, izobraževanje gostov in zaposlenih)

- Izbor naravnih materialov – v hotelskem ambientu prevladujejo naravni materiali, kot so les, kamen in steklo. Lesene obloge in parket so zaščitene z naravnimi olji.
- Oprema iz recikliranih materialov – sedežne garniture v slaščičarni so narejene iz recikliranih plastenek, vse tekstilne talne obloge v sejnih prostorih in sobah za goste so antialergene, edine v svetu odlikovane z uradnim priporočilom nemške Zveze alergikov in astmatikov.
- Izobraževanje gostov in zaposlenih – novo zaposlene seznanjajo z vsemi usmeritvami in načeli ekoturizma in EKO hotela. Imajo obnovitvena izobraževanja o ekologiji, predavanja za šolarje, dijake, študente, »z odprtimi vrati« hotela osveščajo javnost, prirejajo ekološke delavnice, animacijo o reciklaži ali ustvarjanje (okraski ali igrače) iz naravnih materialov. Organizirajo čistilne akcije (lokalno), vzpodbujajo čistilne akcije (nacionalni nivo) z brezplačnimi nastanitvami v hotelu, podarjajo stvari, ki jih ne uporabljajo več, različnim ustanovam, zagotavljajo prednosti fair-trade in ekološko osveščenih dobaviteljev, seznanjajo goste prek spletnih strani o ekološki usmerjenosti in aktivnostih, ki jih lahko izvajajo doma, da pomagajo pri varovanju okolja.
- Spodbujanje gostov, da cenijo zdravo okolje in varovanje naravnih lepot, med drugim tudi tako, da vzpodbujajo zmanjševanje uporabe avtomobilov, ker hotel nudi izposajo kakovostnih gorskih in cestnih koles z vso opremo.

5. Varovanje okolja

- Za pranje in čiščenje uporabljajo biorazgradljiva, naravi prijaznejša čistila in praške.
- Goste z napisi v hotelskih kopalnicah opozarjajo, da naj brisač in kopalnih plaščev ne dajejo po nepotrebem v pranje. Na tone perila, ki jih tedensko perejo v hotelskih in zunanjih čistilnicah, porabijo ogromne količine električne in toplotne energije, praškov in drugih kemikalij. Kljub temu, da so vsa čistila biološko razgradljiva, to še ne pomeni, da so ekološko neoporečna – le negativni učinek na okolje je manjši.
- Izkoriščajo izredno lokacijo hotela, kjer goste zblížajo z naravo, ponujajo aktivni oddih v naravi (kajak, kanu, pohodništvo, kolesarjenje, alpinizem, športno plezanje, smučanje in drugo).
- Skrbijo za sezonsko nabavo živil, kar prihrani izpuste CO₂ zaradi dragih transportov.
- Veliko živil kupujejo pri lokalnih dobaviteljih.

Investitor in lastnik Boštjan Čokl in njegov sin z Bohinj Park EKO Hotelom in Vodnim parkom še nista zaključila svoje misije, saj je v teku projekt »2864«. Številka označuje višino Triglava, gre pa za smučišče z najdaljšimi smučarskimi progami v Sloveniji, kar 47 km, ki bo povezovalo Koblo in Sorico z najsodobnejšimi gondolskimi žičnicami. Višinska razlika bo 1.050 m, z novim gostinskim objektom, vse ekološko in moderno. Poleti se bo smučarski teren prelevil v poletni »bike park«, 4cross, Mountainboard in podobne adrenalinske športe, ki bodo privabljali športne navdušence. S tem projektom bodo rešili zaposlovanje v regiji, koristi bodo imele gorenjske občine in tudi Primorske. Odprtje so planirali decembra 2012, vendar se je zapletlo z dovoljenji lokalnih posameznikov, tako da sedaj planirajo odprtje pozimi 2014.

3.2 Splošne informacije o Maleziji

Richmond (2010): Malezija je zvezna ustavna kraljevina, obmorska država v Jugovzhodni Aziji. Sestavlja jo 13 držav in 3 zvezna območja v dveh ločenih delih, med katerima je Južno kitajsko morje: polotoška Malezija na Malezijskem polotoku, ki na severu meji na Tajsko in na jugu na Singapur, ter severni del otoka Borneo, Malezijski Borneo, imenovan tudi Vzhodna Malezija, ki na jugu meji na Indonezijo in na severu popolnoma obkroža majhno enklavo Brunej. Morsko mejo ima s Singapurjem, Vietnamom in Filipini. Nahaja se v časovnem pasu, ki je 7 ur pred Slovenijo (zimski čas). Uradni jezik je malajščina, glavno mesto je Kuala Lumpur, sedež zvezne vlade pa je v bližnjem administrativnem glavnem mestu Putrajaya.

Država skupno zavzema 329.847 m² in je imela leta 2010 28,33 milijona prebivalcev. Od tega jih 22,6 milijona živi na polotoku, drugi na Borneu. Gostota prebivalcev je 86 na km². Dežela je pridobila svojo neodvisnost od Združenega kraljestva 31. 8. 1957, torej je stara 55 let. Takrat se je imenovala Malaya in pod njo je spadal tudi Singapur. Leta 1963 se je preimenovala v Malaysio – Malezijo. Manj kot dve leti kasneje se je odcepil Singapur. Vse od svoje neodvisnosti ima Malezija enega od najboljših ekonomskih rezultatov v Aziji, BDP raste letno povprečno 6,5 % že skoraj 50 let.

Na čelu države je od 13. 12. 2011 14. kralj Sultan Abdul Halim iz Kedaha, ki je bil kralj že od 1970 do 1975. On je prvi že drugič izvoljeni kralj in hkrati tudi najstarejši izvoljeni kralj s svojimi 83 leti. Kralja izvolijo vladarji devetih malezijskih držav, ki menjajo kraljeve vladarje vsakih pet let. Štiri države (Penang in Malaka na polotoku, Sabah in Sarawak na Borneu) nimajo kraljevih vladarjev, zato ne morejo sodelovati pri izbiri.

Malezija ima veliko naravnih dobrin, vendar pa se tudi širi in je uspešna v znanosti in turizmu. Je ena od ustanovnih članic zveze ASEAN (Association of Southeast Asian Nations – zveza držav Jugovzhodne Azije), ki je namenjena pospeševanju gospodarske rasti,

družbenega napredka in kulturnega razvoja članic ter zavzemanju za mir v regiji. Ustanovile so jo leta 1967 Indonezija, Malezija, Filipini, Singapur in Tajska, kasneje so se jim pridružili še Brunej, Burma/Myanmar, Kambodža, Laos in Vietnam. Malezija je večkulturna in večnarodna dežela, kar ima veliko vlogo v politiki. 50 % vseh prebivalcev je Malezijcev, skoraj 24 % je Kitajcev, 11 % je domorodcev, 7 % Indijcev, in 7,8 % drugih. Vladni sistem je zelo podoben angleškemu parlamentarnemu sistemu, tudi pravni sistem temelji na angleškem pravu. Ustava priznava Islam kot državno vero in hkrati ščiti svobodo izbire verstva.

Na obeh delih Malezije, ki ju loči Južno kitajsko morje, je podobna narava – obalne planote, ki se dvigujejo v osredju v vrhove in gore. Polotok, ki pokriva 40 % celotne Malezije, se razteza 740 km od severa do juga, najbolj širok pa je 322 km od zahoda do vzhoda. Na sredini je gorovje Titiwangsa, ki je močno pogozdeno in je v osnovi granitno. Obala polotoka je dolga skoraj 2.000 km, pristanišča pa so le na zahodni strani. Vzhodna Malezija na otoku Borneu ima obalo, dolgo 2.607 km, in je ločena med obalne regije, hribe in doline in osrednje gorovje. The Crocker Range se razteza iz Sarawaka proti severu in razmejuje državo Sabah. Najvišja gora je Mount Kinabalu – 4.095,2 m – tudi najvišja gora v Maleziji. Mount Kinabalu v narodnem parku Kinabalu je prva gora pod zaščito UNESCO od osamosvojitve.

Podnebje je ekvatorialno in ima letne monsune od aprila do oktobra (jugozahod) in od oktobra do februarja (severovzhod) dežele. Vlažnost je ves čas visoka. Podnebje polotoka in vzhodnega dela se razlikuje, ker na podnebje na polotoku direktno vplivajo vetrovi s celine, nasprotno od bolj pomorskega vremena na vzhodu države.

V Maleziji imajo veliko stopnjo endemičnih živali – takih, ki živijo samo tam in nikjer drugje. Med njimi je na primer Proboscis Monkey ali Dolgonosa opica. Ocenjujejo, da kar 20 % celotnega živalskega sveta najdemo prav v Maleziji. Večina jih prebiva v gozdovih gora na Borneu.

Kar dve tretjini Malezije prekrivajo gozdovi, nekateri so stari tudi več kot 130 milijonov let. Deževne gozdove Vzhodne Malezije prerašča več kot 2.000 vrst dreves, da ne govorimo o drugih vrstah rastlinstva. Omeniti je treba največjo rožo na svetu, ki jo imenujejo Raflesia, ki lahko zraste do 1m v premeru. Vendar pa imajo tudi problem z gozdom, saj ga je prek 80 % v Sarawaku že izginilo s sečnjo. Poplave zaradi tega postajajo pogostejše, predvidevajo, da bo s takim tempom uničevanja gozdov prišlo do izumrtja okoli leta 2020. Drug problem je prepovedano ribištvo – ribe lovijo tudi z dinamitom ali strupom, kar uničuje pomorski ekosistem. Lov je prav tako problem, ker živali lovijo zato, da prodajajo nekatere njihove dele telesa, ki so visoko cenjeni v drugih državah, kar ogroža obstoj več vrst živali, med njimi tudi tigrov.

Vlada pravi, da se trudi uravnovežiti ekonomsko rast z zaščito okolja, ampak se je do sedaj že večkrat pokazalo, da se vseeno bolj nagiba k velikim poslom kot pa okolju. Zavezali pa so se,

da bodo zmanjšali sečnjo vsako leto za 10 %. Ustanovili so 28 narodnih parkov, 23 v Vzhodni Maleziji, 5 na polotoku. Obisk turistov so omejili na določeno število, kot recimo na otoku Sipadan – otok, ki je poznan po želvah.

Z ekonomskega vidika je država zelo uspešna; leta 2011 je bila na tretjem mestu med državami ASEAN-a in na 29. mestu na svetu. V 70. letih je bila rudarska in poljedelska dežela, potem se je preusmerila v več sektorsko ekonomijo. Industrijski sektor je popeljal deželo v rast. Investicije so bile pri tem zelo pomembne. Po azijski finančni krizi leta 1997 si je med prvimi opomogla in kmalu prišla na prejšnji uspešni nivo. Razlike pa so očitne med etničnimi skupinami. Kitajci, ki predstavljajo približno tretjino prebivalcev, imajo v lasti kar 70 % tržnega kapitala. Mednarodna trgovina, ki je v večini speljana po morski poti, in proizvodnja sta glavna sektorja v ekonomiji dežele. Izvažajo naravne in poljedelske dobrine, najbolj cenjen pa je petrolej. Nekoč so bili največji proizvajalci kositra in gume, še vedno so največji proizvajalci palmovega olja na svetu. Vlada si zelo prizadeva, da bi razpršila ekonomijo in jo naredila manj odvisno od izvoznih dobrin, zato vse svoje napore usmerja v porast turizma. Zato je turizem postal tretji največji izvor dohodka, čeprav je ogrožen z negativnimi učinki rastoče industrijske ekonomije (onesneževanje zraka in vode ...).

3.3 Opis Sukau Rainforest Lodga v Maleziji in njihove skrbi za okolje

Sukau Rainforest Lodge (SRL) se nahaja sredi deževnega gozda v pokrajini Sukau, na severovzhodu malezijske države Sabah na otoku Borneo. Dostop do njega je s čolni iz Sandakana po reki Kinabatangan, ki je poznana po tem, da ima največje število divjih živali v Jugovzhodni Aziji. Na poti do lodža že lahko vidite orangutane, dolgonose opice, krokodile, tukane, morda pa tudi redkega bornejskega pritlikavega slona. Lodž je zgrajen na lesenih kolih v slogu tradicionalnega »longhouse-a«, ki je značilen za plemena, ki živijo na Borneu. Poplave zaradi take gradnje ne ogrožajo objekta. S čolnom turista pripeljejo do pomola, ki vodi mimo restavracije nad vodo, do recepcije. V recepciji vas vedno sprejmejo zelo prijazno in takoj se počutite domače. Takoj vam razložijo osnovna pravila obnašanja, ki jih pričakujejo od vas v času vašega bivanja. Za začetek se morate sezuti pred recepcijo in se lahko sprehajate po hodnikih, ki vodijo do sob, le bosi ali v nogavicah, saj ni varčno čistiti hodnike, umazane zaradi blatnih čevljev, vsak dan in zato uničevati okolje s čistili. Z reke je torej dostop do lodža, druge tri strani pa so obdane z bujnim gozdom. Na zadnji strani lodža je približno 450 m dolga pokrita sprehajalna pot po lesenem mostu, ki je dvakrat prekinjena zaradi migracijske poti slonov, ki jo ravno tam prečkajo. Vsako jutro se lahko udeležite vodenega sprehoda po tej poti, ko vam izkušeni vodnik pokaže in razlaga skrivnosti džungle, ki so nevaženim očem zakrite.

SRL je ekološki lodž s svojo lastno zeleno politiko in kodeksom ravnanja. Ponujajo izlete po reki z lokalno ročno izdelanimi lesenimi čolni za največ 8 oseb, ki uporabljajo tihe električne

motorje za bližnji pogled na divje živali ob reki. Tako najbolj zmanjšajo negativni učinek strupenih izpušnih plinov, ki škodijo divjim živalim in potnikom.

Sobe v lodžu so načrtovane tako, da uporabljajo naravno zračno cirkulacijo z režami v stenah, ki tudi zmanjšujejo vlažnost, stropnimi ventilatorji pa hladijo zrak namesto električne klimatske naprave. Vodo za tuširanje pridobivajo iz deževnice in jo ogrejejo s sončno energijo. Oljne svetilke in reciklirano odpadno kuhinjsko olje uporabljajo za razsvetljavo. Obvestilo v kopalnici ob ogledalu vas prijazno opozori, da ni potrebe, da bi voda tekla ta čas, ko si čistite zobe. Ob tem je še več napotkov glede porabe vode, ki vam dajo misliti ...

Goste spodbujajo k obnovitvi gozdov s posebnim projektom KWICORP – vsak gost lahko za 50 malezijskih ringitov (približno 12 EUR) posadi drevo na degradiranem zemljišču. Prav tako od samega začetka delovanja od vsakega tujega turista podarijo 4 malezijske ringite (1 EUR) za projekt BEST (Borneo Ecotourism Solutions & Technologies Society), s katerim realizirajo okoljevarstvene projekte na območju reke Kinabatangan in okolici. Do leta 2012 so zbrali približno 228.000 EUR.

Dober glas o tem lodžu seže daleč in do sedaj ga je obiskalo že mnogo turistov, ki so si želeli občutiti njegovo edinstvenost, zeleno politiko, sodelovati pri skupnih ekoloških projektih in izobraževanjih o okolju. Zgrajen je bil leta 1995, 15 let kasneje – torej leta 2010, so se odločili za obnovo in večje udobje. Prenovili so sobe, ki so bolj razkošne, kot so bile, ker so ugotovili, da je potrebno morda ravno to, kar je manjkalo, da pridobijo ugled, ki si ga zaslužijo, saj so bili v letih 2008 in 2009 tako blizu glavne nagrade. Po zaključeni obnovi je prejeta nagrada World Travel Award leta 2010 za zmagovalca med Azijskimi zelenimi hoteli to samo potrdila.

Sama sem SRL obiskala leta 2008 – torej pred obnovo in me je že takrat tako navdušil, da sem si želela pisati diplomsko nalogo prav o njem. Na poti sem bila službeno, na ogledu znamenitosti Malezije. Takrat sem se prvič srečala s kakšnim tako ekološko zavednim hotelom/lodžem, čeprav delam v turizmu že od leta 1989 in sem že veliko potovala.

SRL je delniška družba, v večinski lasti sestrške družbe – turistične agencije Borneo Eco Tours, poimenovano tudi »The Borneo Specialist«, ki nudi zelo kakovostne izlete, ture, potovanja po Borneu s poudarkom na ekoturizmu. Drugih 30 % delnic je v lasti lokalnih prebivalcev. Tudi večina zaposlenih (80 %) je lokalcev. Tri zaposlene pošljejo vsako leto na izobraževanje za vodnike po naravi in na tečaj za pridobitev licence (Nature Guide). Možnost dajo tudi drugim zaposlenim; da so vozniki čolnov pri opazovanju divjih živali ob reki. Trudijo se, da večino hrane kupijo pri lokalnih pridelovalcih, čolni so ročno narejeni, obrtnike iz okolice pokličejo, kadar je potrebno kakšno popravilo.

Tako agencija kot tudi SRL sta do sedaj prejela številne mednarodne nagrade za ekoturizem. SRL je prejel naslednje nagrade:

- British Airways Tourism for Tomorrow 1997: nagrado za najboljši ekolodge v pacifiški regiji,
- National Audubon Society, USA 1999: 10 mesto med ekolodži;
- IH & RA okoljska nagrada 1999: drugo mesto;
- Ecoclub.com 2006: tretje mesto za Ekolodge;
- World Travel Award 2008 & 2009: deveto mesto med svetovnimi ekolodži;
- World Travel Award 2008 & 2009: peto mesto med zelenimi hoteli v Aziji;
- National Geographic Adventure's magazine 2009: med 50 najboljšimi lodži v džunglah;
- World Travel Award 2010: zmagovalec med zelenimi hoteli v Aziji;
- Certificate of Excellence 2013 – priznanje spletne strani Tripadvisor za doseženih 94 glasov »odlično«

4 EMPIRIČNA RAZISKAVA

Fokusna skupina je skupina posameznikov, ki so jih izbrali raziskovalci, da razpravljajo in komentirajo temo, ki je predmet raziskave. (Powell, 1996).

Za metodo fokusne skupine sem se odločila, ker sem želela tematiko prikazati z različnih zornih kotov in razkriti različne poglede in interese.

4.1 Cilji raziskave

Ekološka zavednost je vedno bolj aktualna tema v svetu in mu dnevno dogajanje posveča veliko pozornost. Ob spoznanju, da so predstave o ekološkem hotelu v različnih delih sveta popolnoma različne, sem se odločila, da ugotovim, kako na eko hotele gledajo znanci, ki so na tak ali drugačen način povezani s turizmom v svetu.

V ta namen sem julija 2013 izpeljala fokusno skupino. Na srečanju smo razpravljali o ekoloških hotelih in skrbi za okolje ter razmišljali, kako bi lahko pripomogli k večji ozaveščenosti ljudi pri skrbi za okolje, spodbudili gradnjo več ekoloških hotelov v Sloveniji, ki je polna naravnih lepote in kar kliče po želji, da jo še bolj izpopolnimo v tej smeri.

Fokusno skupino je sestavljalo 10 udeležencev s srednjo izobrazbo, univerzitetno izobrazbo, magisterijem. Povabila sem sodelavce, ki so aktivni pri pripravi turističnih potovanj po vsem svetu (vodje produktov, vodje regij), bivše sodelavce, ki se še vedno ukvarjajo z vodenjem skupin po različnih deželah po svetu, naključne izbrance, ki delajo v gospodarskih in drugih organizacijah, redne stranke (potnike, ki potujejo po vsem svetu). Vsak od udeležencev je na nek način povezan s potovanji po svetu.

Raziskava je bila narejena zgolj zato, da bi morebitni investitorji, ki se neposredno ukvarjajo z načrtovanjem in gradnjo hotelov, zaznali in sprejeli opombe sodelujočih v raziskavi in tako morda tudi kaj upoštevali pri svojih naslednjih odločitvah.

4.2 Vprašalnik za fokusno skupino

V fokusni skupini smo razpravljali o ekoloških hotelih in skrbi za okolje, kar je dandanes v svetu zelo aktualna tema, in se dotaknili tudi konkretnih vprašanj glede obravnavanih eko hotelov na podlagi vnaprejšnje slikovne predstavitve. Vprašanja sem pripravila vnaprej zato, da je razprava potekala dovolj usmerjeno in sistematično. Vprašalnik prilagam kot priložo.

4.3 Izvedba raziskave

Fokusna skupina se je zbrala v prostorih Kompassa, na Pražakovi 4 v Ljubljani v sejni sobi v 6. nadstropju, dne 30. 7. 2013 ob 16.30 uri. Vsi povabljeni so prišli na srečanje ob dogovorjeni uri. Kar nekaj mesecev sem rabila, da smo določili datum in čas srečanja, ko smo bili lahko vsi prisotni. Nekateri izmed udeležencev so veliko na poti izven Slovenije.

Na začetku sem jim predstavila kratko slikovno predstavitev obeh eko hotelov. Začela sem z Bohinj Park EKO Hotelom in nadaljevala s Sukau Rainforest Lodgom. Potem sem nadaljevala z vprašanji in vsakega udeleženca vprašala enako – po priloženem vprašalniku. Razprava je bila živahna in kar nekaj odličnih idej smo dobili. Dogodek sem zvočno posnela s predhodnim soglasjem vseh udeležencev. Skupina je odgovarjala na vprašanja in razpravljala 55 minut.

4.4 Predstavitev rezultatov

Analiza odgovorov je opozorila na potrebe po več preprostih eko hotelih ali storitvah v Sloveniji in na potrebe spoznavanja tujih dežel za tiste, ki se odločajo za investicije v ekologijo, saj s širjenjem obzorij lahko razmišljamo in sledimo naprednejšim idejam in dobri praksi v svetu.

Na prvo uvodno vprašanje *Se pri svojem delu kakorkoli srečujete z ekohoteli?* je pritrdilno odgovorilo 6 od 10 udeležencev, torej 60 odstotkov, drugi so odgovorili negativno. Od dveh, ki sta odgovorila negativno, je treba upoštevati, da sta že upokojena, v času zaposlitve sta oba poznala eko hotele. Torej bi lahko pogojno pritrdilno odgovorilo 8 od 10 udeležencev, kar je 80 odstotkov. Večina udeležencev je torej dobro poznala tematiko ekološkega hotela, kar je takoj predstavljalo zelo dobro izhodišče za razgibano razpravo.

Na drugo uvodno vprašanje *Ste že bili v Jugovzhodni Aziji oziroma Maleziji?* je pritrdilno odgovorilo 5 od 10 udeležencev, torej 50 odstotkov, drugi so odgovorili negativno.

Na prehodno vprašanje *Kaj je za vas pojem ekohotel?* so odgovorili opisno. Vsi so menili, da je to nastanitveni turistični objekt, ki je zgrajen v skladu z ekološkimi standardi in so njegovi cilji in storitve skladni z ohranjanjem okolja. Nekateri so bili malo boljši govorci, drugi manj.

Sledila so ključna vprašanja. Na prvo ključno vprašanje *V kakšno okolje, menite, spada ekohotel?* so odgovorili z naslednje:

- v naravo: 4 od 10 udeležencev, kar predstavlja 40 odstotkov;
- v mirno okolje: 1 od 10 udeležencev, kar predstavlja 10 odstotkov;
- v neokrnjeno naravo: 3 od 10 odstotkov, kar je 30 odstotkov ;
- ni pomembno, samo da je zgrajeno ekološko in da tako deluje: 2 od 10 kar je 20 odstotkov.

Ker se je na zadnji odgovor oglasilo še nekaj tistih, ki so prej drugače odgovorili, se je razprava razpletla ravno pri zadnjem odgovoru; nekateri se nikakor niso mogli strinjati s tem mnenjem, trije, ki so prej odgovorili z »v naravo«, pa so mu pritrdili, kar pomeni, da je ta trditev zmagala s 5 od 10 udeležencev, s 50 odstotki.

Naslednje ključno vprašanje je bilo *Ali bi lahko našteli nekaj hotelov, ki imajo naziv eko hotel, brez pomoči interneta, in če, prosim naštejete?* Odgovori so bili naslednji:

- lahko naštejemo dva opisana - Bohinj Park EKO Hotel in Sukau Rainforest Lodge: 6 od 10 udeležencev, kar predstavlja 60 odstotkov;
 - lahko naštejemo več od teh dveh: 4 od 10 udeležencev, kar predstavlja 40 odstotkov.
- Dejansko so našteli še po dva tri v različnih krajih sveta – največ v Aziji ali Južni Ameriki.

Na vprašanje *Ali bi že ob pogledu na zgradbo znali določiti, da gre za ekohotel?* je pritrdilno odgovorilo 8 od 10 udeležencev, kar predstavlja 80 odstotkov. Dva sta svoj negativni odgovor utemeljila, da je težko že na pogled ugotoviti, da je zgrajen ali ni iz okolju prijaznih materialov, da dejansko razkošni hotel na prvi pogled lahko deluje tako, da ni nič naravnega, v bistvu pa je lahko zgrajen iz samo ekološko prijaznih materialov. S tem sta želela prepričati druge, ki so odgovorili pritrdilno, da se motijo in naj malo bolj razmislijo o odgovoru. Sledila je razprava in na koncu so se vsi, ki so prvotno odgovorili pritrdilno, strinjali, da ni možno na prvi pogled določiti, da je zgradba ekološki hotel. Zato je bil odgovor v tem primeru negativen v končni različici v 100 odstotkih.

Katera je glavna skrb ekohotela? je bilo naslednje vprašanje za fokusno skupino. Pri tem vprašanju so se kar precej razgovorili in dopolnjevali drug drugega, zato bom strnila rezultat tega odgovora kot skupinski odgovor, saj tu ni bilo kakšnega nesoglasja med udeleženci. Strinjali so se, da je glavna skrb eko hotela skrb za okolje, da je zgrajeno z okolju prijaznimi materiali, da je management eko hotela izobražen ekološko in izobražuje tudi zaposlene v tem duhu.

Prosim vas, da naštejete nekaj materialov, iz katerih so zgrajeni ekohoteli? Pri tem vprašanju je šlo zgolj za preverjanje, ali udeleženci res vedo, o čem se pogovarjamo. Tudi tokrat bom strnila rezultat odgovorov na to vprašanje kot skupni odgovor, ker so se prav tako med seboj dopolnjevali in na koncu prišli do skupnih pravih odgovorov: zgrajeni so iz naravnih materialov, kar pomeni les, kamen. Tudi notranji elementi iz naravnega materiala so lahko iz papirja, blaga, recikliranih izdelkov.

Na vprašanje *Kako lahko ekohotel poleg naravnih dobrin iz okolja še pripomore k ohranjanju okolja?* je 5 od 10 udeležencev odgovorilo kar precej popolno, drugih 5 je malo razmišljalo, vendar niso znali odgovoriti na to vprašanje. Zato povzemam strnjene odgovore prvih 5 udeležencev, to je polovice oziroma 50 odstotkov udeležencev. Odgovorili so, da lahko za ekološko delovanje hotela uporabljajo okolju prijazne tehnologije glede gretja, hlajenja, da zmanjšujejo porabo energije in vode, da management skrbi za ekološko

izobraževanje in zaposlovanje lokalnega prebivalstva, ki za potovanje do delovnega mesta ne uporablja okolju škodljivih prevoznih sredstev, ampak pridejo peš ali s kolesom, da ločujejo odpadke in reciklirajo.

Bi bivali v sobi brez klime v vlažnem in vročem tropskem okolju? To vprašanje sem postavila vsakemu posebej in odgovori so bili naslednji: 4 = 40 odstotkov udeležencev je odgovorilo pritrdilno, 6 = 60 odstotkov pa negativno. Nekateri so svoje negativne odgovore tudi utemeljili, recimo, da so sicer zelo ekološko zavedni, vendar pa jim njihovo zdravje ali starost ne dovoljujeta, da bi tvegali in se izpostavljali pretiranim vremenskim razmeram samo zato, da bi delovali okolju prijazno. Eden od njih je dejal, da bi premislil, da bi morda zdržal samo dan ali dva.

Pri prvem končnem vprašanju *Ali menite, da imamo v Sloveniji dovolj ekološko zavednih nastanitev?* so bili enotnega mnenja, da to ne drži in bi se vsi strinjali, da v Sloveniji še kaj več naredimo glede tega.

Tudi pri drugem končnem vprašanju *Ali pojem ekohotel bolj povezujete s Slovenijo ali Malezijo?* so vsi odgovorili enako – z Malezijo.

Zadnje vprašanje *Kaj predlagate bodočim investitorjem v razvoj ekoturizma v Sloveniji?* je razvilo živahno sodelovanje vseh sodelujočih, saj je imel vsak kakšno idejo, zato jih izvirnejše naštevam:

- naj zgradimo ekskluzivni eko hotel sredi Triglavskega narodnega parka;
- lesa imamo v Sloveniji dovolj, nujno bi morali zgraditi kakšno leseno eko naselje sredi narave na samem – brunarice, recimo na Veliki Planini v planšarskem slogu, dostopne samo peš;
- eko kamp ob kakšnem jezeru, dostopen le s čolni;
- naj razmišljamo podobno kot lastniki Bohinj Park EKO Hotela in zgradimo nekaj podobnega, vendar ne tako luksuznega, v divji naravi, in ob njem še kakšno športno središče;
- pri sodelovanju z lokalnimi prebivalci in lokalnimi uradi naredimo najprej raziskavo mnenj in želja »lokalcev« saj nato lažje določimo, kaj bi bilo primerno, da se ekološko turistično razvije v posameznem kraju/okolju;
- kraška pokrajina je prav tako nekaj posebnega pri nas in turisti bi z veseljem prišli v pravo kraško ekološko vas, ki bi lahko bila nekaj podobnega kot italijanska Toscana;
- na obali so posebnost Sečoveljske soline, na njihovem obrobju bi prav tako lahko zgradili kaj ekološko zavednega in dobro tržili pri turistih;
- Ljubljansko Barje je zelo primerna lokacija za eko hotel ali mini koliščarske vile ...

4.5 Ugotovitve

Glede na odgovore, ki sem jih dobila od udeležencev fokusne skupine, ugotavljam, da je splošno mnenje, da se v Sloveniji z eko turizmom premalo ukvarjamo, da imamo velike potencialne, vendar jih ne izkoriščamo. Kar pa imamo, bi morali bolje promovirati, da bi bil lahko vsak državljan ponosen na to. Naravni materiali so dobrina, s katero se lahko pohvalimo, saj imamo vsaj lesa dovolj. Z njim bi lahko naredili marsikaj. Bohinj Park EKO Hotel je lep hotel, zgrajen po vseh pravilih ekološkega zavedanja, vendar tega na zunaj ne kaže. Slikovna predstavitev obeh eko hotelov je naredila vtis na udeležence in so videli razlike.

Malezija je precej oddaljena dežela, vendar je polovica udeležencev tam že bila, zato je bilo poznavanje dežele oziroma regije Jugovzhodna Azija zadostno za pridobivanje realnih odgovorov od udeležencev. Dežela in njene lepote se dejansko veliko bolje promovirajo v svetu in poudarjajo svoje prednosti – predvsem naravo, edinstvene živalske vrste, tradicijo. Sicer imajo tudi boljše možnosti, več sredstev namenijo v promocijo dežele kot Slovenija. Ne smemo pozabiti na to, da je Slovenija res majhna dežela in da imamo trenutno res močno zastopanje glavnega mesta v vseh turističnih vodnikih, priporočilih za potovanje po Evropi. Postopoma si bodo obiskovalci že vzeli več časa za raziskovanje Slovenije, ker se jim bo zdelo vredno.

5 SKLEP

Namen diplomske naloge je bil analizirati zaznavanje storitev med slovenskim in malezijskim eko hotelom. Predstavila sem ekološke vplive turizma, značilnosti ekološkega turizma v Sloveniji. Predstavila sem splošne podatke o Maleziji, predstavila sem oba obravnavana hotela, nato pa na podlagi empirične raziskave – s fokusno skupino raziskala mnenje in analizirala njihove odgovore, predstavila rezultate in zaključke opisala v ugotovitvah.

Slovenija je dežela z veliko naravnimi neokrnjenimi območji, ki pa so premalo izkoriščeni. Bohinj Park EKO Hotel je zgrajen po vseh ekoloških standardih in zelo dobro sledi trajnostnemu razvoju, vendar je v Sloveniji premalo promoviran. Potrebno bi ga bilo tako predstaviti, da bi bili vsi državljani ponosni na ta biser, ki poleg tega, da je zgrajen iz ekoloških materialov in ohranjanju okolja sledi dobesedno na vsakem koraku, tudi luksuzno opremljen in zadovolji vse potrebe modernega in zahtevnega turista.

Na drugi strani, v Maleziji, je manjši ekohotel sredi džungle, na lokaciji, dostopni samo s čolnom, svetovno priznan, poudarjen pri vseh turističnih akcijah, ki jih ima ta dežela. Že brez reklame je videti, da je ekohotel, saj je že na zunaj vidno, da je zgrajen iz naravnih materialov in kar sam od sebe privablja že z eno sliko vse navdušence eko bivanja.

Po pridobljenih odgovorih udeležencev fokusne skupine, ugotavljam, da se v Sloveniji z eko turizmom premalo ukvarjamo, da imamo velike potenciale, vendar jih ne izkoriščamo oziroma jih ne znamo promovirati v svetu.

LITERATURA

- Arzenšek, Ana. 2008. *Poslovna etika*. Študijsko gradivo. Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management.
- Bohinj Park hotel Eco Resort & Spa. 2010. Okoljska politika. Interno glasilo št. 1.
- British Petroleum – BP. BP Brand and logo. [Http://www.bp.com/en/global/corporate/about-bp/our-history/history-of-bp/special-subject-histories/bp-brand-and-logo.html](http://www.bp.com/en/global/corporate/about-bp/our-history/history-of-bp/special-subject-histories/bp-brand-and-logo.html) (25. 1. 2014)
- European Commission. 2014. Environment, *Ecolabel*. [Http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/) (25. 1. 2014)
- Green Globe. 2014. *About Green Globe*. [Http://www.greenglobe.com/about/](http://www.greenglobe.com/about/) (25. 1. 2014)
- Kerschner, Jason in Jane Macey. 2005. *Hornbill Boardwalk, Interpretive Information on the Flora and Fauna*. Kuala Lumpur: Malaysian Agricultural Research and Development Institute.
- Lah, Avguštin, Borislava Košmrlj-Levačič, Olga Urbanc-Berčič, Mitja Brilly, Jože Florjančič, Alenka Gaberščik, Vida Hudnik, Andrej Kirn, Bogdan Macarol, Peter Novak, Vilibald Premzl, Bojan Radej, Milenko Roš, Nevenka N. Sterlekar, Tone Strojín, Božidar Voljč in Aleksander Zidanšek. 2002. *Okoljski pojavi in pojmi*. Okoljsko izrazje v slovenskem in tujih jezikih z vsebinskimi pojasnili. Ljubljana: Svet za varstvo okolja Republike Slovenije.
- Lebe, Sonja Sibila, Valentina Aleksič, Polona Blažič, Zlatko Erlih, Harald A. Friedl, Slavka Gojčič, Gorazd Gregorič, Christopher Gruber, Barbara Gunčar, Stojan Habjanič, Lutz Hertel, Kai Torsten Illing, Rok V. Klančnik, Suzana Markovič, Borut Milfelner in Rudi Rumbak. 2006. *Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov*. Univerza v Mariboru, Center za interdisciplinarne in multidisciplinarne raziskave in študije, Znanstveni inštitut za regionalni razvoj pri Univerzi v Mariboru.
- Medjugorac, Igor. December 2002. Naravna izbira. Zloženka. Ministrstvo za okolje, prostor in energijo. [Http://www.natura2000.gov.si/fileadmin/user_upload/Knjiznjica/Zlozenke/natura_infl.pdf](http://www.natura2000.gov.si/fileadmin/user_upload/Knjiznjica/Zlozenke/natura_infl.pdf) (14. 10. 2013)
- Powell, Richard A. in Helen M. Single. 1996. *Methodology Matters* – V. International Journal for Quality in health Care, Vol. 8., No. 5, pp. 499-504. Elsevier Science Ltd., Exeter, UK.
- Republika Slovenija, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. Junij 2012. *Strategija razvoja slovenskega turizma 2012-2016. Partnerstvo za trajnostni razvoj slovenskega turizma*. Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem. [Http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/turizem/Turizem-strategije_politike/Strategija_turizem_sprejeto_7.6.2012.pdf](http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/turizem/Turizem-strategije_politike/Strategija_turizem_sprejeto_7.6.2012.pdf) (14. 10. 2013)
- Republika Slovenija, Ministrstvo za gospodarstvo, Slovenska turistična organizacija, Turistično gostinska zbornica Slovenije, Turistična zveza Slovenije, Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije. 9. december 2011. *Deklaracija o partnerstvu za trajnostni razvoj slovenskega turizma*. [Http://www.slovenia.info/pictures/category/attachments_1/2011/sto_deklaracija_dst_2011_web_13501.pdf](http://www.slovenia.info/pictures/category/attachments_1/2011/sto_deklaracija_dst_2011_web_13501.pdf) (14. 10. 2013).
- Richmond, Simon. 2010. *Malaysia, Singapore & Brunei*. Footscray; Oakland; London: Lonely Planet Publications, 2010.

- Slovenska turistična organizacija STO. December 2011. *Odnos managerjev v slovenskih turističnih podjetjih do podnebnih razmer in zelenega turizma*.
[Http://www.slovenia.info/pictures/TB_board/atachments_1/2012/Poro%C3%84%C5%A4ilo_\(objava\)_14211.pdf](http://www.slovenia.info/pictures/TB_board/atachments_1/2012/Poro%C3%84%C5%A4ilo_(objava)_14211.pdf) (14. 10. 2013).
- Teo, Albert C.K. 2010. Welcome to Sukau Rainforest Lodge. [Http://www.sukau.com/](http://www.sukau.com/) (14. 10. 2013).
- Thadani, Manav, Harinakkshi Nair in Avantika Vijay Singh. 2013. *Ecotel, The Hallmark of Environmentally Sensitive Hotels*. Publikacija. [Http://www.ecotelhotels.com/brochure.pdf](http://www.ecotelhotels.com/brochure.pdf) (25. 1. 2014)
- Turizem Bohinj, B.1. Bohinj. Brošura. [Http://www.bohinj.si/](http://www.bohinj.si/) (14. 10. 2013).
- Uran, Maja in Rok Ovsenik. 2006. *Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007 – 2011*. Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem.
[Http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/turizem_in_internacionalizacija/turizem/](http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/turizem_in_internacionalizacija/turizem/) (6. 10. 2013).
- Vuk, Drago. 1996. *Vloga ekologije v managementu*. Organizacija in management. XV. Posvetovanje organizatorjev dela, Portorož, 10.- 12. Aprila 1996. Kranj: Moderna organizacija.
- Vuk, Drago. 2000. *Uvod v ekološki management*. Maribor: Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
- Zakon o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT). *Uradni list RS*, št. 2/04.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o spodbujanju razvoja turizma – (ZSRT-A). *Uradni list RS*, št. 57/12.
- Zavod Republike Slovenije za varstvo narave. B.1. *Natura 2000 & Monitoring*, Predstavitev
[Http://www.zrsvn.si/life/sl/informacija.asp?id_meta_type=42](http://www.zrsvn.si/life/sl/informacija.asp?id_meta_type=42) (14. 10. 2013).

Priloga 1 Vprašalnik za fokusno skupino

VRSTA VPRAŠANJA	ZAP. ŠT.	VPRAŠANJE
UVODNI VPRAŠANJI	1	Se pri svojem delu kakorkoli srečujete z ekohoteli?
	2	Ste že bili v Jugovzhodni Aziji ali celo v Maleziji?
PREHODNO VPRAŠANJE	3	Kaj za vas pomeni pojem EKOHOTEL?
KLJUČNA VPRAŠANJA	4	V kakšno okolje menite, da spada ekohotel?
	5	Ali bi lahko našteli nekaj hotelov, ki imajo naziv ekohotel, brez pomoči interneta, in če, prosim, naštejete?
	6	Ali bi že ob pogledu na zgradbo znali določiti, da gre za ekohotel?
	7	Katero je glavno poslanstvo ekohotela?
	8	Prosimo vas, da naštejete nekaj materialov iz katerih so zgrajeni eko hoteli
	9	Kako lahko ekohotel poleg naravnih dobrin iz okolja še pripomore k ohranjanju okolja?
	10	Bi bivali v sobi brez klime v vlažnem in vročem tropskem gozdu, zato da bi bili v ekohotelu?
KONČNI VPRAŠANJI	11	Ali menite, da imamo v Sloveniji dovolj ekološko zavednih nastanitev?
	12	Ali pojem ekohotel bolj povezujete s Slovenijo ali z Malezijo?

2014

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

DIPLOMSKO DELO

DIPLOMSKO DELO

ANALIZA ZAZNAVANJA STORITEV
SLOVENSKEGA IN MALEZIJSKEGA
EKO HOTELA

POLONCA PIRNAT

POLONCA PIRNAT

KOPER, 2014