Gospodarenje otpadom u ugostiteljskom poslovanju

Rogošić, Tea

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:471752

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET, SPLIT

Diplomski rad

Gospodarenje otpadom u ugostiteljskom poslovanju

Mentor:

Prof.dr.sc. Lidija Petrić

Studentica:

Tea Rogošić

Split, rujan 2016.

SADRŽAJ

1. UVOD……3

1.1. Definiranje problema istraživanja……3

1.2. Definiranje predmeta istraživanja……9

1.3. Istraživačke pretpostavke……...10

1.4. Ciljevi istraživanja……11

1.5. Metode istraživanja……12

1.6. Doprinos rada……13

1.7. Struktura diplomskog rada……14

2. UGOSTITELJSTVO – TEORIJSKE ODREDNICE……..……15

2.1. Pojam i karakteristike ugostiteljstva……..15

2.2. Pojavni oblici i vrste ugostiteljstva……17

2.3. Povijesni razvoj ugostiteljstva……...19

2.4. Povezanost ugostiteljstva i turizma……22

2.5. Ugostiteljstvo u Hrvatskoj……24

2.5.1. Klasifikacija ugostiteljske djelatnosti i ugostiteljskih objekata……..24

2.5.2. Značaj ugostiteljstva u turizmu u Hrvatskoj……...31

3. EKOLOŠKI ODGOVORNO POSLOVANJE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA KAO PREDUVJET POSTIZANJA KONKURENTSKIH PREDNOSTI NA TRŽIŠTU……32

3.1. Poslovanje ugostiteljskih poduzeća na turističkom tržištu……32

3.2. Načela poslovanja……..34

3.3. Poslovna politika……35

3.4. Eko trendovi na turističkom tržištu……36

3.5. Ekološki odgovorno poslovanje……37

4. ODGOVORNO GOSPODARENJE OTPADOM KAO SEGMENT EKOLOŠKI ODGOVORNOG POSLOVANJA……41

4.1. Otpad – pojam i klasifikacija……41

4.2. Gospodarenje otpadom……..43

4.2.1. Načela gospodarenja otpadom……44

4.2.2. Koncept gospodarenja otpadom……45

4.3.Zakonske odredbe i pravilnici o gospodarenju otpadom……46

4.4. Analiza stanja u gospodarenju otpadom u Hrvatskoj……53

5. ODGOVORNO GOSPODARENJE OTPADOM U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU – PRIMJER DOBRE PRAKSE……56
6. STUDIJA SLUČAJA: OBRT ZA UGOSTITELJSTVO, TURIZAM I TRGOVINU KAŠTIL SLANICA…….58
6.1. Temeljna obilježja poduzeća Kaštil Slanica……..58
6.1.1. Restoran Kaštil Slanica……..61
6.1.2. Restoran – izletište Radmanove mlinice……62
6.1.3. Pansion Radmanove mlinice……..63
6.2. Pokazatelji poslovanja poduzeća Kaštil Slanica……64
6.3. Gospodarenje otpadom u poduzeću Kaštil Slanica……66
6.4. Prijedlog mjera za uvođenje odgovornog gospodarenja otpadom u poduzeće Kaštil Slanica……..69
7. ZAKLJUČAK……..71
LITERATURA……73
POPIS TABLICA……77
POPIS SLIKA……77
SAŽETAK……78
SUMMARY……78

1. Uvod

1.1. Definiranje problema istraživanja

Turizam je jedna od najvažnijih gospodarskih grana u Hrvatskoj, stoga je i razumljivo da je turizam kao gospodarska grana jedan od prioriteta razvoja u okviru hrvatskog gospodarstva. No bez jedne djelatnosti, može se reći, da razvoj turizma ne bi bio moguć, a to je ugostiteljstvo.[1]

"Djelatnost ugostiteljstva vezuje se uz prostor i kretanje ljudi. Masovnost kretanja odlika je turizma. Tijekom putovanja turisti zadovoljavaju egzistencijalne potrebe za smještajem, hranom i pićem, što se ostvaruje ugostiteljskom djelatnošću. Ugostiteljstvo, dakle, predstavlja materijalnu osnovu turističkog gospodarstva. Ona je infrastrukturni preduvjet turizma. Ugostiteljstvo čini receptivnu osnovu turizma. Bez njegove prisutnosti ne može se ostvariti boravak turista na nekom prostoru."[2] Atraktivnost nekog prostora, destinacije, uvelike ovisi o kvaliteti ponude ugostiteljskih objekata vezanih i uz smještaj i uz prehranu i piće. Što je raznovrsnija ugostiteljska ponuda, turistička destinacija postaje sve konkurentnija. Razvoj turizma i ugostiteljstva, može se reći, da ima zajedničku uzlaznu putanju. Drugim riječima, povećanjem razvoja turizma, povećava se i razvoj ugostiteljstva.

"Sa stajališta tehnološkog procesa proizvodnje, namjene i načina pružanja usluga u ugostiteljskim objektima, ugostiteljstvo se uobičajeno dijeli na: hotelijerstvo i restoraterstvo."[3] Hotelijerstvo primarno obuhvaća uslugu pružanja smještaja dok restoraterstvo primarno obuhvaća usluge pružanja hrane i pića. Naravno, obje ugostiteljske djelatnosti, uz primarnu, obavljaju i mnogo pomoćnih usluga koje se, kako rastu potrebe turista, iz dana u dan povećavaju i šire.

Upravo zbog stalnog širenja dijapazona usluga koje pruža ugostiteljstvo, kao i konstantnog razvoja turizma, postavlja se pitanje i nužnosti njegovog ekološki odgovornog poslovanja radi, u prvom redu snižavanja troškova poslovanja, ali i uspostavljanja pozitivne slike poduzeća na tržištu. Naime, posljednji trendovi u turizmu pokazuju velik interes potrošača (turista) za sferu ekologije, odnosno zaštite okoliša. "Turisti danas imaju više znanja, bolje su informirani, bolje obrazovani, a imaju i neko

[1] Ivanović, S. : Ekonomika ugostiteljstva, str. 1, Sveučilište u Rijeci, 2012.
[2] Ibidem, str. 15
[3] Ibidem, str. 5

prethodno vlastito iskustvo. Osim toga, mnogi turisti žele iskusiti nešto suprotno od svakodnevnice i uobičajenih okolnosti, tj. mir, tišinu,čistoću planina i čistoću mora. Raste potražnja za nedirnutim, ekološki čistim područjima, kao odgovor na brzi ritam suvremenog urbanog načina života. Osobna sigurnost postaje jedna od glavnih kriterija odluke, a sve je veći trend brige za vlastito zdravlje."[4]

U posljednje vrijeme javlja se tzv. eko trend koji se posebno integrirao u hotelskom poslovanju kroz "eco-friendly" certifikate. Čak i u restoraterstvu dolazi do iskazivanja preferencija za onim objektima koji nude ekološki uzgojenu hranu kao i objektima koji dopuštaju klijentima da i sami sudjeluju u pripremi željene hrane kroz razne kulinarske radionice te na taj način saznati više informacija o hrani i samoj kulturi prehrane u destinaciji u kojoj se nalaze.

Ugostiteljska poduzeća u Hrvatskoj imaju mogućnost uvođenja eko standarda, od kojih je najpoznatiji standard HRN EN ISO 14001:2009. "Hrvatska norma HRN EN ISO 14001:2009 navodi zahtjeve za sustav upravljanja okolišem koji omogućavaju organizaciji razvoj i primjenu politike i ciljeva koji uzimaju u obzir zakonske zahtjeve i druge zahtjeve za koje se ta organizacija opredijelila, kao i podatke o značajnim aspektima okoliša. To se odnosi na one aspekte okoliša koje organizacija može nadzirati, kao i one na koje može utjecati. U samoj se normi ne navode specifični kriteriji za rezultate upravljanja okolišem. Moguće ju je primijeniti na sve tipove i veličine organizacija te prilagoditi različitim kulturološkim i društvenim uvjetima. Glavni cilj ove norme je potpora u zaštiti okoliša i sprečavanje onečišćenja u ravnoteži s društveno-ekonomskim potrebama."[5]

Osim gore navedenog eko standarda, ugostiteljska poduzeća mogu dobiti i eko oznake. "Eko-oznake su dobrovoljni instrumenti zaštite okoliša pomoću kojih proizvođači i davatelji usluga pokazuju da poštuju visoke standarde zaštite okoliša tijekom životnog ciklusa proizvoda i pružene usluge. Eko-oznake su važne u promicanju međunarodne politike održive proizvodnje i potrošnje kojoj je cilj smanjiti negativan učinak proizvodnje i potrošnje na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra te poticati društveno odgovorno poslovanje i održive stilove života. Eko-oznake nisu namijenjene svima već samo najboljima. Mjerila na temelju kojih se ocjenjuju proizvodi i usluge postavljena su tako da svega 20-30 % proizvoda na tržištu može udovoljiti tim zahtjevima. Eko-oznake ujedno

[4] Zbornik radova sa stručno – naučne rasprave: Turizam u funkciji lokalnog razvoja, str. 169-177, Fojnica, 2011.
[5] http://www.hzn.hr/default.aspx?id=53 (28.05.2015.)

su znakovi izvrsnosti budući promoviraju one koji u zaštiti okoliša rade više od propisanog zakonskog minimuma."[6]

Jedna od eko oznaka koje mogu dobiti ugostiteljska poduzeća u RH je Znak Prijatelj okoliša. "Znak Prijatelj okoliša namijenjen je proizvođačima, distributerima, uvoznicima, trgovcima u veleprodaji i maloprodaji i davateljima usluga koji žele istaknuti svoj pozitivan odnos prema okolišu i pružiti vjerodostojnu informaciju potrošaču da je njihov proizvod odnosno usluga ponuđena na tržištu Republike Hrvatske u najmanjoj mogućoj mjeri štetna za okoliš."[7]

Eko oznake su zapravo izvrstan element marketinške aktivnosti samog poduzeća, jer rijetki dobiju takve oznake što ih automatski čini boljim konkurentom na tržištu. To predstavlja i svojevrstan poticaj ugostiteljima da uvođenjem eko standarda i "zaradom" eko oznaka podignu razinu svog poslovanja. Poznato je da je sposobnost reakcije svakog poduzeća na promjene na tržištu od iznimne važnosti za njegovu konkurentsku prednost, ali i uspješnost poslovanja općenito. To se poglavito odnosi i na ugostiteljska poduzeća koja, ako uspješno odgovaraju na potrebe ciljanog segmenta tržišta, neprestano bilježe porast u svom poslovanju.

Razvoj turizma, a time i ugostiteljstva, generira brojne negativne učinke, između ostalih i neprikladno zbrinjavanje otpada. "Onečišćenje zemlje u turističkim područjima je uobičajen problem zbog velikog broja ljudi koji posjećuju područje, te zbog različitih aktivnosti koje se tamo odvijaju. Neprikladno zbrinjavanje krutog otpada iz hotela i odmorišta dovodi do onečišćenja, ali i do zdravstvenih problema povezanih s nametnicima i zaraznim bolestima, a jednako tako je i neatraktivno."[8] "Otpad je svaka tvar ili predmet koji posjednik odbacuje, namjerava ili mora odbaciti. Otpadom se smatra i svaki predmet i tvar čije su sakupljanje, prijevoz i obrada nužni u svrhu zaštite javnog interesa."[9]

Hrvatska je počela prepoznavati navedene trendove te prilagođavati svoju turističku ponudu zahtjevima posjetitelja. Hoteli sve više ulaze u procese dobivanja raznih eko certifikata, dok restorani prilagođavaju svoj ciklus nabave lokalnim eko dobavljačima hrane. No uz te procese veže se održivo gospodarenje otpadom kao jedna od glavnih stavki primjene tih novih trendova. Svi napori da se udovolji novim trendovima nisu

[6] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html (28.05.2015.)
[7] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://www.mzoip.hr/hr/okolis/eko-oznake.html (28.05.2015.)
[8] Leonard J. Lickorish, Carson L.Jenkins (preveo Ante Dulčić): Uvod u turizam, str. 117-121, Split, 2006.
[9] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://mzoip.hr/hr/otpad/otpadxx.html (25.03.2015.)

dovoljni ukoliko se pravilno ne uvede sustav zbrinjavanja otpada koji nastaje prilikom ispunjenja tih zahtjeva. Na prvom mjestu je samo odvajanje otpada koje već u početku čini razliku u donosu na dosadašnje poslovanje.

Osim odvajanja otpada, koje za poduzetnika ne predstavlja nikakve dodatne troškove, postoji mogućnost i reciklaže, ponovne upotrebe, te naposljetku i pokušaj sprečavanja nastanka velike količine bespotrebnog otpada. Osim toga, poduzetnik je u mogućnosti uvesti i svoj sustav zbrinjavanja otpada ili tu ulogu povjeriti nekoj od raznih tvrtki koje se time bave. Prema njemačkom istraživanju DEHOGA iz 1997., pokazalo se da u modelu poduzeća srednje veličine postoji mogućnost velikog smanjenja troškova, do 90 %, samo dosljednim sortiranjem otpada.[10]

Gospodarenje otpadom se treba temeljiti na sljedećim načelima[11]:

- "načelo onečišćivač plaća" – proizvođač otpada, prethodni posjednik otpada, odnosno posjednik otpada snosi troškove mjera gospodarenja otpadom, te je financijski odgovoran za provedbu sanacijskih mjera zbog štete koju je prouzročio ili bi je mogao prouzročiti otpad
- "načelo blizine" – obrada otpada mora se obavljati u najbližoj odgovarajućoj građevini ili uređaju u odnosu na mjesto nastanka otpada, uzimajući u obzir gospodarsku učinkovitost i prihvatljivost za okoliš
- "načelo samodostatnosti" – gospodarenje otpadom će se obavljati na samodostatan način omogućavajući neovisno ostvarivanje propisanih ciljeva na razini države, a uzimajući pri tom u obzir zemljopisne okolnosti ili potrebu za posebnim građevinama za posebne kategorije otpada
- "načelo sljedivosti" – utvrđivanje porijekla otpada s obzirom na proizvod, ambalažu i proizvođača tog proizvoda kao i posjed tog otpada uključujući i obradu

Danas je Hrvatska jedno od najposjećenijih turističkih odredišta Mediterana. Lonely Planet je Hrvatsku svrstao u top 10 najboljih europskih destinacija 2013. Godine.[12] Upravo radi velike posjećenosti, što vodi do masovnog turizma, dolazi do velike potrošnje

[10] Müller, H.: Turizam i ekologija, str.164, Zagreb, 2004.
[11] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://mzoip.hr/hr/otpad/odrzivo-gospodarenje-otpadom.html (25.03.2015.)
[12] Lonely Planet, http://www.lonelyplanet.com/europe/travel-tips-and-articles/77757 (13.03.2015.)

raznih izvora energije (vode, hrane…) te s time povezane proizvodnje otpada koji onečišćuje okoliš.

"Kod nas u načelu ne bi smjelo biti nikakvih sukoba između turizma i zaštite prirode, jer prirodne ljepote i rijetkosti spadaju u red naših najvažnijih i trajnih turističkih privlačnosti i jer su one opće - narodna imovina. Turizam se u našim krajevima počeo razvijati zahvaljujući pogodnosti klime i bogatstvu prirodnih ljepota, a one su ujedno prirodna osnovica na kojoj se temelji gotovo sav budući turistički razvitak naše zemlje. Stoga za našu zemlju vrijedi načelo: ljepota domovine, ljepota mora, gora i planina, s gledišta turističkog prometa, ne predstavljaju prirodni kapital koji mora ostati prvobitan, netaknut, nesmanjen i nepromijenjen, ako želimo trajno živjeti od njegove rente."[13]

Alfier također upozorava: "Ako svijest o potrebi zaštite prirode ne bude rasla jednako kao što raste opasnost za ravnotežu i cjelovitost prirode, doći će ubrzo do neslućenih poremećaja – more i plaže, kao hrvatska najveća i najdragocjenija turistička privlačnost i trajni prirodni kapital bit će ugroženiji nego ikada dosad!"[14]

U uvjetima potrošnje kakva je trenutno, može se reći da prirodni izvori polako odumiru. Sve više ih se troši a sve manje obnavlja. Iako u posljednje vrijeme ima pokušaja, što od strane javnih institucija i udruga, što od privatnih poduzetnika, da se uskladi poslovanje svih objekata, pa tako i turističkih s održivim razvojem i zaštitom okoliša, trenutna situacija nije nimalo zadovoljavajuća. Javlja se potreba za većom edukacijom, ali i većom akcijom u smislu poduzimanja konkretnih poteza u svrhu zaštite okoliša svih ugostiteljskih objekata. Na taj način jedino se može razmišljati o dugoročnom i održivom poslovanju koje je korisno i za poduzetnika i za zajednicu u kojoj posluje.

Gospodarenje otpadom u Republici Hrvatskoj propisano je Zakonom o održivom gospodarenju otpadom. Zakonom o održivom gospodarenju otpadom se utvrđuju mjere za sprječavanje ili smanjenje štetnog djelovanja otpada na ljudsko zdravlje i okoliš na način smanjenja količina otpada u nastanku i/ili proizvodnji te se uređuje gospodarenje otpadom bez uporabe rizičnih postupaka po ljudsko zdravlje i okoliš, uz korištenje vrijednih svojstava otpada.[15]

[13] Alfier, D.: Zaštita prirode u razvijanju turizma, str. 19-20, Zagreb, 2010.
[14] Ibidem, str. XIII
[15] Zakon o održivom gospodarenju otpadom, NN br. 94/13, čl. 1

Uloga Ministarstva zaštite okoliša i prirode je prvenstveno regulirati provođenje Zakona o održivom gospodarenju otpadom kao i samog načina provođenja navedenog zakona. "Osnovni cilj ministarstva u ovom području je odgovornim gospodarenjem otpadom očuvati okoliš i ljudsko zdravlje."[16]

Ulaskom Hrvatske u Europsku Uniju stupio je na snagu Zakon o održivom gospodarenju otpadom. "Prema njemu svi gospodarski subjekti dužni su osigurati primarnu selekciju otpada, voditi ONTO očevidnik o tijeku i nastanku otpada te, ovisno o količini otpada koji proizvode, napraviti PGO–Plan gospodarenja otpadom. Inspekcija zaštite okoliša obavlja nadzor nad primjenom propisa a novčane kazne za pravne osobe iznose do 400.000 kn te za odgovornu osobu do 100.000kn."[17] Zakonske odrednice su veoma jasne a kazne su vrlo visoke, kao jedan od poticaja da se zakon poštuje.

Najveći problem održivog gospodarenja otpadom predstavlja prvenstveno lagani otpor i nerazumijevanje od strane poduzetnika u ugostiteljstvu, zbog opće uvriježenog mišljenja da je najvažnije imati veliku dobit, a kvaliteta dolazi na zadnjem mjestu. Srećom, posjetitelji su nametnuli trendove očuvanja okoliša u kojem se nalaze, stoga su stvorili i svojevrstan pritisak na poduzetnike da udovolje tim zahtjevima.

Održivo planiranje je važno za sve sfere poslovanje, a naročito u turističkom i ugostiteljskom poslovanju. Kvalitetno održivo planiranje se mora primijeniti i na gospodarenje otpadom što će dugoročno rezultirati zadovoljstvom posjetitelja, povećanjem poslovanje ugostitelja te povećanjem kvalitete života cijele lokalne zajednice općenito. Jedino moguće rješenje problema akumulacije otpada se nalazi u suradnji ugostitelja, lokalne zajednice i samih posjetitelja.

[16] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://mzoip.hr/hr/otpad/otpadxx.html (25.03.2015.)
[17] Ugostiteljstvo i turizam, http://www.utm.hr/?pgid=39&vid=668 (16.03.2015.)

1.2. Definiranje predmeta istraživanja

Ovo istraživanje se bavi prvenstveno kvalitetom poslovanja ugostiteljskih objekata, posebno iz perspektive gospodarenja otpadom, ali i utjecajem njihovog poslovanja na lokalnu zajednicu i posjetitelje. Kao što je već spomenuto, turizam ima jednu od vodećih uloga u hrvatskom gospodarstvu te nudi brojne mogućnosti za razvoj istog. Bez ugostiteljstva razvoj turizma ne bi bio moguć, stoga se rad koncentrira na ugostiteljske objekte. Iznimno je važno definirati i provesti plan održivog gospodarenja otpadom, prvenstveno da bi se sačuvao okoliš ali i održala kvaliteta života cijelog društva. Važno je, također, educirati sve ljude o značaju pravilnog gospodarenja otpadom, a pogotovo na putovanjima kada često zaborave na svoje obveze prema okolišu.

Kvalitetnim gospodarenjem otpadom povećava se i korisnost za same poduzetnike u vidu smanjenja troškova, pogotovo u slučaju uvođenja vlastitih sustava za gospodarenje otpadom. "Gospodarenjem otpadom mora se osigurati da otpad koji preostaje nakon postupaka obrade i koji se zbrinjava odlaganjem ne predstavlja opasnost za buduće generacije."[18]

"Politika održivog turizma može se postići usvajanjem “zelenih” akcija kako bi se smanjio negativni utjecaj na okoliš uzrokovan velikim okupljanjima i kako bi se otpad koji nastaje uslijed turističkih kretanja pretvorio u novi resurs za lokalne zajednice, i to s društvenog i gospodarskog aspekta."[19]

U radu se istražuje trenutno stanje zbrinjavanja otpada u Hrvatskoj, izvodi zaključak te predlaže moguće rješenje. Istražuje se konkretan slučaj na primjeru Obrta za ugostiteljstvo, turizam i trgovinu Kaštil Slanica. U studiji slučaja istražena su tri objekta koja su u vlasništvu spomenutog poduzeća, njihovo ukupno poslovanje i njihove aktivnosti vezane uz odgovorno gospodarenje otpadom. Osim analize postojećeg poslovanja istraženo je u kojoj je mjeri njihovo poslovanje ekološki odgovorno te se daju smjernice za poboljšanje ili pokretanje ekološki odgovornog poslovanja. Kako se radi o poduzeću koje djeluje na području zaštićenog krajolika kanjona rijeke Cetine, tim je važnije da se uspostavi kvalitetno ekološki odgovorno poslovanje da se taj zaštićeni krajolik može što duže očuvati za buduće generacije.

[18] Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, http://mzoip.hr/hr/otpad/odrzivo-gospodarenje-otpadom.html (25.03.2015.)
[19] Zero Waste, http://www.zerowastevents.eu/?page_id=2&lang=hr (25.04.2015.)

1.3. Istraživačke pretpostavke

U ovom istraživačkom radu postavljene su sljedeće polazne pretpostavke:

P1: Otpad postaje jedna od ključnih gospodarskih sirovina kojom treba na odgovarajući način gospodariti

P2: Uspostava kvalitetnog sustava za gospodarenje otpadom u ugostiteljstvu postaje jedan od ključnih čimbenika njegove konkurentnosti

P3: Sustav gospodarenja otpadom u ugostiteljskim poduzećima u RH nije na odgovarajući način zaživio zbog čega se mogu očekivati suboptimalni rezultati poslovanja

P4: Poduzeće iz studije slučaja nije ostvarilo sve pretpostavke i uvjete za kvalitetno gospodarenje otpadom

1.4. Ciljevi istraživanja

Iz prethodno navedenih pretpostavki istraživanja proizlaze sljedeći specifični ciljevi istraživanja:

- Objasniti pojmove ugostiteljstva, turizma, otpada i odgovornog gospodarenja otpadom
- Objasniti vezu između odgovornog gospodarenja otpadom i kvalitetnog poslovanja poduzeća
- Objasniti važnost odgovornog gospodarenja otpadom u cilju kvalitetnog razvoja turizma
- Uočiti specifičnosti u akumulaciji otpada vezanog uz turizam
- Navesti i opisati sve mogućnosti odgovornog upravljanja otpadom
- Analizirati postojeću zakonsku regulativu vezanu za odgovorno gospodarenje u turizmu
- Analizirati postojeće stanje održivog gospodarenja otpadom u Hrvatskoj
- Analizirati dionike koji sudjeluju u provođenju odgovornog gospodarenja otpadom
- Istražiti i predložiti optimalna rješenja za odgovorno gospodarenje otpadom u ugostiteljskim objektima u svrhu kvalitetnog razvoja turizma

1.5. Metode istraživanja

U ovom istraživačkom radu, koji je teorijskog karaktera, koristit će se sljedeće metode istraživanja:

- Metoda deskripcije – postupak jednostavnog opisivanja ili očitavanja činjenica, procesa i predmeta u prirodi i društvu te njihovih empirijskih potvrđivanja odnosa i veza, ali bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja.
- Metoda komparacije – postupak uspoređivanja istih ili srodnih stvari, predmeta ili pojava, odnosno postupak utvrđivanja sličnosti i razlika među njima. Svrha ove metode je utvrđivanje odnosa i veza, struktura, funkcija i svojstava barem dviju pojava ili predmeta.
- Metoda analize – postupak znanstvenog istraživanja raščlanjivanjem složenih pojmova, sudova i zaključaka na njihove jednostavnije sastavne dijelove i elemente.
- Metoda indukcije – sustavna primjena induktivnog načina zaključivanja kojim se na temelju analize pojedinačnih slučajeva dolazi do općih zaključaka.
- Metoda dedukcije – sustavna primjena deduktivnog načina zaključivanja u kojem se iz općih sudova izvode posebni i pojedinačni zaključci.
- Povijesna metoda – u upotrebi ove metode uzimaju se u obzir kronologija, razvoj i uzročno – posljedične veze o predmetu istraživanja.
- Metoda apstrakcije – odvajanje nebitnih i isticanje bitnih osobina određenog predmeta ili pojave istraživanja.
- Metoda studije slučaja – na temelju studije slučaja se teorijski aspekti istraživanja propituju, a njihova validnost se prihvaća ili opovrgava.

1.6. Doprinos rada

Svaki razvoj, a poglavito turistički, donosi u određenu destinaciju pozitivne i negativne utjecaje. Jedna od glavnih negativnih posljedica turističkog razvoja je degradacija prostora u ekološkom smislu. Ovaj rad se fokusira konkretno na akumulaciju otpada koja se stvara prilikom turističkog razvoja u destinaciji.

Doprinos ovog rada će prvenstveno biti ponuda mogućih rješenja za održivo i kvalitetno gospodarenje otpadom u svim ugostiteljskim objektima u Hrvatskoj. S druge strane, rezultati istraživanja mogu biti od koristi poduzeću iz studije slučaja, ali i drugim ugostiteljskim objektima, u njihovim nastojanjima da prihvate koncept ekološki odgovornog poslovanja, i time doprinesu implementaciji načela održivog razvoja u destinaciji.

S obzirom da je ova tema u RH u samom začetku nekakve realne provedbe, ovaj rad predstavlja svojevrstan poticaj istraživačima koje zanima ova problematika, da i sami pokušaju pronaći i ponuditi rješenje za održivo gospodarenje otpadom.

"Zemlju nismo naslijedili od svojih predaka, nego smo je posudili od svojih potomaka."[20]

[20] Črnjar, M.: Ekonomika i politika zaštite okoliša, str. 5, Rijeka, 2002.

1.7. Struktura diplomskog rada

Ovaj diplomski rad se sastoji od 7 poglavlja.

U prvom, uvodnom, poglavlju definiran je problem i predmet istraživanja, postavljene su istraživačke hipoteze i ciljevi istraživanja, navedene metode istraživanja te objašnjenja o doprinosu ovog rada. Naposljetku definirana je struktura diplomskog rada i navedena literatura.

U drugom poglavlju daju se temeljne definicije potrebne za razumijevanje ovog rada.

U trećem poglavlju opisana su načela ekološki odgovornog poslovanja ugostiteljskih objekata. Također su analizirani eko trendovi na turističkom tržištu kao i odgovor ugostiteljskih poduzeća na takve trendove.

U četvrtom poglavlju definiran je pojam odgovornog gospodarenja otpadom te su navedene zakonske odredbe koje uređuje takvo poslovanje. Osim toga, analizirano je trenutno stanje u gospodarenju otpadom u Hrvatskoj.

U petom poglavlju dat je prikaz primjera dobre prakse u odgovornom gospodarenju otpadom u turizmu.

U šestom poglavlju zasebno je obrađena studija slučaja poduzeće Kaštil Slanica gdje je analizirano poslovanje poduzeća ali i njegove aktivnosti usmjerene ka ekološki odgovornom poslovanju. Na kraju analize dati su prijedlozi za primjenu mjera ekološki odgovornog poslovanja.

U sedmom poglavlju, zaključku, dala se sinteza prethodnih podataka.

2. UGOSTITELJSTVO – TEORIJSKE ODREDNICE

2.1. Pojam i karakteristike ugostiteljstva

Prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti u Republici Hrvatskoj, ugostiteljska djelatnost je pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje i usluživanje pića i napitaka, pružanje usluga smještaja, pripremanje hrane za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i sl.) i opskrba tom hranom (catering).[21] Prema Ivanoviću, korijen pojma 'ugostiteljstvo' leži u hrvatskoj riječi ugostiti, što znači primiti, smjestiti i poslužiti posjetitelja hranom i pićem.[22] Ugostiteljstvo je sastavni dio svake turističke ponude te označava pružanje usluga: smještaja, hrane i pića.

Uz ove osnovne usluge, ugostiteljstvo se nadopunjuje brojnim dopunskim i pomoćnim uslugama koje se svakodnevno povećavaju sukladno potrebama modernog posjetitelja. Prema Ivanoviću, u dopunske usluge ubrajaju se: doček i ispraćaj gosta, čuvanje stvari i vrednota, čišćenje odijela i obuće, prodaja raznih predmeta svakodnevne uporabe, organizacija zabave i športskih sadržaja, iznajmljivanje športske opreme, organizacija seminara, kongresa i sl., dok se u pomoćne usluge ubrajaju: održavanje ugostiteljskih objekata, opreme i uređaja, okoliša, pečenje kruha, peciva i kolača, prerada mesnih proizvoda i drugih namirnica i sl.[23]

Osnovne i dopunske usluge koje pruža ugostiteljstvo, ispunjavaju gotovo sve potrebe posjetitelja neke destinacije. Štoviše, potrebe koje zadovoljava ugostiteljstvo često predstavljaju i motiv za posjet određenoj turističkoj destinaciji. Prema Ivanoviću 2012., u nedovoljno razvijenim područjima, ugostiteljstvo vrši značajnu funkciju pokretača gospodarskog razvoja (potiče se proizvodnja u mnogim djelatnostima kao što su: promet, trgovina, bankarstvo i dr.) što omogućuje valorizaciju određenih prirodnih resursa, djeluje na uravnoteženje platne bilance zemlje itd.[24]

Ipak, nije moguće ustvrditi koja je od usluga koje pruža ugostiteljstvo najvažnija jer sve usluge koje ono pruža čine cjelovit 'proizvod'. Prema Hayes i Ninemeieru, ugostiteljstvo je mješovita proizvodno-uslužna djelatnost jer dio poslova ima proizvodni karakter – priprema hrane i napitaka i sl., a dio poslova ima uslužni karakter – pružanje usluga

[21] Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 138/06, čl. 2
[22] Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, str. 1, Sveučilište u Rijeci, 2012.
[23] Ibidem, str. 1
[24] Ibidem, str. 3

smještaja. Proizvodi se uglavnom po narudžbi i proizvedena roba se odmah prodaje gostima.[25]

Posebnosti ugostiteljske usluge koje se ogledaju u sljedećim karakteristikama determiniraju definiranje ugostiteljstva:[26]

- Neopipljivost – usluga se ne može probati prije konzumacije; uspješnost usluge temelji se na stručnoj izvedbi zaposlenih u generiranju emocionalnih odgovora kupaca, primjerice, gosti restorana, barova, hotela i sl. žele se osjećati dobrodošlima i željenima;
- Heterogenost – svaka je usluga posebna, proizvedena posebnim ponašanjem davatelja usluge i zadovoljava jedinstvene zahtjeve kupaca;
- Istodobnost stvaranja i potrošnje – usluga ne može biti proizvedena i skladištena prije konzumacije; usluge postoje samo u vrijeme njihove proizvodnje;
- Neodvojivost – davatelj usluge i korisnik usluge moraju biti prisutni; usluga slobodnog remena mora biti smještena tamo gdje kupac želi koristiti uslugu.

Još jedna od specifičnosti u ugostiteljskom poslovanje je i dominacija fiksnih troškova u ukupnim troškovima (više vezano uz objekte koji pružaju smještaj) što se može objasniti sezonskim oscilacijama u poslovanju. Naime, brojni hoteli posluju samo tijekom ljetne sezone, dok ostali koji posluju tijekom cijele godine imaju značajan pad posjeta u hotelu u periodu van glavne sezone.

Posebnosti ugostiteljstva su izražene i kroz organizacijsko – kadrovske posebnosti:[27]

- Najveći broj zaposlenih je u direktnom kontaktu s gostom, što zahtijeva dobru komunikaciju.
- Zaposlenici u ugostiteljstvu su sastavni dio ugostiteljskog "proizvoda", i još važnije, njegove kvalitete, što iziskuje stalno prilagođavanje zaposlenika zahtjevima gosta.
- Sve aktivnosti zaposlenih u ugostiteljstvu iziskuju poseban psihofizički napor (dugo stajanje, neprestano hodanje, visoke temperature, psihička napetost itd.).

[25] Hayes, D.K., Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, str. 88, Zagreb, 2005.

2.2. Pojavni oblici i vrste ugostiteljstva

Prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007., ugostiteljstvo obuhvaća sve djelatnosti iz područja I – Djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane i pića (osim djelatnosti studentskih i učeničkih domova i ostalog neturističkog smještaja iz područja I), što se može vidjeti u tablici 1.

Osim navedenih, ugostiteljstvo obuhvaća i djelatnosti pružanja smještajnih usluga turistima koje se obavljaju u kupališnim i klimatskim lječilištima (razred 86.10).[28]

Tablica 1. Nacionalna klasifikacija djelatnosti 2007.

Područje	Odjeljak	Skupina	Razred	Naziv
I				**DJELATNOSTI PRUŽANJA SMJEŠTAJA TE PRIPREME I USLUŽIVANJA HRANE**
	55			**Smještaj**
		55.1		**Hoteli i sličan smještaj**
			55.10	Hoteli i sličan smještaj
		55.2		**Odmarališta i slični objekti za kraći odmor**
			55.20	Odmarališta i slični objekti za kraći odmor
		55.3		**Kampovi i prostori za kampiranje**
			55.30	Kampovi i prostori za kampiranje
		55.9		**Ostali smještaj**
			55.90	Ostali smještaj
	56			**Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića**
		56.1		**Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane**
			56.10	Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane
		56.2		**Djelatnosti keteringa i ostale djelatnosti pripreme i usluživanja hrane**
			56.21	Djelatnosti keteringa
			56.29	Ostale djelatnosti pripreme i usluživanja hrane
		56.3		**Djelatnosti pripreme i usluživanja pića**
			56.30	Djelatnosti pripreme i usluživanja pića

Izvor: DSZ, http://www.dzs.hr/Hrv/important/Nomen/NKD_2007/NKD%202007_%20struktura%20klasifikacije.pdf

[26] Lashley, C., D. Ross, L.: Organization Behaviour for Leisure Services, str. XVIII., Burlington, 2003.
[27] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 5
[28] Hayes, D.K., Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, str. 84, Zagreb, 2005.

Prema Ivanoviću, sa stajališta tehnološkog procesa proizvodnje, namjene i načina pružanja usluga u ugostiteljskim objektima, ugostiteljstvo se uobičajeno dijeli na: hotelijerstvo i restoraterstvo.[29] Ugostiteljstvo se može dijeliti i prema trajanju poslovanja (stalno i sezonsko), prema korisnicima (komercijalno i nekomercijalno), prema vlasništvu (privatno, državno i mješovito), prema mjestu pružanja usluga (stacionarno i mobilno) i prema motivima dolaska i načinu poslovanja (pansionski hoteli, tranzitni hoteli, stalni hoteli, sezonski hoteli, turističko – sportski hoteli i "pokretni" hoteli).[30]

Hotelijerstvo, kao gospodarska djelatnost, označava pružanje usluga smještaja i time povezanih usluga te potiče i omogućava razvoj različitih specifičnih oblika turizma, neovisno o nacionalnoj strukturi turista (domaći ili strani). Hotelijerstvo u svojim objektima za smještaj, kao i svim drugim ugostiteljskim objektima, omogućuje posjetiteljima privremeni boravak, odmor, zabavu i razonodu.[31]

Restoraterstvo, kao gospodarska djelatnost, označava pružanje usluga prehrane i točenja pića. Obuhvaća sve ugostiteljske objekte čija je djelatnost priprema i prodaja hrane i pića, a način pripreme i prodaje hrane i pića ovisi o vrsti i tipu ugostiteljskog objekta:

- Pružanje usluga prehrane i točenja pića u restoranima s klasičnom poslugom
- Pružanje usluga prehrane i točenja pića u samoposlugama
- Pružanje usluga prehrane i točenja pića u pokretnim objektima
- Pružanje usluga prehrane i točenja pića u pripremnicama

Načelno, način pružanja usluga hrane i pića se može svesti na dva temeljna oblika[32]:

1. U sklopu smještajnih objekata (hotel, motel, pansion i sl.) – kao dopunska djelatnost osnovne djelatnosti smještaja.
2. U samostalnim objektima (restoran, gostionica, buffet i sl.) – mogu biti mali obiteljski poslovi ili lanci restorana (kao npr. McDonald's).

U Republici Hrvatskoj je 2014. godine bilo 15.554 poslovnih subjekata u djelatnosti ugostiteljstva, od toga 8.523 obrtnika (privatno vlasništvo) i 12.030 pravne osobe (privatno, državno i mješovito vlasništvo).[33]

[29] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 5
[30] Hayes, D.K., Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, str. 89-90, Zagreb, 2005.
[31] Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, str. 11-12, Opatija, 2005.
[32] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 8

2.3. Povijesni razvoj ugostiteljstva

Povijesni razvoj ugostiteljstva se usko veže uz kretanje ljudi te stupnju razvoja ljudskog društva. U tim vremenima početka razvoja ugostiteljstva, čovjek bi, kad bi iz bilo kojih razloga krenuo na put, morao potražiti neki smještaj te hranu i piće. No tada se smatralo da je čovjekova moralna obveza, običaj, pa čak u nekim krajevima zakonski propis, ugostiti posjetitelja najbolje moguće bez ikakve naknade, čisto gostoprimstvo.[34]

Kasnije, razvojem trgovine i prometa, gostoprimstvo se počinje naplaćivati (plaćeno gostoprimstvo) . Prvi tragovi ugostiteljstva susreću se u Egiptu, na Srednjem, Dalekom i Bliskom Istoku, u antičkoj Grčkoj i Rimskom Carstvu u ugostiteljskim objektima nazivanim *karavan – seraji* (*perzijski: karavanska kuća*) koji su bili namijenjeni za smještaj i odmor ljudi i životinja na kojima se putovalo, te se njihove usluge nisu naplaćivale. Osim karavanskih kuća, postojale su i krčme, gostionice, taberne i prenoćišta za činovnike.[35]

U Egiptu je razvoj ugostiteljstva bio vezan uz rijeku Nil, na kojoj su se prevozili različiti tereti namijenjeni razmjeni (istočnjačke tkanine, miomirisna ulja, drvo, žito i građevinski materijal). Najvažniji ugostiteljski objekti su bile karavanske kuće i krčme. Otkad je Rim osvojio Egipat javljaju se još i taberne i prenoćišta za činovnike. U Palestini je bila razvijena trgovina, a s time su se i razvijale ugostiteljski objekti: krčme, pivnice i gostionice; a kasnije i taberne i prenoćišta za činovnike. U Perziji je dobre uvjete za razvoj ugostiteljstva stvorila mreža dobrih karavanskih putova i procvat trgovine. Glavni tipovi ugostiteljskih objekata su bili: karavanske kuće, pivnice, krčme i gostionice.[36]

U Grčkoj je razvoj ugostiteljstva, pored razvoja trgovine, bio vezan i uz brojne druge čimbenike: politički, ekonomski, a naročito religijski (vjerovalo se da je svaki stranac štićenik boga Zeusa kojeg treba ugostiti na najbolji mogući način). Uslijed velikog priljeva stranaca, razvili su se razni oblici prenoćišta: leshe, prenoćišta uz hramove, leonidaion (državno prenoćište, sagrađeno za potrebe posjetitelja Olimpijskih igara), pandokeji (locirani u lukama), katagogije i katalizije (prenoćišta za ljude i životinje) i kapeleja (svojevrsna gostionica u kojoj se posluživala kuhana hrana te piće).[37]

---

[33] Statistički ljetopis Republike Hrvatske, str. 86., Zagreb, 2015.
[34] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 10-11
[35] Vujević, I.: Gostiteljstvo i turizam (Načela razvitka i praksa), str. 3, Split, 1997.
[36] Ibidem, str. 3-4
[37] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 11

S druge strane, Rimljani su vjerovali da je stranac štićenik boga Jupitera te su se prema njima odnosili kao i u Grčkoj. Stranac (hospes) je imao pravo na prenoćište, hranu, darove, ali i pomoć pri pravnim sporovima. Osoba koja je ugošćavala hospesa i štitila njegove interese se nazivala patron (opunomoćenik). Od prvih ugostiteljskih objekata (prenoćišta) pojavljuju se katagogije (4. stoljeće – Kalabrija) te stabula i deversoria. Osim prenoćišta, otvaraju se i gostionice: caupona, popina, termopolija, oinopolija, ganeja i taberna. Caupona i ganeja su bile krčme koje su primarni posluživale piće, dok je popina bila radnja koja je primarno posluživala hranu. Termopolija i oinopolija su bile točionice pića (pretežno vina). Ipak, najraširenij ugostiteljski objekti u rimskoj državi su bile taberne. Osim navedenih, za vrijeme Republike, postojala su i državna svratišta za strana poslanstva: villa publica (za poslanike neprijateljskih država), grekostaza (za poslanike prijateljskih država) i hospitium (za pripadnike stranih država s kojima je Rim sklopio ugovor o gostoprimstvu).[38]

Na području Hrvatske je također bilo prenoćišta. Najpoznatija su bila: Aquae Ballisae (Daruvar) i Aquae Viva (Varaždin). Najraširenij oblik ugostiteljskih objekata su bile taberne, a svi ugostiteljski objekti su se nalazili uz značajne prometnice. U pokrajini Histriji (današnja Istra), ugostiteljski objekti su se nalazili u samim gradovima (Tergeste, Pola i Parentium).[39]

Nakon propasti Rimskog Carstva, došlo je do značajnog opadanja razvoja ugostiteljstva. Zbog čestih ratova, progona i razbojništva, promet na svim značajnim prometnicama uz koje su se razvijali ugostiteljski objekti je potpuno zastao. To je trajalo sve do 13. stoljeća, kad su se počeli razvijati gradovi čija se gospodarska osnova temelji na trgovini i obrtu. Otvarane su privatne gostionice i prenoćišta te su se počeli osnivati i hospiciji kojima je upravljala crkva. Ugostiteljsko poslovanje je počelo biti regulirano brojnim propisima (npr. Svi su gosti morali u određeni sat biti u sobi kako bi domaćin mogao zaključati vrata spavaonice izvana.). Trošarina se počela naplaćivati već u 13. st. (najprije na vino, zatim na ostala alkoholna pića).[40]

Razvoj prometa i prometnih sredstava od 16. do 19. stoljeća, uvjetuje sve veću potrebu za korištenjem ugostiteljskih usluga. Putnici, zbog putovanja na sve veće udaljenosti zahtijevaju veću udobnost, bolju kvalitetu i veći izbor usluga u ugostiteljskim lokalima, zbog čega se oni bolje uređuju i pružaju raznovrsnije usluge. U tom se razdoblju otvaraju prvi tipovi ugostiteljskih objekata s poduzetničkim karakterom: prenoćišta, konačišta, restorani i hoteli.

[38] Ibidem, str. 11
[39] Vujević, I.: Gostiteljstvo i turizam (Načela razvitka i praksa), str. 7, Split, 1997.
[40] Ibidem , str. 7

Novoizgrađeni hoteli imali su znatno veći kapacitet od dotadašnjih objekata za smještaj te su građeni u gradovima za poslovne ljude, ali i na obalama toplih mora i ljekovitim izvorima za odmor i rekreaciju. Krajem 18. i početkom 19. stoljeća pojavljuju se posebne zgrade za smještaj putnika (gostionice sa sobama, prenoćišta, svratišta) u gradovima i toplicama."[41]

U 17.st. se prvi put pojavljuju kavane, čiji je razvoj usko vezan uz otkriće kave koju su Mlečani donijeli iz Carigrada. U Francuskoj se prva kavana otvara u Parizu 1672., dok se u Italiji otvara u Rimu 1700. godine ("Cafe Greco). Razvojem tehnologije i tehnike, klasične "bečke kavane" gube značaj te ih zamjenjuju "kavane talijanskog tipa" koje su karakteristične po suvremenim prostorijama i specijalnim strojevima (espresso aparat, itd.).[42]

Druga polovica 19.st. obilježena je razvojem suvremenog hotelijerstva. Hoteli se razvijaju u industrijskim zemljama kao što su Francuska, Njemačka, Italija, Velika Britanija, Nizozemska, Amerika. Nadalje, donose se standardi o izgradnji, opremi i poslovanju hotela, a sama primjena standarda je vezana uz imena velikih hotelijera koji su osnovali hotelsku industriju, od kojih je 8 od povijesne važnosti: Cesar Ritz, Ellsworth Statler, Conrad Hilton, Ralf Hitz, Ernest Henderson, Howard Johnson, Willard Marriot i Kemons Wilson."[43]

Ugostiteljstvo svoj najjači uspon bilježi između dva svjetska rata, što je posljedica masovnih putovanja u turističke svrhe. Da bi se ponuda prilagodila tolikoj potražnji, ugostitelji se usmjeravaju k boljem obrazovanju kadrova (u te svrhe se osnivaju i stručne ugostiteljske škole). Motivi putovanja su kroz povijest bili različiti, ovisno o stupnju društvenog i gospodarskog razvoja. Pretežno je glavni motiv bio potraga za boljim životom ili nekim materijalnim dobrima. No, razvitkom znanosti i tehnike ti motivi se znatno mijenjaju. Za vrijeme humanizma i renesanse, pripadnici intelektualnog društva tog vremena putuju Europom radi upoznavanja s običajima, ljepotama, kulturno-povijesnom baštinom i znanstvenim dostignućima zemalja koje posjećuju. Takva putovanja nisu bila turistička, već istraživačka, te su trajala do sredine 19. stoljeća. Sam turizam je pojava novijeg datuma, čiji razvojni put teče od prije otprilike 150 godina, preko aristokratskog pa sve do današnjeg masovnog fenomena (već razvijenog turističkog tržišta kao najistaknutijeg elementa ekonomske funkcije).[44]

[41] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 13
[42] Vujević, I.: Gostiteljstvo i turizam (Načela razvitka i praksa), str. 8, Split, 1997.
[43] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 13-14
[44] Vujević, I.: op.cit., 1997., str. 9

2.4. Povezanost ugostiteljstva i turizma

Prema Ivanoviću, veze između ugostiteljstva i turizma su kvantitativne (reflektiraju se na kapacitet ugostiteljskog objekta) i kvalitativne (standard uređenja ugostiteljskog objekta, raznovrsnost ugostiteljskih proizvoda i usluga, specifičnih dopunskih usluga i sl.)."[45]

Prema švicarskim autorima Hunzikeru i Krapfu, turizam je skup odnosa i pojava koje proizlaze iz putovanja i boravka posjetitelja nekog mjesta ako se tim boravkom ne zasniva stalno prebivalište i ako s takvim boravkom nije povezana nikakva njihova gospodarska djelatnost.[46] Proučavanje turizma se ne može svesti u okvire jedne znanstvene discipline niti se njegovi učinci mogu pratiti u okviru jedne gospodarske djelatnosti. U turizmu se potrebe putnika podmiruju združivanjem više različitih djelatnosti.

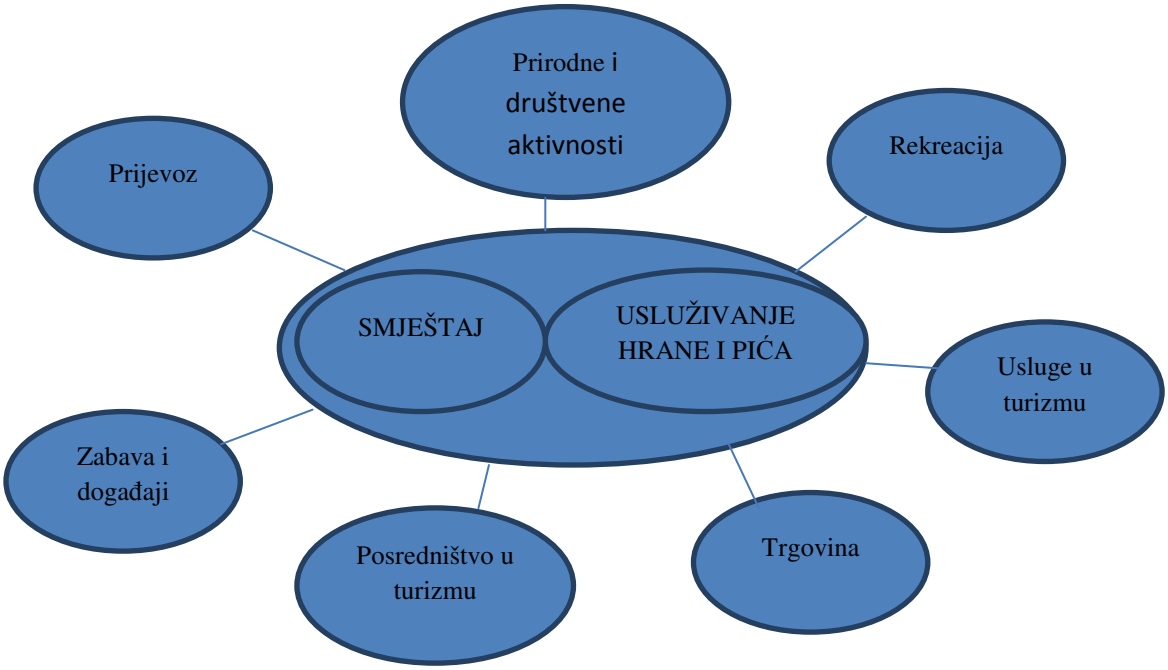
Prema procjenama UNWTO-a, turizam je 2011. godine, izravno ili neizravno, realizirao oko 5% ukupnog svjetskog BDP-a.[47] Tijekom posljednjih šezdeset godina, turizam je doživio dinamično širenje i diversifikaciju te, uz povremene šokove, bilježi gotovo neprekinuti rast u međunarodnim turističkim dolascima (1184 mil. u 2015. godini).[48]

Važno je istaknuti da je razvoj turizma uzrokovao dinamičniji razvoj ugostiteljstva i njegovih kapaciteta. Turisti tijekom putovanja u određenu destinaciju zadovoljavaju svoje potrebe za smještajem, hranom i pićem, što se ostvaruje ugostiteljskom djelatnošću. Ugostiteljstvo predstavlja receptivnu osnovu turizma te se bez njega ne može ostvariti kvalitetan boravak turista u nekoj destinaciji.

Potrebe suvremenih turista rastu iz dana i dan te shodno tome zahtijevaju i postojanje različitih ugostiteljskih objekata koji će te potrebe zadovoljiti. Povezanost ugostiteljstva i turizma se najviše ogleda u realizaciji ugostiteljskih proizvoda i usluga putem potrošnje turista. Koliki značaj ugostiteljstvo ima za turizam najbolje pokazuje podatak da od ukupne turističke potrošnje u toku putovanja, na ugostiteljske usluge odlazi preko 60%. Povećana turistička potrošnja, koja je rezultat kvalitetne i bogate ugostiteljske ponude, predstavlja obilježje razvijenog turizma. Naime, turisti uglavnom sa sobom u destinaciju nosi određenu svotu novca koju je predvidio za troškove samog putovanja. No, često ponesu i dio novca dodatno u svrhu bilokakvih nepredviđenih troškova koje mogu imati u destinaciji. Cilj svake

[45] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 14
[46] Petrić, L.: Osnove turizma, Split, 2003., str. 20
[47] Tourism Highlights, UNWTO, Madrid, 2015., str. 3

turističke destinacije je, osim očiglednog zadovoljstva gosta turističkom ponudom i njenom kvalitetom, osigurati potrošnju tog dodatnog dijela novca što ga turisti nose sa sobom, kojeg nisu ni planirali potrošiti. Ukoliko turist ode zadovoljan iz destinacije, unatoč potrošnji novca koje nije planirao potrošiti, vrlo je vjerojatno da će se taj turist vratiti ponovo u destinaciju te da će destinaciju također preporučiti ljudima iz svoje okoline. Iz navedenog se može zaključiti da turistički promet i potrošnja u nekoj destinaciji ovisi uvelike o raznovrsnosti ugostiteljskih usluga (na koje odlazi najveći dio turističke potrošnje). **Ugostiteljstvo je primarni uvjet i najvažniji gospodarski čimbenik turizma** stoga je neophodno neprestano ojačavati njegovu ljudsku, materijalnu i prostornu komponentu.[49]



Slika 1. Ugostiteljstvo u sustavu turizma

Izvor: Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, str. 16, Sveučilište u Rijeci, 2012.

[48] http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015 (28.04.2016.)
[49] http://www.turizamiputovanja.com/znacaj-ugostiteljstva-za-turizam/ (01.07.2015.)

2.5. Ugostiteljstvo u Hrvatskoj

Ugostiteljstvo na teritoriju današnje Republike Hrvatske počelo se razvijati već u rimsko doba, i otada prati razvoj ugostiteljstva u Europi. Prvi hotel na području Republike Hrvatske otvoren je 1868. godine (osniva ga Higijeničarsko društvo Socita Igiencia). No, kao prvi registrirani hotel spominje se i hotel – svratište A. Tocilja na Hvaru 1848. godine te gostionica sa sobama u Dubrovniku 1854. godine. 1882. godine Društvo južnih željeznica kupuje Vilu Angiolinu u Opatiji i pretvara je u hotel te 1884. godine gradi novi hotel Kvarner koji se smatra prvim "modernim hotelom" na prostoru Republike Hrvatske. Time započinje razvoj ugostiteljstva u Hrvatskoj. Intenzivniji razvoj ugostiteljstva počinje u drugoj polovici 20. stoljeća kada se, pod utjecajem masovnog turizma, grade hotelski i drugi ugostiteljski objekti za prihvat sve većeg priljeva turista.[50] Na početku 21. stoljeća ugostiteljstvo sudjeluje u BDP-u Hrvatske s udjelom od 3,8% (2010. godine) te u broju zaposlenih s udjelom od 7,7%.[51]

2.5.1. Klasifikacija ugostiteljske djelatnosti i ugostiteljskih objekata

"Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti (u daljnjem tekstu: ugostitelj). Ugostiteljsku djelatnost, pod uvjetima propisanim ovim Zakonom za ugostitelja, mogu obavljati i: javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima, zdravstvene ustanove – specijalne bolnice i lječilišta, Javna ustanova »Memorijalni centar Domovinskog rata Vukovar«, ugostiteljske obrazovne ustanove te učenički i studentski centri, u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, Hrvatski ferijalni i hostelski savez u objektima omladinskog turizma (hostel) za svoje članove i članove međunarodnih udruga omladinskog turizma kojih je savez član, Hrvatski planinarski savez i njegove članice u svojim planinarskim objektima prvenstveno za svoje članove i članove međunarodnih udruga planinara kojih je savez član, lovačke i ribičke udruge, u svojim klupskim prostorijama i prostorima, za svoje članove i druge registrirane lovce, odnosno ribolovce, ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, u svrhu pripreme i usluživanja napitaka, pića, slastica i slično, za potrebe svojih posjetitelja, amaterske sportske udruge za svoje potrebe u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, Hrvatska glazbena mladež u objektima Međunarodnog kulturnog centra u Grožnjanu za svoje

[50] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 17-18
[51] Statistički ljetopis Republike Hrvatske, Zagreb, 2015., str. 167, 216

članove i članove međunarodnih glazbenih udruga kojih je Hrvatska glazbena mladež član ili partner, muzeji i galerije koje obavljaju muzejsku djelatnost, u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, za posjetitelje muzeja, odnosno galerije. Pod uvjetima propisanim ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona, određene ugostiteljske usluge mogu pružati fizičke osobe – građani i nositelji ili članovi obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava. Pravna osoba i fizička osoba, s poslovnim nastankom i registriranom ugostiteljskom djelatnošću u drugoj državi ugovornici Europskoga gospodarskog prostora ili Švicarskoj konfederaciji, može u Republici Hrvatskoj obavljati ugostiteljsku djelatnost u skladu s pravima o slobodi poslovnog nastanka i slobodi prekograničnog pružanja usluga, ako ispunjava uvjete za obavljanje ugostiteljske djelatnosti propisane ovim Zakonom."[52]

2007. godine donijeta je Odluka o nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti – NKD 2007, koja je stupila na snagu 1. siječnja 2008. godine. NKD 2007 je usklađena sa statističkom klasifikacijom ekonomskih djelatnosti Europske unije NACE Rev. 2 te ima za cilj pokazati statističkim podacima stvarno stanje u hrvatskom gospodarstvu i omogućiti kvalitetnu međunarodnu usporedivost hrvatskih statističkih podataka. NKD 2007 je podijeljena prema područjima, podpodručjima, odjeljcima, skupinama, razredima i podrazredima. NKD 2007 ima 21 područje (označena jednoslovnom abecednom oznakom), 88 odjeljaka (označenih dvoznamenkastim brojem), 272 skupine (označene s troznamenkastim brojem) i 615 razreda (označenih s četveroznamenkastim brojem). Ugostiteljska djelatnost obuhvaća sve djelatnosti iz područja označenog slovom "I" – Djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane (osim djelatnosti studentskih i učeničkih domova i usluga neturističkog smještaja iz područja "I"), te odjeljaka pod brojem "55" – Smještaj i "56" – Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića. Osim navedenih, u skladu s definicijom ugostiteljstva, ugostiteljska djelatnost obuhvaća i sve djelatnosti pružanja smještaja turistima koje se obavljaju u kupališnim i klimatskim lječilištima, a koje se svrstavaju u razred 86.10 prema NKD 2007.[53]

Ugostiteljski objekti se razvrstavaju u skupine s obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga koje se u njima pružaju na sljedeće[54]:

1. Hoteli
2. Kampovi

[52] Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (neslužbeno pročišćeni tekst Ministarstva turizma), NN 138/06, 152/08, 43/09 i 88/10, čl. 2.
[53] http://www.propisi.hr/print.php?id=7048 (01.07.2015.)
[54] Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (neslužbeno pročišćeni tekst Ministarstva turizma), NN 138/06, 152/08, 43/09 i 88/10, čl. 8.

3. Ostali ugostiteljski objekti za smještaj
4. Restorani
5. Barovi
6. Catering objekti
7. Objekti jednostavnih usluga.

Prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, u objektima iz skupine hoteli pružaju se usluge: smještaja, prehrane, pića i napitaka, ako tim Pravilnikom nije drukčije propisano. U objektu se mogu pružati i druge usluge (iz područja drugih djelatnosti) kojima se zadovoljavaju potrebe turista, ako su za obavljanje tih usluga ispunjeni uvjeti u skladu s posebnim propisima. Objekti iz skupine hoteli razvrstavaju se u sljedeće vrste[55]:

1. Hotel baština (heritage),
2. Hotel,
3. Aparthotel,
4. Turističko naselje,
5. Turistički apartmani,
6. Pansion.

Prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, postojeći hoteli, aparthoteli i turističko naselje kategoriziraju se u 4 kategorije (od dvije do pet zvjezdica), turistički apartmani u tri kategorije (od dvije do četiri zvjezdice) i pansioni u dvije kategorije (standard i komfor) dok se novi objekti kategoriziraju se na sljedeći način: hoteli, aparthoteli i turističko naselje u 3 kategorije (od tri do pet zvjezdica), turistički apartmani u 2 kategorije (tri i četiri zvjezdice) te pansion u 1 kategoriju (komfor).[56]

Pravilnikom su utvrđeni i sljedeći posebni standardi (koji se označavaju odgovarajućom standardiziranom pločom s nazivom posebnom standarda na engleskom jeziku i grafikom) za

[55] Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN 88/07, 58/08, 62/09 i 63/13, čl. 4.
[56] Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN 88/07, 58/08, 62/09 i 63/13, čl. 57., 58.

razvrstane i kategorizirane objekte koji sadržavaju neke dodatne sadržaje, opremu, uređaje i uređenje i/ili pružaju dodatne usluge prilagođene posebnim potrebama turista:[57]

- *Business* (poslovni)
- *Meetings* (za sastanke)
- *Congress* (kongresni)
- *Club* (klub)
- *Casino* (kazino)
- *Holiday resort* (odmorišni)
- *Coastline holiday resort* (priobalni odmorišni)
- *Family* (obiteljski)
- *Small & friendly* (mali i prijateljski)
- *Senior citizens* (za starije osobe)ž
- *Health & fitness* (zdravlje i fitness)
- *SPA* (toplice)
- *Wellness*
- *Diving club* (ronilački klub)
- *Motel*
- *Ski*
- *Za osobe s invaliditetom*

2012. godine donesen je Pravilnik za dodjelu oznake kvalitete ugostiteljskog objekta vrste hotel na temelju kojeg se hotelima s preko 3 zvjezdice dodjeljuje i oznaka kvalitete (Q). Cilj donošenja tog Pravilnika i njegove primjene je poticanje izvrsnosti. Oznaka Q je usmjerena na dodatnu kvalitetu, osobni doživljaj, suradnju s lokalnom zajednicom te ukupno zadovoljstvo gosta i zaposlenika. Do lipnja 2012. godine, oznaku Q su dobila tri hotela u Hrvatskoj: Maistrin Monte Mulini u Rovinju, Valamarov Lacroma Dubrovnik i Le Meridien Lav u Splitu. Procjenjuje se da će oznaku kvalitete Q sveukupno imati 5-10 % hrvatskih hotela.[58]

[57] Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN 88/07, 58/08, 62/09 i 63/13, čl. 64.
[58] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 24

Prema Pravilniku o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", kampovi se razvrstavaju prema vrsti usluga na sljedeće vrste[59]:

1. Kamp (kategoriziran u 4 kategorije: dvije, tri, četiri i pet zvjezdica)
2. Kamp naselje (kategorizirano u 4 kategorije: dvije, tri, četiri i pet zvjezdica)
3. Kampiralište
4. Kamp odmaralište

Prema Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj" koji je u primjeni od 2008. godine, ugostiteljski objekti drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj se razvrstavaju na sljedeći način[60]:

1. Soba za inajmljivanje
2. Apartman
3. Studio apartman
4. Kuća za odmor
5. Prenoćište
6. Odmaralište za djecu
7. Hostel
8. Planinarski dom
9. Lovački dom
10. Učenički ili studentski dom
11. Objekt za robinzonski smještaj

Od drugih vrsta objekata za smještaj iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", kategoriziraju se sobe za iznajmljivanje, apartmani, studio apartmani i kuće za odmor. Postojeće sobe za iznajmljivanje, apartmani i studio apartmani kategoriziraju se u tri kategorije: dvije, tri i četiri zvjezdice, a postojeće kuće za odmor u četiri kategorije: dvije, tri, četiri i pet zvjezdica. Nove sobe za iznajmljivanje, apartmani i studio apartmani

[59] Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", pročišćeni tekst, NN 49/08 i 45/09, čl. 4.
[60] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", NN 75/08, 45/09, čl. 4.

kategoriziraju se u dvije kategorije: tri i četiri zvjezdice, a nove kuće za odmor u tri kategorije: tri, četiri i pet zvjezdica.[61]

Prema Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina "Restorani", "Barovi", "Catering objekti" i "Objekti jednostavnih usluga", skupina "Restorani" se razvrstava u sljedeće vrste[62]:

1. Restoran
2. Gostionica
3. Zdravljak
4. Zalogajnica (Snack)
5. Pečenjarnica (Grill i sl.)
6. Pizzeria
7. Bistro
8. Slastičarnica
9. Objekt brze prehrane (Fast food)

Prema Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina "Restorani", "Barovi", "Catering objekti" i "Objekti jednostavnih usluga", skupina "Barovi" se razvrstava u sljedeće vrste[63]:

1. Kavana
2. Noćni klub
3. Noćni bar
4. Disco klub (Disco bar)
5. Caffe bar (Coctail bar, Lounge bar, Coffy bar, Caffe bar – pub, Internet bar)
6. Pivnica (Pub)
7. Buffet
8. Krčma
9. Konoba
10. Klet

[61] Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", NN 75/08, 45/09, čl. 50. i 51.
[62] Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga", NN 82/07 i 82/09, čl. 4.
[63] Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga", NN 82/07 i 82/09, čl. 5.

Prema Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina "Restorani", "Barovi", "Catering objekti" i "Objekti jednostavnih usluga", skupinu "Catering objekti" čini vrsta ugostiteljskog objekta: **pripremnica obroka (catering)** – ugostiteljski objekt u kojem se pripremaju jela, slastice ili napici, koji se dostavljaju i/ili uslužuju na drugim mjestima (prijevozna sredstva, odgovarajuće prostorije za prehranu djelatnika pravnih i fizičkih osoba, stanovi te prostori gdje su organizirane svadbe, prijemi, banketi i drugi slični događaji.[64]

Prema Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina "Restorani", "Barovi", "Catering objekti" i "Objekti jednostavnih usluga", skupina "Objekti jednostavnih usluga" razvrstava se u sljedeće vrste[65]:

1. Objekt jednostavnih usluga u kiosku
2. Objekt jednostavnih brzih usluga
3. Objekt jednostavnih usluga u nepokretnom vozilu (ili priključnom vozilu)
4. Objekt jednostavnih usluga u šatoru
5. Objekt jednostavnih usluga na klupi
6. Objekt jednostavnih usluga na kolicima (ili sličnim napravama)

2011. godine donijet je Pravilnik o utvrđivanju posebnog standarda – Hrvatska autohtona kuhinja koji je proizašao iz važnosti nacionalnog kulinarskog identiteta svake države, a naročito turističke kao što je Republika Hrvatska. Cilj projekta brendiranja Hrvatske autohtone kuhinje je potaknuti širenje nacionalne gastronomske ponude, autohtonih jelovnika te korištenje domaćih namirnica u cilju njegovanja tradicionalne ponude. Zakonskim i podzakonskim aktima su stvoreni bolji uvjeti za poboljšanje kvalitete ugostiteljskih objekata u Hrvatskoj kao i za njihovu konkurentnost na globalnom turističkom tržištu. Ovaj poseban standard se može utvrditi za sljedeće ugostiteljske objekte: restoran, gostionicu, kavanu, krčmu, konobu, klet, hotel baštinu, hotel i aparthotel.[66]

[64] Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga", NN 82/07 i 82/09, čl. 6.
[65] Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga", NN 82/07 i 82/09, čl. 7.
[66] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 30-31

2.5.2. Značaj ugostiteljstva u turizmu u Hrvatskoj

2015. godine, u Republici Hrvatskoj ostvareno je 14.343.323 dolazaka i 71.605.315 noćenja turista u turističkim smještajnim objektima, čime je ostvareno 9,3% više dolazaka i 7,7% više noćenja turista u odnosu na 2014. godinu. Od ukupnog broja turističkih dolazaka, 11,6% čine dolasci domaćih turista, a 88,4% dolasci stranih turista. U strukturi ukupno ostvarenih noćenja, domaći turisti ostvarili su 8% noćenja, a strani 92%, od čega najviše turisti iz Njemačke (23,9%), Slovenije (10,1%), Austrije (9%), Češke i Italije (po 7,3%), Poljske (6,6%), Slovačke (3,9%), Nizozemske (3,8%), UK (3,7%) te Mađarske (3,4%). Najviše noćenja je ostvareno u skupini odmarališta i slični objekti za kraći odmor (44,7%), onda u skupini hoteli i sličan smještaj (30,9%) te u skupini kampovi i prostori za kampiranje (24%). Turistima je u 2015. bilo na raspolaganju 348 208 soba, apartmana i mjesta za kampiranje s ukupno 942 830 stalnih postelja.[67] U ugostiteljstvu je 2014. godine bilo 79.625 zaposlenih (od čega 33.111 u obrtima te 46.514 u pravnim osobama).[68]

Među mediteranskim zemljama, Hrvatska važi za srednje razvijenu turističku destinaciju. Hrvatska kao i ostale konkurentske mediteranske zemlje glavninu inozemne potražnje dobiva sa tržišta zapadne Europe. Time se konkurentska borba za goste iz spomenutih zemalja mora temeljiti ne samo na bogatoj i raznovrsnoj ponudi rađenoj po svjetskim kriterijima kvalitete, nego i na svim onim nemjerljivim kategorijama koje bitno doprinose zadovoljstvu gosta i kvaliteti ukupne turističke ponude.[69]

Kako je ugostiteljstvo temeljni preduvjet razvoja turizma na nekoj destinaciji, tako ima i velik značaj za razvoj turizma Republike Hrvatske i u kvantitativnom i u kvalitativnom smislu. Koliko je turizam važan za Hrvatsku najbolje potkrjepljuje podatak kako je udio prihoda od turizma u ukupnom BDP-u u 2015. godine iznosio je 18,1 posto što predstavlja rast od 0,9 postotnih poena u odnosu na 2014. godinu.[70]

[67] http://www.mint.hr/UserDocsImages/160209_Dolasci_nocenja_2015.pdf (02.05.2016.)
[68] Statistički ljetopis Republike Hrvatske, Zagreb, 2015., str. 150,151
[69] Petrić, L.: Osnove turizma, str. 85, Split, 2003.
[70] http://www.mint.hr/default.aspx?ID=32920 (05.05.2016.)

3. EKOLOŠKI ODGOVORNO POSLOVANJE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA KAO PREDUVJET POSTIZANJA KONKURENTSKIH PREDNOSTI NA TRŽIŠTU

Svako ugostiteljsko poduzeće djeluje na turističkom tržištu te se bori za opstanak sa svojim konkurentima. Da bi ostvarilo svoje ciljeve i izborilo svoje mjesto na turističkom tržištu koje je izuzetno dinamično, ugostiteljsko poduzeće mora vršiti stalno prilagođavanje svoje organizacije i poslovanja te definirati poslovnu politiku koja je u stanju odgovoriti na nadolazeće izazove tržišta. Ugostiteljsko poduzeće mora biti fleksibilno, sposobno rano uočiti tržišne promjene te uspješno i pravovremeno odgovoriti na njih. Sve to za ugostiteljsko poduzeće predstavlja ključne čimbenike uspješnog poslovanja, kvalitetnog razvoja te opstanka na turističkom tržištu.

"Problematika okoliša i okolišna odgovornost među najaktualnijim su izazovima budućnosti. Kao djelatnost koja istovremeno počiva na kvaliteti okoliša i koja na njega intenzivno djeluje, turizam će se bitno intenzivnije priklanjati primjeni okolišno odgovornih, 'zelenih' koncepata na razini pojedinih pružatelja usluga i cijelih destinacija. Integralno upravljanje obalnim područjem, u kojem je turizam važan gospodarski sektor, predstavlja okvir za uravnoteženi razvoj obalnog područja te poticaj razvoju održivog turizma koji teži očuvanju obalnih ekosustava i krajobraza te prirodnih i kulturnih resursa."[71]

3.1. Poslovanje ugostiteljskih poduzeća na turističkom tržištu

Ugostiteljsko poduzeće može se promatrati kao kompleksni sustav organizacije poslovanja koji funkcionira u dinamičnom okruženju s ciljem stvaranja ekonomskih vrijednosti za njegove vlasnike te konzumente ugostiteljskih usluga. Kvalitetnim sustavom angažirana sredstva se pretvaraju u vrijednosne rezultate za potrošače i vlasnike poduzeća, u uvjetima stalnih promjena u okruženju ugostiteljskog poduzeća. Ujedno, podrazumijeva se stalno mijenjanje obujma i strukture angažiranih sredstava i zaposlenih, prilagođavanje funkcionalnih karakteristika organizacije i tehnoloških procesa i redefiniranje vrijednosnih kriterija za potrošače i vlasnike poduzeća. Potrebno je, također, da ugostiteljsko poduzeće

[71] Bosnić, I.: Trendovi u turizmu, str. 7, Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, 2013/2014

precizno definira i istovremeno realizira veći broj ciljeva koji moraju biti međusobno kompatibilni i integrirani.[72]

Integralni model menadžmenta osigurava prilagođavanje sredstava promjenjivim uvjetima okruženja i cjelovitu realizaciju definiranih poslovnih rezultata, a stalnom kontrolom i ocjenjivanjem ostvarenih rezultata stvara temelj za održavanje trajnog i čvrstog odnosa poduzeća sa svojim okruženjem.[73]

Ugostiteljska poduzeća se od ostalih uvelike razlikuje, prvenstveno po predmetu poslovanja (ugostiteljske usluge) koji je specifičan. Njegova specifičnost se odlikuje u tome što se ugostiteljske usluge ne mogu skladištiti već se proizvode izravno za tržište. Te usluge moraju svojom kvalitetom i raznolikošću zadovoljiti sve potrebe i zahtjeve gostiju (turista). Glavni ciljevi svih ugostiteljskih poduzeća su maksimalizirati profit te osigurati dugoročnu stabilnost, solventnost, dobre međuljudske odnose, konkurentsku prednost, inovacije, smanjenje troškova, zaštitu okoliša itd.

Današnje ugostiteljsko poduzeće može se definirati kao samostalni složeni sustav u vlasništvu određenih osoba koji korištenjem sredstava rada te ljudskog potencijala proizvodi ugostiteljske proizvode i usluge za potrebe tržišta, te ih plasira na domaće i inozemno (turističko) tržište u svrhu ostvarenja dobiti i realizacije postavljenih ciljeva, ne zanemarujući, pri tome, društvenu odgovornost. Samostalnost ugostiteljskoga poduzeća proizlazi iz činjenice da ono samo bira usluge kao i objekt u kojem će te usluge nuditi, segment tržišta na koji će te usluge plasirati te samo donosi poslovne odluke, bira poslovne partnere i sl. Samostalnost i konkurentska sposobnost osnovne su pretpostavke uspješnog djelovanja ugostiteljskog poduzeća, dok su glavna pokretačka snaga kapital i čimbenik rada.

S druge strane, suvremeno ugostiteljsko poduzeće ima i društvenu odgovornost, što podrazumijeva poslovanje u skladu s načelima zaštite okoliša i održivog razvoja te načelu stvaranja koristi za zajednicu u kojoj poduzeće posluje. To znači da poduzeće ne može poslovati, točnije ne bi trebalo poslovati, samo na kriterijima poduzetništva i profitabilnosti, već mora uključiti i etičke i ekosocijalne vrijednosti. Samo ugostiteljsko poduzeće predstavlja društvenu zajednicu jer je to zajednica ljudi (poslodavaca i djelatnika) koji imaju neki zajednički cilj sadržan u realizaciji postavljenih ciljeva ugostiteljskog poduzeća.

[72] Dobre, R.: Menadžment ugostiteljstva, str. 57, Visoka škola za turistički menadžment u Šibeniku, 2003.
[73] Ibidem, str. 57-58

3.2. Načela poslovanja

Uspješnost poslovanja svakog poduzeća, pa tako i ugostiteljskog, odražava se u uspješnosti ispunjenja zadanih ciljeva te ostvarenih rezultata u odnosu na utrošene resurse. Pri tome, poduzeće treba poštivati određena poslovna načela koja omogućuju ostvarivanje tih postavljenih ciljeva poduzeća.

Osnovna podjela načela poslovanja poduzeća je sljedeća[74]:

- Načelo poslovnosti
- Načelo ekonomske efikasnosti
- Načelo održavanja kontinuiteta poduzeća.

Načelo poslovnosti zahtjeva da se ugostiteljsko poduzeće svojom poslovnom politikom teži bojem pozicioniranju na turističkom tržištu i jača konkurentnost, pri čemu treba poštivati poslovne običaje u ugostiteljstvu i sve zakonske propise, svoje poslovne partnere te zaračunavati realne cijene. **Načelo ekonomske efikasnosti** zahtjeva racionalno poslovanje. Racionalnost se ogleda u smanjenju troškova tj. štedljivosti (što podrazumijeva maksimiziranje rezultata uz minimiziranje troškova) ali i postizanju veće izdašnosti. Ekonomska efikasnost obuhvaća više ekonomskih načela kao što su: načelo proizvodnosti rada, načelo ekonomičnosti, načelo rentabilnosti. **Načelo održavanja kontinuiteta poduzeća** zahtjeva da ugostiteljsko poduzeće opstane na turističkom tržištu. Ovo načelo obuhvaća više načela kao što su : načelo reprodukcije i načelo permanentnog razvoja koje podrazumijeva praćenje općeg razvoja znanosti, tehnike i tehnologije kao i svoje konkurencije.

[74] Jelavić, A. et al.: Ekonomika poduzeća, str. 98-101, Ekonomski fakultet Zagreb, Ekonomski fakultet Split, Zagreb, 1995.

3.3. Poslovna politika

Prema Gorupiću, poslovna politika obuhvaća određivanje ciljeva koje poduzeće želi ostvariti u određenom periodu, načina i resursa za njihovo ostvarenje i organizaciju i kontrolu njene realizacije.[75] Prema Jelaviću i suradnicima, poslovna politika se definira kao ukupnost odluka kojima poduzeće određuje svoje ciljeve te načine njihovog ostvarenja.[76]

U tom kontekstu, i ugostiteljsko poduzeće svojom poslovnom politikom nastoji uspostaviti sinkronizaciju svih uposlenih resursa u poduzeću (zaposlenika, gostiju – turista, dobavljača i vlasnika). Donedavno su ciljevi svakog poduzeća, pa tako i ugostiteljskog, bili prvenstveno ekonomski, tj. fokusirali su se isključivo na dobit. Danas, sve veću i važniju ulogu dobivaju društveni ciljevi koji podrazumijevaju dužnost poduzeća da posluje resursima koji ne škode okolišu te aktivnosti poduzeća usmjerene za opću dobrobit i razvoj društva. Kako je turističko tržište izuzetno dinamično, potrebno jer kontrolirati zadane ciljeve poduzeća te ih, po potrebi, prilagođavati i/ili mijenjati.

Kriteriji za podjelu poslovne politike ugostiteljskih poduzeća su[77]:

- Vremensko razdoblje (dugoročno, srednjoročno i kratkoročno)
- Sadržaj (opća poslovna politika i posebne poslovne politike)
- Područje djelovanja (eksterna poslovna politika - prodajna i nabavna, unutarnja poslovna politika – proizvodna, financijska i kadrovska)
- Način donošenja i realizacije odluka (strateška i taktička poslovna politika)

Različiti čimbenici koji djeluju na oblikovanje poslovne politike ugostiteljskog poduzeća mogu se podijeliti na[78]:

- Eksterne čimbenike – čimbenici koji postoje i djeluju izvan ugostiteljskog poduzeća i na koje poduzeće uglavnom ne može djelovati (npr. Turisti, dobavljači, konkurencija, dioničari i dr.)
- Unutarnji čimbenici – lokacija ugostiteljskog poduzeća te njegova organizacijska struktura i resursi (fizički, ljudski, financijski, informacijski resursi i dr.)

[75] Gorupić, D.: Poslovna politika poduzeća, str. 14, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 1993.
[76] Jelavić, A.: op.cit., 1995., str. 101
[77] Ivanović, S.: op.cit., 2012., str. 81
[78] Ibidem, str. 81

3.4. Eko trendovi na turističkom tržištu

Trendovi na turističkom tržištu, na strani turističke potražnje, pokazuju da raste svijest o potrebi zaštite okoliša: na odmoru se pridaje veća pažnja zaštiti okoliša, turisti su spremni financijski podržati zaštitu nekih destinacija (prihvaćaju tzv. ekološki porez), mijenjaju se odredišta putovanja – putuje se u turistički nerazvijena područja (u unutrašnjost, u zaleđe, na svjetionike…). S druge strane, na strani turističke ponude, dolazi do specijalizacije i standardizacije kvalitete usluga te njihovo brendiranje. Također, pojavljuju se novi proizvodi te se počinje koristiti modernija tehnologija koja se rapidno razvija na, takoreći, gotovo dnevnoj bazi. Počinju se razvijati različiti selektivni oblici turizma među kojima je najvažnije istaknuti eko turizam i seoski turizam koji su orijentirani ponajviše zaštiti okoliša.[79]

2016. godine se predviđaju sljedeći trendovi na strani turističke potražnje[80]:

- **Nastavak jačanja kineskog tržišta** - Kinesko tržište je za organizatore putovanja najbrže rastući izvor turizma u posljednjem desetljeću.
- **Turisti koji se žele opustiti** - Sve je veći broj onih turista koji se u potpunosti žele isključiti od bilo kakvih aktivnosti na svom odmoru. Wi-fi ostaje ključni zahtjev za većinu turista.
- **Otkrivanje netaknutih i jedinstvenih mjesta** - Turisti će tražiti priliku za otkrivanje manje poznatih destinacija, posebice onih netaknutih ili jedinstvenih (trend koji se prvenstveno odnosi na segment mladih kojih će biti sve više u predstojećim godinama).
- **Manje prepreka na putovanju** – Razvojem prometa, turistička putovanja postaju sve dostupnija i povoljnija (povoljni letovi su učinili odlazak na vikend odmore u inozemne destinacije lakšim nego ikad).
- ***'Staycations'* ili putovanja bliže domu** – zbog novijih terorističkih napada i nereda, podosta ljudi se odlučuje na ostanak kod kuće ili putovanje u relativno bližu destinaciju.

[79] http://turizam.ide3it.com/Ak.god.%202011-12/MT_01_web_trendovi.pdf (22.07.2015.)
[80] https://www.trekksoft.com/hr/blog/trendovi-tursisticke-industrije-2016 (05.05.2016.)

3.5. Ekološki odgovorno poslovanje

Jedno od razvojnih načela iz Prijedloga strategije razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine je i **ekološki odgovoran razvoj** koji podrazumijeva primjenu suvremenih tehničko-tehnoloških rješenja u gradnji i opremanju, racionalnost u korištenju raspoloživog prostora, poštivanju odrednica nosivog kapaciteta destinacije i mikrolokacije projekta, kao i mogućnost priključenja na postojeće infrastrukturne sustave.[81]

Društveno odgovorno poslovanje (čiji je dio i ekološki odgovorno poslovanje) je postala poslovna praksa sredinom dvadesetog stoljeća, prvenstveno kako bi se poduzeća diferencirala od svojih konkurenata. Danas je to nezaobilazan dio poslovanja svakog poduzeća, a naročito ugostiteljskih poduzeća. Potrošači (turisti) danas mogu birati između veoma široke palete raznih proizvoda i usluga a cijena, kao što je već spomenuto u prethodnom poglavlju, više nije ključan faktor poticanja na kupnju. Sve više pozornosti se pridaje vrijednosti proizvoda/usluge koju ima cijela zajednica.

Prirodna su dobra razmjerno oskudna s obzirom na zahtjeve i potrebe ljudi te se svaki društveno – ekonomski sustav mora odlučiti kako će postupati s tim ograničenim prirodnim resursima. Država bitno utječe na ekološko ponašanje poduzeća. U situaciji nerazvijenih tržišno – ekonomskih odnosa i ekološka svijest je na vrlo niskoj razini, dok s druge strane, u situaciji razvijenih tržišno – ekonomskih odnosa i u demokratskom sustavu 'ekološka svijest' se nalazi na zavidnom mjestu u proteklih 10 godina. U tranzicijskim društveno ekonomskim sustavima cilj je prijelaz iz nerazvijenog u razvijeni sustav te shodno tome i povećanje 'ekološke svijesti'. Iz toga proizlazi da ekološko ponašanje poduzeća ovisi o ekološkom ponašanju cjelokupnog okruženja u kojem postoji i djeluje poduzeće.

Sve gore navedeno, zajedno sa sve većim pritiskom 'zelene javnosti', dovodi do toga da briga za okoliš danas znači minimiziranje rizika i štetnih učinaka tijekom proizvodnje proizvoda/usluga. Spoj sve strožih zakonskih propisa, sve većih očekivanja javnosti i sve jače konkurencija, prisiljava poduzeća da prihvate praksu sprječavanja onečišćenja okoliša. Poduzeće se treba opredijeliti samo za one zaštitne mjere okoliša koje su značajnije za postizanje ciljeva poduzeća. Da bi se angažiralo u zaštiti okoliša, poduzeće se može usmjeriti u četiri osnovne skupine poslova: planiranje proizvodnje i proizvoda, primjena novih tehnoloških postupaka u proizvodnji, investiranje u zaštitu okoliša i formiranje posebne

[81] http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf (22.07.2015.)

službe za zaštitu okoliša u poduzeću. Većinom se niti jedna od tih aktivnosti ne odvija samostalno već u međuzavisnosti s drugim aktivnostima. Posebnu pažnju treba posvetiti izboru tehnologije, koja označava koncentraciju znanja, jer su sa stajališta zaštite okoliša znanje i ekološka svijest preduvjet održivog razvoja. U tržišno organiziranom poduzeću svaka je ekološka investicija rezultat strateškog razvojnog programa poduzeća.[82]

Unutar ekološke politike poduzeća, posebno mjesto zauzima gospodarenje otpadom. Osim što je pravilno gospodarenje otpadom i razvrstavanje otpada regulirano zakonom, to ostavlja i prostor za značajne uštede u poslovanju (primarnom selekcijom otpada smanjuje se volumen za koji se plaća naknada lokalnom komunalnom poduzeću, a dio primarne selekcije otpada može se ili prodati ili preraditi npr. u energetske svrhe ili za prirodno gnojivo (biootpad).[83]

Bez sustavnog pristupa problemu zaštite okoliša ne može biti realnog napretka, stoga su osmišljeni sustavi i norme upravljanja okolišem koji olakšavaju postizanje ciljeva okolišne politike poduzeća. Sustav upravljanja okolišem ili EMS (Environmental Management System) odnosi se na upravljanje okolišnom politikom organizacije koje uključuje organizacijsku strukturu te planiranje i resurse za razvoj, implementaciju i održavanje politike zaštite okoliša. EMS predmet je mnogih zakonskih regulativa i normi. Danas su najznačajnije dvije norme koje se bave sustavima upravljanja okolišem, EMAS i ISO 14001 koje će detaljnije biti opisane u narednom tekstu. S obzirom da je uvođenje sustava EMS dobrovoljan, u Europskoj uniji postoje programi financijskih olakšica za tvrtke koje su u potpunosti implementirale EMS u svoje poslovanje.[84]

Direktiva 761/2001, tj. Eco Management and Audit Scheme (EMAS) dobrovoljna je norma koja je primjenjiva, na razini EU i EEZ, na sve javne ili privatne organizacije koje žele poboljšati svoje upravljanje okolišem. Norma ISO 14001 u svakom pogledu predstavlja sastavni dio EMAS-a, te je na taj način maksimalno povećano uzajamno djelovanje kombinirane primjene ISO 14001- EMAS u tvrtkama koje žele pokazati svoje ekološko dostignuće.[85]

Uvođenjem ekoloških ISO standarda poduzeća su prisiljena na brojne aktivnosti vezano za zaštitu okoliša. 1996. objavljuju se prvi standardi ISO-14000 koji je zasnovan na sljedećim pretpostavkama: općenit je, djelotvoran, razvojan, dobrovoljan i sustavan. On sustav

[82] Črnjar, M.: Ekonomika i politika zaštite okoliša, str. 205-206, Sveučilište u Rijeci, 2002.
[83] http://zeleniturizam.hr/hotels.html (23.07.2015.)
[84] https://www.fsb.unizg.hr/usb_frontend/files/1332506436-0-diplomskiraddr.pdf (22.07.2015.)

upravljanja okolišem u poduzeću definira kao splet organizacijske strukture, postupaka, navika i izvora za upravljanjem poduzećem s aspekta okoliša. Cijela serija ISO 14000 osmišljena je na način da pomogne poduzećima ispuniti ekološke ciljeve koje im postavlja društvo te da spriječi da ekološki razlozi budu prepreka pozicioniranju na svjetskom tržištu. ISO 14000 za okoliš znači gotovo isto kao ISO 9000 za kvalitetu. Ta se oba niza normi temelje na sustavima upravljanja pa će ih biti lakše uskladiti i razvijati ako se međusobno nadopunjuju. Serija standarda ISO 14000 sastoji se od 21 norme namijenjene organizaciji poduzeća kako bi se osiguralo provođenje kvalitetne politike zaštite okoliša koja će biti u skladu s ciljevima poduzeća. U osnovi postoje dva tipa standarda u ovom nizu: specifikacije i smjernice (svi osim ISO 14001). Poduzeće se ne certificira po ISO 14000 kao cijeloj seriji standarda već dobiva certifikat ISO 14001 koji je kao specifikacija standarda model za sustav upravljanja zaštitom okoliša.[86]

Norma ISO 14001 specificira konkretne zahtjeve za EMS čime se poduzeću omogućava usklađivanje svoje poslovne politike i ciljeva s zakonskim propisima zaštite okoliša te kontinuirano poboljšanje zaštite okoliša (ovo se odnosi samo na aspekte okoliša koje poduzeće može kontrolirali i na koje može utjecati). Glavni cilj norme je zaštita okoliša odnosno sprječavanje njegovog zagađenja.

Prednosti koje donosi standard ISO 14000 su sljedeće[87]:

- Bolja pozicija na tržištu
- Povećano povjerenje kupaca i partnera
- Bolji odnos s javnošću
- Povoljniji uvjeti kreditiranja i osiguranja
- Lakše ishođenje dozvola
- Bolje upravljanje troškovima
- Manji broj prekršaja i kazni
- Uštede utrošku sirovina
- Manji troškovi gospodarenja otpadom
- Bolji uvjeti rada zaposlenika

[85] https://www.fsb.unizg.hr/usb_frontend/files/1332506436-0-diplomskiraddr.pdf (23.07.2015.)
[86] Črnjar, M.: op. cit., 2002., str. 216-217
[87] Ibidem, str. 217-218

U Hrvatskoj, upravljanje okolišem je određeno normom 'HRN EN ISO 14000:2009' u kojoj su navedeni zahtjevi za sustav upravljanja okolišem koji omogućavaju poduzeću razvoj i primjenu politike i ciljeva koji uzimaju u obzir zakonske i druge zahtjeve za koje se poduzeće opredijelilo, kao i podatke o značajnim aspektima okoliša (na koje poduzeće može utjecati i one koje može nadzirati).[88]

Osim eko standarda, ugostiteljska poduzeća mogu dobiti i već spomenute eko oznake (Znak Prijatelj okoliša). Eko oznake predstavljaju izvrstan način da poduzeće bolje konkurira na tržištu te da podigne razinu kvalitete svog poslovanja. Ako poduzeće prepozna uspješno potrebe tržišta te na njih promptno odgovori, gotovo je sigurno da će bilježiti dobar poslovni rezultat.

[88] http://www.hzn.hr/default.aspx?id=53 (23.07.2015.)

4. ODGOVORNO GOSPODARENJE OTPADOM KAO SEGMENT EKOLOŠKI ODGOVORNOG POSLOVANJA

Planet Zemlja je zatrpan otpadom kojeg ljudi konstantno proizvode, i to u sve većim količinama. Zbog sve veće proizvodnje akumulira se sve više otpada, koji prečesto završava u okolišu, i to uglavnom onog koji se sporo razgrađuje. Proizvodna postrojenja su de facto postala tvornice otpada a društvo je nezasitno u svojim zahtjevima, ne misleći o otpadu koji ostaje iza njih. Nasreću, u posljednjem desetljeću problem gospodarenja otpadom je postao mnogo značajniji za sve interesne skupine (od države, preko poduzeća pa sve do individualnih kućanstava) te se otpad počeo promatrati kao vrijedan resurs (npr. alternativni izvor energije itd.).

4.1.Otpad – pojam i klasifikacija

Prema Zakonu o održivom gospodarenju otpadom, otpad je svaka tvar ili predmet koji posjednik odbacuje, namjerava ili mora odbaciti te čije su sakupljanje prijevoz i obrada nužni u svrhu zaštite javnog interesa.[89] Gospodarski rast, uz kojeg se veže i rastuća potrošnja resursa rezultiraju konstantnim povećanjem količine otpada što predstavlja jedan od najvećih problema zaštite okoliša, s posebnim utjecajem na ljudsko zdravlje i kvalitetu života.[90]

Otpad se može klasificirati prema opasnosti i mjestu nastanka. Otpad prema opasnosti se razvrstava[91]:

- Opasni otpad – otpad koji sadrži barem jedno od sljedećih 14 svojstava: eksplozivnost, reaktivnost, nadražljivost, štetnost, toksičnost, kancerogenost, infektivnost, zapaljivost, korozivnost, mutogenost, teratogenost, te ukoliko sadrži tvari koje ispuštaju toksične plinove u kontaktu s vodom, zrakom i kiselinom i ukoliko sadrži ekotoksične tvari.
- Neopasni otpad – otpad koji po sastavu i svojstvima ne šteti ljudskom zdravlju i ne ugrožava okoliš.
- Inertni otpad – otpad koji podliježe značajnim fizikalnim, kemijskim ili biološkim promjenama, a određen je zakonom o otpadu. Inertni otpad se ne otapa, kemijski ne

[89] Zakon o održivom gospodarenju otpadom, NN 94/13, čl. 4
[90] http://recikliraj.hr/reckliranje/otpad-2/ (23.07.2015.)
[91] http://recikliraj.hr/reckliranje/otpad-2/ (23.07.2015.)

reagira i nije zapaljiv, ne razgrađuje se biološkim putem niti stvara opasne tvari za okoliš i zdravlje ljudi.

Otpad prema mjestu nastanka se razvrstava na[92]:

- Komunalni otpad – otpad iz kućanstva ili iz proizvodne i uslužne djelatnosti koji je po svojstvima, karakteristikama i sastavu sličan otpadu nastalom u domaćinstvima.
- Proizvodni otpad – otpad koji nastaje u proizvodnom procesu u industriji, obrtu i drugim procesima, a po svojstvima i sastavu se razlikuje od komunalnog otpada (građevinski otpad i otpad od rušenja, proizvodno – rudarski otpad, poljoprivredni i šumarsko – drvni otpad, opasni otpad).
- Posebne kategorije otpada – otpad za kojeg se gospodarenje propisuje posebnim propisom zakona o otpadu (ambalažni otpad, otpadna motorna i jestiva ulja, otpadne gume, električni i elektronički otpad, muljevi sa uređaja za pročišćavanje otpadnih voda, otpadne baterije i akumulatori, medicinski otpad, postojana organska otapala).

Osim gore navedenih kategorija otpada prema mjestu i svojstvima može se uvesti još jedna podjela otpada: koristan i nekoristan otpad. Otpad može biti koristan otpad jer se iz njega mogu dobiti sekundarne sirovine koje se mogu reciklirati i ponovno upotrijebiti (npr. metali, plastika, staklo, papir). Organski ostaci se mogu humificirati (reciklirati u gnojivo) te se goriva tvar može spaljivati uz energetsko iskorištavanje. Nekoristan otpad čine otpaci koji se ne koriste, a kada se otpad ne obrađuje i razvrstava tada se govori i o cijelom otpadu.[93]

Prema Katalogu otpada[94], ugostiteljska poduzeća proizvode sljedeće kategorije otpada: 0202 (otpad od pripremanja i prerade mesa, ribe i drugih namirnica životinjskog podrijetla), 0203 (otpad od pripremanja i prerade voća, povrća, žitarica, jestivih ulja, kakaa, kave, čaja i duhana; konzerviranja; proizvodnje kvasca i ekstrakata kvasca, pripreme i fermentacije melase), 0803 (otpad od PFDU tiskarskih tinta), 1501 (ambalaža), 1502 (apsorbensi, filtarski materijali, tkanine za brisanje i zaštitna odjeća), 1908 (otpad iz uređaja za obradu otpadnih voda koji nije specificiran na drugi način), 2001 (odvojeno skupljeni sastojci – papir, karton itd.), 2002 (otpad iz vrtova i parkova (uključujući otpad sa groblja) i 2003 (ostali komunalni otpad). Prema mjestu nastanka ovaj otpad se svrstava u komunalni otpad, a prema opasnosti u neopasan otpad.

[92] http://recikliraj.hr/reckliranje/otpad-2/ (23.07.2015.)
[93] Lonačarić Božić, A., Kušić, H.: Upravljanje otpadom, str. 7, Sveučilište u Zagrebu 2012.
[94] Pravilnik o katalogu otpada, NN 90/15, Dodatak I., Katalog otpada

4.2. Gospodarenje otpadom

Govoreći o problemima otpada, na prvi pogled se može činiti da je najvažnije otpad nekuda odvesti i riješiti ga se. Tako gledano, ako se problem otpada svede na otpad iz kućanstva, rješenje je da otpad koji se istovari u kantu za smeće bude nekuda odvezeno, redovito i uz minimalan trošak. Time je iz te perspektive cijeli problem riješen. U svakom slučaju to je NUŽNO, prvenstveno iz higijenskih razloga, ali nije i dovoljno. Problem otpada je potrebno promatrati u puno širem kontekstu gdje pravi problemi počinju upravo onda kada je otpad odvezen. Odlaganje otpada na smetlišta uzrokuje dugotrajna i velika zagađenja. Odloženi otpad na taj način postaje teret okolišu koji će se naposljetku morati riješiti. Dosadašnja praksa je bila nekontrolirano odlaganje otpada na divlje deponije, no problem predstavljaju i postojeća legalna, ali nehigijenska odlagališta koja imaju jako nepovoljan utjecaj na okoliš, čija je sanacija tehnički zahtjevna i izuzetno skupa (čak i u tom slučaju se neki nepovoljni utjecaji na okoliš ne mogu potpuno sanirati).[95]

U Šestom akcijskom programu za okoliš kojeg donosi Europska unija, prepoznato je da su kapaciteti naše planete ograničeni u smislu zadovoljavanja svakodnevno rastućih zahtjeva za prirodnim resursima, ali i u smislu mogućnosti prirodnog apsorbiranja emisija i svih vrsta otpada koji su rezultat njihova korištenja, te smo svjedoci da su ti zahtjevi veći nego što naša planeta može podnijeti.[96]

U Sedmom akcijskom programu za okoliš kojeg donosi Europska unija, postavljaju se sljedeći glavni ciljevi politike gospodarenja otpadom[97]:

- Smanjiti količinu otpada
- Povećati recikliranje i ponovnu uporabu
- Ograničiti spaljivanje na nereciklirajuće materijale
- Ukinuti odlaganja na nereciklirajući i neobnovljivi otpad
- Osigurati implementaciju ciljeva politike i gospodarenja otpadom u cijelosti u svim državama članicama

[95] Lonačarić Božić, A., Kušić, H.: op. cit., 2012 , str. 2

4.2.1. Načela gospodarenja otpadom

Proizvođač otpada odgovoran je za odabir najprihvatljivijeg rješenja za okoliš prema njegovim svojstvima i uporabu najbolje dostupne tehnologije te je financijski odgovoran za provedbu preventivnih i sanacijskih mjera koje se odnose na štetu za okoliš koju je sam prouzročio ili bi je njegov otpad mogao prouzročiti.[98]

Prema Zakonu o održivom gospodarenju otpadom, gospodarenje otpadom se temelji na uvažavanju prvenstveno sljedećih načela[99]:

1. «Načelo onečišćivač plaća» - proizvođač otpada, prethodni posjednik otpada, odnosno posjednik otpada snosi troškove mjera gospodarenja otpadom te je financijski odgovoran za provedbu sanacijskih mjera zbog štete koju je prouzročio ili bi je mogao prouzročiti otpad.
2. «Načelo blizine» - obrada otpada se mora obavljati u najbližom odgovarajućoj građevini ili uređaju u odnosu na mjesto nastanka otpada, uzimajući u obzir gospodarsku učinkovitost i prihvatljivost za okoliš.
3. «Načelo samodostatnosti» - gospodarenje otpadom se mora obavljati na samodostatan način omogućavajući neovisno ostvarenje propisanih ciljeva na državnoj razini te uzimajući u obzir zemljopisne okolnosti ili potrebu za posebnim građevinama za posebne kategorije otpada.
4. «Načelo sljedivosti» - potrebno je utvrditi porijeklo otpada s obzirom na proizvod, ambalažu i proizvođača tog proizvoda te posjed tog otpada uključujući i obradu.

[96] Lonačarić Božić, A., Kušić, H.: op. cit., 2012 , str. 3
[97] http://ec.europa.eu/environment/waste/index.htm (23.07.2015.)

4.2.2. Koncept gospodarenja otpadom

Koncept gospodarenja otpadom podrazumijeva plan sprječavanja nastanka otpada te primjene propisa i politike gospodarenja otpadom prema redu prvenstva gospodarenja otpadom[100]:

1. **Odgoj, obrazovanje, edukacija (prevencija)** – predstavlja najvažniju kariku u pravilnom gospodarenju otpadom te podrazumijeva smanjenje količine nastalog otpada i njegove toksičnosti kao i odricanje od proizvoda napravljenih ili upakiranih u toksične i nereciklirajuće materijale te proizvoda koji sadrže ostale opasne stvari.
2. **Izbjegavanje nastajanja otpada i smanjivanja štetnosti –** predstavlja najpovoljniju metodu rješavanja problema otpada (posebno u proizvodnji materijalnih dobara) te uz ostale mjere čini najvažniju kariku u sustavu gospodarenja otpadom i zaštite okoliša.
3. **Ponovna upotreba otpada –** podrazumijeva bilo koji priznati postupak kojim se otpad ponovno koristi za istu svrhu za koju je originalno i napravljen, sa ili bez pomoćnih sredstava koja omogućuju ponovnu upotrebu (npr. Povratna ambalaža).
4. **Recikliranje i oporaba otpada –** recikliranje podrazumijeva sakupljanje, izdvajanje, preradu i izradu novih proizvoda iz iskorištenih stvari i materijala, a oporaba podrazumijeva svaki postupak ponovne obrade otpada kojim se postiže njegovo korištenje u materijalne ili energetske svrhe.
5. **Odlaganje inertnog otpada –** odlaganje je zadnji proces u hijerarhiji strategije upravljanja otpadom koji je, dugoročno promatrano, za okoliš najmanje poželjan, iako nažalost još uvijek vrlo često korišten.

[98] http://recikliraj.hr/reckliranje/otpad-2/ (23.07.2015.)
[99] Zakon o održivom gospodarenju otpadom, NN 94/13, čl. 6
[100] http://recikliraj.hr/reckliranje/otpad-2/ (23.07.2015.)

4.3. Zakonske odredbe i pravilnici o gospodarenju otpadom

Zakon o gospodarenju otpadom je donesen da bi se utvrdile mjere sprječavanja i smanjivanja štete koju uzrokuje otpad za ljudsko zdravlje i okoliš te smanjila količina otpada. Zakonska regulativa obvezuje: proizvođače otpada, sakupljače i prijevoznike otpada, rukovatelje i obrađivače otpada te osobe koje zbrinjavaju otpad da postupaju s otpadom na način da se izbjegne[101]:

- Opasnost za ljudsko zdravlje te biljni i životinjski svijet
- Onečišćenje okoliša (vode, mora, tla, zraka)
- Nekontrolirano odlaganje i spaljivanje
- Nastajanje eksplozije i požara
- Stvaranje buke i neugodnih mirisa
- Pojavljivanje i razmnožavanje štetnih životinja i biljaka te razvoj patogenih mikroorganizama.

Hrvatska je zbog provedbe direktiva EU i na temelju novog Zakona o gospodarenju otpadom prenijela obvezu na jedinice lokalne samouprave da do 2015. godine moraju odvojeno sakupljati otpad, a do 2020.g. će morati odvojeno sakupljati 50% papira, metala, plastike i stakla, te 70% građevnog otpada. Gospodarenje otpadom se treba vršiti kroz tri faze (3R): štedi (*Reduce*), ponovno upotrijebi (*Reuse)*, recikliraj (Recycle). Štednja se može vršiti na način da se kupuju proizvodi u velikim pakiranjima, kako bi se smanjila količina novonastalog otpada (npr. ambalaže). Treba osposobiti, doraditi ili popraviti proizvode, te ih upotrijebiti ponovno u druge, manje zahtjevne svrhe (npr. dotrajali kompjuter se može osposobiti, te postaviti uz recepciju i dati gostima na korištenje). Dio otpada koji se može ponovno iskoristiti treba izdvojiti (ovo se prvenstveno odnosi na bio otpad koji se ispravnim kompostiranjem bez neugodnih mirisa može pretvoriti u humus). Potom otpad koji ne može iskoristiti treba razvrstati u papir, plastiku, staklo, odnosno posebno odvojiti opasni otpad (npr. baterije).[102]

---

[101] http://www.riteh.uniri.hr/zav_katd_sluz/zvd_teh_term_energ/katedra4/Inzenjerstvo_zastite_okolisa/9.pdf (24.07.2015.)

[102] http://zeleniturizam.hr/waste.html (24.07.2015.)

Gospodarenje otpadom u Republici Hrvatskoj je regulirano sljedećim zakonima i pravilnicima koje donosi Ministarstvo zaštite okoliša i prirode[103]:

- **Strategija gospodarenja otpadom Republike Hrvatske** Narodne novine 130/05
- **Zakon o održivom gospodarenju otpadom** Narodne novine 94/13
- **Plan gospodarenja otpadom u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2007. – 2015. Godine** Narodne novine 85/07, 126/10, 31/11, 46/15
- **Pravilnik o gospodarenju otpadnim gumama** Narodne novine 40/06, 31/09, 156/09, 111/11, 86/13
- **Pravilnik o mjerilima, postupku i načinu određivanja iznosa naknade vlasnicima nekretnina i jedinicama lokalne samouprave** Narodne novine 59/06, 109/12
- **Pravilnik o gospodarenju otpadnim uljima** Narodne novine 124/06, 121/08, 31/09, 156/09, 91/11, 45/12, 86/13
- **Pravilnik o gospodarenju otpadnim vozilima** Narodne novine 136/06, 31/09, 156/09, 53/12, 86/13, 91/13
- **Pravilnik o načinu i postupcima gospodarenja otpadom koji sadrži azbest** Narodne novine 42/07
- **Pravilnik o načinima i uvjetima termičke obrade otpada** Narodne novine 45/07
- **Pravilnik o načinima i uvjetima odlaganja otpada, kategorijama i uvjetima rada za odlagališta otpada** Narodne novine 117/07, 111/11, 17/13, 62/13
- **Pravilnik o gospodarenju građevnim otpadom** Narodne novine 38/08
- **Pravilnik o gospodarenju muljem iz uređaja za pročišćavanje otpadnih voda kada se mulj koristi u poljoprivredi** Narodne novine 38/08
- **Pravilnik o gospodarenju otpadom od istraživanja i eksploatacije mineralnih sirovina** Narodne novine 128/08
- **Pravilnik o gospodarenju otpadom** Narodne novine 23/14, 51/14
- **Pravilnik o gospodarenju otpadnom električnom i elektroničkom opremom** Narodne novine 42/14, 48/14, 107/14, 139/14
- **Pravilnik o gospodarenju polikloriranim bifenilima i polikloriranim terfenilima** Narodne novine 103/14
- **Pravilnik o gospodarenju otpadom iz proizvodnje titan-dioksida** Narodne novine 117/14

[103] http://www.mzoip.hr/hr/otpad/propisi-i-medunarodni-ugovorixx.html (25.07.2015.)

- **Pravilnik o nusproizvodima i ukidanju statusa otpada** Narodne novine 117/14
- **Pravilnik o gospodarenju medicinskim otpadom** Narodne novine 50/15
- **Pravilnik o ambalaži i otpadnoj ambalaži** Narodne novine 88/15
- **Pravilnik o katalogu otpada** Narodne novine 90/15
- **Pravilnik o gospodarenju otpadnim tekstilom i otpadnom obućom** Narodne novine 99/15
- **Pravilnik o baterijama i akumulatorima i otpadnim baterijama i akumulatorima** Narodne novine 111/15
- **Pravilnik o načinima i uvjetima odlaganja otpada, kategorijama i uvjetima rada za odlagališta otpada** Narodne novine 114/15 (**Odluka Vijeća 2003/33/EZ** od 19. prosinca 2002. o utvrđivanju kriterija i postupaka za prihvat otpada na odlagališta sukladno članku 16. i Prilogu II. Direktivi 1999/31/EZ Službeni list Europske unije L 11, 16. 1. 2003., str. 27–49)
- **Odluka o izmjenama naknada u sustavima gospodarenja otpadnim vozilima i otpadnim gumama** Narodne novine 40/15
- **Odluka o područjima sakupljanja neopasne otpadne ambalaže** Narodne novine 88/15
- **Odluka o izmjeni naknade u sustavu gospodarenja otpadnim uljima** Narodne novine 95/15
- **Odluka o postupanju Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost za provedbu mjera radi unaprjeđenja sustava gospodarenja otpadom koji sadrži azbest** Narodne novine 58/11
- **Naputak o glomaznom otpadu** Narodne novine 79/15
- **Naputak o postupanju s otpadom koji sadrži azbest** Narodne novine 89/08
- **Uredba o graničnim prijelazima na području Republike Hrvatske preko kojih je dopušten uvoz otpada u Europsku uniju i izvoz otpada iz Europske unije** Narodne novine 6/14
- **Uredba o gospodarenju otpadnom ambalažom** Narodne novine 97/15
- **Uredba o gospodarenju otpadnim baterijama i akumulatorima** Narodne novine 105/15
- **Uredba o gospodarenju otpadnim vozilima** Narodne novine 112/15
- **Program izobrazbe o gospodarenju otpadom** Narodne novine 77/15.

Osim navedenih zakona i propisa, Vlada RH je donijela i svoje strategije i planove[104]:

- Strategija gospodarenja otpadom RH – donosi je Hrvatski sabor i njom se dugoročno određuje i usmjerava gospodarenje otpadom (sadrži ocjenu postojećeg stanja gospodarenja otpadom te osnovne ciljeve, mjere i smjernice za gospodarenje otpadom u skladu s načelima zaštite okoliša i gospodarskim načelima).
- Plan gospodarenja otpadom RH – donosi ga Vlada RH te predstavlja osnovni dokument koji u potpunosti definira cjelovito gospodarenje otpadom za razdoblje od 2007. do 2015., poštujući načela zaštite okoliša.
- Plan sprječavanja nastanka otpada RH – sastavni je dio Plana gospodarenja otpadom RH te sadrži ciljeve sprječavanja nastanka otpada te mjere potrebne za ostvarenje tih ciljeva.
- Plan gospodarenja otpadom jedinice lokalne samouprave – donose ih jedinice lokalne samouprave za razdoblje od 6 godina a njegov sadržaj je propisan Zakonom o održivom gospodarenju otpadom.
- Plan gospodarenja otpadom proizvođača otpadom – za razdoblje od 4 godine donosi ga onaj proizvođač otpada koji godišnje proizvede više od 200 kg opasnog otpada te sadrži podatke o vrsti, količini, mjestu i procesu nastanka otpada te predviđanje trenda nastajanja otpada.

U svrhu bolje zaštite okoliša, države su razvile brojne instrumente kojima provode svoju politiku zaštite okoliša a koji se mogu podijeliti u četiri osnovne skupine: regulacijski instrumenti, ekonomski (tržišni) instrumenti, samoregulacijski instrumenti i institucionalni mehanizmi."[105]

Regulacijski instrumenti podrazumijevaju pravnu regulativu koja ima za cilj direktno utjecati na zaštitu okoliša sankcioniranjem svih nepridržavanja propisa i zakona. Regulacijskim instrumentima se utvrđuju: ciljevi i strategija zaštite okoliša, standard i kvalitete okoliša (zraka, vode, tla), ograničenja u emisijama i odlaganju otpadnih tvari, standardi u procesu proizvodnje te standardi proizvoda i uspostava monitoringa na nacionalnom, lokalnom ili posebnom području. Općim ekološkim zakonima koje donosi država, određuju se osnovni okviri zaštite okoliša, organizacija državnih i lokalnih tijela za zaštitu okoliša te instrumenti politike zaštite okoliša (npr. Zakon o zaštiti okoliša, Zakon o

[104] Kemeter, D.: Održivo gospodarenje otpadom, str. 26, Međimursko veleučilište u Čakovcu, 2015.
[105] Črnjar, M.: op. cit., 2002, str. 233

zaštiti prirode itd.). Individualnim se pak zakonima reguliraju konkretni prirodni izvori (npr. Nacionalni park prirode Plitvice itd.).[106]

Najčešći oblik regulacijskih instrumenata za zaštitu okoliša je utvrđivanje ekoloških standarda kojima se ustanovljava i propisuje određena razina koncentracije tvari koja onečišćuje okoliš (npr. broj decibela buke koji se ne smiju prijeći itd.) uglavnom prema utjecaju na zdravlje ljudi. Ekološki standardi se mogu razvrstati u pet osnovnih vrsta[107]:

- Ambijentalni standardi (standardi kvalitete) određenog dijela okoliša – obično se iskazuju u prosječnim jedinicama koncentracije u određenom vremenskom razdoblju.
- Standard emisija (ispusta) – standardi koji utvrđuju razliku ili količinu emisija koje onečišćivači mogu ispustiti, a mjerne jedinice su količine u jedinici vremena.
- Tehnološki standardi – podrazumijevaju tehnologiju, tehnička rješenja ili način rada koji potencijalni onečišćivači moraju prihvatiti tj. usvojiti u procesu proizvodnje ili davanja usluga.
- Kumulativni standardi – odnose se na kumulativna onečišćenja te propisuju pravilnu raspodjelu najviše dopuštene količine onečišćenja koja se može emitirati u nekoliko razdoblja.
- Ostali standardi – npr. 'off set' model razvijen u SAD-u koji određuje dopuštenu emisiju u nekom određenom vremenu te dopusti prodaja tih dozvola između onečišćivača.

Ekonomski (tržišni) instrumenti javljaju se početkom 90-ih godina prvenstveno jer je prepoznato ograničenje tradicionalne politike 'odredi i kontroliraj' koja je regulirana zakonima. Isto tako, shvatilo se da propisi ne mogu ukloniti poteškoće u zaštiti okoliša usprkos znatnim troškovima zaštite. Glavne prednosti uvođenja tržišnih instrumenata u politiku zaštite okoliš: internalizacija ekoloških troškova, poticajni efekt, osiguranje veće kontrole onečišćenja i povećanje prihoda. Razlikujemo sljedeće vrste ekonomskih instrumenata politike zaštite okoliša: ekološke pristojbe (ekološki porezi, takse), ekološki polog (depozit, kaucija), ekološke dozvole (trgovanje emisijama), subvencije (poticaj) i ekološko osiguranje[108]:

[106] Ibidem, str. 234
[107] Ibidem, str. 235-237
[108] Ibidem, str. 239-247

- *Ekološka pristojba* je državni namet koji podrazumijeva trošak ili cijenu koja se treba platiti zbog onečišćenja okoliša. Za razliku od klasičnog poreza, prihod od ekološkog poreza je namijenjen troškovima zaštite okoliša. Neke od poznatih ekoloških pristojbi su: porez na emisija (nameće se proizvođačima proizvoda čija proizvodnja i/ili čiji sastav šteti čovjeku te biljnom i životinjskom svijetu), porez na CO2 (uvodi se da bi se spriječilo globalno zagrijavanje zemlje) i Pigouov porez (pretvara eksterne troškove i učinke korištenja prirodnih dobara u interne troškove korisnika).
- *Ekološki polog* predstavlja sustav prethodnog polaganja kaucije u obliku dodatne pristojbe na cijenu proizvoda potencijalnog onečišćivača te se u slučaju izbjegnutog onečišćenja taj polog vraća proizvođaču ili potrošaču. Ekološki polog je svojevrsna kombinacija ekoloških pristojbi i subvencija te se zasniva na načelu 'onečišćivač plaća'.
- *Ekološke dozvole* su tržišni instrument politike zaštite okoliša koje služe za kontrolu onečišćenja okoliša te za očuvanje prirodnih resursa. Temelj na kojem počiva trgovanje emisijama je utvrđivanje prihvatljive razine onečišćenja. Da bi se moglo pristupiti trgovanju emisijama, odgovorna državna ustanova (uprava za zaštitu okoliša) mora utvrditi uvjete primjene dozvola.
- *Subvencije* predstavljaju tržišne instrumente zaštite okoliša koji poticajno djeluju na onečišćivače da promjene svoje ponašanje ili pomažu onečišćivačima lakše prihvatiti nametnute ekološke standarde. Razlikujemo sljedeće oblike subvencije: dotacija – nepovratan oblik financijske pomoći onečišćivačima u svrhu poduzimanja aktivnosti onečišćivača za smanjenje onečišćenja; meki zajmovi – oblik financijske pomoći koji podrazumijeva nižu kamatnu stopu na ekološke zajmove; porezne olakšice – oblik poticaja poduzetnicima koji poduzimaju zaštitne mjere okoliša.
- *Ekološko osiguranje* je tržišni instrument zaštite okoliša kojim se rizik plaćanja ekoloških šteta prenosi na osiguravatelja, a visina premije ovisi o potencijalnom riziku.

Samoregulacijski instrumenti podrazumijevaju inicijativu samog poduzeća ili industrijskog sektora da svoje poslovanje prilagodi zaštiti okoliša. Glavni motivi samoregulacije su: strah od uvođenja zakonskih propisa, nametnute dobrovoljne inicijative, obveze otkrivanja ekoloških učinaka, pritisak javnosti ili vlastiti ugled, pritisak drugih poduzeća, opća svijest o

zajedničkoj opasnosti itd. Najznačajnija slabost samoregulacije je potencijalno stvaranje kartela i protekcionizma što dovodi do nepoštene konkurentske prednosti na tržištu.[109]

Institucionalni mehanizam je tržišni instrument zaštite okoliša koji je nužan za uspješnu provedbu cjelovite politike zaštite okoliša. Između raznovrsnih postojećih društvenih institucija za provedbu politike zaštite okoliša najvažnija je organizacija državne uprave. U Republici Hrvatskoj postoji Odbor za prostorno uređenje i zaštitu okoliša koji djeluje pri saboru te predlaže pojedine mjere i aktivnosti za zaštitu okoliša. Najviši upravni organ danas je Ministarstvo zaštite okoliša i prostornog uređenja. Sa stajališta zaštite okoliša, najvažnija uloga moderne države se zasniva na unaprjeđenju niza područja (pronalazak novih stimulativnih ekonomskih instrumenata, edukacija, osiguranje kvalitetnog korištenja prirodnih resursa itd.) a ne samo na restrikcijama. Jako se često javljaju situacije gdje se država pojavljuje kao vlasnik poduzeća ili investitor te kao takva sama snosi odgovornost za neispunjenje mjera zaštite okoliša.[110]

[109] Ibidem, str. 253-254
[110] Ibidem, str. 254-255

4.4. Analiza stanja u gospodarenju otpadom u Hrvatskoj

Održivo gospodarenje otpadom je postalo veliki problem u Hrvatskoj koji se ne shvaća dovoljno ozbiljno, što zbog neznanja, što i zbog nedostatka financijskih sredstava. Otpad raste, a infrastruktura koja bi ga trebala zbrinjavati je nedovoljna. Gospodarenje otpadom ne funkcionira u potpunosti jer se i propisi ne provode u cijelosti, što se negativno odražava na sve sastavnice okoliša (voda, zrak, more, tlo i klimu, ljudsko zdravlje…). Najviše su ugrožene podzemne vode koje su glavni izvor zaliha pitke vode i temeljni nacionalni resurs.[111]

2005. godine donesena je Strategija gospodarenja otpadom RH koja predstavlja jedan od značajnijih skupova propisa kojima je definiran smjer dugoročnog gospodarenja otpadom a temelj za donošenje ove strategije je analiza postojećeg stanja kojom je ustanovljeno da je najveći problem zaštite okoliša upravo neodgovarajuće gospodarenje otpadom. Osnovni smisao ove strategije je smanjiti količinu otpada kojeg je potrebno odlagati na odlagališta (smetlišta) te potaknuti sortiranje otpada te njihovu pravilnu obradu u svrhu daljnje upotrebe. Za provođenje tih propisa je odgovoran Zakon o gospodarenju otpadom. Donošenjem Strategije gospodarenja otpadom su se intenzivirale aktivnosti usmjerene uspostavi održivog sustava gospodarenja otpadom u mnogim većim gradovima. U Hrvatskoj su za održivo gospodarenje otpadom zadužene jedinice lokalne samouprave (te njihova komunalna poduzeća) no to se još, u trenutnim okvirima, ne može nazvati cjelovitim sustavom održivog gospodarenja otpadom. Za gospodarenje opasnim otpadom je odgovorna država, a Vlada RH osigurava uvjete i propisuje mjere za gospodarenje tim otpadom.

Prema Strategiji gospodarenja otpadom RH, količina otpada u Hrvatskoj 2000. godine je iznosila 12,6 milijuna tona tj. 2 840 kg otpada po stanovniku. Što se tiče obrade i odlaganja komunalnog otpada u Hrvatskoj (2000. godine), 89% otpada je skupljeno i odloženo na odlagališta dok je 10% otpada skupljeno za recikliranje, a 1% za biološku obradu. Iz toga se može zaključiti da je stanje jako loše te da bi takav trend mogao uzrokovati krizu velikih razmjera.[112]

Prema Zakonu o održivom gospodarenju otpadom, gospodarenje otpadom se mora provoditi na način da se ne dovede u opasnost ljudsko zdravlje i okoliš, a načela održivosti osobito moraju biti usmjerena na: očuvanje prirodnih resursa, sprječavanje od onečišćenja mora, voda, tla i zraka te ugrožavanje biološke raznolikosti, sprječavanje značajnijeg narušavanja

[111] http://www.mev.hr/wp-content/uploads/2013/12/Odr%C5%BEivo-gospodarenje-otpadom.pdf (25.07.2015.)
[112] Lonačarić Božić, A., Kušić, H.: Upravljanje otpadom, str. 16-17, Sveučilište u Zagrebu 2012.

izgleda mjesta, krajolika i/ili kulturnog dobra. Prema službenim podacima Agencije za zaštitu okoliša, ukupna količina proizvedenog komunalnog otpada 2013. godine iznosila je 1.720.758 tona, od čega je 76% činio miješani komunalni otpad. Od ukupne količine nastalog komunalnog otpada, 24% otpada je odvojeno sakupljeno. 15% ukupne količine komunalnog otpada je direktno poslan na oporabu, a preostala količina je privremeno uskladištena ili proslijeđena odlagalištima gdje su se prije odlaganja eventualno izdvojile iskoristive sastavnice i proslijedile na oporabu (npr. glomazni otpad). Preostalih 3% komunalnog otpada čine količine privremeno uskladištenog otpada i otpad za koje nije bilo moguće odrediti način postupanja. 2013. godine, prijavljeno je odlaganje 82% ukupno proizvedenog komunalnog otpada što je gotovo 12% manje u odnosu na razdoblje od 2010. do 2013. Stopa recikliranja papira, plastike, metala i stakla iz komunalnog otpada u 2013. godini iznosila je 26,6%.[113]

Gospodarenje otpadom u gradu Omišu, u kojem je locirano i poduzeće iz studije slučaja, regulirano je sa dva temeljna dokumenta:

- Plan gospodarenja otpadom[114]
- Odluka o komunalnom redu[115]

Plan gospodarenja otpadom grad Omiš izradio je 2009. godine, a isti je dostupan na uvid u Upravnom odjelu za komunalno stambene djelatnosti grada. Plan ne daje smjernice modernog i održivog gospodarenja otpadom, nego predstavlja tek skup propisa i normi iz tog vremena, te djelomičnu evidenciju ilegalnih odlagališta na području te jedinice lokalne samouprave. Kao takav, smatra se neadekvatnim i zastarjelim. Grad Omiš planira, zajedno sa općinama Dugi Rat, Šestanovac i Zadvarje, a uz koordinaciju i stručno vođenje iz vlastitog komunalnog poduzeća (Peovica d.o.o.), izradu novog Plana gospodarenja otpadom, odmah po donošenju Uredbe iz čl. 29 Zakona o gospodarenju otpadom (NN 94/13) kojom se propisuju minimalni uvjeti koje svaka jedinica lokalne samouprave mora osigurati u smislu prikupljanja otpada, ali i mnogi ostali detalji bitni za reguliranje ove aktivnosti. Uredbu donosi Vlada RH, a uz nju očekuje se i donošenje nove Strategije gospodarenja otpadom RH (na javnoj raspravi u Lipnju 2016.).

[113] Nacrt Plana gospodarenja otpadom RH 2015.-2021. preuzet sa stranice: http://www.mzoip.hr/doc/nacrt_plana_gospodarenja_otpadom_republike_hrvatske_za_razdoblje_2015-2021.pdf (15.05.2016.)
[114] Službeni Glasnik grada Omiša br. 15/2010
[115] Službeni Glasnik grada Omiša br. 8/2009

Za poslove prikupljanja i odvoza komunalnog otpada grad Omiš, zajedno sa općinama Dugi Rat, Šestanovac i Zadvarje, osnovao je komunalno poduzeće „Peovica“ d.o.o. koje se u svom poslovanju vodi *'zero waste'* konceptom koji predstavlja vrednovanje otpada kao resursa te odgovorno upravljanje tim resursima. Prve tri nabrojane jedinice lokalne samouprave imaju udjele u vlasničkoj strukturi poduzeća (Omiš 61%, Dugi Rat 25%, Šestanovac 14%), dok je općina Zadvarje svoj odnos regulirala odlukom Općinskog Vijeća. Peovica d.o.o. svojom osnovnom djelatnošću pokriva teritorij veličine otprilike 1/3 Splitsko-dalmatinske županije. Na spomenutom teritoriju, a prema popisu stanovništva iz 2011. godine, živi 24,650 stanovnika. Poduzeće godišnje prikupi u prosjeku 10,750 t otpada, od čega se 10,250 t deponira na splitskom deponiju Karepovac u formi miješanog komunalnog otpada, dok 500 t predstavlja količinu odvojeno prikupljenog otpada. Od ukupne količine, otprilike 20% otpada na tzv. „turistički otpad“, tj. dodatni otpad nastao kao rezultat turističkih aktivnosti. Peovica d.o.o. je uvela javnu uslugu odvojenog prikupljanja otpada u kolovozu 2014. godine, postavivši ukupno 84 tzv. „zelena otoka“. Zeleni otoci su skupine spremnika različitih boja, namijenjene prikupljanju odvojenih vrsta otpada. Vrste otpada koje se trenutno prikupljaju na ovaj način su papir, staklo i plastika. Osim zelenih otoka, korisnicima je na raspolaganju reciklažni centar „Furnaža“, gdje se besplatno mogu deponirati brojne ostale vrste otpada (glomazni otpad, tekstil, akumulatori, baterije, EE otpad, bijela tehnika, auto gume…). Peovica d.o.o. trenutno ne zaprima građevinski i opasni otpad. Ove usluge Peovica ne naplaćuje. Do kraja 2016. godine, Peovica planira dovršenje reciklažnog dvorišta „Furnaža“ u punom opsegu, nabavku sortirnice korisnog otpada, postavljanje dodatnih kapaciteta polupodzemnih kontejnera „Molok“ namijenjenih miješanom komunalnom otpadu, ugradnju čipova u postojeće spremnike (evidencija pražnjenja spremnika), te nabavku nekoliko manjih vozila za prikupljanje otpada na teže dostupnim lokacijama. Također se planira, ovisno o brzini realizacije izgradnje Gospodarske zone Gata, otvaranje kompostane, te podjela kompostera kućanstvima/poslovnim subjektima, kao i postavljanje javnih spremnika namijenjenih prikupljanju biološki razgradivog otpada. Na lokaciji spomenute Gospodarske zone Gata, Peovica dodatno planira izgradnju prihvatnog centra za građevinski otpad te preradu istoga, kao i postrojenja za obradu drvne mase.[116]

[116] Podaci dobiveni iz razgovora s direktorom Peovice, Leonardom Ljubičićem

5. ODGOVORNO GOSPODARENJE OTPADOM U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU – PRIMJER DOBRE PRAKSE

U ovom poglavlju predstavit će se neki od primjera dobre prakse u odgovornom gospodarenju otpadom u turizmu i ugostiteljstvu.

Prvi primjer je hrvatska kompanija Istraturist Umag d.d. koja je 2015. godine dobila potvrdu ekološkog i društveno odgovornog poslovanja na način da su svi njihovi objekti certificirani međunarodno priznatom normom ISO 14001 (certificiranje je izvršila certifikacijska kuća Bureau Veritas Croatia d.o.o.) - sustav upravljanja zaštitom okoliša, što je sufinancirano od strane Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost. Osim toga, njihov hotel Sol Aurora je dobio i prestižan Travellife Gold Award certifikat za hotele – međunarodni certifikat održivosti koji ocjenjuje uspješnost objekta u optimizaciji utjecaja na društvenoj, ekološkoj i ekonomskog razini poslovanja, za koji se mora zadovoljiti više od 150 kriterija održivosti.[117]

U Istraturistu, zaštita okoliša predstavlja integralni dio cjelokupnog organizacijskog sustava upravljanja te je među najvišim prioritetima organizacije. Kako bi spriječili moguća onečišćenja okoliša provode sljedeće mjere zaštite okoliša, od kojih se na otpad odnose[118]:

- Kontinuirano prate zakonske propise RH i druge obvezujuće akte, kao i međunarodne zakonske zahtjeve preko zahtjeva partnera
- Racionalno koriste resurse te vode monitoring potrošnje energenata
- Vode brigu o proizvedenom otpadu
- Uvode ekološki prihvatljive materijale
- Prate učinkovitost svog sustava upravljanja zaštitom okoliša
- Educiraju i motiviraju zaposlenike da se odgovorno odnose prema okolišu te da u svoje aktivnosti uključe i brigu o okolišu
- Njeguju otvoren dijalog sa zaposlenima i javnosti te odgovaraju na njihovu brigu o mogućoj opasnosti i utjecaju na okoliš
- Uključuju goste u aktivnosti vezane za zaštitu okoliša
- Potiču poslovne partnere i dobavljače da prihvate načela održivog poslovanja

Drugi primjer dobre prakse u odgovornom gospodarenju otpadom je Hotel Villa Dvor u Omišu. Hotel Villa Dvor je, da bi održao dobru kvalitetu okoliša i smanjio troškove za

[117] Restaurant & Hotel, stručni magazin za ugostiteljstvo i turizam (2015): Istraturistovi objekti certificirani normom ISO 14001 – sustav upravljanja zaštitom okoliša, broj 82 (5/2015), str 8.

zbrinjavanje komunalnog i biorazgradivog otpada (zeleni dijelovi biljaka, pokošena trava, lišće, grančice, ambalažni karton, papir, ukupni otpad iz kuhinje), izgradio vlastitu kompostanu gdje se kompost prerađuje u vrhunski humus. Ovako dobivenim humusom oplemenjuje se tlo u vlastitom vrtu, koje se koristi pri proizvodnji povrća za potrebe hotela. Godišnja količina komunalnog otpada koji ide u kompostanu kreće se oko 5000 litara. Sva staklena i pet ambalaža ide u povrat ako je zaračunata povratna naknada, a ostatak ide u reciklažu. Pored toga i otpadno ulje iz kuhinje ide u reciklažu. Deterdženti koji se koriste u pranju rublja i posuđa biološki su razgradivi. Osim financijske koristi za hotel, riječ je i o značajnom doprinosu zaštiti prirode od onečišćenja. Smanjuju se troškovi zbrinjavanja otpada na razini lokalne zajednice i smanjuje se emisija ugljičnog dioksida.[119]

Strani primjer dobre prakse je *Parc Hotel Victoria* u Italiji (Cortina d´Ampezzo) koji je član udruge *Green Hotels* koja okuplja hotele koji aktivno sudjeluju u zaštiti okoliša. *Parc Hotel Victoria* je obiteljsko poduzeće koje posluje na turističkom tržištu preko 120 godina. Od 2012. e aktivno uključuje u zaštitu okoliša te svoje poslovanje prilagođava održivom razvoju. Od svih aktivnosti koje su usmjerene ka zaštiti okoliša, one usmjerene k održivom gospodarenju otpadom su[120]:

- Rigorozno sortiranje otpada (papir, staklo, limenke, plastiku, organski materijal) na svim razinama hotela (od menadžmenta do gosta).
- Jednokratni šamponi i sapuni su zamijenjeni raspršivačima koje je moguće puniti.
- Smanjenje upotrebe ambalaže koja nije biorazgradiva.
- Prestanak upotrebe plastičnih boca.

[118] http://www.istraturist.com/hr/o-nama/zastita-okolisa (20.08.2015.)
[119] http://zeleniturizam.hr/goodpractice.html (20.08.2015.)
[120] http://www.hotelvictoriacortina.com/Eco-policy-uk/ (10.05.2015.)

6. STUDIJA SLUČAJA: OBRT ZA UGOSTITELJSTVO, TURIZAM, TRGOVINU I USLUGE KAŠTIL SLANICA

6.1. Temeljna obilježja poduzeća Kaštil Slanica

Poduzeće Kaštil Slanica posluje kao obrt za ugostiteljstvo, turizam i trgovinu i usluge. Osnovan je 1996. godine te je u svom sastavu imao samo restoran Kaštil Slanicu. 2001. godine, poduzeće Kaštil Slanica širi svoje poslovanje u ugostiteljstvu te otvara restoran – izletište Radmanove mlinice u sklopu kojeg je i pansion Radmanove mlinice. Rastom broja posjetitelja, pokazala se potreba za pružanjem dodatnih usluga i sadržaja te je 2006. godine osnovana turistička agencija Radmanove mlinice s ciljem poticanja prepoznatljivosti kanjona Cetine kao destinacije za eno gastro doživljaje i aktivni odmor. Obrt kontinuirano posluje s dobiti, a u skladu s tim raste broj zaposlenih na 55, od čega je 15 stalno zaposlenih.



Slika 2. Restoran Kaštil Slanica

Izvor: Interna arhiva poduzeća Kaštil Slanica

Obrt doprinosi održivom razvoju turizma u lokalnoj zajednici u svim segmentima svog poslovanja i nastupa na tržištu. Ponuda restorana je usko vezana za lokalnu zajednicu i znatno doprinosi cjelokupnom doživljaju i atraktivnosti turizma u destinaciji Omiš. Posluju na jedinstvenom lokalitetu zaštićenog krajolika kanjona Cetine te kroz svoju ponudu i programe,

turistički valoriziraju resurse u destinaciji (prirodne, kulturne, povijesne...), istovremeno vodeći računa o zaštiti, očuvanju i unaprjeđenju istih.

Održivost poslovanja obrta za ugostiteljstvo, turizam, trgovinu i usluge Kaštil Slanica, očituje se u slijedećim elementima:

1. Doprinos očuvanju prirode - poslovanje u zaštićenom krajoliku kanjona rijeke Cetine uz potpunu predanost očuvanju okoliša i bioraznolikosti**,** ponuda izleta u kanjonu rijeke Cetine uz posebnu pažnju zaštiti okoliša kroz obuku djelatnika i informiranje gostiju o vrijednostima zaštićenog lokaliteta kanjona**,** ponuda adventure programa u kojima se ne koriste neobnovljivi izvori energije**,** prikupljanje otpada iz prirode…

2. Doprinos očuvanju kulturne i povijesne baštine - značaj restorana Kaštil Slanica i Radmanove mlinice kao povijesnih lokaliteta**,** suradnja s udrugom Omiški gusari rezultirala je ponudom jedinstvenog programa ˝Gusarska noć u kanjonu rijeke Cetine˝**,** petnaestogodišnja suradnja s folklornim ansamblom KUD Dalmacija iz Dugog Rata, organizacija manifestacije ˝Ljeto u Radmanovim mlinicama˝, s nastupima folklornog ansambla, dalmatinskih klapa i prezentacijom pripreme soparnika (jela koje je na popisu zaštićene nematerijalne kulturne baštine Hrvatske).

3. Doprinos očuvanju gastronomske baštine - razvoj lokalne gastronomije u restoranima Kaštil Slanica i Radmanove mlinice temelji se na tradicionalnoj ponudi i pripremi hrane, ponuda jedinstvenog specijaliteta omiškog kraja soparnika, jela na popisu zaštićene nematerijalne kulturne baštine Hrvatske, očuvanje načina tradicionalnog pripremanja hrane**,** korištenje lokalnih namirnica u restoranima, otkup domaćih proizvoda od lokalnih dobavljača, održavanje kulinarskih radionica na kojima se pripremaju tradicionalna lokalna jela (kruh ispod peke, soparnik, brujet od jegulje…).

4. Upravljanje vodama i otpadom te energetska učinkovitost - odvojeno prikupljanje otpada, sudjelovanje u akcijama organiziranog čišćenja kanjona rijeke Cetine, mastolov (prikupljanje masnoća iz kuhinje i organizirano odvoženje tog otpada), ugrađen je biološki pročišćivač voda (ISEA septička bio jama), smanjenje potrošnje električne energije u restoranima (priprema hrane na drvo, drveni ugljen ili plin), korištenje energetski učinkovite rasvjete (uvođenje led rasvjete (preko 50 %), s tendencijom cjelovite zamjene), održavanje i zaštita flore pod nadzorom Javne ustanove za zaštitu prirode (sadnja novih sadnica platane,

cvijeće..), zaposlenici se educiraju o važnosti energetske učinkovitosti (npr. odvajanje otpada, smanjenje potrošnje vode i električne energije…).

5. Socijalna angažiranost u lokalnoj zajednici - sudjelovanje u projektu ˝Moje prvo ljetovanje˝ (izlet u Radmnove mlinice) čiji je cilj bio omogućiti ljetovanje siromašnim obiteljima čija djeca nisu nikad bila na moru**,** financijska potpora raznim udrugama, ponajprije onima koje brinu o djeci (Udruga Prijatelj, Maestral, Palčić, Sanus…)**,** potpora Udruzi Agape (udruga osoba s invaliditetom) prilikom organizacije godišnjeg druženja u restoranu Radmanove mlinice.

Obrt Kaštil Slanica posljednjih je godina uz suradnju lokalne zajednice uspio održivo razvijati turizam u kanjonu Cetine, povećati broj posjetitelja, produžiti njihov boravak i pružiti im cijeli niz novih doživljaja. Ovaj rad će se koncentrirati samo na ugostiteljskom dijelu poduzeća Kaštil Slanica te na način na koji gospodare otpadom.

6.1.1. Restoran Kaštil Slanica



Slika 3. Restoran Kaštil Slanica

Izvor: Interna arhiva poduzeća Kaštil Slanica

Restoran Kaštil Slanica smješten je u kanjonu rijeke Cetine, 4 kilometra od centra grada Omiša. Kaštil Slanica je sagrađena na srednjovjekovnim ruševinama trgovišta, te je kula, koja je dio restorana danas, spomenik kulture iz 16. stoljeća. Kaštil Slanica je tijekom 12.-14. stoljeća, u vrijeme vladavine knezova Kačića, bila sigurno utočište čuvenih omiških gusara. U Kaštil Slanici se, nakon 14. stoljeća, pojavom turske sile u omiškom i poljičkom susjedstvu, sagradila postaja za trgovinu (prvenstveno solju) između Omišana i Turaka, pa otuda i dolazi ime Slanica. Danas se restoran Kaštil Slanica ističe iznimnim ambijentom koji je dio višestoljetne povijesti samog kanjona, a svoju gastronomsku ponudu veže uz okruženje i prošlost. Kaštil Slanica raspolaže sa sjedećim kapacitetom od 200 mjesta u zatvorenom dijelu, a 50 mjesta na otvorenom dijelu. Restoran radi cijelu godinu te zapošljava 15 radnika.

6.1.2. Restoran – izletište Radmanove mlinice



Slika 4. Restoran – izletište Radmanove mlinice

Izvor: Interna arhiva poduzeća Kaštil Slanica

Restoran – izletište Radmanove mlinice je smješten u srcu kanjona rijeke Cetine, udaljen 6 km od grada Omiša, koji se prostire na 14 ha prostora koji je pod koncesijom. Radmanove mlinice se prvi put spominju već u 17. i 18. stoljeću, ali svoj procvat doživljavaju sredinom 19. stoljeća kad ih preuređuje obitelj Radman po kojoj i danas nose ime. Danas su Radmanove mlinice uređene kao restoran – izletište gdje je posjetiteljima, osim bogate gastronomske ponude s tradicionalnim jelima, na raspolaganju i dječje igralište te sportski tereni (za nogomet, košarku i balote) i riječna plaža. U istočnom se dijelu izletišta nalazi manji ovalni bazen, a uz njega golubarnik za više vrsta golubova. Usred restorana posađena je platana, danas jedno od većih stabala u srednjoj Dalmaciji. sagrađen je bazen – ribogojilište pastrva. Restoran raspolaže s ukupnim sjedećim kapacitetom od 500 mjesta te radi samo sezonski (od travnja do listopada) i zapošljava 35 ljudi.

6.1.3. Pansion Radmanove mlinice



Slika 5. Pansion Radmanove mlinice

Izvor: Interna arhiva poduzeća Kaštil Slanica

Pansion Radmanove mlinice se nalazi u sklopu restoran – izletišta Radmanove mlinice te nudi smještaj na bazi noćenja s doručkom, polupansiona ili punog pansiona u klimatiziranim, dvokrevetnim sobama s kupaonicom opremljenom tuš kabinom i fenom. Pansion raspolaže s 4 dvokrevetne i 1 trokrevetnom sobom.



Slika 6. Sobe u pansionu Radmanove mlinice

Izvor: Interna arhiva poduzeća Kaštil Slanica

6.2. Pokazatelji poslovanja poduzeća Kaštil Slanica

Poduzeće Kaštil Slanica tek od 2013. godine vodi dvojno knjigovodstvo, a do tada je kao obrt vodilo jednostavno knjigovodstvo.

Tablica 2. Pokazatelji poslovanja poduzeća Kaštil Slanica

Pokazatelji/Godina	2013.	2014.	2015.
Ukupni prihodi	7.840.279	7.583.246	8.652.934
Ukupni rashodi	7.189.974	6.955.187	8.002.509
Neto dobit	519.094	502.447	508.479
Bruto dobit	650.305	628.059	650.425
Ukupne obveze	2.149.292	1.946.768	909.436
Kratkoročne obveze	1.218.263	1.198.787	371.543
Ukupna imovina	5.821.839	6.090.303	5.581.750
Kratkoročna imovina	2.142.739	2.824.950	3.011.495
Broj zaposlenih – godišnji prosjek	55	55	55
Ekonomičnost	1,09	1,09	1,08
Neto profitna marža	7%	7%	6%
Bruto profitna marža	8%	8%	7%
Proizvodnost rada	142.550,5	137.877,2	157.326,1
Koeficijent tekuće likvidnosti	1,76	2.36	8.11
Koeficijent zaduženosti	0,37	0,0003	0,16

Izvor: interni podaci poduzeća Kaštil Slanica

Kao što je vidljivo iz tablice, poduzeće Kaštil Slanica po svim pokazateljima posluje uspješno te predstavlja jedno stabilno poduzeće. Pokazatelji ekonomičnosti pokazuju koliko se prihoda ostvari po jedinici rashoda, a poduzeće Kaštil Slanica posljednje tri godine posluje ekonomično (E>1).

Pokazatelji profitabilnosti mjere uspjeh ostvarivanjem zarade poduzeća. Ovdje su navedena dva pokazatelja profitabilnosti: neto i bruto profitna marža. Oba pokazatelja pokazuju da poduzeće posluje profitabilno.

Pokazatelji proizvodnosti pokazuju efikasnost rada (ukupan prihod/broj zaposlenih) te poduzeće Kaštil Slanica, u posljednje tri godine, ostvaruje u prosjeku 146.000 kn prihoda po zaposlenom.

Pokazatelji likvidnosti i zaduženosti pokazuju stabilnost poduzeća jer je poduzeće spremno svojom imovinom pokriti sve svoje dospjele obveze te da te obveze podmiruje uglavnom vlastitim sredstvima (ne tuđim).

Broj posjetitelja oba restorana 2015. se procjenjuje na 105.000 ljudi, od čega je cca 30% agencijskih gostiju, dok je procjena 2014. bila cca 87.000 ljudi, od čega je cca 32,50 % agencijskih gostiju.

U pansionu je 2015. noćilo 129 osoba, dok su 2014. noćile 143 osobe. Od ukupnog broja posjetitelja pansiona 2014. godine, najviše ih je došlo iz Njemačke (40%), zatim iz Slovenije (20%), Austrije (10%) te Italije, Švedske i SAD-a (po 8%). Ostatak posjetitelja je došao uglavnom iz susjednih zemalja. Za 2015. godinu, podaci još nisu poznati.

,

6.3. Gospodarenje otpadom u poduzeću Kaštil Slanica

U poslovanju poduzeća Kaštil Slanica najčešće nastaje neopasan otpad koji se, prema Katalogu otpada, svrstava u sljedeće kategorije: 0202 (otpad od pripremanja i prerade mesa, ribe i drugih namirnica životinjskog podrijetla), 0203 (otpad od pripremanja i prerade voća, povrća, žitarica, jestivih ulja, kakaa, kave, čaja i duhana; konzerviranja; proizvodnje kvasca i ekstrakata kvasca, pripreme i fermentacije melase), 0803 (otpad od PFDU tiskarskih tinta), 1501 (ambalaža), 1502 (absorbensi, filtarski materijali, tkanine za brisanje i zaštitna odjeća), 1908 (otpad iz uređaja za obradu otpadnih voda koji nije specificiran na drugi način), 2001 (odvojeno skupljeni sastojci – papir, karton itd.), 2002 (otpad iz vrtova i parkova (uključujući otpad sa groblja) i 2003 (ostali komunalni otpad). Poduzeće Kaštil Slanica upravlja otpadom po svim zakonskim propisima i odredbama, te nastoji svakodnevno u svoje poslovanje uvesti brojne mjere koje nisu propisane zakonom, već dobrovoljne, da bi unaprijedilo svoje poslovanje uz maksimalnu brigu o okolišu. Od početka poslovanja poduzeće surađuje s poduzećem CIAN koji se brine za otpadna ulja i vode.

Poduzeće je u svom poslovanju odnedavno uvelo razdvajanje otpada koje potom predaje nadležnoj komunalnoj službi (Peovica) koja brine za otpad te su se, po inicijativi poduzeća, u restorane postavili kontejneri za papir i nepovratnu staklenu ambalažu koje prazni također lokalno komunalno poduzeće Peovica. Razdvajanje otpada poduzeću ne stvara dodatne troškove te ne donosi nikakve uštede u vidu komunalnih davanja, nego donosi uštede u vidu dogovora s dobavljačima o povratu određene ambalaže kao što su papir, plastika i staklo (dobavljači Makro d.o.o., Pik Vrbovec – mesna industrija d.d., Coca-Cola HBC Hrvatska d.o.o.), te temeljem toga smanjenje nabavnih cijena za materijal koji se koristi u poduzeću (npr. povratna staklena ambalaža od pića se vraća dobavljačima pića čime se postižu uštede pri daljnjoj nabavi).

S obzirom da je restoran Radmanove mlinice ujedno i izletište, koje ne naplaćuje ulaznice, cijela odgovornost za zbrinjavanje otpada ostaje na poduzeću Kaštil Slanica. Poduzeće je postavilo brojne koševe za smeće diljem izletišta koje redovito prazni te razdvaja otpad. Postavljeni su znakovi upozorenja za posjetitelje po izletištu čime se dodatno upozorava na brigu o okolišu.

Poduzeće Kaštil Slanica za provođenje svoje politike zaštite okoliša koristi razne instrumente koji su navedeni u prethodnim poglavljima. Regulacijske instrumente poduzeće provodi poštivajući sve zakonske propise i uredbe. Provođenje ekonomskih instrumenata se ogleda u

plaćanju komunalnih naknada te naknada za zaštitu vode, obzirom da poduzeće djeluje u zaštićenom krajoliku, što se nadovezuje na provođenje institucionalnog instrumenta kojeg predstavlja Javna ustanova za upravljanje zaštićenim prirodnim vrijednostima na području Splitsko-dalmatinske županije zajedno sa svojim rendžerima. Poduzeće je uvelo i brojne samoregulacijske instrumente koji su navedeni na početku ovog poglavlja, od kojih se na otpad odnosi: odvojeno prikupljanje otpada, sudjelovanje u akcijama organiziranog čišćenja kanjona rijeke Cetine, mastolov (prikupljanje masnoća iz kuhinje i organizirano odvoženje tog otpada), ugradnja biološkog pročišćivača voda (ISEA septička bio jama), edukacija zaposlenika o važnosti energetske učinkovitosti (npr. odvajanje otpada, smanjenje potrošnje vode i električne energije…).

Tablica 3. Količina mastolova koja se skuplja u poduzeću Kaštil Slanica (u kg)

Godina	Količina u kg	Cijena po kg	Ukupno
2012.	3300	6,65 kn	21.945 kn
2013.	3500	6,65 kn	23.275 kn
2014.	3100	6,65 kn	20.615 kn
2015.	3000	6,65 kn	19.950 kn

Izvor: Interni podaci poduzeća Kaštil Slanica

Kao što je vidljivo iz ove tablice, poduzeće Kaštil Slanica je prikupilo 3300 kg mastolova 2012. godine, 3500 kg 2013. godine, 3100 kg 2014. godine te 3000 kg 2015. godine. Poduzeće na prikupljanje mastolova u prosjeku posljednje 4 godine troši 21.446,25 kn. Pored toga, poseban trošak čini čišćenje opreme za prikupljanje mastolova u iznosu od 2.200 kn godišnje. Iako nema konkretnih podataka o otme koliko svaki objekt prikupi mastolova zasebno, procjenjuje se da je cca 25% ukupne količine mastolova prikupljeno u restoranu Kaštil Slanica, a ostatak u restoran – izletištu Radmanove mlinice.

Tablica 4. Količina otpada koji proizvodi poduzeće Kaštil Slanica po objektima (u m3)

Objekat/Godina	2012.	2013.	2014.	2015.
Kaštil Slanica	19,2	18	31,2	39,6
Radmanove mlinice	79,2	104,4	72	72
Ukupno	98,4	122,4	103,6	111,6

Izvor: Interni podaci poduzeća Kaštil Slanica

Iznos za zbrinjavanje otpada u poduzeću 2015. je iznosio 50.458,71 kn, 2014. je iznosio 48.879,58 kn, 2013. je iznosio 56.561,04 kn, 2012. je iznosio 45.470,64 kn. Iznos količine zbrinutog otpada 2015. je 111,6 m3, što u ukupnom komunalnom otpadu grada Omiša sudjeluje s cca 1%; iznos količine zbrinutog otpada 2014. je 103,6 m3, što u ukupnom komunalnom otpadu grada Omiša sudjeluje s cca 0,9%, iznos količine zbrinutog otpada 2013. je 122,4 m3, što u ukupnom komunalnom otpadu grada Omiša sudjeluje s cca 0,01% i iznos količine zbrinutog otpada 2012. je 98,4 m3, što u ukupnom komunalnom otpadu grada Omiša sudjeluje s cca 0,01%. Iznos otpada po posjetitelju godišnje, u prosjeku iznosi 1,1 kg.

Poduzeće Kaštil Slanica u svom poslovanju već surađuje s dobavljačima koji su već uveli ekološki odgovorno poslovanje. Radi se o sljedećim dobavljačima:

- Studenac d.o.o. Omiš – tvrtka koja u svom glavnom centru u Omišu (gdje i djeluje poduzeće iz studije slučaja) svakog vikenda organizira domaću tržnicu eko proizvoda i rukotvorina gdje se predstavljaju svi lokalni dobavljači (Obiteljska poljoprivredna gospodarstva, zadruge, udruge i mali obrtnici)
- Coca-Cola HBC Hrvatska d.o.o. – tvrtka koja u sklopu svog poslovanja posebnu pažnju posvećuje održivosti i ekološki odgovornom poslovanju kroz razne akcije od kojih se na otpad odnose akcije usmjerene ka smanjenju količine ambalaže koju koristi, povećanju recikliranog sadržaja, promicanju reciklaže i obnove te smanjenju proizvodnog otpada.
- Ledo d.d. – tvrtka koja osim integriranog sustava upravljanja certificiranog ISO 9001:2008 certifikatom velike napore ulaže u cjelovit pristup zaštite okoliša (postala je član Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj)
- Petason d.o.o. – tvrtka kojoj je najvažnija smjernica politike poslovanja zaštita okoliša, naročito kvalitetan sustav gospodarenja otpadom (posebna briga o mjestu nastanka otpada i razvrstavanju otpada, racionalnom korištenju sirovina i smanjenju nastanka otpada, odgovarajućem skladištenju sirovina, gotovih proizvoda te opasnog otpada i zbrinjavanju ambalažnog otpada).

Poduzeće Kaštil Slanica će i u svom budućem poslovanju nastojati surađivati sa dobavljačima koji aktivno sudjeluju u zaštiti okoliša te koji su uveli ekološki odgovorno poslovanje u svoju poslovnu politiku, no to će se više obrađivati u idućem poglavlju.

6.4. Prijedlog mjera za uvođenje odgovornog gospodarenja otpadom u poduzeće Kaštil Slanica

Da bi poduzeće Kaštil Slanica odgovorno gospodarilo otpadom te unaprijedilo dosadašnje upravljanje otpadom, potrebno je ponajprije u strategiju poslovanja posebnu pažnju pridati planiranju gospodarenja otpadom te načinu nadzora istog. Potom bi trebalo uvesti certifikat ISO 14000 da bi se uvelo učinkovito gospodarenje otpadom uz kvalitetnu kontrolu i evaluaciju rezultata. Uvođenjem ISO 14000 certifikata, poduzeće nema nikakvu ekonomsku korist već društvenu. Osim uvođenja certifikata ISO 14000, potrebno je i educirati osoblje o odgovornom gospodarenju otpadom ali i surađivati s partnerima i dobavljačima da bi se:

- smanjio i/ili spriječio otpad,
- ponovo upotrijebio nastali otpad,
- odnio otpad na reciklažu u za to predviđena mjesta.

Smanjenje i/ili sprječavanje otpada se može provoditi u tri slučaja: prilikom nabave hrane, prilikom skladištenja hrane i prilikom pripreme i posluživanja hrane te skladištenja pripremljene hrane. Prilikom nabave hrane trebalo bi izbjegavati naručivanje prekomjerne količine namirnica, kupovati namirnice u rinfuzi (onih namirnica koje se koriste u velikoj količini) te provjeriti temeljito nabavljene namirnice (eventualna oštećenja namirnica ili njihove ambalaže, rok trajanja, način skladištenja prilikom dostave itd…). Prilikom skladištenja hrane trebalo bi kontrolirati svoje zalihe, temperaturu skladištenja, stanje hladnjaka te uvjete skladištenja pojedinih namirnica (npr. rajčica i zelena salata se ne smiju skladištiti u istu posudu jer rajčica ispušta plinove zbog kojih salata poprimi tamnu boju te više nije pogodna za korištenje u ugostiteljskim objektima). Prilikom pripreme hrane treba se usmjeriti na što veću iskoristivost te hrane i stvaranje što manjeg škarta (npr. prilikom guljenja krumpira ili mrkve, treba u što tanjem sloju oguliti koru da bi se maksimalno iskoristio proizvod te minimizirao otpad). Isto se odnosi i na meso. Prilikom kuhanja hrane treba prilagoditi normativ porcija (pogotovo ukoliko se primijeti da se mnogo hrane vraća nakon konzumacije proizvoda što znači da je porcija prevelika). Prilikom posluživanja hrane je najvažnija komunikacija osoblja međusobno, te osoblja s gostima (da bi se izbjegle krive narudžbe i vraćanje hrane od strane gostiju). Prilikom skladištenja pripremljene hrane potrebno je tu hranu u što kraćem roku ohladiti kako bi se spriječio razvoj mikroorganizama. Također je potrebno svu opremu u ugostiteljskim objektima redovito održavati i čistiti.

Onaj otpad koji je nastao nakon aktivnog sprječavanja i/ili smanjenja otpada je potrebno pravilno razvrstati te ih predati za to nadležnim službama i poduzećima. Od tog otpada, biootpad tj. otpad od hrane je moguće ponovo upotrijebiti kao kompost, umjesto korištenja gnojiva za vlastite povrtne vrtove. Osim što kompostiranjem štitimo okoliš, štedimo i novac jer je kompost besplatno i kvalitetnije gnojivo. Osim toga, kompost zadržava vodu, osigurava prozračnost tla te hrani biljke. Izletište Radmanove mlinice je pogodno za stvaranje kompostišta jer za njega treba polusjenovit prostor gdje se ne skuplja voda. Kompostište bi bilo ograđeno ili drvom ili žicom te smješteno na prostor udaljen od dosega posjetitelja s obzirom da kompost uzrokuje neugodne mirise. Osim kompostiranja za vlastitu upotrebu, kompost se može i prodavati lokalnim poljoprivrednicima koji su ujedno i dobavljači poduzeća Kaštil Slanica, ili na taj način kompenzirati plaćanje nabavljenih namirnica.

Otpad koji se ne kompostira može se predati Centru za reciklažu u Splitu koji besplatno odvodi otpad što za poduzeće predstavlja rješenje za zbrinjavanje nastalog otpada.

Poduzeće bi trebalo nabavljati isključivo materijal koji je recikliran i/ili koji se može reciklirati (npr. naručivati reciklirane papirnate podmetače). To za poduzeće predstavlja u nekim slučajevima dodatan trošak, ali s druge strane je i korist, prvenstveno u vidu marketinga (na taj način bi se mogao privući veći broj gostiju što naposljetku dovodi do većih prihoda). Također, bilo bi poželjno inicirati i postavljanje kontejnera za PET ambalažu u oba restorana čime bi se dodatno učinkovito i odgovorno zbrinjavao otpad.

7. Zaključak

Tema ovog diplomskog rada je 'Gospodarenje otpadom u ugostiteljskom poslovanju' s naglaskom na studiju slučaja o poduzeću Kaštil Slanica. Detaljnim istraživanjem se zaključilo da je u današnje vrijeme briga o okolišu nužnost a ne opcija. Svijet se suočava sa sve većom degradacijom okoliša, a kao glavni uzročnik te degradacije se smatra upravo turizam. Stoga je nužno da svi dionici turističkog tržišta prepoznaju taj globalni problem te da pokušaju zaustaviti ili barem usporiti taj proces. U nastaloj situaciji veliku ulogu imaju i vlade koje kroz brojne poticaje, ali i restrikcije i kazne, mogu donekle djelovati na proces degradacije okoliša u smislu smanjenja onečišćenja ili zaustavljanja onečišćenja. Uočava se međuovisnost velikog broja turista u nekoj destinaciji s povećanim onečišćenjem okoliša, stoga su svi napori usmjereni k ograničavanju broja turista na određenom području, iz čega dalje slijedi odmicanje od masovnog turizma te okretanje prema alternativnim posebnim oblicima turizma s naglaskom na brigu o okolišu. Odavno je poznato da je turizam usko vezan uz atraktivnost okoliša te je razumljivo da je razvoj turizma u opasnosti ukoliko se ne vodi računa o okolišu. Neprikladno zbrinjavanje otpada je jedan od glavnih problema onečišćenja okoliša te su, u posljednje vrijeme, poduzete brojne akcije u vidu informiranja javnosti i poduzetnika o važnosti odgovornog gospodarenja otpadom. Ugostiteljska poduzeća su jedan od glavnih faktora turizma stoga je na njima i najveća odgovornost za uvođenje ekološki odgovornog poslovanja. S obzirom da je otpad svakodnevni dio ugostiteljskog poslovanja, nužno je pravilno i učinkovito upravljati njime, čemu u prilog idu i novi zakoni koje donosi Republika Hrvatska te propisi i zahtjevi koje donosi Europska Unija. Osim što na taj način poduzeća mogu donekle sniziti troškove svog poslovanja, također na tržištu postižu bolji i pozitivniji imidž te bolje konkuriraju naspram drugih poduzeća koja nisu uvela takvo poslovanje (što pokazuje trend na strani turističke potražnje koji pokazuje da se turisti sve više okreću eko proizvodima, a cijena ne predstavlja više toliko bitan faktor odluke o putovanju). Ugostiteljska poduzeća kvalitetnom brigom o okolišu, posebno domeni upravljanja otpadom nema nekakvih stvarnih ekonomskih koristi. Provođenje kvalitetne politike zaštite okoliša u kojoj je sadržano održivo gospodarenje otpadom uzrokuje često suboptimalne rezultate poslovanja. Ali, takvo stanje ne bi smjelo biti dugoročno, već je trenutno nužno s obzirom da je razvoj održivog gospodarenja otpadom u RH tek u povojima. Kako se RH priključila EU, učinkovito gospodarenje otpadom u poduzetnika je postala nužnost te se u narednih nekoliko godina očekuje dramatičan obrat u poslovanjima poduzeća. Ona poduzeća koja već danas prepoznaju vrijednost kvalitetne brige o okolišu će manje osjetiti negativne posljedice

promjene vezane uz brigu okoliša koje se donose na nacionalnoj i međunarodnoj razini, a koje će postati obvezni za sve poduzetnike (od malih do velikih). U studiji slučaja je konkretno pokazana važnost učinkovitog gospodarenja otpadom zbog općenite zaštite okoliša i društva u kojem živimo ali i svi pozitivni učinci koji se time dobiju (smanjenje troškova nabave, bolji imidž poduzeća…) ali i oni učinci koji se ne tiču direktno poduzeća (razdvajanjem otpada te njegovim odnošenjem na reciklažu značajno se štede brojni resursi (npr. energija utrošena za reciklažu stakla je za 30% manja nego za pravljenje novog stakla). Također se ukazalo na neke nedostatke te dalo prijedloge kako bi se moglo dodatno unaprijediti politika gospodarenja otpadom u konkretnom poduzeću, ali što može služiti i kao obrazac za sva druga poduzeća voljna preuzeti odgovornost za okoliš.

Detaljnom analizom kako teorijskih spoznaja, tako i empirijskih rezultata, može se zaključiti da su ovim istraživanjem potvrđene sve pretpostavke koje su postavljene ovim istraživanjem.

Literatura

1. Dobre, R.: Menadžment ugostiteljstva, Šibenik, Visoka škola za turistički menadžment, 2003.
2. Dulčić, A.: Dugoročni razvoj turizma i ugostiteljstva, Zagreb, Institut za turizam Zagreb, 1990.
3. Vujević I.: Gostiteljstvo i turizam – Načela razvitka i praksa, Split, Ekonomski fakultet, 1997.
4. Vukonić, B.: Turizam i razvoj, Zagreb, Školska knjiga, 1987.
5. Vukonić, B., Keča, K.: Turizam i razvoj – pojam, načela, postupci, Zagreb, Ekonomski fakultet, 2001.
6. Petrić, L.: Osnove turizma, Ekonomski fakultet Split, 2003.
7. Vukonić, B.: Povijest hrvatskog turizma, Zagreb, Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti : Prometej, 2005.
8. Hayes, D.K., Ninemeier, J.D.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, Zagreb, M plus, 2005.
9. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Opatija, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2005.
10. Ivanović, S. : Ekonomika ugostiteljstva, Sveučilište u Rijeci, 2012.
11. Jelavić, A. et al.: Ekonomika poduzeća, Ekonomski fakultet Zagreb, Ekonomski fakultet Split, Zagreb, 1995.
12. Gorupić, D.: Poslovna politika poduzeća, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 1993.
13. Hotel 2000, 15th Biennial International Congress: Tourism and hospitality management – trends and challenges for the future, Opatija, 2000
14. Lashley, C., D. Ross, L.: Organization Behaviour for Leisure Services, Burlington, Routledge, 1st edition, 2003.
15. Rutherford, D.G., O'Fallon, M.J.: Hotel Management and Operations, Wiley, 4th edition, USA, 2006.
16. Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. and Wanhill, S.: Tourism – principles and practice, Financal Times Management, 4th edition, Edinburgh, 2008.
17. Müller, H.: Turizam i ekologija, Zagreb, Masmedia, 2004.
18. Alfier, D.: Zaštita prirode u razvijanju turizma, Zagreb, Nebo, 2010.

19. Črnjar, M.: Ekonomika i politika zaštite okoliša, Rijeka, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2002.
20. Markandya, A., Harou, P., Bellù, L.G. and Cistulli, V.: Environmental Economics for Sustainable Growth, UK/USA, Edward Elgar Publishing, 2002.
21. Leonard J. Lickorish, Carson L.Jenkins (preveo Ante Dulčić): Uvod u turizam, Split, Ekokon doo, 2006.
22. Zbornik radova sa stručno – naučne rasprave: Turizam u funkciji lokalnog razvoja, Fojnica, Sveučilište/Univerzitet „Vitez“ Travnik, 2011.
23. Bosnić, I.: Trendovi u turizmu, Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici, 2013/2014
24. Lonačarić Božić, A., Kušić, H.: Upravljanje otpadom, Sveučilište u Zagrebu, 2012.
25. Kemeter, D.: Održivo gospodarenje otpadom, Međimursko veleučilište u Čakovcu, 2015.
26. Narodne novine, (2007.): Plan gospodarenja otpadom u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2007. – 2015. godine, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 85/07 i 126/10
27. Restaurant & Hotel, stručni magazin za ugostiteljstvo i turizam (2015): Istraturistovi objekti certificirani normom ISO 14001 – sustav upravljanja zaštitom okoliša, broj 82 (5/2015)
28. UNWTO, Tourism Highlights, Madrid, 2015.,
29. Statistički ljetopis Republike Hrvatske, str. 86., Zagreb, 2015.
30. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (neslužbeno pročišćeni tekst Ministarstva turizma), NN 138/06, 152/08, 43/09 i 88/10
31. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN 88/07, 58/08, 62/09 i 63/13
32. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", NN 75/08, 45/09
33. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine "Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj", NN 75/08, 45/09
34. Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupine "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga", NN 82/07 i 82/09
35. Pravilnik o katalogu otpada, NN 90/15, Dodatak I., Katalog otpada

36. Službeni Glasnik grada Omiša br. 8/2009
37. Službeni Glasnik grada Omiša br. 15/2010
38. Lonely Planet, http://www.lonelyplanet.com/europe/travel-tips-and-articles/77757 (13.03.2015.)
39. Ugostiteljstvo i turizam, http://www.utm.hr/?pgid=39&vid=668 (16.03.2015.)
40. Program Ujedinjenih naroda za razvoj, http://www.undp.hr/show.jsp?page=51854 (16.04.2015.)
41. Zero Waste, http://www.zerowastevents.eu/?page_id=2&lang=hr (25.04.2015.)
42. http://recikliraj.hr/recikliranje/otpad-2/ (03.05.2015.)
43. Agencija za zaštitu okoliša, http://www.azo.hr/GospodarenjeOtpadomU (05.05.2015.)
44. http://cor.europa.eu/en/activities/arlem/activities/meetings/Documents/sudev-report2012-tourism-hr.pdf (08.05.2015.)
45. Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj, http://www.dop.hr/ (08.05.2015.)
46. Narodni list, http://www.narodni-list.hr/posts/970001 (20.05.2015.)
47. http://naviku-usvojimo.hr/, (24.05.2015.)
48. http://www.hzn.hr/default.aspx?id=53 (28.05.2015.)
49. http://www.dzs.hr/Hrv/important/Nomen/NKD_2007/NKD%202007_%20struktura%20klasifikacije.pdf (10.06.2015.)
50. http://www.turizamiputovanja.com/znacaj-ugostiteljstva-za-turizam/ (01.07.2015.)
51. http://www.propisi.hr/print.php?id=7048 (01.07.2015.)
52. http://www.poslovni-savjetnik.com/node/19281 (17.07.2015.)
53. http://turizam.ide3it.com/Ak.god.%202011-12/MT_01_web_trendovi.pdf (22.07.2015.)
54. http://www.mint.hr/UserDocsImages/Strategija-turizam-2020-editfinal.pdf (22.07.2015.)
55. http://www.zakon.hr/z/657/Zakon-o-odr%C5%BEivom-gospodarenju-otpadom (23.07.2015.)
56. http://ec.europa.eu/environment/waste/index.htm (23.07.2015.)
57. http://www.riteh.uniri.hr/zav_katd_sluz/zvd_teh_term_energ/katedra4/Inzenjerstvo_zastite_okolisa/9.pdf (24.07.2015.)
58. http://zeleniturizam.hr/waste.html (24.07.2015.)
59. http://www.mzoip.hr/hr/otpad/propisi-i-medunarodni-ugovorixx.html (25.07.2015.)
60. http://www.mev.hr/wp-content/uploads/2013/12/Odr%C5%BEivo-gospodarenje-otpadom.pdf (25.07.2015.)

61. http://www.istraturist.com/hr/o-nama/zastita-okolisa (20.08.2015.)
62. http://www.dzs.hr/ (26.04.2016.)
63. http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015 (28.04.2016.)
64. http://www.mint.hr/UserDocsImages/160209_Dolasci_nocenja_2015.pdf (02.05.2016.)
65. http://www.mint.hr/default.aspx?ID=32920 (05.05.2016.)
66. https://www.trekksoft.com/hr/blog/trendovi-tursisticke-industrije-2016 (05.05.2016.)
67. http://www.hotelvictoriacortina.com/Eco-policy-uk/ (10.05.2016.)
68. Nacrt Plana gospodarenja otpadom RH 2015.-2021. preuzet sa stranice: http://www.mzoip.hr/doc/nacrt_plana_gospodarenja_otpadom_republike_hrvatske_za_razdoblje_2015-2021.pdf (15.05.2016.)
69. http://peovica.hr/ (15.05.2016.)

POPIS TABLICA:

Tablica 1. Nacionalna klasifikacija djelatnosti 2007……17
Tablica 2. Pokazatelji poslovanja poduzeća Kaštil Slanica……..64
Tablica 3. Količina mastolova koja se skuplja u poduzeću Kaštil Slanica (u kg)……67
Tablica 4. Iznos količine otpada koji proizvodi poduzeće Kaštil Slanica po objektima……...67

POPIS SLIKA:

Slika 1. Ugostiteljstvo u sustavu turizma……..23
Slika 2. Restoran Kaštil Slanica……58
Slika 3. Restoran Kaštil Slanica……61
Slika 4. Restoran – izletište Radmanove mlinice……..62
Slika 5. Pansion Radmanove mlinice……63
Slika 6. Sobe u pansionu Radmanove mlinice……..63

SAŽETAK

Jedno od gorućih pitanja društvenog razvoja na globalnoj razini je pitanje zaštite okoliša. Unutar te tematike, najveći problem predstavlja neodgovorno zbrinjavanje otpada te njegova konstantna akumulacija. Ovaj problem je detaljno obrađen u ovom radu te je dao neke nove poglede na gospodarenje otpadom s gledišta jednog ugostiteljskog poduzeća. Pokazano je da je izuzetno važno prepoznati nastali problem kako bi se moglo u što kraćem roku i na što učinkovitiji način pristupiti rješavanju problema. Također, prikazana su neka rješenja koje bi ugostiteljska poduzeća mogla provoditi u smislu učinkovitog gospodarenja otpadom, od kojih je najzastupljenije tzv. 'ekološko certificiranje' te razdvajanje otpada.

SUMMARY

One of the most important problems of social development globally is environmental protection. The biggest problem of environmental protection is irresponsible waste disposal and its constant accumulation. This problem is treated in detail in this paper thus giing some new insights on waste management from the viewpoint of a catering company. It has been shown that it is extremely important to recognize the resulting problem so that the company could act immediately and efficiently address the problem. Also some solutions are provided that hospitality companies could implement in terms of waste management, of which the most common is *eco certification* and waste separation.