

IMPLEMENTATION OF ENVIRONMENTAL MANAGING SYSTEM STANDARD ISO 14001 IN HOTELS

Marija Dragicevic Curkovic

University of Dubrovnik, Department of Economics and Business, Dubrovnik, Croatia
marija.dragicevic@unidu.hr

Abstract: The ISO 14000 environmental management system was developed to help businesses meet the needs of environmental management. The implementation of the system requires that there be compliance with accepted environmental laws and regulations and continuous improvement of environmental protection. The paper points out the role of the environmental managing system standard ISO 14001 and defines the variables and impact of the environmental management system standard ISO 14001 on the image of the hotel, based on the experience of hoteliers in the Republic of Croatia. The results of the research show that there is a positive impact of the environmental management system according to the ISO 14001 standard on the image of Croatian hotel companies. In this regard, it is necessary to make better use of the possibilities provided by the implementation of environmental management system standard ISO 14001 in the area of recycling, the rationalisation of energy and water consumption. It is widely known that hotels are big energy and water consumers, so creating an image of a "thrifty" hotel can improve consumer perception and attract environmentally conscious tourists.

Keywords: ISO 14001, hotels, role, influence, image

SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM PREMA STANDARDU ISO 14001 U POSLOVANJU HOTELSKIH PODUZEĆA

Marija Dragičević Ćurković

Sveučilište u Dubrovniku, Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju, Dubrovnik, Hrvatska
marija.dragicevic@unidu.hr

Sažetak: Sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14000 razvijen je upravo da pomogne poduzećima u zadovoljavanju potreba upravljanja okolišem. Implementiranje sustava zahtijeva da postoji usklađenost s prihvaćenim zakonima i propisima o okolišu te neprekidno unapređivanje zaštite okoliša. U radu se ukazuje na ulogu sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 te se definiraju varijable i utjecaj sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na imidž hotela, a utemeljeno na iskustvu hotelijera u Republici Hrvatskoj. Rezultati istraživanja pokazuju da postoji pozitivan utjecaj sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na imidž hrvatskih hotelskih poduzeća. S tim u vezi potrebno je bolje iskoristiti mogućnosti koje pruža implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u pogledu korištenja recikliranih materijala, racionalizacije korištenja energije i vode. Opće je poznato da su hoteli veliki potrošači energije i vode, pa kreiranje imidža „štedljivog“ hotela može poboljšati percepciju potrošača te privući ekološki osviještene turiste.

Ključne riječi: ISO 14001, hoteli, uloga, utjecaj, imidž

1. UVOD

Kada je međunarodna zajednica u Rio de Janeiru 1992. godine donijela Deklaraciju o okolišu u skladu s principima održivog razvoja postalo je posve jasno da održivost znači dugoročne promjene u tehnologiji i da prilagodba s postojećom tehnologijom ne može biti zadovoljavajuća. Eco-inovacije postale su neophodne za poboljšanje performansi zaštite okoliša. Među najvažnije instrumente u provođenju politike zaštite okoliša ubrajaju se EMS (*Environmental Management Systems*) i EMAS (*Environment Management Auditing Scheme*). Implementacija EMS-a ima za cilj unaprijediti kvalitetu okoliša i smanjiti troškove, te indirektno stimulirati inovacije proizvoda u smjeru ekološki prihvatljivih proizvoda i usluga (Rennings et al., 2006, str. 45). Standard ISO 14000 uspostavljen je 1996. godine, a predstavlja značajan „alat“ za uspostavljanje EMAS-a i EMS-a. ISO 14000 propisuje nadzor nad važećom legislativom s područja zaštite okoliša, kako bi se pravodobno reagiralo na bilo kakvo odstupanje od zakonskih i drugih zahtjeva (Cizmić et al., 2006). Svrha certifikacije je da predstavlja sredstvo za osiguranje udovoljavanja zahtjevima i poboljšanja u cijelom ponudbenom lancu (Goodwin, 2005).

Cilj rada je ukazati na ulogu sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u poslovanju hotelskih poduzeća te ocijeniti odnosno vrednovati implementaciju navednog sustava i definirati varijable koje se nadalje mogu koristiti u procesu evaluacije sustava.

2. ZNAČENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM PREMA STANDARDU ISO 14001 U POSLOVANJU HOTELSKIH PODUZEĆA

Standard predstavlja način sustavnog postavljanja i upravljanja obvezama uvođenja te se brine o tome kako postići cilj. Upravljački proces uključuje:

1. Definiranje ciljeva i prioritete
2. Raspodjelu odgovornosti za postizanje tih ciljeva
3. Mjerenje i izvještavanje o rezultatima
4. Vanjsku verifikaciju zahtjeva (<http://www.iso.org>)

Implementacijom standarda ISO 14001 poduzeće se obvezuje na sljedeće:

1. kontinuirano praćenje zakona i propisa i drugih obavezujućih akata te primjena u radu
2. kontinuirano promatranje i razmatranje poboljšanja sustava upravljanja okolišem
3. primjena novih tehnologija
4. zamjena štetnih tvari manje štetnim te izbjegavanje onečišćenja okoliša primjenom ekološki prihvatljivih proizvoda
5. uvođenje promjena u proizvodnim procesima koje smanjuju nastajanje: otpada, otpadnih voda, štetnih emisija u zrak i tlo, štednja energije
6. sustavno školovanje i osposobljavanje radnika te proširivanje svijesti o ulozi pojedinaca i njegove odgovornosti u upravljanju okolišem (<http://www.iso.org>).

Uvođenje sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u poslovanje hotela zahtjeva financijske izdatke koji se odnose na uspostavu sustava, hardware i software, troškove nadzora, kupnju odgovarajuće opreme, nadzor sustava, edukaciju i trening osoblja, konzultantske usluge iz područja zaštite okoliša. Iskustva hotela u svijetu ukazuju da je financijske probleme moguće nadići suradnjom hotela primjerice sa sveučilištima. Suradnjom sa sveučilištima moguće je realizirati projekte koji su od velikog značenja za poboljšanje performansi zaštite okoliša te smanjiti troškove istraživanja. Suradnja je moguća i s drugim hotelima, udrugama za zaštitu okoliša, industrijskim sektorom te vladinim organizacijama (Chan & Ho, 2006).

Nedostaci implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 ogledaju se i u neefikasnoj uporabi sustava (u području korištenja energije, vode, kemikalija itd.), lošem nadzoru nad procesima te nedovoljnoj uključenosti djelatnika (primjerice, osoblje automatski mijenja ručnike u hotelima koji imaju programe koji to ne uključuju). Isto tako, značajan nedostatak sustava može biti nedovoljna obučenost i izostanak kontinuiranog treninga djelatnika te niska razina ekološke svijesti menadžmenta i ostalih zaposlenika u hotelu. To često dovodi do problematike pretjeranog stvaranja krutog otpada zbog korištenja materijala koji nisu organskog podrijetla. Primjerice, nabavka plastičnih vrećica koje nisu organskog podrijetla predstavlja značajnu stavku u godišnjem budžetu hotela, a nakon uporabe potrebno je plaćati troškove odvoza otpada. Pri tome se često ne vodi računa o tome da organski otpad iz kuhinje hotela čini 50% krutog otpada od kojeg se može lako napraviti kompost koristan hotelskoj jedinici čistoća pri uređivanju zelenih površina hotela (Mead & DeL Monaco, 2008). Adekvatnom primjenom sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u hotelima je moguće postići uštede električne energije na području grijanja, ventilacije i rasvjete budući da se tu troši 70% energije u hotelu. Uštede se mogu, primjerice, postići korištenjem solarnog grijanja i dnevnog svjetla. (Deng & Burnet, 2000). Isto tako, primjenom sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 moguće je u sanitarnom čvoru smanjiti potrošnju vode za 30% (Mead & Gonzales- Morel, 2008).

U hotelima koji su implementirali sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u Španjolskoj klijenti su pokazali veći stupanj zadovoljstva uslugom i to upravo u hotelima s 4 zvjezdice, dok je cjenovna politika bila važnija od same certifikacija u hotelima s 3 zvjezdice. Značajan broj (36) Steigenberger hotela u Europi uspjelo je dobiti certifikat ISO 14001 zahvaljujući holističkom pristupu u upravljanju resursima, a koji uključuje odgovoran odnos prema okolišu i unapređenje u području upravljanja okolišem, a što podrazumijeva kontinuirano unapređenje na području poboljšanja performansi upravljanja okolišem. Upravljanje okolišem je značajna komponenta korporativne strategija Steigenberger Hotels kompanije i u tom pogledu postignuti su veliki uspjesi u području ušteda električne energije i vode te upravljanju otpadom. Steigenberger kompanija je izdala "Best Practice Catalogue", koji predstavlja smjernice za upravljanje okolišem i koji se primjenjuje u svim hotelima. Certifikacija po standardu ISO 14001 kao element korporativne strategije održivog razvoja rezultirala je brojnim nagradama koje je kompanija dobila (<http://www.nezeh.com>).

Shangri-la hotel s pet zvjezdica i 565 soba koji se nalazi u Hong Kongu u rujnu 1996. godine započeo je s procesom implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 i uskoro postao prvi hotel u Aziji sa certifikatom ISO 14001 (Chan & Ho, 2006). Implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 Shangri-la hotelu je donijela značajne koristi kao što su povećanje konkurentnosti i bolji imidž hotela (Tsai et al., 2003). Istraživanje koje je Tan (2005) proveo u Maleziji ukazuje na to da su svi hoteli uključeni u istraživanje s implementiranim sustavom upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001, ostvarili koristi koje se ogledaju u boljoj kontroli poslovanja, smanjenju troškova, smanjenju incidenata u pogledu zaštite okoliša, poboljšanje radne kulture kao i poboljšanje imidža hotela. Čak 94% ispitanika u istom istraživanju slaže se s tvrdnjom da se imidž hotela poboljšao nakon implementacije standarda ISO 14001 (Tan, 2005). Pozitivan utjecaj standard ISO 14001 na imidž poduzeća navode i drugi autori, primjerice Tabet, Khaled & Aissa (2017).

Troškovi mogu biti jedan od značajnih činitelja pri uvođenju navedenog sustava u poslovanje hotela. Osim troškova uvođenje sustava otežava nedostatak profesionalnih savjeta te znanja i vještina potrebnih za implementaciju sustava i udovoljavanje uvjetima koje postavljaju certifikacijske kuće (Chan 2008). Također različitosti u efikasnosti same implementacije sustava mogu proizići iz različitih pristupa organizacija (Ferron Vilchez, 2016; Ferrón Vilchez & Darnall, 2016). Da bi hotelska poduzeća mogla primjenjivati sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001, potrebno je razumijevanje i uključenost djelatnika te dobavljača koji hotel snabdijevaju inputima.

3. OCJENA UTJECAJA IMPLEMENTACIJE SUSTAVA ISO 14001 NA IMIDŽ HOTELA

3.1. Metodologija istraživanja

Kvalitativno istraživanje uključilo je intervjuiranje 10 hotelskih menadžera u Republici Hrvatskoj. Temeljem toga formirane su varijable koje su značajne za ocjenu utjecaja sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001. Izvještajne jedinice bili su hotelski menadžeri. U obradi podataka korištena je metoda deskriptivne statistike. Istražen je utjecaj implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14000 na imidž hotelskog poduzeća. Temeljem Likertove skale intenziteta 1-5 menadžeri su ocjenjivali intenzitet utjecaja pojedinih činitelja na imidž hotela te utjecaj implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na svaki pojedini činitelj boljeg imidža hotelskih poduzeća

3.2. Rezultati istraživanja i diskusija

Prema priloženim podacima koji ukazuju na stavove hotelskih menadžera o utjecaju sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na imidž hotela vidljivo je da svi hotelski menadžeri smatraju da implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 utječe na bolji imidž hotela.

Tablica 1. Utjecaj implementacije standarda ISO 14001 na bolji imidž hotela

Utjecaj	Odgovori menadžera u hotelima	%
Utječe	10	100
Ne utječe	-	-
Ukupno	10	100

Izvor: vlastito istraživanje

Tablica 2. Činitelji boljeg imidža hotela u Republici Hrvatskoj s implementiranim standardom ISO 14001

Činitelji boljeg imidža	Odgovori menadžera u hotelima	%
Briga za zdravlje gostiju	4	13
Korištenje recikliranih materijala	4	13
Pozitivan utjecaj na okoliš	10	33
Racionalno trošenje resursa	6	15
Ušteda energije	4	13
Ušteda vode	4	13

Izvor: vlastito istraživanje

Analizirajući podatke o činiteljima koji utječu na bolji imidž hotelskog poduzeća nakon implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 dolazi se do zaključka da se najveći broj odgovora ispitanika, njih 33%, odnosi na pozitivan utjecaj hotela na okoliš. Udio od 15% čine odgovori ispitanika koji se odnose na pozitivan utjecaj implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na trošenje resursa. Naime, implementacija sustava zahtijeva uvođenje novih tehnologija u poslovanje hotelskog poduzeća, što uz kontinuirano

praćenje i nadzor procesa vodi racionalnijem trošenju resursa. Udio od 13%, čine odgovori menadžera koji smatraju da implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 utječe na bolji imidž hotelskog poduzeća, s obzirom da to doprinosi racionalnijem trošenju resursa i smanjuje razinu zagađenosti okoliša. S 26% udjela zastupljeni su odgovori hotelskih menadžera koji kao činitelj boljeg imidža hotela navode uštede energije i vode, što je povezano s uvođenjem novih tehnologija u poslovanje hotelskog poduzeća. S udjelom od 13%, zastupljeni su odgovori ispitanika koji se odnose na bolju brigu hotela za zdravlje gostiju budući da implementacijom sustava ISO 14001 hotel prodaje klijentima eko-proizvod.

Analizirajući odgovore ispitanika može se zaključiti da implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 može značajno utjecati na kreiranje boljeg imidža hotela u Republici Hrvatskoj. Eko-varijable koje navode hotelski menadžeri doprinose stvaranju imidža ekološke kuće što je u skladu s očekivanjima suvremenih turista.

Tablica 3. Utjecaj standarda ISO 14001 na komponente boljeg imidža hotela u Republici Hrvatskoj

Činitelji boljeg imidža	Vrlo znač. utječe	%	Znač. utječe	%	Djelom. utječe	%	Malo utječe	%	Jako malo utječe	%	Uk.	%
Briga za zdravlje gostiju	-	-	-	-	4	100	-	-	-	-	4	100
Korištenje recikliranih materijala	-	-	-	-	4	100	-	-	-	-	4	100
Očuvanje bioraznolikost i	-	-	-	-	4	100	-	-	-	-	10	100
Pozitivan utjecaj na okoliš	4	40	-	-	6	60	-	-	-	-	10	100
Racionalno trošenje resursa	-	-	-	-	6	60	-	-	-	-	10	100
Ušteda energije	-	-	4	100	-	-	-	-	-	-	4	100
Ušteda vode	-	-	4	100	-	-	-	-	-	-	4	100

Izvor: vlastito istraživanje

Analizirajući podatke o utjecaju standarda ISO 14001 na komponente boljeg imidža hotela u Republici Hrvatskoj može se zaključiti da jedan dio hotelskih menadžera, njih 40% smatra da navedeni sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 vrlo značajno doprinosi pozitivnom utjecaju hotelskog poduzeća na okoliš, dok 60% hotelskih menadžera smatra da sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 djelomično utječe na navedeni činitelj. Svi hotelski menadžeri slažu se da sustav upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 djelomično utječe na racionalno trošenje resursa. Svi hotelski menadžeri koji su naveli kao značajne činitelje boljeg imidža hotela brigu za zdravlje gostiju, korištenje recikliranih materijala i očuvanje bioraznolikosti slažu se da implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 djelomično utječe na navedene činitelje. Isto tako svi hotelski menadžeri koji su kao značajne činitelje naveli uštede energije i vode smatraju da implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 značajno utječe na navedene činitelje. Potrebno je napomenuti da su menadžeri koji su sudjelovali u istraživanju naveli kratko vrijeme implementiranja kao ograničavajući činitelj u mjerenju intenziteta utjecaja implementacije sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na pojedinu varijablu.

4. ZAKLJUČAK

Sve izraženija ekološka svijest turista postavlja zahtjeve pred nositelje turističke ponude za kreiranjem turističkog proizvoda koji će udovoljavati visokim ekološkim kriterijima. ISO 14001 razvijen je kako bi udovoljio potrebama za sustavnim upravljanjem okolišem s ciljem poboljšanja zaštite okoliša. Rezultati istraživanja provedenog u Republici Hrvatskoj pokazuju da postoji pozitivan utjecaj sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 na imidž

hrvatskih hotelskih poduzeća. S tim u vezi potrebno je bolje iskoristiti mogućnosti koje pruža implementacija sustava upravljanja okolišem prema standardu ISO 14001 u pogledu korištenja recikliranih materijala, te racionalizaciju korištenja energije i vode. Opće je poznato da su hoteli veliki potrošači energije i vode, pa kreiranje imidža „štedljivog“ hotela može poboljšati percepciju potrošača te privući ekološki osviještene turiste, koji mogu predstavljati značajnu nišu u procesima specijalizacije turističke odnosno hotelske ponude.

LITERATURA

- Chan, W. & Ho, K. (2006). Hotels environmental management systems (ISO 14001): creative financing strategy, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (4). 302-316.
- Čizmić, V., Meleš, A. & Sušić V. (2006). Sustav upravljanja zaštitom okoliša kao dio cjelovitog sustava upravljanja poslovanjem, http://kvaliteta.inet.hr/14000/14000_rad3.htm, pristup 3.10.2006
- Ferron Vilchez, V. (2016). The dark side of ISO 14001: The symbolic environmental behavior, *European Research on Management and Business Economics*, 23(1).
- Ferrón Vilchez, V., & Darnall, N. (2016). Two are better than one: The link between management systems and business performance, *Business Strategy and the Environment*, 25(4), 221-240.
- Goodwin, H. (2005). Responsible Tourism and the Market, Occasional Paper No. 4- November 2005., International Centre for Responsible Tourism, University of Greenwich, UK, str. 4.
- Meade, B., & Del Monaco, A. (2008). Environmental Management: The key to Successful Operation, www.hotel-on.line.com, pristup 25.siječnja 2008.
- Meade, B., & Gonzales-Morel, P. (2008). Improving water use efficiency in Jamaican hotels and resorts through the implementation of environmental management system, www.ucowr.siu.edu, pristup 25. siječnja 2008.
- Peng Tan, L. (2005). Implementing ISO 14001: is it beneficial for firms in newly industrialized Malaysia?, *Journal of Cleaner production*, 13 (4). 397-404.
- Rennings, K., Ziegler, A., Ankele, K. & Hoffmann, E. (2006). The influence of different characteristics of the EU environmental management and auditing scheme on technical environmental innovations and economic performance, *Ecological Economics*, 57 (1), 45-59.
- Tabet, T., Khaled, B. & Aissa, B. (2017). The issues of the implementation of the environmental management system ISO 14001 performance in the Algerian companies, *Studia Universitatis Vasilie Goldis, seria Stiintele Vierii*, 27 (4), 263-270
- <http://www.iso.org>, pristup 7.srpnja 2020.
- <http://www.nezeh.com>, pristup 5.08.2020.