

Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija

Prof. dr. sc. Milena Peršić

PARTNERSTVO I EKO-BILANCA TURISTIČKE DESTINACIJE

SAŽETAK

Na razini turističke destinacije je potrebno osigurati informacije, temeljem kojih će se sustavno osigurati podrška procesu objektivnog sagledavanja i vrednovanja činjenica iz opredjeljenja o ekonomskim aktivnostima temeljenim na prihvaćenim načelima turističke politike, operacionalizirane u razvojnem modelu. U realizaciji tog modela nužno je osigurati konsenzus svih sudionika turističke ponude, kao i partnerski odnos u realizaciji eko-projekata od zajedničkog interesa, obzirom da ne postoji mogućnost pozicioniranja jednog eko-hotela izvan koncepta eko-turističke destinacije kao cjeline. Sastavlja li se Eko-bilanca na razini turističke destinacije, tada se menadžmentu osiguravaju relevantne informacije o poziciji svakog subjekta u ostvarenju načela unapređenja i zaštite okoliša na razini turističke destinacije. Upravo se kroz sagledavanje elemenata eko-bilance na različitim hijerarhijskim razinama osiguravaju informacije koje su dio ciklusa integralnog upravljanja eko-kvalitetom turističke destinacije, a kao dijela sustava u kojem se osigurava sustavno sagledavanja visine i strukture odstupanja, kao indikatora učinkovitosti pojedinih elemenata eko-razvoja turističke destinacije. Upravo je na ovako koncipiranoj informacijskoj osnovici moguće zaštititi realne interese unutar partnerskog odnosa svih sudionika uključenih u projekte zaštite i unapređenja okoliša na razini turističke destinacije. U tom smislu potrebno je svim partnerima osigurati informacije o rezultatima empirijskih, kvantitativnih i kvalitativnih mjerenja temeljenih na zajednički prihvaćenim eko-polazištima, a radi ocjene stanja u različitim područjima turističkog razvoja. Održivi razvoj turizma turističke destinacije stoga zahtjeva ustrojavanje i prihvaćanje indikatora za sustavnu kontrolu ulaganja u unapređenje i zaštitu okoliša u procesu kontinuiranog poboljšanja kvalitete. Na globalnom turističkom tržištu se pristup pripremi ovih indikatora temelji na opće prihvaćenim standardima kontrole okoliša (norme ISO 14000ff, EMAS I, EMAS II...). i standardima sustavnog unapređenja kvalitete (norme ISO 9000ff), a njihova primjena postaje dragocjenom, dapače, nezaobilaznom informacijskom osnovom za upravljanje turističkim razvojem svake turističke destinacije. Stoga se predmet ovog istraživanja upravo usmjerava na sagledavanje elemenata od značaja za osiguranje informacijske osnovice, koja će biti realnom osnovicom uspostavljanja partnerskih odnosa u različitim projektima, koji su od zajedničkog interesa, a odnose se na područje unapređenja i zaštite okoliša na razini turističke zajednice kao cjeline.

1 PRISTUP PROBLEMU

Zelene strategije ili strategije zaštite okoliša sve su prisutnije u turističkim destinacijama i u hotelskim korporacijama u čijem je središtu "zeleni hotel" koji djeluje u interakciji s okolišem, slijedeći načela održivog razvoja i podržavajući odgovorno ponašanje prema okolišu¹. U dokumentima WTO-a se održivi razvoj turizma definira kao oblik "turizma koji vodi računa o potrebama turista u turističkoj destinaciji, na način da štiti i unapređuje mogućnosti njegova razvoja i u budućnosti, a prioritetan mu je zadatak zaštita resursa, sagledano s polazišta ekonomskih, estetskih i socioloških polazišta, a radi očuvanja kulturnog integriteta, zaštite osnovnih ekoloških

¹ Više o tome u rezultatima istraživanja "Green Hotelier - Environmental Good Practice in Hotels", Case Studies from the International Hotel & Restaurant Association Environmental Award, IH&RA - International Hotel & Restaurant Association and UNEP United Nations Environment Programme Industry and Environment, Paris, France, (<http://www.i-ra.com> i <http://unepie.org/home.html>) str. 1 - 53

procesa i biološke raznolikosti, te radi osiguranja optimalnih uvjeta života i rada na razini turističke destinacije² i šire.

U realizaciji ovih zadataka najviše uspjeha ima primjena koncepta javno-privatnog partnerstva. U realizaciji postavljenih ciljeva se kao nezaobilazan resurs postavlja osiguranje informacijske osnovice, čija se primjena mora temeljiti na relevantnom instrumentariju. U oblikovanju tog instrumentarija istaknuto mjesto pripada rješenjima stručnjaka agencije za zaštitu okoliša, koja se u teoriji i praksi prepoznaje kao EPA³ (*Environmental Protection Agency*). Za upravljanje zajedničkim projektima od posebnog su značaja informacije o troškovima, koji se neposredno mogu povezati s aktivnostima zaštite i unapređenja okoliša. Jedno od značajnijih postignuća EPA-e je koncipiranje instrumentarija računovodstva okoliša, na koji se nadovezuje i razvijena zakonska regulativa sve većeg broja zemalja svijeta (npr. Japan, Velika Britanija, Nizozemska, Danska)⁴ koja obvezuje na prikupljanje i objavljivanje informacija o okolišu.

Obveznost osiguranja informacijske osnovice za *menadžment okoliša* dio je odredbi *Agende 21*⁵, donesene u Rio de Janeiru 1992. godine kao dijela akcijskog programa Konferencije UN za zaštitu okoliša i razvoj zemlje za 21. stoljeće. Tada se prvi put procjenjuju "troškovi održivog razvoja na planeti" u visini od 625 mld.\$⁶, te definira *održivost* kao ravnoteža odnosa stanja u okruženju u odnosu na ekonomske i socijalne zahtjeve. Navedene aktivnosti su prepoznate u praksi kao "zelena kampanja", koju podržava Međunarodna hotelska inicijativa za okoliš - IHEI (*International Hotels Environmet Initiative*) i Prince of Wales Business Leaders Forum. Suradnju je već tada prihvatilo 11 međunarodnih hotelskih lanaca, kojima se pridružilo i 16 ostalih hotelskih grupacija⁷ na način da se podržalo izradu priručnika i drugih pomagala, kako bi se izbjegle daljnje greške u odnosu prema okolišu kao temeljnom resursu razvoja turizma.

To je dovelo i do stvaranja partnerskih odnosa u rješavanju zajedničkih problema na razini turističke destinacije i šire (javno - privatno partnerstvo). Iskustva potvrđuju da se stvaranjem partnerstva na razini turističke destinacije osigurava brža i učinkovitija izgradnja infrastrukture, veći je uspjeh u realizaciji projekata od zajedničkog interesa, zbog zainteresiranosti sudionika se smanjuju ukupni troškovi eko-projekata te osigurava optimizacija alokacije rizika. Sve to zajedno doprinosi podizanju kvalitete pružene usluge i osiguravaju se pretpostavke za ostvarenje dodatnih prihoda. Zajednički interes očituje se i u učinkovitijem upravljanju resursima ali i u primjeni tržišnih kriterija valorizacije usluga u javnom sektoru. Tome u prilog ide i donošenje "*Green Globe programa*", kojeg je pokrenula Udruga instituta za menadžment u hotelijerstvu i restoraterstvu - HCIMA (*Hotel & Catering Institute Management Association*)⁸, a čiji je primarni zadatak staviti u prvi plan sve one aktivnosti, koje su od posebnog značaja za podizanje svijesti o potrebi zaštite i unapređenja okoliša.

Za transparentnost informacija o sudjelovanju partnera u zajedničkom poduhvatu, neophodna je primjena relevantnih instrumenata za mjerenje i kontrolu ostvarenih rezultata, a kao pretpostavke upravljanja zajedničkim projektima. U svrhu

² Prema: www.PA.Consulting.Group.2000-MBD-06/06/2001-5

³ Prema: <http://www.epa.gov/cgi-bin/clprint?Range=Pages&StartPage=5&EndPage>

⁴ Prema: <http://www.defra.gov.uk> i <http://www.bsi-global.com>

⁵ *Agenda 21 for Travel and Tourism*

⁶ Injac, N.: *Okoliš i njegova zaštita*, Mala Enciklopedija kvalitete, IV dio, Oskar, Zagreb, 2004. str. 206-207.

⁷ Više o tome u Chan, W.W.: *Environmental costing of sewage discharged by hotels in Hong Kong*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2001. str. 218

⁸ Više o tome Anon, A.: *HCIMA backs new environmental awareness initiative*, *Hospitality*, 1994. str. 16/17

osiguranja ovih pretpostavki je 1993. godine donesena "EPA Action Agenda"⁹, koja nalaže primjenu složenijeg instrumentarija, neophodnog u pripremi upravljačkih informacija o okolišu. Time se osigurava svim partnerima u sustavu bolje razumijevanje terminologije i koncepcije pripreme informacija, te naglašava ulogu menadžmenta u poduzimanju eko-inicijativa, a radi ostvarenja boljih eko-rezultata na internom planu i u širem okruženju. Značajan iskorak je u tom pravcu učinjen još 1995. godine, postavljanjem koncepcije računovodstva okoliša (*An Introduction to Environmental Accounting, as a business management tool, key concepts and terms*)¹⁰, kao nazaobilaznog instrumentarija u pripremi informacijske osnove odlučivanja o ekonomskoj učinkovitosti ulaganja u zajedničke eko-projekte na razini turističke destinacije.

U središtu partnerskog odnosa na razini eko-turističke destinacije su dakle oni projekti, čiji je temeljni zadatak zaštita i unapređenje okoliša i podizanje eko-svijesti svih sudionika ponude na razini turističke destinacije. Mogući model ponašanja na toj razini nudi se pod zaštićenim nazivom ECOPROFIT®¹¹ (*Ecological Project for Integrated Environmental Technology*)¹² a vrijednost tog koncepta je u tome što u prvi plan ističe korištenje tehnologija koje nisu štetne za okoliš, te poboljšanje ukupne ekosituacije na razini turističke destinacije i šire. To nameće i potrebu sastavljanja ekobilance turističke destinacije, kao metodološke osnove za sveobuhvatno obuhvaćanje i vrednovanje aktivnosti od značaja za očuvanje i zaštitu okoliša, na način da se svi inputi i outputi iskazuju uz uvažavanje načela bilančne ravnoteže.

Eko-bilanca¹³ formalno i sadržajno stavlja naglasak na povezivanja naturalnih i vrijednosnih pokazatelja. Elementi koji se iskazuju u eko-bilanci povezani su s akcijama na zaštiti i unaprjeđenju okoliša i njihovoj tehničkoj, tehnološkoj i ekonomskoj valorizaciji. Uvođenjem vrijednosnog izraza elemenata iz input-output tablica osigurava se menadžera bolje razumijevanje ekonomskog značenja naturalno iskazanih relativnih odnosa ulaganja u projekte, procese, aktivnosti, proizvode i usluge, s polazišta njihova utjecaja na stanje u okolišu turističke destinacije.

2 PARTNERSTVO U REALIZACIJI ZELENIH STRATEGIJA TURISTIČKE DESTINACIJE

2.1. ZADACI EKO-MENADŽMENTA TURISTIČKE DESTINACIJE

Očuvanje i zaštita okoliša turističke destinacije je u interesu svih sudionika, što zahtjeva usklađivanje akcija uz uvažavanje globalizacijskih procesa po načelima "misli globalno, djeluj lokalno". Upravljanje okolišem temelji se na primjeni sustava normi

⁹ Prema: *A Report of the Workshop on Accounting and Capital Budgeting for Environmental Costs, December 5-7, 1993. supported by U.S. Chamber of Commerce and conclusions of the Business Roundtable the American Institute of Certified Public Accountant, the Institute of Management Accountants with AACE International – the Society of Total Cost Management, Environmental Protection Agency (EPA) 742-R-94-003, May 1994.*

¹⁰ EPA 742-R-95-001-United States Environmental Protection Agency, Office of Pollution Prevention And Toxics (MC 7409) Washington, D.D. 20460, 1995.

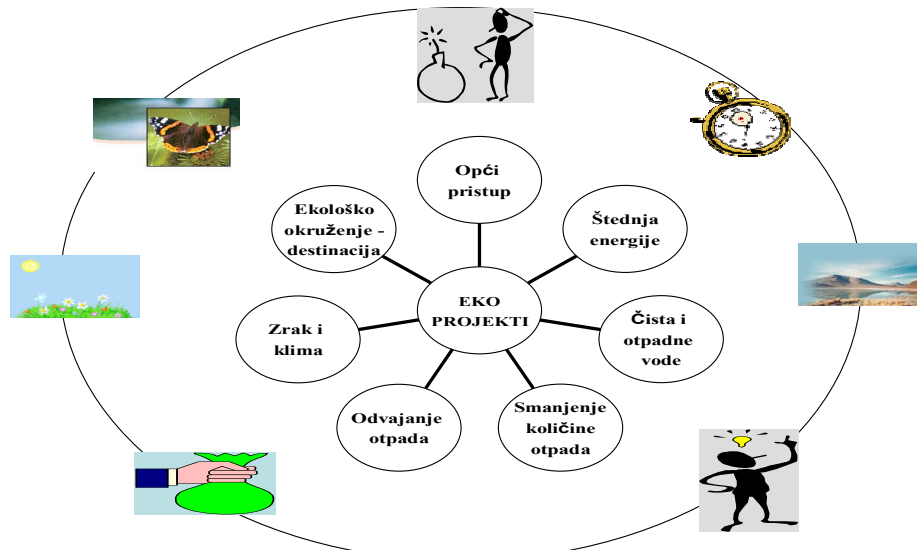
¹¹ Zlöbl, H., Holzner, Ch., Oswald, P., Yue-dong Shen: ECOPROFIT® - a Public Private Partnership Model for Sustainable Development, International Conference on Cleaner Production, Beijing, China, 2001. str. 1-11

¹² Spada u kategoriju tzv. "win-win-modela"

¹³ Günther, K.: Die Ökobilanz – Aus Sicht der Praxis, in „Förderkreis Umwelt future, e.V.; IÖW (p.49-61), 1988; Hallay, H.: Ökobilanz, Ein betriebliches Informationssystem, Schriftenreihe des IÖW 27/87, 1989; Günther, K.: Öko-Bilanzen als Grundlage eines Umwelt-Auditing, in: Steger, U. (Hrsg.), Umwelt Auditing (p.59-80), 1991; Wagner, B.: Vom Öko-Audit zur betrieblichen Öko-Bilanz, in Lehmann, S., Clausen, J. (Hrsg.) : Umweltberichterstattung von Unternehmen, Schriftenreihe des IÖW, p. 57/92, p. 3-31. Berlin; Böning, J.A.: Methoden betrieblicher Ökobilanzierung, Marburg, 1994.

ISO 14000, a kao polazišta uvođenja cjelovitog sustava upravljanja okolišem i nadzora nad okolišem, prepoznatljivih pod nazivima EMS (*Environmental Management System*) i EMAS (*Eco Management and Audit Scheme*)¹⁴. Područja djelovanja destinacijskog eko-menadžmenta prikazana su na slici 1.

Slika 1: Područja primjene zelenih strategija na razini turističke destinacije



Izvor: Prilagođeno prema Müller, T.: *Kosten senken durch Umweltschutz – So führen Sie einen umweltorientierten Betrieb*, DEHOGA, Deutscher Hotel-und Gaststättenverband, Bonn, 1997. str. 11-44

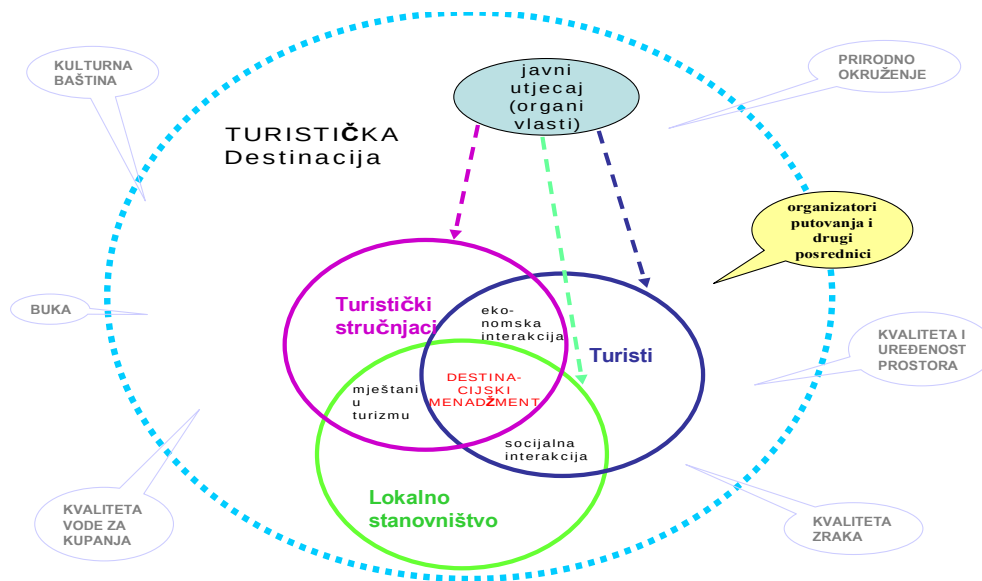
U realizaciji ovog koncepta se pred menadžment hotela i menadžment turističke destinacije stavlja zadatak aktivnog uključivanja u relevantne ekološke akcije na zaštiti i štednji vode za piće (vodovodni sustav, bunari, prikupljanje kišnice...), zbrinjavanju otpadnih voda (kanalizacijski sustav, pročišćivači, oborinske vode, kontrola kvalitete voda...), zaštiti zraka (ispušni plinovi, grijanje, hlađenje...), promidžbi akcija smanjivanja i odvajanja otpada (ambalaža, reciklaža, edukacija...), stimuliranju korištenja proizvoda lokalne proizvodnje (zdrava prehrana, agroturizam, uključivanje turista u akcije...), uvođenje čistih tehnologija, supstitucija zagađivača, poticanje korištenja javnog prijevoza i drugo. Mogući pristup suradnji i stvaranju partnerstva u uvjetima gdje koordinacijsku ulogu preuzima destinacijski menadžment s ciljem ostvarenja nove vrijednosti i boljih ukupnih rezultata u kojima će imati učešća svi sudionici zajedničkih poduhvata na razini turističke destinacije, pojednostavljeno prikazuje slika br. 2.

Navedene i druge aktivnosti su ujedno i skupine zajedničkih inicijativa menadžmenta hotela i ostalih sudionika turističke ponude na razini turističke destinacije u rješavanju otvorenih problema unaprjeđenja i zaštite okoliša. U rješavanju ove problematike se naglasak stavlja na misiju, viziju i ciljeve razvoja eko-turističke destinacije, u čemu posebno značajnu ulogu igra javni sektor (jedinice lokalne uprave i samouprave) koji mora osigurati pretpostavke, te u suradnji s privatnim profitnim i neprofitnim sektorom omogućiti realizaciju zacrtanih projekata. Upravo je to temeljno polazište i cilj javno-privatnog partnerstva u najširem smislu. Naime, treba stvoriti preduvjete da svaki sudionik turističke ponude na razini turističke destinacije nađe vlastiti interesa u okviru zajedničkih Partnerstvo se temelji na potrebi, željama i

¹⁴ Više o tome Injac, N.: *Okoliš i njegova zaštita*, Mala enciklopedija kvalitete, IV dio. Oskar, Zagreb, 2004. str. 219-263

moogućnostima svakog sudionika, da kroz određeni oblik suradnje pridonese ostvarenju zajedničkih razvojnih ciljeva eko-destinacije, da ulaže određene resurse, te se sudjeluje u procesu odlučivanja. Od lokalne uprave i samouprave se očekuje osiguranje preduvjeta za ostvarenje zajednički definirane misije, ciljeva i zadataka razvoja turističke destinacije kao eko-destinacije.

Slika 2 : Mogućnosti javno-privatnog partnerstva na razini turističke destinacije



Izvor: *A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destination and Service*, Enterprise DG Publication, European Communities, European Commission's Tourism activities, 2003. str. 13

2. 2. JAVNO-PRIVATNO PARTNERSTVO I DRUGI PRISTUPI U OSTVARENJU CILJEVA EKO-TURISTIČKE DESTINACIJE

Pod pojmom javno-privatno partnerstvo u užem smislu se "podrazumijevaju kooperativni pothvati u sklopu kojih i privatni sektori udružuju resurse i stručna znanja kako bi, kroz prikladne alokacije resursa, rizika i nagrada, zadovoljili neku javnu potrebu. Na taj način, primjenom različitih metoda, privatni sektor može uposliti svoje resurse i vještine u pružanju dobara i usluga koje tradicionalno osiguravaju državne službe."¹⁵ Mogućnosti, koje se na razini turističke destinacije otvaraju u cilju uspješne realizacije koncepta javno-privatnog partnerstva, gdje će se zadovoljiti interesi hotelijersko-turističkog gospodarstva, ostalih sudionika u turističkoj ponudi i lokalnog stanovništva, a u cilju uravnoteženog razvoja turističke destinacije u kojem će naglasak stavljati na unapređenje i zaštitu okoliša.

Partnerstvom se na razini turističke destinacije u suvremenim uvjetima osigurava viši nivo kvalitete odnosa između organa vlasti (jedinice lokalne uprave i samouprave), poduzetnika (hotela, agencija, prijevoznika, trgovina...), udruga (eko-udruge, sportske udruge, strukovne udruge...) i drugih interesnih skupina. Kao "činitelj razvoja javlja se poseban oblik kooperacije između lokalnih organa vlasti i

¹⁵ Gulija, B.: *Javno-privatno partnerstvo*, Euroscop, IMO-EDC, Bilten Europskog dokumentacijskog centra, Dodatak, God. 13., br. 73, lipanj 2004. str. 1

poslovnih sustava, koje povezuju zajednički programi".¹⁶ Navedeno se poduzima da bi rezultati ovih akcija sustavno doprinosili stvaranju imidža eko-destinacije, ali i kao pretpostavka stvaranja nove vrijednosti za kupca. Time se osiguravaju uvjeti za bolju valorizaciju već dostignute razine temeljene hotelske ponude, a u cilju privlačenja novih ciljnih skupina, pogotovo tzv. «zeleno» osviještenih gostiju.

Na razini turističke destinacije se partnerstvom stvaraju pretpostavke za ostvarenje strategije razvoja (dugoročni ciljevi), ali i za operativnu provedbu tekućih zadataka (projekti). Kako su ulaganja u eko-projekte složeni i zahtijevaju zadovoljenje interesa svih sudionika, partnerstvom se prvenstveno osigurava raspodjela rizika, ali i optimalni povrat u odnosu na uložene resurse. Korisno je na razini hotela, ali i u okviru destinacijskog menadžmenta ustrojiti radno mjesto *menadžera za okoliš*, čiji bi prvenstveni zadatak bio brinuti se za postizanje definiranih ciljeva vezanih uz okoliš, te uravnoteženo uključivanje zaposlenih, gostiju, partnera i lokalnog stanovništva u program očuvanja i zaštite okoliša. U tu svrhu je potrebno osigurati transparentne upravljačke informacije, među kojima se naglasak stavlja na informacije o financijskim učincima poduzetih mjera i realiziranih projekata ulaganja u zaštitu i unapređenje okoliša, čiji je cilj upravljati rizicima i minimizirati troškove.

Javno-privatno partnerstvo se smatra najuspješnijim pristupom u realizaciji ciljeva održivog razvoja turizma, a oblik kooperacije na razini turističke destinacije bira se temeljem ocjene prednosti i nedostataka pojedinog modela. Moguće je primijeniti različite modele i oblike javno-privatnog partnerstva, koji se kreću između dvije krajnosti tj. od potpunog financiranja od strane lokalne zajednice do potpunog financiranja od strane privatnog sektora. Pojedini oblici javno-privatnog partnerstva se razlikuju po tome, u kojem je stupnju uključen privatni kapitala i koji se stupnj rizika prenosi na privatni sektor. U teoriji i praksi se različiti modeli prepoznaju pod slijedećim zaštitnim znakom: DB, O&M, DBO, BOT, BOOT, LDO, BLOT, ByOOT BOO, BBO¹⁷, a mogući su i modeli financiranje i dobivanje licenci za pružanje usluga.

Viši stupanj partnerstva je sposobnost poslodavca u motiviranju zaposlenika i gostiju da sve eko-aktivnosti usklade s eko-ciljevima poslodavca i lokalne zajednice. To mora istovremeno biti i proces u kojem će zaposlenici biti motivirani da vlastite ideje ugrade u planove za održivi razvoj, čime ujedno preuzimaju odgovornost za prihvaćenu koncepciju očuvanja, zaštite i unaprjeđenja okoliša (npr. štednja vode i energije, razvrstavanje otpada i sl.). Viziju treba razvijati, a ciljeve jasno definirati u pismenoj formi. Kako je to odmah od klasičnog pristupa, naglasak treba staviti i na ustrojavanje sustava permanentnog obrazovanja, s naglaskom na upoznavanje značenja i oblika ustrojavanja, te metodologije primjene svih oblika partnerstva, ali i uključivanje svakog pojedinca (zaposlenici, gosti, građani...) u ostvarivanje eko-ciljeva, pri čemu se naglasak stavlja na osiguranje informacijske osnovice o tome, koliko poduzete ekološke akcije i ekološki usmjereni projekti doprinose kvaliteti života i rada na razini destinacije, njenom boljem imidžu te povećanju prihoda i profita zbog orijentacije na nova tržišta (eko-osviješteni gosti) i ponudom novog oblika turističkog proizvoda, koji u odnosu na postojeći predstavlja novu vrijednost za ciljnog korisnika.

Treba djelovati timski, na način da se obuhvate sve hijerarhijske razine i interesne sfere na razini turističke destinacije. Educirati zaposlenike i lokalno stanovništvo, pretpostavka je da se u njihovo djelovanje uključe i hotelski gosti,

¹⁶ Zlöbl, H., Holzner, Ch., Oswald, P., Yue-dong Shen: *ECOPROFIT® - a Public Private Partnership Model for Sustainable Development*, International Conference on Cleaner Production, Beijing, China, 2001. str. 1

¹⁷ Prilagođeno prema Gulija, B.: *Javno-privatno partnerstvo*, Euroscop, IMO-EDC, Bilten Europskog dokumentacijskog centra, Dodatak, God. 13., br. 73, lipanj 2004. str. II

kojima to ujedno predstavlja i novi doživljaj. Promatrano s ekonomskog aspekta, sve eko-akcije moraju uključivati i metodološku osnovicu snižavanja troškova uz istovremeno osiguranje visoke kvalitete ponude u zdravoj i očuvanoj radnoj i životnoj okolini. Informirati hotelske goste, znači na primjeren im način učiniti dostupnim prvenstveno one informacije, koje se odnose na interne aktivnosti hotela oko zaštite okoliša. Na taj će način ekološki svjestan gost, ali i onaj koji to treba postati, stvoriti određenu sliku o stanju eko-svijesti zaposlenih u objektu i u turističkoj destinaciji. Temeljno načelo svih akcija i mjera na zaštiti okoliša mora biti vjerodostojnost, jer niti jedna spektakularna akcija neće dovesti do uspjeha ukoliko nije timski postavljena i provedena, a podrazumijeva¹⁸:

- upoznavanje gostiju s mogućim područjima uštede
- educiranje gostiju za pravilno zbrinjavanje otpada
- otvoriti «zeleni oglasnik» za prikupljanje ideja gostiju
- goste uključiti u nadmetanje radi prepoznavanja novih mjera zaštite okoliša, te u tu svrhu osigurati primamljive nagrade
- razraditi vlastiti interni katalog mjera zaštite okoliša, tiskati ga na više jezika, te ga učiniti dostupnim gostima
- poticati korištenje javnog prijevoza (popust za dolazak autobusom, vlakom...), osigurati prijevoz gostiju sa kolodvora do hotela i nazad
- popularizirati korištenje eko-proizvoda te javno obznanimi podatke o eko-dobavljačima i partnerima
- upozoriti na ekološki najprihvatljiviji oblik pranja rublja
- stalne goste informirati o postignutim uštedama temeljem poduzetih mjera zaštite okoliša.

U hotelima trebaju istaći upozorenja o racionalnoj potrošnji vode, o zatvaranju svjetla nakon izlaska iz sobe, o štednji energije u vrijeme grijanja (zatvaranje balkona, prozračivanje kratkim otvaranjem prozora, reguliranjem termostata...) ili inicirati uvođenje projekata s tehnološkim rješenjima koja će osigurati postizanje istog cilja. Od posebnog je značenja popularizirati eko-dobavljače (učiniti dostupnima informacije o njihovoj lokaciji, dobivenim nagradama i priznanja, inovacijama u primjeni eko-postupaka i sl.) pogotovo ako su oni locirani na teritoriju eko-destinacije. Zasluge za unapređenje i popularizaciju eko-akcija i projekata (zaposlenika, gostiju, stanovništva, partnera...) moraju se javno objavljivati, te rezultirati odgovarajućim priznanjima i nagradama, a po kriterijima koji moraju biti unaprijed poznati, jasni, transparentni i stimulativni.

Danas je veliko problem u svijetu, pa tako i u hotelijerstvu Hrvatske vezan za ulaganja u odvajanje, smanjivanje količine i zbrinjavanje otpada, što je uvijek povezano s visokim ulaganjima svih zainteresiranih partnera, ali koje treba promatrati kao ulaganja u kvalitetu kroz dugoročno očekivane uštede za svaki pojedini hotel i turističku destinaciju u cjelini. Edukativne i promotivne aktivnosti u ovom području imaju izuzetno visoko značenje, kao i organizacijske pretpostavke koje moraju osigurati organi vlasti (na nacionalnoj i lokalnoj razini), ali i poticajne mjere koje su od značaja za podizanje ekološke svijesti svih sudionika turističke ponude na razini turističke destinacije (lokalno stanovništvo, zaposlenih u hotelijersko-turističkom i ostalom gospodarstvu, hotelski gosti i posjetitelji, svi ostali).

Navedene aktivnosti moraju biti podržane na nacionalnoj razini, prvenstveno kroz organizaciju otkupa sekundarnih sirovina, čijom se preradom koriste prirodni

¹⁸ *Prilagođeno prema "Umweltschutz im Gastgewerbe- Kosten senken durch Umweltschutz"- DEHOGA - Deutscher Htel- und Gastst tteverband, CD-verzija, Berlin, Unterst tzt durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, INTERHOGA, GmbH, Bon, www.interhoga.de*

resursi i smanjuje ukupni obujam otpada, a time i troškovi. Djelovanje hotelskog menadžmenta u kratkom roku treba ići u pravcu povezivanja s proizvođačima i dobavljačima, koji bi trebali preuzimati otpad vlastitog asortimana ponude i time hotelu smanjiti ukupnu količinu otpada. Ukazivati treba i na potrebu ponude određenog asortimana namirnica i pića u što većim pakovanjima povratne ambalaže, što također smanjuje obujam otpada ali i prijelaz na biološki nerazgradivu ambalažu. Partnerstvo se proteže i na druga područja eko-orijentacije cijele destinacije kroz organizirano korištenje bio-otpada (kompost) za oplemenjivanje poljoprivrednih površina na kojima se proizvodi zdrava hrana za potrebe hotela, ostalih gostiju i lokalnog stanovništva.

3 EKO-BILANCA HOTELA I TURISTIČKE DESTINACIJE

Pojam eko-bilanca je prisutan u teoriji i praksi, a u osnovi predstavlja "kvantifikaciju svih inputa i outputa poslovnog sustava...na način da se obuhvate svi štetni utjecaji na okolinu, otpadne tvari i zagađenja"¹⁹. Sastavljanje eko-bilanci nije jednostavno ni jednoznačno određeno, pa se od odgovorne osobe zahtjeva poznavanje mogućih vrsta, oblika i pristupa, uz naglasak da su oni međusobno povezani i uvjetovani. Iako se ovo područje stalno razvija i unapređuje, općenito se u teoriji i praksi prepoznaju slijedeće vrste eko-bilanci:²⁰

- Input- / output eko-bilanca
- Eko-bilanca procesa
- Eko-bilanca proizvoda
- Eko-bilanca temeljnih resursa

Da bi se ovako slojevit pristup mogao realizirati u praksi, nužno je osigurati jedinstvenu bazu podataka (naturalnih i vrijednosnih), kako bi se inputi tj. podaci koji su ušli u sustav odlučivanja mogli višestruko koristiti i usmjeravati u jasno definirane izvještaje. To znači da je potrebno osigurati pretpostavke za relevantnu bazu podataka na razini hotela, poslovnog sustava, ali i za potrebe turističke destinacije kao cjeline. Baza podataka se oblikuje ovisno o zahtjevima ciljnog korisnika, te vezano za potrebne elemente koje treba iskazati u pojedinoj eko-bilanci, jer se svaka vrsta eko-bilance posebna vrsta izvještaja, namijenjena jasno definiranom korisniku a sastavlja se sa određenom svrhom i ciljem. Koja će se eko-bilanca sastavljati, za kojeg korisnika i za koje razdoblje, treba definirati u okviru politike zaštite okoliša i za to osigurati organizacijske, kadrovske i informatičke pretpostavke.

Svaka eko-bilanca mora imati uporište u politici zaštite okoliša, koju donosi menadžment, a koji mora biti svjestan da ova problematika zahtijeva puno vremena i izaziva visoke troškove. Pored toga, niti jedna bilanca nije u stanju pružiti potpuno pouzdane podatke tj. apsolutnu istinu o utjecaju pojedinih proizvoda, usluga, procesa ili aktivnosti na onečišćenje okoliša. Temeljna vrijednost svake eko-bilance je u mogućnosti da se javnost senzibilizira za zaštitu okoliša, jer ona ukazuju na ključne točke zagađenja, što je prvi korak ka poboljšanju. Kada se pristupa sastavljanju bilo koje eko-bilance, potrebno je definirati vremensko razdoblje sastavljanja i ciljeve koji se time žele postići. Sastavljanje eko-bilance turističke destinacije uvjetuje eko-pristup

¹⁹ Prema Gray,R., Bebbington,J.: *Accounting for the Environment*, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2003 str. 96.

²⁰ Prilagođeno prema Liessmann,K.(red.): *Gabler Lexikon Controlling und Kostenrechnung*, Gabler, Wiesbaden, 1997. str. 473-474

u sastavljanju pojedinih eko-bilanci hotelskih i ostalih poslovnih sustava, procesa i proizvoda koje poduzimaju, te resursa koje koriste, na način kako to prikazuje slika 3.

Slika 3: Međuzavisnost različitih oblika eko-bilanci u sustavu eko-bilanciranja na razini turističke destinacije



Izvor: Kirschten, U.: Einführung eines Öko-Controlling - Perspektiven für eine ökologische Organisationsentwicklung, DUV-Deutscher Universitäts Verlag, Gabler, Vieweg, Westdeutsche Verlag, Wiesbaden 1998.str. 219

Eko-bilanca je u osnovi "kvantitativno obuhvaćanje materijalnih i energetske tokova izraženo u fizičkim jedinicama mjere tj. u obliku input-output tablice"²¹, koji moraju biti u ravnoteži. Upravo se zbog bilančne ravnoteže povlači analogija s pojmom "bilanca", uz naglasak da je primarni prirodni, a tek sekundarni vrijednosni izraz. Njeno sastavljanje nije jednostavno jer se mora temeljiti na realnom sagledavanju svih relevantnih inputa i outputa. Cilj je sastavljanje eko-bilance na razini turističke destinacije, a posebno za svaki hotelski poslovni sustav, osigurati relevantne informacije za interne i eksterne korisnike.²²

- o tome koliko pojedini proizvod, usluga ili poslovni proces zagađuje okoliš
- o životnom vijeku proizvoda, odnosno njegovu položaju u procesu proizvodnje, potrošnje, a posebno u fazi zbrinjavanja otpada, te
- o visini potrošnje materijala i energije u svim fazama životnog ciklusa, pri čemu se vodi računa o otpadu i štetnim emisijama, vrednovano s polazišta njihova utjecaja na okoliš.

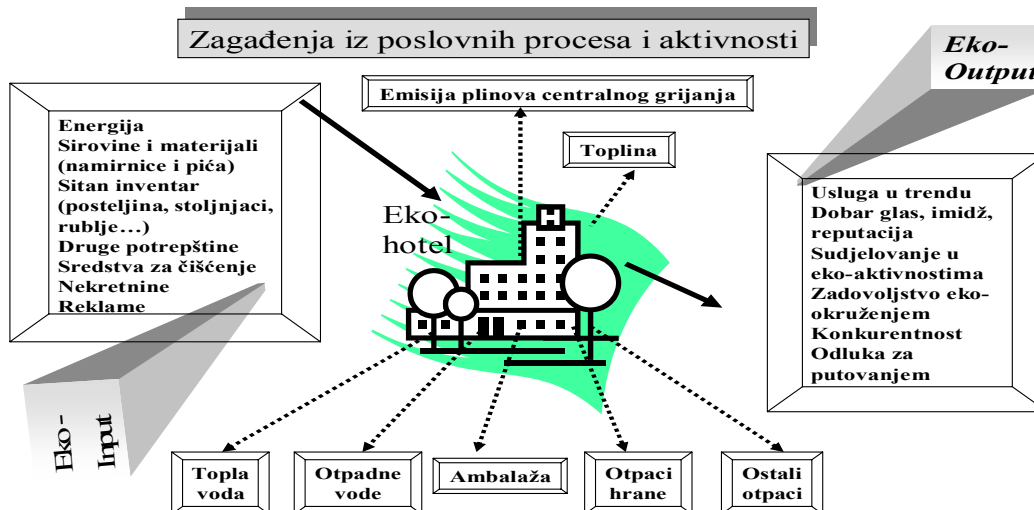
Naglasak je dakle na procjeni djelovanja štetni tvari na okoliš. Procjena elemenata kvantitativnog obuhvaćanja ne predstavlja veliki problem, jer u tom području postoje već široko primjenjivani standardi. No, nešto je teža procjena kvalitativnih elemenata prosudbe, iako su oni veoma značajni, pa nalaže da se ovom problematikom pozabave kadrovi višeg stupnja stručnosti. To znači poznavanje sustava prirodnih pokazatelja o realnom utjecaju pojedinih resursa i procesa na okoliš,

²¹ Kirschten, U.: Einführung eines Öko-Controlling - Perspektiven für eine ökologische Organisationsentwicklung, DUV-Deutscher Universitäts Verlag, Gabler, Vieweg, Westdeutsche Verlag, Wiesbaden 1998.str. 157

²² Prezentirano prema So führen Sie einen umweltorientierten Betrieb - Kosten senken durch Umweltschutz, DEHOGA, Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, Bonn, 1997. str.69-71

ali i raspolaganje informacijama računovodstva okoliša o vrijednosno izraženoj komponenti ulaganja i rezultata tih ulaganja u unapređenje i zaštitu okoliša. Polazišta sagledavanja relevantnih utjecaja na eko-bilancu hotela, ali i njegova utjecaja na eko-bilancu turističke destinacije prikazuje slika 4.

Slika 4: Pristup sastavljanju eko-bilance hotela u turističkoj destinaciji



Izvor: Obrada autora temeljem Gray, R., Bebbington, J.: *Accounting for the Environment*, SAGE Publication, London, Thousand Oaks, New Delhi, 2003. str. 94

Sve veze i odnose iskazane u eko-bilanci treba promatrati u okviru cjelovite politike zaštite i unapređenja okoliša od globalne, preko nacionalne do lokalne razine. Eko-bilanca omogućava sagledavanje resursa, procesa, proizvoda i usluga s polazišta njihova pozicioniranja u okolišu tijekom njihova cjelovitog životnog vijeka (dizajniranje, koncipiranje, proizvodnja, korištenje, održavanje i zbrinjavanje otpada).

Slika 5: Odredbe norme ISO 14031 kao polazišta sastavljanja eko-bilance

INPUT		OUTPUT	
(1) SIROVINE • prerađene, • reciklirane • ponovno korištene • prirodni resursi	kvaliteta (4) NATURALNE VELIČINE • dizajniranje • implementiranje • operacije • održavanje • korištenje zemljišta kvaliteta	(5) PROIZVODI • glavni proizvod • sporedni proizvodi • reciklirani i ponovno korišteni materijali	
(2) ENERGIJA • količina i vrsta korištene energije		(6) SERVISI KOJI SE NUDE EKSTERNIM KORISNICIMA	
(3) EKSTERNE USLUGE • čišćenje • sigurnost, • održavanje • transport, dostava • telekomunikacije • odvoz smeća • ostalo		(7) OTPAD • kruti/tekući • opasan/ neopasan • koji se može/ne može reciklirati	
NABAVA		(8) ZAGAĐENJA • zrak, vode, zemlje • buka, toplota, svjetlo • vibracije, radijacija	

Izvor: ISO 14031 Environmental Performance Evaluation - Guidance (<http://www.sist.si/slo/z1/z163.htm#kss>; <http://www.iso.ch/>; ; <http://iisd1.iisd.ca/greenstand/globalgrn.pdf>; <http://www.iso14000.com/>; <http://www.tc207.org/>

U sastavljanju eko-bilance neophodno je poznavanje i primjena odredbi ekonormi sustava ISO 14000ff. Najčešće se spominje norma ISO 14001, koja regulira relevantne činitelje za uspostavu sustava upravljanja okolišem (politika upravljanja okolišem, planiranje, primjena, provjera, korekcija i osiguranje upravljačkih informacija), a za potrebe sastavljanja eko-bilanci se posebno naglašavaju odredbe norme ISO 14031²³, kojom se ukazuje na potrebu prepoznavanja relevantnih elemenata inputa (sirovine, energija, usluge...) i outputa (proizvodi, servisi, otpad, zagađenja...), ali i zagađenja koja nastaju tijekom proizvodno-uslužnog procesa, a na način kako je to prikazano na slici 5.

Izvjestaji namijenjeni eksternim korisnicima trebaju zadovoljiti potrebe različitih interesnih skupina, koji se pojedinačno razvrstavaju prema odredbama ove norme na:²⁴ financijske institucije, investitore, kupce i dobavljače, partnere, administrativna tijela, regulatorna tijela, regionalna tijela, NGO, zeleno orijentirane potrošače, javnost, medije i zaposlene. Treba naglasiti da ne postoji univerzalna metoda sastavljanja i prezentiranja eko-bilance, jer je njen sadržaj ovisan o specifičnostima djelatnosti, te o razini obuhvaćanja, te dostignutom stupnju razvoja menadžmenta okoliša.

Slika 6: Informacijski zahtjevi različitih interesnih skupina na razini turističke destinacije

Zahtjevi interesnih skupina (ISO 14031)

Interesna skupina	Što pojedina interesna skupina može saznati iz izvještaja o okolišu (sadrže i troškovnu komponentu)
Investitori i dioničari	Sve veći broj investitora želi uz financijsku snagu poslovnih sustava, ocijeniti i njihov odnos prema javnim potrebama i okolišu. Oko 60% mirovinskih fondova podržava etičke investicije. Izvještaji o okolišu dokazuju da li određeni poslovni sustav podržava takvu orijentaciju.
Banke i osiguravajuća društva	Zainteresirani su za rizik i rentabilnost investicija. Poslovni sustavi koji odgovorno shvaćaju okoliš dobivaju beneficije i niže kamate.
Regulatorna tijela i vladine institucije	Poslovni sustavi koji više zagađuju okoliš, više će se kontrolirati. Dobar izvještaj ukazuje na dostignuti stupanj odnosa prema okolišu.
Lokalna uprava i samopurava	Veoma su zainteresirani za kvalitetu odnosa prema okolišu. Izvještaj dokazuje odgovoran odnos prema okolišu i temelj je povjerenja.
Kupci – privatna lica	Osviješteni kupac traži poštivanje visokih standarda odnosa prema okolišu i to nagraduje povjerenjem, što mora biti vidljivo u izvještaju
Kupci – poslovni sustavi	Sve više subjekata uključuje se u "zeleni lanac"- dobar izvještaj o okolišu izdvađa one koji te standarde poštuju u odnosu na konkuren.
Zaposlenici	Ponos da su dio poslovnog sustava koji čuva i unapređuje okoliš.
Nevladine udruge i mediji	Dokazuje da ste uložili napore za očuvanje i unapređenje okoliša, pa će biti i manje oštri kod ocjene razvojnih projekata.

Izvor: Obradeno prema www.iso14000.com, iisd1.iisd.ca/greenstand/globalgrn.pdf

Djelovanje menadžmenta turističke destinacije mora ići u pravcu zadovoljenja informacijskih zahtjeva različitih interesnih skupina i njihovih potreba, na načina kako je to prikazano na slici br. 6. Koncipiranje eko-bilance je složeni zadatak menadžmenta okoliša ili druge odgovorne osobe s ciljem da se razradi vlastiti pristup,

²³ ISO 14031 - Procjena ekoloških performansi sustava upravljanja i njegov odnos prema okolišu, više o tome na: www.bsi-global.com

²⁴ Više o tome u: Environmental Reporting - General Guidelines, Department for Environment, Food and Rural Affairs and the Department of Trade and Industry; Scottish Executive and the National Assembly for Wales, DEFRA Publication, London, www.defra.gov.uk, str. 13.

a u okviru teorijskih polazišta i vlastitih mogućnosti da se u okviru dostupnih parametara osigura mjerenje i ocjenjivanje svakog pojedinog elementa i njegova utjecaja na okoliš, ali i posljedice "nedjelovanja" koje će rezultirati štetnim utjecajem na okoliš.

Naime, izvješćivanje o okolišu trebalo bi²⁵:

- poboljšati reputaciju poslovnog sustava na tržištu
- osigurati kvalitetniju komunikaciju sa različitim interesnim skupinama
- omogućiti kvalitetniji pristup upravljanju rizicima
- pomoći da se otkrivanju dodatnih mogućnosti ušteda u korištenju resursa ali i u operativnim troškovima

Eko-bilanca osigurava menadžmentu pregled nad svim elementima u strukturi odnosa određenog poslovnog sustava prema okolišu, što znači uključuje koristi od ulaganja u okoliš, ali i štetne utjecaje na okoliš. Informacije koje osigurava eko-bilanca omogućavaju da se definiraju, kontroliraju i prilagođavaju ciljevi definirani politikom prema okolišu. Konceptiju sastavljanja eko-bilance hotela s polazišta utjecaja aktivnosti na eko odnose u turističkoj destinaciji prikazuje tablica br. 1.

Tablica 1: Konceptija sastavljanja input- output eko-bilance hotela

INPUT (u naturalnim pokazateljima)		OUTPUT (u naturalnim pokazateljima)	
1.	Tekuća imovina (u kg)	1.	Gotovi proizvodi i usluge
	1.1. Sirovine i materijal (namirnice....)		1.1. Noćenja (struktura)
	1.2. Poluproizvodi (pića....)		1.2. Jela i obroci (struktura)
	1.3. Ostali materijal (sapun, prašak...)		1.3. Pića (struktura)
	1.4. Materijal za održavanje (maziva...)		1.4. Rekreacija, wellnes, kongresi, zabava
	1.5. Materijal za pakovanje i ambalaža	2.	Otpaci
	1.6. Uredski materijal		2.1. Selektirani otpad
2.	Uredaji i oprema		2.2. Otpad za reciklažu
			2.3. Otpad za kompost
			2.4. Opasni otpad
3.	Voda (u m³)	3.	Otpadne vode
	3.1. Voda za potrebe gostiju		3.1. Količina (u m ³)
	3.2. Voda za pranje i održavanje okoliša		3.2. Parametri utjecaja na okoliš (temperatura, pH vrijednosti, abrazivne supstance, anorganske supstance...)
		4.	Iskorišteni zrak
4.	Zrak (u m³)		4.1. Količina (u m ³)
5.	Energija		4.2. Parametri utjecaja na okoliš (toplina, emisija plinova hlađenja, emisija plinova grijanja, čestice, anorganske supstance...)
	5.1. Plin	5.	Iskorištena energije
	5.2. Struja		5.1. Obnovljiva energija
	5.3. Lož ulje		5.2. Gubitak energije
	5.4. Drva, ugljen...		5.3. Buka
	5.5. Sunčeva energija		5.4. Štetne supstance
6.	Korištene površine	6.	Negativni utjecaji na okoliš
	6.1. Izgrađene površine		
	6.2. Površine izvan upotrebe		
	6.3. Zelene površine		

Izvor: Obrada autora prema Liessmann, K. (red.): Gabler Lexikon Controlling und Kostenrechnung, Gabler, Wiesbaden, 1997. str. 473

²⁵ Environmental Reporting - General Guidelines, Department for Environment, Food and Rural Affairs and the Department of Trade and Industry; Scottish Executive and the National Assembly for Wales, DEFRA Publication, London, www.defra.gov.uk, p. 7.

U okviru svake eko-bilance procjenjuje se utjecaj primijenjenih tehnoloških postupaka, metoda rada i resursa s polazišta njihova utjecaja na okoliš u fazi inputa, djelovanja i outputa. Na eko-bilancu odraziti će se prihvaćanje koncepcije odvajanja i smanjenja količine otpada, uvođenje alternativnih oblika energije, uvođenje novih uređaja za pročišćavanje i zbrinjavanje otpadnih voda i sl. Eko-bilanca turističke destinacije, korporacije ili poslovnog sustava kao cjeline je eko-bilanca višeg reda odn. okvir za sastavljanje eko-podbilanci, ciljno usmjerenih na obuhvaćanje samo pojedinih segmenata zaštite i unaprjeđenja okoliša (npr. eko-bilanca za energiju, za emisiju plinova, za buku, za vodu, za krute tvari i sl.). Svrha je sastavljanja eko-bilance na ralnomo prepoznavanju i sučeljavanju elemenata u okviru svake pojedine input /output tablice, pri čemu se moraju uvažavati standardizirani i opće prihvaćeni pokazatelji.

Tablica 2: Eko-bilanca procesa pripreme i pružanja pansioniskih obroka u hotelu

<i>INPUT</i> (u naturalnim pokazateljima 1000 g i sl.)		<i>OUTPUT</i> (u naturalnim pokazateljima 1000 g. i sl.)	
Osnovne sirovine i material :		Osnovni proizvodi i usluge:	
1. Meso		1. Vrsta menija:	
1.1. Junetina	23 269,39	1.1. Meni A	19 671,96
1.2. Svinjetina	26 454,52	1.2. Meni B	22 766,32
1.3. Janjetina	17 340,00	1.3. Meni C	20 248,67
2. Povrće			
2.1. Blitva	1.175,02	Prateći output:	
2.2. Salate razne	4 335,63	2. Otpaci	
2.4. Krumpir	2 810,00	2.1. Hrane	4 020,10
3. Ostalo		2.2. Ulja	1.140,00
3.1. Ulje	3 121,01	2.3. Kompost	1 915,20
3.2. Začini	2 337,40		
3.3. Žitarice	2 224,70	3. Ambalaža	
Pomoćni materijal		3.1. Nepovratna	4 002,06
4. Dekoracija	1 709,73	3.2. Povratna	1 719,06
5. Papirnata konfekcija	6 055,79	3.3. Papirnata	1 275,38
6. Ambalaža	5 421,44		
7. Sredstva za pranje i čišćenje	4 300,50	4. Recikliranje	3 610,09
Resursi:			
7. Voda	14 258,80	5. Otpadne vode	12 119,98
8. Energija			
8.1. Plin	5 078,71	6. Potrošena energija	18 186,08
8.2. Električna energija	4 100,00		
8.4. Lož ulje	3 317,10		
8.5. Drvo	3 690,27		
8.6. Ugljen	2 000,00	7. Zagađenje zraka	
9. Zrak		NO ₂ , SO ₂ , CO ₂	22 325,10
Ukupno	133 kg	Ukupno	133 kg

Izvor: Prerađeno za hotelijerstvo temeljem modela za industriju a prema Kirschten,U.: Einführung eines Öko-Controlling - Perpektiven für eine ökologische Organisations-entwicklung, DUV-Deutscher Universitäts Veralg, Gabler, Vieweg, Westdeutsche Verlag, Wiesbaden 1998.str. 223 i 244

Eko-bilanca procesa nižega reda se sastavlja za tehnološki, tehnički, organizacijski ili sadržajno prepoznatljive procese ili tokove (u hotelijerstvu je to npr. proces pripreme i pružanja usluga prehrane, pripreme i pružanja usluga pića, pripreme i pružanja ostalih turističkih usluga i njihove podprocesse). I ovdje se primjenjuje isti pristup kao i kod sastavljanja *Input/output balance*, ali je širina obuhvata uža. Sastavljanje eko-bilance procesa ima za cilj optimiranje procesa na polazištima ekološki prihvatljivog ponašanja. Uvažuje li se osnovne relacije prisutne u input/output

eko-bilanci hotela, moguće je pristupiti izradi eko-podbilance za proces pripreme i pružanja usluga prehrane na način kako to prikazuje tablica 2.

Eko-bilance predstavljaju veoma značajno polazište za optimiranje procesa proizvodnje temeljeno na ekološkim polazištima, ali i na podizanje svijesti o čuvanju okoliša tijekom korištenja različitih proizvoda i usluga. To je uvijek povezano s korištenjem ekološki prihvatljivim sirovinama i materijalima o čemu treba voditi računa već u fazi kreiranja proizvoda, u procesu nabavke i zbrinjavanja otpada, a u svakoj međufazi s izborom ekološki prihvatljivog oblika prijevoza do odredišta. Naime, obuhvaćanje svih ovih elemenata u eko-bilanci je u biti njihovo sagledavanje s pozicija njihova utjecaja na čovjeka, vodu, tlo i zrak. Eko-bilanca ukazuje na utjecaj korištenih resursa na okoliš (materijala, sirovina, energije...), stupanj njihove štetnosti, način dobivanja energije, učešće obnovljivih i neobnovljivih oblika energije i sl. Procjena ovih utjecaja je veoma zahtjevan i težak zadatak. Mora se temeljiti na dostignutom stupnju znanosti i tehnologije, iskustvu u struci i rezultatima istraživanja stanja u okolišu.

Eko-bilanca proizvoda sastavlja se za ključne proizvode a s polazišta njegova utjecaja na okoliš, na način da se mora sagledati njihov cjelokupni životni ciklus,. To uključuje fazu istraživanja i razvoja proizvoda, testiranja, proizvodnje, logistiku, korištenja ili potrošnje te zbrinjavanje otpada. Moguće je također sastavljati eko-podbilance za prirodne inpute i energiju za svaku pojedinu fazu proizvodnog i životnog ciklusa, a sve s ciljem da se postigne optimalan odnos pojedinog proizvoda u odnosu na zahtjeve norme očuvanja i zaštite okoliša. Da bi se utjecaj pojedinog proizvoda na okoliš moglo realno sagledati, potrebno je u konačnici djelovanje tog proizvoda izraziti i vrijednosno, te komparirati ekonomske i ekološki značajne učinke. Tu je značajno i subjektivno mišljenje osobe koja izrađuje eko-bilancu proizvoda. Posebno je težak postupak usporedbe pojedinih proizvoda i postupaka, budući da pojedini proizvodi često nisu usporedivi.

U hotelijerstvu i restoraterstvu je posebno značajno izrađivati eko-bilancu za sve ključne proizvode, uvijek promatrajući njihov utjecaj na zagađenje okoliša. Sastavljanje eko-bilance proizvoda je od posebne važnosti upravo, kada se radi o proizvodima za jednokratnu upotrebu. Primjer donošenja poslovne odluke takve vrste je, da li za sanitarne potrebe koristiti papir (bijeli ili reciklirani), aparat za sušenje ruku ili platnene ručnike. Svaki od navedenih proizvoda treba sagledati kroz fazu korištenja sirovinske baze, fazu proizvodnje i upotrebe, kao i fazu zbrinjavanja otpada, a uvijek promatrano s polazišta njegova utjecaja na okoliš. Dakle, treba sagledati utjecaj na okoliš u fazi korištenja sirovina, visini negativne emisije u fazi proizvodnje i korištenja energije, količinu i strukturu otpadaka, te odnos korištenje čiste vode i karakter otpadnih voda. Relativni odnosi u korištenju resursa pri izradi papira i njihov utjecaj na okoliš (tablica 3).

Ocjenom utjecaja na okoliš (tablica 3) Općenito se može zaključiti da je reciklirani papir manje štetan za okoliš od bijelog papira. Treba naglasiti da se ni stari papir ne može beskonačno reciklirati, da je prisutan i negativan utjecaj kemikalija za izbjeljivanje šarenog papira, te da je određeni negativan utjecaj na okoliš prisutan tijekom zbrinjavanja starog papira kao obnovljivog otpada. Slijedi usporedba gornjih podataka sa relevantnim podacima o tome kakav utjecaj na okoliš ima korištenje aparata za sušenje ruku (potrošnja energije, emisija plinova....) ili upotreba platnenih ručnika (korištenje vode za pranje, deterdenti, prijevoz, korištenje energije za glačanje...). Konačna će se odluka donijeti temeljem podataka koji ukazuju na najmanje moguće zagađenje, što znači da će resurs biti prihvatljiv s ekonomskog i

ekološkog gledišta, ali i s gledišta imidža koji pojedini hotel želi imati u okruženju.

Tablica 3: Eko-bilanca korištenja proizvoda "papir" s polazišta njegova utjecaja na okoliš

<i>Utjecajni činitelji po toni proizvedenog papira</i>	<i>Bijeli papir</i>	<i>Reciklirani papir</i>
Potrošene sirovine (drvo)	1,7 - 2,3 tone	0 tona
Potrošnja čiste vode	20 - 80 m ³	5 - 15 m ³
Zagađenje zraka (NOx ²⁶)	6600 grama	2200 grama
Otpadne vode	0 - 2 kg AOX ²⁷	0,012 kg AOX

Izvor: *So führen Sie einen umweltorientierten Betrieb - Kosten senken durch Umweltschutz*, DEHOGA, Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, Bonn, 1997. str.71

Eko-bilanca temeljnih resursa je usmjerena na optimiranje utjecaja aktivnosti poslovnog sustava na okoliš i to posebno vezano za utjecaj na zemljište, na promjene u krajoliku, na vodne površine, obnovljive i neobnovljive resurse i sl. Posebno je danas aktualno sastavljanje eko-bilance prije i poslije prijelaza sa klasičnih izvora na obnovljive izvore energije. Dakle, ova kao i svaka druga eko-bilanca mora, ovisno o postavljenim ciljevima osigurati određene podatke, kako bi se mogli izračunati pokazatelji, od značaja za planiranje i kontrolu stanja u okolišu.

Kako menadžeri najčešće "nisu vični sagledavanju i interpretiranju naturalnih podataka, koji se objavljuju o potrošnji energije i drugih resursa i njihovu utjecaju na okoliš... preporuča se njihovo svođenje i na zajednički nazivnik izražavanja u formi zelenih troškova"²⁸, odnosno troškova okoliša. Tako je troškove okoliša moguće iskazati u okviru standardiziranih izvještaja sastavljenih po standardima USALI²⁹, kao informacijske osnovice donošenja kratkoročnih poslovnih odluka. Za donošenje dugoročnih poslovnih odluka, potrebno je vrijednost ulaganja i očekivane koristi pratiti kroz duže vremensko razdoblje³⁰ i kroz cijeli životni vijek proizvoda, uz učešće svih sudionika u lancu vrijednosti, što je zadatak strategijskog računovodstva.

Dugoročno promatrano, troškove nastale ulaganjem u zaštitu i očuvanje okoliša treba promatrati kao troškove za kvalitetu, jer njihovim nastajanjem nastaju pretpostavke za buduće uštede odn. za sprječavanje nastanka ili smanjenje ukupnih troškova nekvalitete. Ulaganje u okoliš u cilju sprječavanja grešaka nedvojbeno se dovodi do povećanja budućih prihoda, a zbog mogućnosti orijentacije na nova tržišta i nove ciljne korisnike ekološki svjesnih korisnika. Navedena problematika postaje sve naglašenija u suvremenim uvjetima upravljanja okolišem, gdje se zahtijeva osiguranje relevantne informacijske osnovice posebno u projektima u kojima se traži uska

²⁶ NOx = odnos dušika i kisika u energentima (i njihov utjecaj na zagađenje zraka)

²⁷ AOX = organske tvari u otpadnim vodama koje se mogu apsorbirati korištenjem aktivnog ugljena (klor, brom, jod...)

²⁸ Chan, W.W., Lam, J.C: *Environmental costing of sewage discharged by hotels in Hong Kong*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2001. str. 221.

²⁹ Više o tome u Section 6 : *Departmental Statements*; Section 7: *Statement for Gaming Operations*; poglavlja u knjizi "Uniform system of Accounts of the Lodging Industry"- USALI, American Hotel & Motel Association, New York, 1996, str. 31 – 150.

³⁰ Usporediti Grupa autora: *Enhancing Supply Chain Performance with Environmental Cost Information: Examples from Commonwealth Edison, Andersen Corporation, and Ashland Chemical*, *Environmental Accounting Projekt* (USEPA), United States Environmental Protection Agency, Office of Pollution Prevention and Toxics (MC-7409), Washington, DC 20460, EPA 742-R-00-002, Contract No. 68-D5-0008, Environmental Protection Agency (EPA), 2000. str. 1 - 32.

suradnja svih sudionika na razini turističke destinacije u okviru javno-privatnog partnerstva.

Tablica 4: Vrijednosni izraz elemenata eko-bilance hotela u okviru turističke destinacije

ULAGANJA, TROŠKOVI I UŠTEDE	G O D I N A					
	0	1	2	3	4	Ukupno u kn
• Investicija javnog sektora (kolektor na razini turističke destinacije)	35600000 (eksterno)	-	-	-	-	35600000 (eksterno)
• Peć na drva	-	120000	-	-	-	120 000
• Štedljive sijalice	-	-	16400	-	-	16 400
• Kontejneri za odvajanje otpada	-	-	-	280000	-	280 000
• Spremište za povratnu ambalažu	-	-	-	-	190000	190 000
(a) T R O Š K O V I :						
• Plaća menadžera za okoliš	120000	120000	120000	120000	120000	600 000
• Drugi troškovi rada (eko-akcije)	10 000	5 000	3 000	7 000	11000	36 000
• Troškovi amortizacije kolektora za zbrinjavanja otpadnih voda	102 190	102190	102190	102190	102190	510 950
• Troškovi odvajanja i razvrstavanja otpada	-	-	76 300	76 300	76 300	228 900
• Troškovi eko-ambalaže	21 510	21 510	21 510	21 510	11 000	97 040
• Subvencija eko-prometa	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000	150 000
• Troškovi električne energije	159 192	159192	23 879	23 879	23 879	390 021
UKUPNI TROŠKOVI	442 892	437892	376879	380879	374369	2 012 911
(b) U Š T E D E :						
• uštede uvođenja grijanja na drva	-	12 000	12 000	12 000	12 000	48 000
• ušteda zbog uvođenja štedljivih grijalica	-	-	135313	135313	135313	405 939
• korištenje sekundarnih sirovina	12 400	88 900	103100	207400	308900	720 700
• ušteda na smanjenju volumena otpada	5 900	17 080	35 400	77 400	96 400	232 180
UKUPNO UŠTEDE:	18 300	117980	285813	432113	552613	1 406 819
(c) POVEĆANI PROMET zbog porasta prodajnih cijena i stupnja IK						
• smještaja	-	78000	134000	154000	199600	565 600
• prehrane	-	21000	24000	43000	58000	146 000
• poslovni skupovi	-	11000	32000	62000	77000	182 000
UKUPNO POVEĆANI PROMET	-	110000	190000	259000	334600	893 600
(d) = NETO KORISTI (b+c) - (a)	(-) 424 592	(-) 209912	(+) 98 934	(+) 310234	(+) 512844	(+) 287508

Izvor: Obrada autora temeljem koncepta razrađenog u okviru projekta "Enhancing Supply Chain Performance with Environmental Cost Information: Exaples from Commonwealth Edison, Andersen Corporation and Asland Chemical, Environmental Accounting Projec, USEPA, EPA 742-R-00-002, Office of Pollution Prevention and Toxics, Washington DC, 04. 2000. str. 33

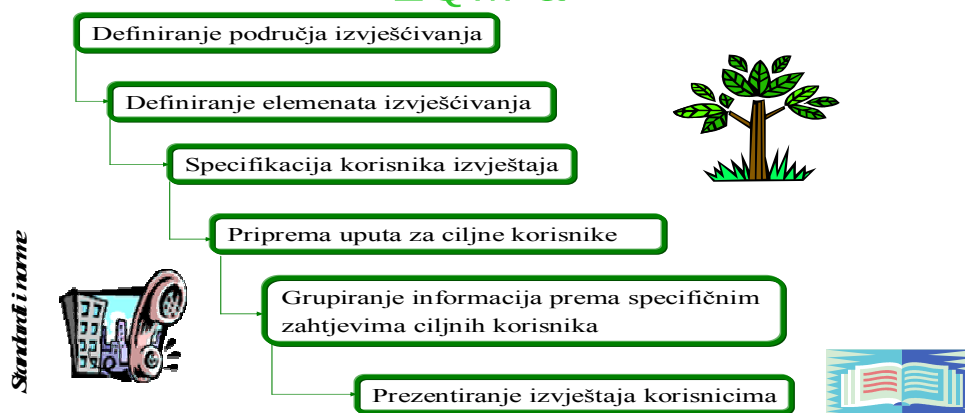
Osiguranje ove informacijske osnovice postaje sve značajnijim zadatkom stratejskog računovodstva hotelskih i ostalih poslovnih sustava u turističkoj destinaciji, a pojednostavljeni izvještaj takve vrste prikazan je u tablici 4. Kao elementi u strukturi stavaka ovog izvještaja mogu se javiti troškovi globa i drugih oblika naknada štete zbog negativnog utjecaja na okoliš (istjecanja nafte iz rezervoara, zagađenje okoliša otpadnim vodama, neadekvatno zbrinjavanja otpada i sl.) koje je

hotel ili neki drugi poslovni sustav izazvao na razini turističke destinacije svojom nebrigom ili neprihvatanjem normi ponašanja prema odredbama normi ISO 14000ff. Ovim izvještajem se trebaju obuhvatiti i ostale akcije na eko-planu turističke destinacije u kojima sudjeluje pojedini hotel ili drugi poslovni sustav (npr. zajednička aktivnost zbrinjavanja otpada, izgradnja zajedničke taložnice, nabavka novog pročišćivača vode i sl.), što sve naravno mora biti obuhvaćena u okviru ovakvog tipa izvještaja. Osim toga, posebno je iskazati i sve one aktivnosti koje potencijalno doprinose podizanju eko-imidža hotela i turističke destinacije, posebno ako se do toga dolazi partnerskim odnosom sa kupcima, investitorima, dobavljačima i lokalnom zajednicom a sve u cilju unaprjeđenja i zaštite okoliša turističke destinacije.

Slika 7: Intenzitet korištenja informacija od strane različitih interesnih skupina

Postupak izvješćivanja u sustavu integriranog

EQM-a



Izvor: Prema Environmental Reporting Guidelines 2001 - With Focus on Stakeholders, The Ministry of Economy, Trade and Industry, Environmental Reporting Committee, Japan Environmental Management Association for Industry, Environmental Policy Division, Industrial Science and Technology Policy and Environment Bureau, Tokio, 2001, str. 37

Način izvješćivanja o eko-akcijama na razini hotela i na razini turističke destinacije trebaju biti usklađeni s kriterijima prisutnim u globalizacijskim procesima, jer se opstanak na globalnom tržištu povezuje i sa sposobnošću menadžera da realno procijeni situaciju u okruženju, valorizira vlastite potencijale i realne mogućnosti borbe s konkurencijom, kada zaštita prostora, zraka, vode, zemljišta, kulture i drugih autohtonih vrijednosti postaje sve naglašenija vlastita komparativna prednost. Sve je naglašeniji i porast svijesti o potrebi zaštite okoliša, što naglašava i obvezu svakog sudionika u turističkoj ponudi da realno sagleda utjecaj vlastitih aktivnosti na šire i uže okruženje, ali i da o tome osigura pravovremenu i potpunu informaciju. Ova se informacija nabolje prezentira u formi različitih eko-bilanci, koje se sustavno trebaju pripremati po unaprijed poznatoj i općeprihvaćenoj metodologiji da bi se moglo osigurati praćenje utjecaja pojedinih mjera na unaprjeđenje i zaštitu okoliša turističke destinacije i šire. U tu svrhu treba razraditi postupak izvješćivanja različitih korisnika na razini turističke destinacije, koja mora slijediti ekološka načela u cilju dostizanja visoke kvalitete turističkog proizvoda što se u teoriji i praksi prepoznaje kao EQM (*Eco Quality Management*) i slijedi metodološka polazišta prikazana na slici 7.

4 ZAKLJUČAK

Zaštita i unapređenje okoliša je temeljni zadatak eko-menadžmenta turističke destinacije u ostvarenju zelenih strategija te u postizanju ekonomskih, ekoloških i socioloških ciljeva. Uspješnost eko-menadžmenta turističke destinacije mjeri se kroz rezultate ostvarene primjenom modela javno-privatnog partnerstva, izborom optimalnog oblika suradnje javnog i privatnog sektora u realizaciji projekata iz područja zaštite i unapređenja stanja u okolišu turističke destinacije, gdje se posebno ističu oni vezani za čiste tehnologije, obnovljive izvore energije, osiguranje zdrave hrane i sl. Partnerstvo se temelji na alokaciji rizika i na procjeni mogućnosti ostvarenja nove vrijednosti u odnosu na uložene resurse svakog partnera. Prihvatljivost pojedinog projekta i s ekološkog stajališta procjenjuje se primjenom metodološke osnove eko-bilance. Ekonomska valorizacija input-output relacija u eko bilanci moguća je primjenom instrumentarija računovodstva okoliša s naglaskom na procjenu troškova okoliša i potencijalnog eko-profita. Time se osigurava transparentna informacijska osnovica o eko-pozicioniranju poslovnih sustava, projekata, proizvoda i usluga ili pojedinih resursa na razini one turističke destinacije, koja želi da se njene komparativne eko-prednosti tržišno prepoznaju i kao stvarne konkurentske prednosti.

LITERATURA

1. *A Report of the Workshop on Accounting and Capital Budgeting for Environmental Costs, December 5-7, 1993, supported by U.S. Chamber of Commerce and conclusions of the Business Roundtable the American Institute of Certified Public Accountant, the Institute of Management Accountants with AACE International – the Society of Total Cost Management, Environmental Protection Agency (EPA) 742-R-94-003, May 1994.*
2. *Agenda 21 for Travel and Tourism*
3. *Anon, A.: HCIMA backs new environmental awareness initiative, Hospitality, 1994.*
4. *Chan, W.W., Lam, J.C.: Environmental costing of sewage discharged by hotels in Hong Kong, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2001.*
5. *Chan, W.W.: Environmental costing of sewage discharged by hotels in Hong Kong, International Journal of Contemporary Hospitality Management*
6. *Environmental Reporting - General Guidelines, Department for Environment, Food and Rural Affairs and the Department of Trade and Industry; Scottish Executive and the National Assembly for Wales, DEFRA Publication, London, www.defra.gov.uk*
7. *Environmental Reporting - General Guidelines, Department for Environment, Food and Rural Affairs and the Department of Trade and Industry; Scottish Executive and the National Assembly for Wales, DEFRA Publication, London, www.defra.gov.uk*
8. *EPA 742-R-95-001-United States Environmental Protection Agency, Office of Pollution Prevention And Toxics (MC 7409) Washington, D.D. 20460, 1995.*
9. *Gray, R., Bebbington, J.: Accounting for the Environment, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2003.*
10. *Green Hotelier - Environmental Good Practice in Hotels, Case Studies from the International Hotel & Restaurant Association Environmental Award, IH&RA - International Hotel & Restaurant Association and UNEP United Nations Environment Programme Industry and Environment, Paris, France, (<http://www.i-ra.com> i <http://unepe.org/home.html>)*
11. *Grupa autora: Enhancing Supply Chain Performance with Environmental Cost Information: Examples from Commonwealth Edison, Andersen Corporation, and Ashland Chemical, Environmental Accounting Projekt (USEPA), United States Environmental Protection Agency, Office of Pollution Prevention and Toxics (MC-7409), Washington, DC 20460, EPA 742-R-00-002, Contract No. 68-D5-0008, Environmental Protection Agency (EPA), 2000.*
12. *Gulija, B.: Javno-privatno partnerstvo, Euroscop, IMO-EDC, Bilten Europskog dokumentacijskog centra, Dodatak, God. 13., br. 73, lipanj 2004.*
13. *Günther, K.: Die Ökobilanz – Aus Sicht der Praxis, in „Förderkreis Umwelt future, e.V.; IÖW (p.49-61), 1988; Hallay, H.: Ökobilanz, Ein betriebliches Informationssystem, Schriftenreihe des IÖW 27/87, 1989;*
14. *Günther, K.: Öko-Bilanzen als Grundlage eines Umwelt-Auditing, in: Steger, U. (Hrsg.), Umwelt Auditing (p.59-80), 1991;*
15. *<http://www.defra.gov.uk>*
16. *<http://www.bsi-global.com>*

17. <http://www.epa.gov/cgi-bin/clprint?Range=Pages&StartPage=5&EndPage>
18. Injac, N.: Okoliš i njegova zaštita, Mala enciklopedija kvalitete, IV dio. Oskar, Zagreb, 2004.
19. ISO 14031 - Procjena ekoloških performansi sustava upravljanja i njegov odnos prema okolišu, www.bsi-global.com
20. Kirschten, U.: Einführung eines Öko-Controlling - Perspektiven für eine ökologische Organisationsentwicklung, DUV-Deutscher Universitäts Verlag, Gabler, Vieweg, Westdeutsche Verlag, Wiesbaden 1998.
21. Liessmann, K. (red.): Gabler Lexikon Controlling und Kostenrechnung, Gabler, Wiesbaden, 1997. str. 473-474
22. So führen Sie einen umweltorientierten Betrieb - Kosten senken durch Umweltschutz, DEHOGA, Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, Bonn, 1997.
23. **Umweltschutz im Gastgewerbe- Kosten senken durch Umweltschutz- DEHOGA - Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, CD-verzija, Berlin, Unterstützt durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, INTERHOGA, GmbH, Bonn, www.interhoga.de**
24. Uniform system of Accounts of the Lodging Industry"- USALI, American Hotel & Motel Association, New York, 1996.
25. Wagner, B.: Vom Öko-Audit zur betrieblichen Öko-Bilanz, in Lehmann, S., Clausen, J. (Hrsg.) : Umweltberichterstattung von Unternehmen, Schriftenreihe des IÖW, p. 57/92/3-31. Berlin; Böning, J.A.: Methoden betrieblicher Ökobilanzierung, Marburg, 1994.
26. [www.PA Consulting Group 2000-MBD-06/06/2001-5](http://www.PA-Consulting-Group-2000-MBD-06/06/2001-5)
27. Zlöbl, H., Holzner, Ch., Oswald, P., Yue-dong Shen: ECOPROFIT® - a Public Private Partnership Model for Sustainable Development, International Conference on Cleaner Production, Beijing, China, 2001.