

PRILOGA 7: Ekološki management v turizmu na Hrvaškem

IDENTIFIKACIJSKA VPRAŠANJA

Naziv državnega znaka za okolje: Flower (European Eco-label).
Hrvaška zaenkrat nima lastnega državnega znaka za okolje za hotele. Znak za okolje – logo (posnemite s spleta)
Hrvaška zaenkrat ni vključena v okoljsko shemo znaka za okolje EU. Pripravlja svojo oznako za kakovost v hrvaškem hotelirstvu, ki se bo imenovala znak kakovosti (»oznaka kvalitete«, kratko OK).
Od kdaj obstaja? Zaenkrat še ne obstaja, jo pa razvijajo.
Pri pripravi projekta OK, ki vključuje tudi vprašanja varstva okolja, na Hrvaškem povzemajo pozitivne izkušnje držav EU. Pri koncipiranju projekta so vključili primer dobre prakse ekoloških hotelov na Bavarskem. Osnova projekta OK je uvajanje modela EFQM za kakovost in poslovno odličnost.
Katero ministrstvo je zadolženo za ekološko problematiko (eco labelling)? Ministrstvo za morje, turizem, promet in razvoj - Odsek za postopek kategorizacije.
Znotraj tega oddelka so vključeni: <ul style="list-style-type: none">• Odsek za postopek kategorizacije,• Odsek za kvaliteto in standardizacijo,• Oddelke za mednarodno turistično sodelovanje. S problematiko varovanja okolja se ukvarja tudi Agencija za varovanje okolja (Agencija za zaščito okoliša) in Uprava za razvoj turizma.
Katere dejavnosti, panoge, proizvodi, storitve, procesi so vključeni v proces managementa znaka za okolje? Agencija za varovanje okolja (Agencija za zaščito okoliša) je pristojna za vprašanja, povezana s področji: <ul style="list-style-type: none">• tla,• zrak,• voda,• odpadki,• morje,• biološka raznovrstnost.
Ali državna organizacija podeljuje svoj znak za okolje ali je prevzela katerega od mednarodnih? Zaenkrat še ne, bo pa predvidoma podeljevala znak kakovosti (»oznaku kvalitete«).
Ali obstaja za turizem ločeni sistem podeljevanja znaka za okolje? Katera področja zajema (nastanitve, restavracije, turistične kmetije,..)? Na državni ravni podeljevanja teh znakov ni zaslediti V pripravi je Pravilnik o znaku »OK« . Pridobitev znaka bo dosegljiva le obratom s 3, 4 in 5 zvezdicami in bo prostovoljna.

Predstavite celotno organizacijsko strukturo znaka za okolje, s posebnim poudarkom za področje turizma
Postopek ugotavljanja izpolnjevanja kriterijev znaka kakovosti, ki ga ne moremo pojmovati kot »čisti« znak za okolje, bo v pristojnosti Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka.
Koliko turističnih ponudnikov je do sedaj že pridobilo znak za okolje v turizmu? Katera področja iz prejšnjega vprašanja so najbolj zastopana?
Sistem še ni v uporabi.

ORGANIZACIJSKA VPRAŠANJA

Ali pristojno ministrstvo samo izvaja proces podeljevanja (certificiranja) in monitoringa znaka za okolje ali je za te postopke ustanovilo poseben organ?
Postopek ugotavljanja izpolnjevanja kriterijev bo v pristojnosti Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka – Odjel za kategorizacijo i kvaliteto – Povjerenstvo Ministarstva, ki bo strokovni organ za podeljevanje znaka. Hotel, ki bo pridobil OK, bo licenco lahko obnovil čez 3 leta. Projekt je naravnani steamulativno in ne represivno. Postopek bodo oblikovali kot proces, ki bo steamuliral hotelske managerje, da se bodo vključevali na področje kakovosti in varovanja okolja.
Kakšen je vpliv zbornic in ostalih institucij?
Predvidevajo sodelovanje s hotelirsko stroko ter s strokovnjaki za varovanje okolja in z ustanovami, ki se ukvarjajo s kakovostjo.
Kašno vlogo ima v procesu podeljevanja znaka za okolje v turizmu ministrstvo za turizem oz. pristojno ministrstvo, zadolženo za turizem in kakšno nacionalna turistična organizacija?
Pristojno ministrstvo ima s svojim oddelkom za kategorizacijo ključno vlogo v celotnem procesu, vloge drugih ustanov pa zaenkrat niso definirane. To ministrstvo vodi celotno iniciativo v zadnjih 10 letih.
Kako je s svetovalci in/ali kontrolorji? Ali zanje obstaja licenciranje?
Ni informacij – razen dejstva, da za goste in zaposlene predvidevajo izvedbo preverjanja zadovoljstva. Pričakujejo, da bo celoten sistem vzpodbudil nastanek posebnih svetovalnih podjetij s tega področja.
Kako poteka in kdo izvaja proces prijavljanja, informiranja in administracije v zvezi z znakom za okolje v turizmu?
Predvidene so naslednje zahteve za pridobitev OK: <ul style="list-style-type: none"> • izjava uprave, • doseženi kriteriji na področju varovanja okolja, • dosežna raven varnosti, • področja in raven preseganja posameznih standardov, • kakovost opremljenosti, naprav in opreme, • izdelan priročnik, • merjenje zadovoljstva zaposlenih, • merjenje zadovoljstva gostov.
Ali obstaja sistem izobraževanja v procesu znaka za okolje, ločeno za turizem? Kdo, kako pogosto, za koga ga izvaja? Je obvezno; kdo ga plačuje (je subvencionirano?)
Sam pravilnik bo imel izobraževalno funkcijo, a bo verjetno stimuliral oblikovanje svetovalnih podjetij za posamezna področja, ki jih bo obdeloval.
Kakšna je veljavnost oz. trajanje znaka za okolje v turizmu?
Predvidoma 3 leta.

Kako poteka proces pridobivanja znaka za okolje v turizmu, kakšne pogoje mora izpolnjevati turistični ponudnik. Kakšen je sistem točkovanja?
Ni podatka.
Kakšni so stroški pridobitve znakov za okolje v turizmu? (ali obstaja več razredov – kateri so kriteriji: število ležišč; letni prihodek...?)
Podatek ni znan; podjetja bodo sama nosila vse stroške, ki so povezani s pridobitvijo in ohranjanjem OK.
Kakšni so stroški letne uporabe znaka za okolje v turizmu (obstaja več razredov – kateri so kriteriji?)
Še ni določeno.
Kako poteka monitoring znaka za okolje v turizmu?
Ni znano – velja načelo, da bo sistem stimulativen in ne represiven.
Kako se trži (turistični ponudniki, gostje) znak za okolje v turizmu in katera organizacija na državnem nivoju je zadolžena za to?
Vsak lastnik licence OK bo znak kakovosti lahko tržil.
Ali obstaja združenje ekološki turističnih ponudnikov?
Ni znano –glede na stanje projekta pa je to malo verjetno.

VSEBINSKA VPRAŠANJA

Katere okoljske segmente loči znak za okolje v turizmu? (avstrijski n.pr. sedem segmentov: vodenje, ekološki management, energijo, vodo, odpadke, zrak, hrup.)
OK znak predvideva: <ul style="list-style-type: none"> • celoviti pristop - upravljanje z varovanjem okolja; • programi (gospodarjenja z...) in študije (vplivov na okolje), s katerimi razpolaga hotel • ostali elementi: <ul style="list-style-type: none"> ○ okolje in prostor ○ energija ○ voda ○ zrak ○ odpadki ○ čiščenje ○ priznanja – promocija z informiranjem.
Kateri so minimalni kriteriji, ki jim mora izpolnjevati turistični ponudnik, če želi pridobiti znak za okolje?
Podrobnejšega nabora kriterijev ni bilo možno pridobiti.
Ali obstajajo različni nivoji v kakovosti ekološki ponudbe (glede na doseženo število točk?)
Zaenkrat ni znano, predvidevajo pa, da bi znak OK v bodoče (ko bo sprejet) podeljevali v 3 stopnjah.
Vaše opombe, priporočila, poudarki
Pomembne so naslednje posebnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Hrvaška želi svojo okoljsko politiko prilagoditi okoljski shemi Evropske unije, znaku za okolje EU; • postopek je naravnano stimulatивно; • v postopku ocenjevanja je mogoče doseči maksimalno 103 točke, vendar je pogoj za pridobitev znaka kakovosti minimalno 10 točk.

