

PREGLEDNI
ČLANAK 2018. Fakultet za sport i turizam, Novi Sad
TIMS Acta 13, 51-60

Ekološka odgovornost u hotelijerstvu

Ecological responsibility in hotel industry

Aleksandar Božić, Fakultet za sport i turizam, Novi Sad

Srđan Milošević, Fakultet za sport i turizam, Novi Sad

SAŽETAK

Ključne reči:

ekološka
odgovornost,
hotelijerstvo,
turizam

ABSTRACT

Keywords:

Ecological
responsibility,
Hotel industry,
Tourism

Razvoj savremenog hotelijerstva u skladu sa principima ekološke odgovornosti podleže brojnim nedoumicama, pozitivnim i negativnim posledicama, ali i zloupotrebama u cilju ostvarivanja veće ekonomske dobiti. Na globalnom nivou su pokrenute brojne inicijative usmerene ka stimulanju ekološke odgovornosti u turizmu i hotelijerstvu. Da bi se istakla ekološka usmerenost hotela, razvijeni su različiti sertifikacioni programi koji hotelima dodeljuju različite tipove eko-sertifikacije. Uprkos tendencijama da se hotelijerstvo razvija u skladu sa principima ekološke odgovornosti, njihova uspešna primena u praksi podrazumeva preuzimanje odgovornosti od strane svih koji su na bilo koji način uključeni u razvoj hotelijerstva. Cilj ovog rada je da pregledom vladajućih stavova u stručnoj i naučnoj literaturi razmotri različite aspekte primene ekološke odgovornosti u hotelijerstvu.

The development of modern hotel industry in accordance with the principles of ecological responsibility confronted with numerous doubts, positive and negative consequences, as well as misuses, in order to achieve greater economic profit. At the world level, numerous initiatives have been launched to stimulate environmental responsibility in tourism and hotel industry. In order to emphasize the ecological orientation of hotels, various certification programs have been developed that award hotels with different types of eco-certification. In spite of the tendency to develop the hotel industry in accordance with the principles of ecological responsibility, their successful implementation in practice means that all actors involved in the development of hotel industry should accept their responsibilities. This paper aims at reviewing the literature to point out the various aspects of application of ecological responsibility in the hospitality industry.

TIMS Acta (2019) 13, 51-60

Uvod

Pitanje ekološke odgovornosti u svim privrednim granama, kao i u svim sferama života, postaje nezaobilazna tema u današnje vreme. Međutim, često smo svedoci aktivnosti i ponašanja koja su upravo suprotna onome što se smatra ekološki prihvatljivim,

a neretko se neki postupci predstavljaju kao ekološki odgovorni, iako to u suštini nisu. Ovakve situacije su uočljive i u turizmu i hotelijerstvu. S obzirom na to da su destinacije koje se predstavljaju kao ekološke vrlo popularne, očekivanja su da će hoteli, koji ističu ekološku odgovornost kao osnov poslovanja, biti traženiji i posećeniji. Takođe, sve je više fondova, posebno onih iz

Evropske unije, koji pružaju podršku ekološki odgovornim projektima, pa je i to verovatno jedan od razloga zašto se hotelijeri deklariraju kao ekološki odgovorni. Više je činilaca koji ukazuju na mogućnost da ekološka odgovornost u Srbiji nije na nivou zemalja Evropske unije. Činjenica je da se Srbija svrstava u zemlje u razvoju što znači da po mnogim pitanjima zaostaje za onim razvijenim. Prioritet je rešavanje egzistencijalnih pitanja, nakon čega dolaze ona pitanja kojima se razvijene zemlje intenzivno bave. S obzirom na činjenicu da ekološka odgovornost, kratkoročno posmatrano, ne predstavlja egzistencijalno pitanje, a ekološki odgovorno ponašanje često umanjuje ekonomsku dobit (takođe posmatrano u kraćem periodu), nameće se dilema da li je ekološka odgovornost u hotelijerstvu zaista na nivou na kome se predstavlja da jeste ili je to samo „marketinški trik“ koji treba da privuče što više turista. S druge strane, kod nas su prisutni hoteli koji su deo svetski poznatih hotelskih lanaca, pa se može očekivati da svi hoteli nekog lanca imaju istu strategiju po pitanju održivog razvoja i ekološke odgovornosti. Stoga je cilj ovog rada da se razmotre različiti aspekti ekološke odgovornosti u hotelijerstvu, ali delom i u turizmu, čiji je hotelijerstvo neraskidiv deo, kao i da se sagledaju efekti primene ekološke odgovornosti u hotelijerstvu, uključujući i pozitivne i negativne konsekvence.

Ekološki problemi u turizmu

Život u savremenom društvu zasnovanom na principima tržišne ekonomije, usmeren je na postizanje što većeg profita u svim privrednim granama, pa tako i u turizmu. Međutim, u „trci“ za visokom zaradom često se ne posvećuje pažnja negativnim efektima koji iz takvog pristupa mogu proizaći. Intezivan razvoj turizma i stalno povećanje broja turista neizostavno vodi ka potencijalno negativnim efektima po životnu sredinu. Naime, ekspanzija turizma u drugoj polovini XIX veka dovela je do degradacije mnogih turističkih destinacija (Gradinac & Jegdić, 2016). Porast broja turista nameće potrebu za izgradnjom novih turističkih objekata (hotela, restorana, pansiona i drugih smeštajnih kapaciteta), čije širenje zahteva unapređenje infrastrukture. Izgradnja kapaciteta praćena je i narušavanjem prirodne sredine i stvaranjem raznih vrsta otpada. Potreba za izgradnjom različitih sadržaja koji su neophodni za funkcionisanje jedne turističke destinacije može da dovede do toga da destinacija koja ima potencijal da bude ekološka, izgubi odlike ekološke destinacije. Takav slučaj je sa Parkom prirode „Palić“ koji se usled kompleksne

turističke izgradnje razvija kao kupališni, sportsko-rekreativni i velnes centar sa malo ekoloških programa (Jegdić, 2010). Osim toga, turistička kretanja zahtevaju angažovanje raznih oblika saobraćaja (kopneni, vođeni i avio saobraćaj), koji oslobađaju izduvne gasove u životnu sredinu. Stoga se nameće potreba za podsticanjem ekološke odgovornosti u turizmu, kako bi se ova privredna grana učinila održivom, a resursi neophodni za njeno funkcionisanje obnovljivim.

Svest o značaju životne sredine za razvoj turizma već dugo postoji. Naime, još 80-tih godina prošlog veka se pojavljuju pokreti za zaštitu prirode koji insistiraju na ispoljavanju odgovornosti u turističkom razvoju. Na prvoj konferenciji Ujedinjenih nacija o životnoj sredini, održanoj 1972. godine u Stokholmu, ukazano je na opasnosti koje prete životnoj sredini (Stanković & Hafner, 2014). U istom periodu, neki autori (Wearing & Neil, 2013) definišu ekoturizam kao tip turizma koji podrazumeva putovanje u relativno netaknuto ili nezagađeno prirodno područje u cilju izučavanja i uživanja u pejzažu, njegovoj flori i fauni, ali i svim postojećim kulturnim aspektima. Takođe, 1977. godine je doneta *Povelja o kulturnom turizmu* Evropske komisije, u kojoj se naglašava da je neophodno uspostaviti dugoročnu politiku u turizmu, koja podrazumeva preuzimanje odgovornosti svih aktera uključenih u razvoj turizma (Arifhodžić, 2014). Nakon toga, Svetska komisija za životnu sredinu i održivi razvoj, „Bruntlendova komisija“, 1987. godine je dala opštu definiciju održivog razvoja koja ga definiše kao koncept koji objedinjuje ekonomske, društvene i ekološke politike s ciljem da se „... razvoj učini održivim kako bi se obezbedilo zadovoljenje sadašnjih potreba koje neće ugroziti mogućnost budućih generacija da zadovolje sopstvene potrebe“ (Jegdić, Škrbić, & Milošević, 2013, str.154). 1992. godine na Konferenciji u Rio de Žaneiru, ukazano je na povezanost razvoja i životne sredine. Dokument usvojen na ovoj konferenciji, poznat kao AGENDA 21, definiše oblast delovanja i aktivnosti neophodne za očuvanje životne sredine i razvoj održivog turizma u XXI veku, za sve aktere u oblasti turizma. Ubrzo nakon toga (1995. godine), učesnici Svetske konferencije o održivom turizmu, okupljeni u Lanzarotu (Kanarska ostrva, Španija) uputili su apel međunarodnoj zajednici, ali i svim drugim akterima koji su povezani sa turizmom (vladama i drugim državnim organima, donosiocima odluka i profesionalcima u oblasti turizma, državnim i privatnim udruženjima i institucijama čije se aktivnosti odnose na turizam, kao i samim turistima), da prihvate principe i ciljeve koji se odnose na održivi

turizam (CenORT, 2018). Osim toga saglasili su se da *Povelju o održivom turizmu* treba uputiti Generalnom sekretaru Ujedinjenih nacija radi podnošenja Generalnoj skupštini, što bi obezbedilo preuzimanje ove povelje od strane agencija iz sistema Ujedinjenih nacija, kao i međunarodnih organizacija koje imaju sporazume o saradnji sa Ujedinjenim nacijama (CenORT, 2018).

Održivi razvoj turizma

Održivi razvoj u turizmu predstavlja princip po kome se reguliše delovanje turizma u prirodnim i u drugim oblastima, uz poštovanje određenih normi (Gradinac & Jegdić, 2016). Naime, održivi turizam podrazumeva da ova grana privrede ispoljava minimalni negativni uticaj na životnu sredinu i lokalnu kulturu, a da istovremeno omogućava otvaranje novih radnih mesta, sticanje zarade i zaštitu prirode, ljudi i kulture lokalnog prostora. Pojam „održivi turizam” ne predstavlja posebnu vrstu turizma već se odnosi na karakter turizma (Jegdić & Milošević, 2012), što znači da svi oblici turizma (ekoturizam, kongresni, verski, banjski i dr.), treba da teže ka implementaciji principa održivosti (Gradinac & Jegdić, 2016). Iako jedinstvena definicija održivog turizma ne postoji, jedna od najčešće korišćenih u današnje vreme (UNWTO) je konceptualna definicija održivog turizma po kojoj „Održivi turizam treba da učini optimalnim korišćenje prirodnih resursa... poštuje socio-kulturne autentičnosti zajednice domaćina... obezbeđuje održivo dugoročno poslovanje...” (Jegdić, Škrbić, & Milošević, 2013, str.155). Poseban značaj pridaje se lokalnoj zajednici, koja mora biti spremna da razume uticaje turističke privrede i da se uključi u planiranje projekata održivog turizma (Jegdić, Škrbić, & Milošević, 2013). Za lokalni identitet veliki značaj ima očuvana tradicija (Major & Tomka, 2014), dok značaj lokalne zajednice proizilazi iz činjenice da destinacije koje se odluče za razvoj, u skladu sa principima održivog razvoja, nemaju velike šanse za uspeh bez aktivnog uključivanja lokalnog stanovništva u implementaciju ovog principa (Tomka & Jegdić, 2012). Prema tome, odgovorni i održivi turizam baziran na kulturnom identitetu i lokalnom razvoju mogao bi da bude model za uspešnost u turizmu (Tomka, 2014). Iako pojam „ekološka odgovornost turizma” na prvi pogled deluje kao pojam koji objedinjuje ekoturizam i odgovornost u turizmu, ekološka odgovornost turizma predstavlja širi pristup od ekoturizma koji može da se primeni na sve oblike turizma, a sastavni je deo održivog turizma. U *Povelji o kulturnom turizmu* Evropske komisije

prvi put se spominje termin *odgovorni turizam*, koji podrazumeva da akteri trenutno uključeni u turizam deluju tako da raspoložive resurse sačuvaju i za buduće generacije (Arifhodžić, 2014).

U poslednje vreme istraživanja održivog turizma, dokumenta i aktivnosti koje se bave održivim turizmom sve više se povezuju sa pojmom *odgovorni turizam*, iz čega proizilazi upotreba termina „održivi i odgovorni turizam”. Prvi primeri upotrebe ovog termina sreću se u dokumentu „Povelja o održivom i odgovornom turizmu” (TSG, 2012), a zatim i kod drugih autora (Goodwin, 2011; Leslie, 2012). Uvođenje pomenutog termina Mihalic (2016) objašnjava kao pokušaj da se spoje dva postojeća termina „održivi turizam” i „odgovorni turizam” kako bi se pravilno formulisala postojeća odgovorna turistička ponuda, koja se zasniva na konceptu održivog turizma. Postojeća literatura o odgovornom turizmu ukazuje na nedoumice oko toga da li se ovaj pojam odnosi na koncept turizma, na teoriju ili na praksu (Leslie, 2012). U tom smislu odgovornost se može odnositi na odgovornu proizvodnju i potrošnju (Budeanu, 2005; Stanford, 2008), zatim na pojedinačnu i društvenu odgovornost, kao i na političke pretpostavke i upravljačke principe (Bramwell, Lane, McCabe, Mosedale, & Scarles, 2008; Goodwin, 2011). Mnogi istraživači podržavaju ideju da odgovorni turizam treba da bude zasnovan na odgovornom ponašanju i delovanju. Neki autori (Chettiparamb & Kokkranikal, 2012) smatraju da se odgovorni turizam zasniva na ponašanju i tvrde da je taj koncept povezan sa inicijativama održivosti. Dakle, „održivi i odgovorni turizam” se može objasniti kao odgovorni turizam koji se gradi na strategijama i politikama zasnovanim na održivosti i podrazumeva odgovorno ponašanje. Iako razvoj turizma obično dovodi do narušavanju životne sredine, a savremeni turista traži nenarušenu sredinu za odmor i uživanje, održivi turizam ima zadatak da uspostavi ravnotežu između razvoja turizma i zaštite životne sredine. Odnosno, koncept održivog turizma treba da usaglasi ekonomski, ekološki i kulturni razvoj (Gradinac & Jegdić, 2016). S obzirom na činjenicu da ovaj koncept ne daje pozitivne ekonomske efekte u kratkom vremenskom periodu, postoji opasnost za nezainteresovanost privatnog sektora za njegovu primenu. Da bi se to prevazišlo, neophodne su odgovarajuće mere ekonomske politike u početnim fazama uvođenja ovog koncepta (Bošković, 2015). Današnjicu karakteriše tzv. „zeleni” trend (Weaver, 2001) koji promovise život u skladu sa prirodom, pa je važno ovu činjenicu iskoristiti za edukaciju o ekološkoj odgovornosti u oblasti turizmu,

ali i u drugim sferama. Uprkos tome, nije retka pojava da u cilju sticanja ekonomske dobiti, turistički operateri zloupotrebljavaju prirodu koristeći se marketinškim trikovima, te tako turistima predstavljaju svoje aktivnosti kao ekološki odgovorne, iako to u stvarnosti nije slučaj. Stoga, nameće se potreba za razvojem mehanizama koji će doprineti povećanju ekološke odgovornosti turizma. Značajan mehanizam predstavljaju uticaji koji dolaze iz javnog i civilnog sektora, kao što su propisi, standardi, vrednosti, etički principi, kodeksi ponašanja i slično (Jegdić, 2009). Takođe, nevladine organizacije mogu imati veoma značajnu ulogu u tom procesu. Naime, ove organizacije zahvaljujući svojoj neutralnoj poziciji uspešno lobiraju kod vlada i institucija, organizuju ciljane projekte, kampanje i obuke, šire informacije i pravila ponašanja usmerena prema turistima i drugim ključnim akterima u turizmu i sl. (Jegdić, 2009). Kako bi se pokrenulo pitanje prevazilaženja problema koji se odnose na zagađenje životne sredine neophodno je povezivanje i udruživanje, kako na međunarodnom, tako i na lokalnom nivou. Osim toga, U Evropskoj uniji je kroz Peti program zajednice za prirodni i održivi razvoj (*Fifth Community Programme for Environment and Sustainable Development*), održivi razvoj turizma predstavljen kao jedna od pet prioritarnih oblasti razvoja (European Commission, 1993). U međuvremenu je, kroz veliki broj skupova, sastanaka, konferencija i drugih događaja, pokušano da se skrene pažnja javnosti na opasnosti koje mogu proizaći iz nebrige o životnoj sredini, kao i na moguće načine za izbegavanje negativnih posledica i postizanje pozitivnih rezultata.

Nasuprot negativnim efektima koje turizam može imati po životnu sredinu, razvoj održivog i ekološki odgovornog turizma donosi i brojne pozitivne efekte. Naime, pozitivni efekti održivog turizma ogledaju se u uspostavljanju saradnje i partnerstava između organa lokalne i državne uprave, lokalne zajednice, turista, privrede, javnih institucija i organizacija, nevladinih organizacija, turističkih preduzeća dr. (Fennel & Butler, 2003; Jegdić, Škrbić, & Milošević, 2013). U takvim uslovima lokalne zajednice su često osnivači preduzeća za pružanje usluga u turizmu, pri čemu su to uglavnom mala preduzeća ili porodične firme (Jegdić, Škrbić, & Milošević, 2013). Održivi razvoj zasnovan na principima odgovornog turizma smanjuje negativne posledice (ekonomske, ekološke i socijalne), obezbeđuje ekonomsku korist za lokalno stanovništvo, poboljšava uslove za rad, uključuje lokalno stanovništvo u odlučivanje o pitanjima koja su značajna za njihov život i životne uslove, doprinosi očuvanju

prirodne i kulturne baštine, obezbeđuje pozitivno iskustvo za turiste u smislu njihovog povezivanja sa lokalnim stanovništvom, boljeg razumevanja lokalnih kulturnih, socijalnih i ekoloških pitanja, zatim osobama sa fizičkim nedostacima obezbeđuje pristup turističkim objektima, podstiče uzajamno poštovanje između turista i domaćina i sl. (Goodwin, 2008). Osim toga, koristi se ogleda i u obnavljanju istorijskih mesta, spomenika i objekata (Bošković, 2008), usled toga što duhovna baština, tradicija, običaji, gastronomija i folklor predstavljaju osnovne resurse za razvoj kulturnog turizma (Milošević, 2011; Milošević, Jegdić, & Škrbić, 2014).

Za razvoj ekološki odgovornog turizma značajna je ekološka svest turista, ali i lokalnog stanovništva. Na osnovu toga što turisti uočavaju značajne ekološke probleme u turističkim destinacijama deluje da imaju visoko razvijenu ekološku svest. Kada je u pitanju ekološka svest lokalnog stanovništva, ona je, u najvećoj meri, usmerena ka prepoznavanju osnovnih ekoloških problema i njihovoj uključenosti u rešavanju istih (Pajvančić & Markov, 2011).

Principi ekološke odgovornosti u hotelijerstvu

Trendovi koji se sve brže menjaju bitna su karakteristika hotelijerstva u današnje vreme, a kako se ne bi zaostajalo za konkurencijom, ovi trendovi se moraju pratiti (Milošević, 2012). Kao prioriteti u poslovanju i u društvu ističu se održivost i zaštita životne sredine u svim delatnostima (Galpin, Whittington, & Bell, 2015; Martínez-Martínez, Cegarra-Navarro, & García-Pérez, 2015; Boiral, Raineri, & Talbot, 2018; Font, Garay, & Jones, 2016; Tee, Abdullah, Din, Abdullah, & Wu, 2017). Međutim, životnoj sredini i upravljanju njenom zaštitom u oblasti hotelijerstva se posvećuje nedovoljno pažnje u istraživačkom radu (Mbasera, Du Plessis, Saayman, & Kruger, 2016; Rahman & Reynolds, 2016; Boiral, Raineri, & Talbot, 2018; Martínez-Martínez, Cegarra-Navarro, García-Pérez, & Wensley, 2019). Naročito je malo pažnje posvećeno ulozi pojedinih aktera i njihovom znanju o rešavanju pitanja vezanih za životnu sredinu, koja mogu dati značajan doprinos performansama hotela (Zientara & Zamojska, 2016; Jain & D'lima, 2018). Ipak, hotelijerstvo kao deo koncepta održivog turizma mora da se ponaša u skladu sa principima ekološke odgovornosti, a da bi se to postiglo pokrenute su brojne inicijative i doneti razni dokumenti. Tako je konzorcijum, sastavljen od deset multinacionalnih hotelskih lanaca, osnovao 1992. godine međunarodnu inicijativu IHEI (*International Hotels*

Environment Initiative), čiji je zadatak da kontinuirano unapređuje ekološku odgovornost u hotelskoj industriji, razvija u hotelima programe u vezi zaštite životne sredine, promovise dobru praksu preko hotelskih asocijacija, nevladinih organizacija, turističkih organizacija, kao i omogućiti hotelskom sektoru da postane lider održivog razvoja u okviru turističke industrije (International Hotels Environment Initiative, 1992). Dokument „Agenda 21 za turističku privredu”, koji su utvrdile WTO, WTTC i druge međunarodne organizacije u oblasti turizma, definiše univerzalna pravila u ovoj oblasti, a jedan deo se odnosi na aktivnosti delovanja hotelskih preduzeća i turističkih agencija (Blagojević, 2002). Ta pravila podrazumevaju smanjenje otpada, ponovnu upotrebu i reciklažu, efikasno korišćenje, očuvanje i upravljanje energijom, upravljanje resursima čiste vode i otpadnim vodama, brigu o otpadnim materijama, ekološki prihvatljivom transportu, planiranju i upravljanju zemljištem, uključivanje zaposlenih, potrošača i društvenih zajednica u probleme vezane za životnu sredinu, projektovanje koje obezbeđuje održivost i partnerski odnos prema održivom razvoju. U skladu sa tim, mnogi hoteli biraju dobavljače i proizvode koji stvaraju manje otpada, prikupljaju materijal za reciklažu, omogućavaju razvrstavanje otpada po kategorijama, koriste solarnu energiju, propagiraju korišćenje bicikala i pešačenje, koriste turističke autobuse sa ekološkim motorima (Blagojević, 2002). Iako se hoteli svrstavaju u fiksne elemente turističke privrede koji se menjaju dugoročno (Radojković, Lazić, & Cvijanović, 2013), primetno je da su mnogi menadžeri počeli da posvećuju posebnu pažnju ekološkoj odgovornosti u hotelskom poslovanju, što zavisi od različitih okolnosti. *Intercontinental Hotel group* je hotelski lanac koji je, održivom razvoju i zaštiti životne sredine pristupio uvođenjem novih tehnologija, opreme i programa koji su bazirani na održivom razvoju i zaštiti životne sredine (Bradić, Đeri, Marković, & Blešić, 2014). Naime, 2009. godine, u cilju efikasnije upotrebe energije i vode, smanjenja otpada i negativnog uticaja na životnu sredinu i društvenu zajednicu, implementirali su „Green Engage” sistem za evaluaciju, menadžment i izveštavanje, što je dovelo do smanjenja potrošnje energije za 25% (Milovanović, 2014). Nasuprot većini hotela koji uvode neke od novina u cilju povećanja ekološke odgovornosti, u svetu je prisutan trend izgradnje tzv. „zelenih hotela”, u kojima se ekologiji i održivosti posvećuje dužna pažnja, kako u funkcionisanju hotela, tako i u građevinskom smislu. Pod „zelenim” ili eko hotelima podrazumevaju se hoteli koji nude ekološki odgovoran smeštaj koji sledi praksu ekološkog življenja (Bradić, Đeri, Marković,

& Blešić, 2014). U ovim hotelima pažnja je usmerena na odgovorno upravljanje hotelom, uz smanjenje potrošnje energije i vode i emisije ugljen-dioksida, zatim na razdvajanje otpada i povećanu reciklažu otpadnih materija, smanjenje upotrebe deterdženata i njihovu zamenu „ekološkim”, kao i na očuvanje lokalnog biodiverziteta (Simić, 2012). Svrstavanje hotela u ovu kategoriju je moguće samo od nezavisne treće strane ili od strane domaćine države. Osim toga, percepcija ovakvih hotela, od strane gostiju, je veoma značajna za njihovo poslovanje. Noviji nalazi (Yi, Li, & Jai, 2018) ukazuju na to da gosti na zelenu poslovnu politiku hotela uglavnom gledaju pozitivno, ali da ima i onih koji sumnjaju da je zeleni pristup samo marketinški trik ili preduslov za ostvarivanje finansijske koristi. S obzirom na sve veću osetljivost javnosti na pitanja vezana za ekologiju i zaštitu životne sredine, menadžeri hotela moraju da uvere kupce da su mere koje sprovode zaista u skladu sa principima ekološki odgovornog poslovanja (Gupta, Dash, & Mishra, 2019).

Postoje različiti sertifikacioni programi koji hotelima daju različite tipove eko-sertifikacije. Npr. organizacija *Ambasadori održivog razvoja i životne sredine* ima ulogu Nacionalnog operatera za našu zemlju, čiji je zadatak sprovođenje programa Fondacije za edukaciju u oblasti životne sredine (*Foundation for Environmental Education – FEE*) (*Ambasadori održivog razvoja i životne sredine*, 2019). Ova organizacija se između ostalog bavi eko-sertifikacijom smeštajnih kapaciteta, koji ukoliko ispunjavaju uslove koje propisuju *Međunarodni kriterijumi Zelenog ključa za hotele*, mogu dobiti ovu eko-sertifikaciju (*Ambasadori održivog razvoja i životne sredine*, 2018). Dva beogradska hotela (*Radisson Collection Old Mill hotel* i *IN hotel*) su 2015. godine dobila ovu sertifikaciju (*Ambasadori održivog razvoja i životne sredine*, 2018). Takođe, u praksi postoje i razni vidovi nezvanične sertifikacije, kao što je slučaj sa *GreenLeader* programom koji predstavlja „zeleni sertifikat” koji se može dobiti posredstvom portala *Tripadvisor* (Stojanović Petkovski, 2015), koji je jedan od najpoznatijih eWOM portala u oblasti hotelijerstva (Mašić, Zarkov, & Milovanović, 2014). Osim toga, u mnogim zemljama se prilikom projektovanja i izgradnje hotela preporučuje primena sertifikacionih sistema: LEED (SAD i Azija), BREEAM (Velika Britanija), GREENSTAR (Australija), HQE (Francuska), MINERGIE (Švajcarska) ili PASSIVHAUS (Nemačka) (Vujošević & Krstić-Furundžić, 2015).

Analiza ekološke odgovornosti je vrlo zastupljena danas, što je usmerilo i naučna istraživanja u oblasti hotelijerstva (Kasim, 2007; Bohdanowicz, Zientara, & Novotna, 2011; Shah, 2011; Mbasera, Du Plessis, Saayman, & Kruger, 2016; Rahman & Reynolds, 2016; Martinez-Martinez, Cegarra-Navarro, Garcia-Perez, & Wensley, 2019), ipak, primena u hotelijerstvu Srbije je malo istraživana. Naime, Bradić (2011) je analizirao ekološku odgovornost hotela u Srbiji, pri čemu je anketom obuhvaćeno 109 hotela i utvrđen je veoma nizak nivo ekološke odgovornosti. Ustanovljeno je, ipak, da pojedini hoteli ovom pitanju pristupaju veoma ozbiljno. Tako su u hotelu *Hyatt Regency* u Beogradu smanjili upotrebu energije za 20% zahvaljujući primeni savremenih tehnologija, uveli su program reciklaže papira, smanjili upotrebu hemijskih sredstava za čišćenje i dr. (Milovanović, 2014). Osim toga, istraživanja koja su sprovedli Vuković i Voza (2016), a koja su se bavila analizom politike hotela jugoistočne Srbije u oblasti ekološki odgovornog poslovanja, su pokazala da je ekološka problematika deo politike hotela u skoro polovini ispitivanih hotela (48,78%), pri čemu se u hotelima koji pripadaju istom preduzeću, uglavnom ne vodi ista ekološka politika za sve hotele. Ovo istraživanje je pokazalo da od četrdesetjednog analiziranog objekta samo jedan poseduje neki međunarodni ekološki standard i to ISO 14001. U više od polovine posmatranih hotela primenjuje se standard HACCP u pružanju usluga, u nekima je poštovan i standard ISO 9001, dok se u oko 17% ispitivanih hotela ne primenjuje nijedan standard kvaliteta.

Efekti primene principa ekološke odgovornosti u hotelijerstvu

Efekti primene principa održivog turizma u realnim okvirima mogu da zavise od više činilaca i mogu biti veoma različiti. Jedan od veoma značajnih efekata jeste smanjenje zagađenja životne sredine usled smanjenja otpada, izduvnih gasova, emisije ugljen-dioksida i drugih štetnih materija. Veliku pomoć u ostvarenju ovih ciljeva mogu pružiti različiti primeri upotrebe ekoloških tehnologija kao što su sistemi sa karticama umesto ključa, senzori za zauzetost soba, centralizovani sistemi za klimatizaciju, svetlosne diode, štedljive toplotne pumpe, toaleti sa dvostrukim ispiranjem i ograničenjima koja štede vodu, razlagači hrane i sl. (Chan, Okumus, & Chan, 2015). Ušteda vode i energije predstavlja značajan pozitivan ekološki efekat. S obzirom na činjenicu da je potrošnja vode u hotelima veća nego u domaćinstvima,

ušteda vode je značajan činilac odgovornog poslovanja (Barberán, Egea, Gracia-de-Rentería, & Salvador, 2013; Kasim, Gursoy, Okumus, & Wong, 2014). Upotreba sistema za prikupljanje kišnice doprinosi uštedi vode, pogotovu ako se prikupljena kišnica filtrira i koristi za čišćenje hotela i za potrebe toaleta. Iako ovi efekti doprinose povećanju tražnje od strane turista koji žele da borave u zdravom i ekološki bezbednom okruženju, visoki troškovi uvođenja ekoloških tehnologija mogu biti ograničavajući faktor za njihovu implementaciju (Chan, Okumus, & Chan, 2015). Takođe, uvođenje savremenih tehnologija u hotele može izazvati otpor potrošača koji nisu spremni da se prilagode ovim novinama (Barber, 2014; Wang, So, & Sparks, 2014). Ipak, prilagođavanje normama vezanim za životnu sredinu i prihvatanje inovacija u toj oblasti predstavlja ključni element uspeha, pa čak i opstanka hotela (De Marchi & Grandinetti, 2013; Fraj, Matute, & Melero, 2015; Cruz, Martinez, Hincapié, & Torres, 2016).

Pozitivni efekti primene principa ekološke odgovornosti pružaju mogućnost za dobijanje podsticajnih sredstava od strane fondova koji ulažu u unapređenje životne sredine. Takođe, vlade mnogih zemalja pružaju podršku razvoju i promovisanju ekološki prihvatljivih proizvoda (Leonidou, Leonidou, Fotiadis, & Aykol, 2015). Zatim, uključivanje u asocijacije koje promovišu ovaj princip u turizmu može da dovede do dodatnog povećanja posećenosti hotela, što dalje vodi ka povećanju ekonomske dobiti. Ističe se i da tzv. „zeleno poslovanje“ doprinosi ne samo boljem imidžu hotela u javnosti, već i smanjenju troškova poslovanja (Mittal & Dhar, 2016).

Osim opštih efekata primene principa ekološke odgovornosti u hotelijerstvu, svaka aktivnost usmerena na postizanje ekološke odgovornosti, ma koliko nam se činilo da je beznačajna, ima izvesne (uglavnom pozitivne) efekte kada se uzme u obzir dugoročni period (Wang, 2014; Pereira-Moliner et al., 2015). Drugi autori (Martínez-Martínez, Cegarra-Navarro, & García-Pérez, 2015) smatraju da očuvanje životne sredine postaje ključni faktor koji ne treba zanemariti pri upravljanju hotelom. Nije dovoljno samo donositi ispravne odluke, već je veoma važno omogućiti potencijalnim korisnicima i klijentima uvid u pitanja zaštite životne sredine koja su relevantna i za klijenta i poslovanje (Kim & Lee, 2013).

Izgradnja hotela od ekološki prihvatljivih materijala doprinosi uspešnijem radu proizvodnih kapaciteta koji proizvode ovakve materijale. Otpad pri izgradnji, uglavnom, može da se reciklira i iskoristi za neke druge

namene, a prednost ekološkog pristupa u izgradnji ogleđa se i u korišćenju vodenih boja za farbanje zidova koje ne zahtevaju korišćenje rastvarača koji su isparljivi. Ozelenjavanje krovova i zidova poboljšava termalne karakteristike zgrada i smanjuje troškove energije za regulaciju temperature u hotelima. Osim toga, biljke koje se koriste za ozelenjavanje prečišćavaju vazduh, vezuju teške metale i štetne gasove i imaju dekorativni efekat (Cameron & Blanus, 2016). Korišćenje geotermalne energije za grejanje omogućava veću efikasnost grejanja i hlađenja objekata u poređenju sa konvencionalnim sistemima za grejanje i hlađenje (Janković, 2009).

Primenom principa ekološke odgovornosti ispoljavaju se pozitivni efekti i kroz ekološki održiv pristup pri opremanju hotela. To podrazumeva npr. korišćenje tepiha, zavesa, posteljine i peškira od prirodnih materijala, mada postoje mišljenja i da su neki prirodni materijali zapaljiviji od sintetičkih, te da je stoga bolje koristiti sintetičke materijale za zavesu i tepihe, koji su izloženiji mogućnostima da se zapale. Takođe, prednost se daje i nameštaju od prirodnih materijala, kao i uređajima koji se svrstavaju u energetski efikasne, usled toga što su manji potrošači energije za 5-15% (Bradić, Đeri, Marković, & Blešić, 2014). Takvi uređaji mogu biti mašine za pranje sudova, mašine za pranje i sušenje veša, bojleri, frižideri i dr. Primenom svih navedenih mogućnosti postiže se smanjenje potrošnje energije, zatim smanjenje otpadnih voda. Zamenom običnih sijalica fluorescentnim smanjuje se oslobađanje ugljen-dioksida (Bradić, Đeri, Marković, & Blešić, 2014).

Opšte je poznato da saobraćaj predstavlja jedan od glavnih zagađivača životne sredine, ali i potrošača neobnovljivih goriva koja se koriste u prevoznim sredstvima. U hotelima gde se brine o ekološkoj odgovornosti, mogu se smanjiti negativni efekti saobraćaja po životnu sredinu uvođenjem prevoznih sredstava sa ekološkim motorima, korišćenjem automobila na baterije i promovisanjem korišćenja bicikala i pešačenja.

Značajan efekat primene principa ekološke odgovornosti jeste i korišćenje ekološki prihvatljivih sredstava za čišćenje, pranje, održavanje bazena, održavanje prevoznih sredstava i dr., nasuprot sredstvima koja se uobičajeno koriste za ove namene, a koja su teško razgradiva, a često i toksična. Primenom ekoloških sredstava za čišćenje smanjuje se zagađenje životne sredine, dobijanje otpadnih voda koje se lakše prečišćavaju i drugi pozitivni efekti.

Osim efekata koji se ogledaju u smanjenju šteta po životnu sredinu, u uštedi energije ili postizanju ekonomskih efekata, neke mere ispoljavaju efekte na stvaranje prijatnijeg okruženja i poboljšanje komfora gostiju. Takav slučaj je sa ozelenjavanjem krovova i zidova, kontrolom vlažnosti i temperature vazduha, korišćenjem posteljine i peškira od prirodnih materijala, korišćenjem „zelenih“ proizvoda za čišćenje i dr.

Moguće konsekvence primene principa ekološke odgovornosti u hotelijerskoj praksi

Ekološka odgovornost u turizmu je značajna pre svega sa aspekta zaštite životne sredine. Primenom ovog principa mogu se očekivati pozitivni efekti na unapređenje turizma, povećanje interesovanja turista, pa čak i pozitivni finansijski efekat. Međutim, ovaj princip može prouzrokovati i izvesne negativne posledice poput gubitka interesovanja turista čiji zahtevi nisu u skladu sa ovim principima, zatim zanemarivanja nekih drugih principa značajnijih za uspeh turizma i sl.

Positivne konsekvence primene ekološke odgovornosti u hotelijerstvu se mogu sagledati za svaki segment ekološke odgovornosti, ponaosob. Naime, korišćenje obnovljivih izvora energije kao što su solarna energija, snaga vetra, snaga vodotokova i geotermalna energija osigurava smanjenje štetnih efekata po životnu sredinu i ekonomsku korist. Svi nabrojani izvori energije ne ispoljavaju štetne efekte po životnu sredinu, odnosno ne proizvode štetne materije, njihovim korišćenjem se smanjuje količina otpada, tako da su u ekološkom pogledu konkurentni drugim izvorima energije (Karić, Blagojević, & Škundrić, 2010). S druge strane, dugoročno posmatrano ovi izvori energije su ekonomski isplativiji, iako je početna investicija za njihovo korišćenje velika (Bradić, Đeri, Marković, & Blešić, 2014). Pozitivne strane korišćenja obnovljivih izvora energije mogu stimulisati inovacije u ovoj oblasti, pružiti mogućnost za proizvodnju novih proizvoda, što će obezbediti ekonomsku korist, ali i obezbediti nova radna mesta.

Kako bi se u potpunosti zadovoljili zahtevi turista koji traže netaknutu prirodu i ekološki prihvatljivo okruženje, često se hoteli koji funkcionišu po principu ekološke odgovornosti grade u sredinama sa očuvanom prirodom. S obzirom na to da takve sredine najčešće postoje u područjima bez industrije, intenzivnog saobraćaja i razvijene infrastrukture, izgradnja ovakvih hotela u takvim područjima može biti generator ekonomskog razvoja.

Jedna od negativnih pojava koje mogu proisteći iz primene principa ekološke odgovornosti u hotelijerstvu, jeste činjenica da se pod velom ekološki održivog turizma nude turistički proizvodi koji to nisu. Na taj način se obmanjuju turisti zainteresovani za ovaj vid turizma. Ovu pojavu, koju je Vajt (Wight, 1993) okarakterisao kao „eko-obmane“, je znatno lakše sprovesti kada se radi o turistima sa nedovoljno razvijenom kritičkom ekološkom svesću ili sa nedostatkom senzibiliteta za negativne uticaje po životnu sredinu do kojih mogu dovesti pri poseti odabranim destinacijama.

Uprkos tome što princip ekološke odgovornosti donosi brojne pozitivne konsekvence, primena ovog principa u praksi je ograničena usled toga što svi akteri uključeni u turizam očekuju odgovornost od drugih, iako ekološka odgovornost turizma podrazumeva preuzimanje odgovornosti od svih koji su na bilo koji način uključeni u razvoj turizma (nadležnih državnih organa, turističkih centara i drugih turističkih kapaciteta, raznih lokalnih i međunarodnih organizacija i udruženja, privatnih i javnih firmi, lokalne zajednice, stanovništva, turističkih agencija, nevladinih organizacija i dr.) (Arifhodžić, 2014). Iako se sve više govori o ekološkoj odgovornosti, teško je izvodljiva primena ovog principa u praksi. Istraživanja pokazuju da je uvođenje ekološki prihvatljivih tehnologija u hotele suočeno sa raznim preprekama, uključujući barijere vezane za same proizvode, spoljašnje i unutrašnje barijere (Chan, Okumus, & Chan, 2015). Ipak, veliki procenat svetskog stanovništva živi u lošim ili ograničenim ekonomskim mogućnostima, pa je teško očekivati da se posvete ovakvim pitanjima. Mada se veliki broj ljudi deklarise kao ljubitelji prirode, zdravih navika i zdrave životne sredine, njihove ekonomske mogućnosti nisu takve da bi i u praksi mogli da posvete pažnju ovim pitanjima. Osim toga, svest o značaju ekološke odgovornosti generalno je na niskom nivou, pa je neophodno jačanje ovog principa u planiranju razvoja turizma. Da bi se to postiglo neophodno je raditi na edukaciji kako turističkih poslenika, tako i turista.

Bavljenje ekološkim temama i održivim razvojem u svim oblastima zauzima značajnu ulogu u modernom društvu. Međutim, teorijsko bavljenje ovim pitanjima neće rešiti problem, već je neophodno da se u praksi sprovedu odgovarajuće mere koje će obezbediti održivost i ekološku odgovornost. S obzirom na usmerenost savremenog čoveka ka ekonomiji i materijalnim dobrima, u cilju sprovođenja ovih principa u praksi, neophodno je uspostaviti odnos između ekološkog i ekonomskog fenomena, što se može postići promenom modela

privrednog razvoja u cilju uspostavljanja održive ekonomije (Stanković & Hafner, 2014).

Zaključak

Savremeni trendovi u razvoju hotelijerstva nameću potrebu za implementacijom principa ekološke odgovornosti u hotelijersku praksu. Međutim, taj proces nije jednostavan, a same posledice mogu biti ne samo pozitivne, već i negativne. U poređenju sa razvijenijim zemljama, u Srbiji se ovaj proces nalazi na početku. Da bi se postigao napredak, osim prihvatanja sistema rada koji se primenjuju u ekološki odgovornim hotelima u svetu, neophodno je sa naučnog i stručnog aspekta istražiti mogućnosti usklađivanja rada domaćih hotela sa ovim principima. Takođe, nužno je sagledati i ispunjenost uslova za ekološki odgovorno poslovanje, kao i potencijalne rizike i opasnosti koje ovakvo poslovanje može prouzrokovati.

IZJAVA

Autori su svojim izjavama potvrdili nepostojanje bilo kakvog sukoba interesa.

LITERATURA

- Ambasadori održivog razvoja i životne sredine. (2019). Preuzeto 12.01.2019 sa www.ambassadors-env.com
- Arifhodžić, M. (2014). Odgovorni turizam i proces edukacijske interakcije. *Godišnjak Titius*, 6-7(6-7), 195-204.
- Barber, N. A. (2014). Profiling the potential "green" hotel guest: Who are they and what do they want? *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 38(3), 361-387.
- Barberán, R., Egea, P., Gracia-de-Rentería P., & Salvador M. (2013). Evaluation of water saving measures in hotels: A Spanish case study. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 181-191.
- Blagojević, S. (2002). Ekološki trendovi u savremenom turizmu. *Turizam*, 6, 39-40.
- Bohdanowicz, P., Zientara, P., & Novotna, E. (2011). International hotel chains and environmental protection: an analysis of Hilton's we care! programme (Europe, 2006-2008). *Journal of Sustainable Tourism*, 19(7), 797-816.
- Boiral, O., Raineri, N., & Talbot, D. (2018). Managers' citizenship behaviors for the environment: A developmental perspective. *Journal of Business Ethics*, 149(2), 395-409.

- Bošković, N. (2015). *Održivo korišćenje prirodnih resursa kao osnova razvoja turizma Srbije*. Doktorska disertacija, Kragujevac: Ekonomski fakultet.
- Bošković, T. (2008). Održivi turizam kao savremeni koncept razvoja turizma. *Škola biznisa*, 4, 123-127.
- Bradić, M. (2011). *Hotelijerstvo u kontekstu razvoja odgovornog turizma*. Doktorska disertacija, Novi Sad: Prirodno-matematički fakultet, Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo.
- Bradić, M., Đeri, L., Marković, J., & Blešić, I. (2014). Ekološka odgovornost i upotreba obnovljivih izvora energije u hotelijerstvu. *Sinteza*, 750-754.
- Bramwell, B. Lane, B., McCabe, S., Mosedale, J., & Scarles, C. (2008). Research Perspectives on Responsible Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(3), 253-257.
- Budeanu, A. (2005). Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. *Journal of Cleaner Production*, 13(2), 89-97.
- Cameron, R. W. F., & Blanusa, T. (2016). *Green infrastructure and ecosystem services – is the devil in the detail?* *Annals of Botany*, 118(3), 377-391.
- CenORT. (2018). *Povelja o održivom turizmu*. Preuzeto 15.12.2018 sa www.cenort.rs
- Chan, E. S., Okumus, F., & Chan, W. (2015). Barriers to environmental technology adoption in hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(5), 829-852.
- Chettiparamb, A., & Kokkranikal, J. (2012). Responsible tourism and sustainability: the case of Kumarakom in Kerala, India. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 4(3), 302-326.
- Cruz, A. D., Martinez, E. E. V., Hincapié, J. M. M., & Torres, F.R. (2016). Innovation in tourism companies, where are they and where are they going? An approach to the state of knowledge. *Intangible Capital*, 12(4), 1088-1155.
- De Marchi, V., & Grandinetti, R. (2013). Knowledge strategies for environmental innovations: The case of Italian manufacturing firms. *Journal of Knowledge Management*, 17(4), 569-582.
- European Commission. (1993). *Towards Sustainability*. Preuzeto 17.12.2018 sa www.ec.europa.eu
- Fennell, D.A., & Butler, R.W. (2003). A human ecological approach to tourism interactions. *International Journal of Tourism Research*, 5(3), 197-210.
- Font, X., Garay, L., & Jones, S. (2016). Sustainability motivations and practices in small tourism enterprises in European protected areas. *Journal of Cleaner Production*, 137(20), 1439-1448.
- Fraj, E., Matute, J., & Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46, 30-42.
- Galpin, T., Whittington, J. L., & Bell, G. (2015). Is your sustainability strategy sustainable? Creating a culture of sustainability. *Corporate Governance*, 15(1), 1-17.
- Goodwin, H. (2008). Advances in Responsible Tourism. *Occasional Paper*, No. 8.
- Goodwin, H. (2011). *Taking Responsibility for Tourism*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited.
- Gradinac, O., & Jegdić, V. (2016). Razvoj održivog turizma u Parku prirode Karwendel, Austrija. *TIMS Acta*, 10, 125-132.
- Gupta, A., Dash, S., & Mishra, A. (2019). All that glitters is not green: creating trustworthy ecofriendly services at green hotels. *Tourism Management*, 70, 155-169.
- International Hotels Environment Initiative. (1992). *Sustainable Development Success Stories*. Preuzeto 21.12.2018 sa www.sustainabledevelopment.un.org
- Jain, N., & D'lima, C. (2018). Green HRM – a study on the perception of Generation Y as prospective internal customers. *International Journal of Business Excellence*, 15(2), 199-208.
- Janković, V. (2009). *Geotermalna energija: Kako iskoristiti skriveni potencijal Srbije*. Beograd: Jefferson Institute.
- Jegdić, V. (2009). Racionalna priroda marketinga u turizmu. *Marketing*, 40(4), 249-257.
- Jegdić, V. (2010). Model razvoja ekoturizma u Vojvodini. *Ekonomski horizonti*, 12, 63-78.
- Jegdić, V., & Milošević, S. (2012). *Ekoturizam*. Novi Sad: Fakultet za sport i turizam.
- Jegdić, V., Škrbić, I., & Milošević, S. (2013). Specifičnosti planiranja održivog turizma. *TIMS Acta*, 7, 153-162.
- Karić, M., Blagojević, R., & Škundrić, N. (2010). Ekonomičnost geotermalne toplotne pumpe u sistemu podnog grejanja. *Savremena poljoprivredna tehnika*, 36, 447-455.
- Kasim, A., Gursoy D., Okumus F., & Wong, A. (2014). The importance of water management in hotels: A framework for sustainability through innovation. *Journal of Sustainable Tourism*, 22, 1090-1107.
- Kasim, A. (2007). Towards a wider adoption of environmental responsibility in the hotel sector. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(2), 25-49.
- Kim, T. T., & Lee, G. (2013). Hospitality employee knowledge-sharing behaviors in the relationship between goal orientations and service innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 324-337.
- Leonidou, L. C., Leonidou, C. N., Fotiadis, T. A., & Aykol, B. (2015). Dynamic capabilities driving an eco-based advantage and performance in global hotel chains: The moderating effect of international strategy. *Tourism Management*, 50, 268-280.
- Leslie, D. (2012). *Responsible Tourism. Concepts, Theory and Practice*. Wallingford, UK: CABI Publishing.
- Major, G., & Tomka, D. (2014). The Past in the Future – The Tourism of the Balkans through the Eyes of Anthropology. *American Journal of Tourism Management*, 3(1B), 64-68.
- Martínez-Martínez, A., Cegarra-Navarro, J. G., & García-Pérez, A. (2015). Environmental knowledge management: A long-term enabler of tourism development. *Tourism Management*, 50, 281-291.
- Martinez-Martinez, A., Cegarra-Navarro, J.-G., Garcia-Perez, A., & Wensley, A. (2019). Knowledge agents as drivers of environmental sustainability and business performance in the hospitality sector. *Tourism Management*, 70, 381-389.
- Mašić, S., Zarkov, J., & Milovanović, M. (2014). Uticaj kvaliteta rada hotelskih domaćinstava na on-line imidž beogradskih hotela. *Hotel link*, 15, 125-131.

- Mbasera, M., Du Plessis, E., Saayman, M., & Kruger, M. (2016). Environmentally-friendly practices in hotels. *Acta Commercii*, 16(1), 1-8.
- Mihalic, T. (2016). Sustainable-responsible tourism discourse – Towards 'responsustable' tourism. *Journal of Cleaner Production*, 111(Part B), 461-470.
- Milošević, S. (2011). Činioci razvoja kulturnog turizma: Studija slučaja: Bar, Crna Gora. *Poslovna ekonomija*, 8(1), 259-280.
- Milošević, S. (2012). Značaj zadovoljstva i doživljenog iskustva gostiju za poslovanje hotelskih organizacija. *TIMS Acta*, 6, 1-9.
- Milošević, S., Jegdić, V., & Škrbić, I. (2014). Multicultural History of the City of Bar (Montenegro) as a Basis of Development of Cultural Tourism – Attitudes of Tourism Workers. *American Journal of Tourism Management*, 3(1B), 20-25.
- Milovanović, V. (2014). Corporate social responsibility of hotels in Serbia as an element of total quality management. *Ekonomija: teorija i praksa*, 7(2), 61-73.
- Mittal, S., & Dhar, R. L. (2016). Effect of green transformational leadership on green creativity: A study of tourist hotels. *Tourism Management*, 57, 118-127.
- Pajvančić, A., & Markov, S. (2011). Uloga lokalnog stanovništva u razvoju ekoturizma: Stavovi građana vojvođanskih gradova na Dunavu. *Zbornik matice srpske za društvene nauke*, 134(1), 51-67.
- Pereira-Moliner, J., Font, X., Molina-Azorin, J. F., Lopez-Gamero, M. D., Tarí, J. J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The Holy Grail: Environmental management, competitive advantage and business performance in the Spanish hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27, 714-738.
- Radojković, D., Lazić, J., & Cvijanović, J. (2013). Globalizacija turističke industrije. *Manadžment u hotelijerstvu i turizmu*, 1, 9-20.
- Rahman, I., & Reynolds, D. (2016). Predicting green hotel behavioral intentions using a theory of environmental commitment and sacrifice for the environment. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 107-116.
- Shah, K. U. (2011). Strategic organizational drivers of corporate environmental responsibility in the Caribbean hotel industry. *Policy Sciences*, 44(4), 321.
- Simić, A. (2012). *Društveno odgovorno poslovanje u turizmu*. Master rad, Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Stanford, D. (2008). 'Exceptional Visitors': Dimensions of Tourist Responsibility in the Context of New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(3), 258-275.
- Stanković, M., & Hafner, P. (2014). Međunarodne konvencije i sporazumi u ekološkoj oblasti- u svetlu savremene civilizacije i međunarodne trgovine. *Škola biznisa*, 1, 117-132.
- Stojanović Petkovski, M. (2015). *Šta treba da uradite da bi vaš hotel postao „zelen“?* Preuzeto 12.01.2019 sa www.hotelijeri.com
- Tee, M., Abdullah, R., Din, J., Abdullah, S., & Wu, L. (2017). Green SD adoption using knowledge mangement facilitation – a motivational perspective. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(17), 4291-4303.
- Tomka, D. (2014). On the Balkans – History, Nature, Tourism and Dilemmas Faced by Researchers. *American Journal of Tourism Management*, 3(1B), 0-0.
- Tomka, D., & Jegdić, V. (ur.) (2012). *Turizam i lokalni razvoj*. Novi Sad: Fakultet za sport i turizam.
- TSG (2012). *Charter for Sustainable and Responsible Tourism*. Brussels: European Commission.
- Vujošević, M., & Krstić-Furundžić, A. (2015). Zaštita životne sredine i hotelski objekti. U *Zbornik radova konferencije Ocena stanja, održavanje i sanacija građevinskih objekata i naselja* (str. 483-488). Beograd: Savez građevinskih inženjera Srbije.
- Vuković, M., & Voza, D. (2016). Koncept društvene odgovornosti u hotelijerstvu sa težištem na ekološkim performansama. U *International Thematic Monograph - Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era* (pp. 1-23). Ohrid: Faculty of Tourism and Hospitality.
- Wang C. J. (2014). Do ethical and sustainable practices matter? Effects of corporate citizenship on business performance in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26, 930-947.
- Wang Y., So K. K. F., & Sparks B. A. (2014). What technology-enabled services do air travellers value? Investigating the role of technology readiness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41, 771-796.
- Wearing, S., & Neil, J. (2013). *Ecotourism*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Weaver, D. (2001). *The Encyclopedia of Ecotourism*. Wallingford, UK: CABI Publishing.
- Wight, P. A. (1993). Ecotourism: ethics or ecosell? *Journal of Travel Research*, 21(3), 3-9.
- Yi, S., Li, X., & Jai, T.-M. (Catherine). (2018). Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 191-202.
- Zientara, P., & Zamojska, A. (2016). Green organizational climates and employee pro-environmental behaviour in the hotel industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1142-1159.

Datum prijave: 15.02.2019.

Datum prihvatanja: 13.06.2019.

Kontakt

Aleksandar Božić, doktorand, Fakultet za sport i turizam,
Radnička 30a, Novi Sad

E-mail: bozicaleks@gmail.com

Srdjan Milošević, Fakultet za sport i turizam,
Radnička 30a, Novi Sad

E-mail: srdjan.milosevic@tims.edu.rs