



VILLA DUBROVNIK  
DUBROVNIK

# PLAN UPRAVLJANJA ODRŽIVOŠĆU



## TABLE OF CONTENTS

1.	O hotelu Villa Dubrovnik	2
2.	Vizija	3
3.	Djelokrug	3
4.	Ciljevi	3
5.	Svrha	4
6.	Politika zaštite okoliša	5
7.	Četiri ključna područja	6
I.	Društveno-kulturno područje	6
a)	Za naše zaposlenike	6
b)	Za našu zajednicu	7
c)	Aktivnosti u zajednici (2018. – 2021.)	8
II.	Područje zaštite okoliša	9
a)	Energija	9
b)	Voda	9
c)	Otpad	10
d)	Smanjenje emisija CO <sub>2</sub>	11
III.	Kvaliteta	12
a)	Za naše goste	12
b)	Za naše zaposlenike	12
c)	Naši dobavljači i proizvođači	12
IV.	Područje zdravlja i sigurnosti	13
a)	Zaštita od požara	13
b)	Rukovanje kemijskim sredstvima	14
c)	Higijena	14
d)	Zaštita na radu	14
e)	Organizatori događanja	14
8.	Provedba	14
9.	Komunikacijske strategije	15
10.	Unapređenja za budućnost	16

Skriven među borovima ispod glavne ceste, hotel je smješten na istoku grada Dubrovnika na dalmatinskoj obali.

Područje hotela udaljeno je od srednjovjekovnih zidina pod zaštitom UNESCO-a koje okružuju Stari grad tek otprilike kilometar i pol, a samo je nekoliko minuta hoda udaljeno od plaže Sveti Jakov, jednog od najslikovitijih mjesta ovoga kraja. U blizini se nalaze i vidikovci u parku Orsula, s kojih se pružaju spektakularni pogledi na maleni zaljev, otok Lokrum, grad i još puno dalje.

Hotel Villa Dubrovnik potječe iz 1961. godine, a zgrada je djelo hrvatskog arhitekta Mladena Frke, koji je osmislio otmjenu modernističku rezidenciju u stjenovitu okruženju, želeći svoje djelo stopiti s krajolikom. Osamdesetih godina 20. stoljeća ovdje se nalazio prvi hotel prije opsežne obnove koju je 2010. godine završio arhitekt Boris Fiolić. Cilj je bio sačuvati oštre linearne obrise građevine. Vrtovi i kamena plaža ostali su netaknuti, a interijeri su preuređeni u suvremenom ozračju.

Djevičanski bijela arhitektura hotela zapanjujuć je kontrast stjenovitu krajoliku i smaragdnom zelenilu Jadrana. Čiste, nautičke linije dočaravaju suptilnu profinjenost i moderan dekor koji se uklapa u bogatu mediteransku tradiciju u suvremenome ruhu.

Gosti i posjetitelji u hotel stižu odozgo, a dočekuje ih diskretno stakleno dizalo koje ih spušta do recepcije. Dekor ističe prirodne i nautičke motive, a krasi ga bijelo drvo, svijetle boje i veličanstveni bijeli kamen.

Villa Dubrovnik malen je, luksuzni butik hotel, a plan upravljanja održivošću razmjernan je njegovoj veličini i opsegu poslovanja:

- 700m<sup>2</sup> vrta
- 6 apartmana
- 30 deluxe soba, 13 superior soba, 3 executive sobe
- 2 sobe prilagođene osobama s invaliditetom
- 2 apartmana s tri spavaće sobe
- 2 restorana i 2 bara
- Unutarnji i vanjski bazen
- Wellness zona s finskom i biosaunom
- Fitness zona s teretanom
- Plaža
- Prostorija za sastanke i događanja
- 3 toaleta

Hotel Villa Dubrovnik iznimno je posvećen zaštiti okoliša te u svojoj zajednici djeluje kao pokretač zdravoga, funkcionalnoga, održivog i vitalnog okoliša u prekrasnom okruženju grada Dubrovnika.

Jedna od naših temeljnih vrijednosti jest zaštita okoliša i povećanje vrijednosti i uspješnosti hotela i prosperiteta uz istodobno smanjenje utjecaja na okoliš i donošenje promjena vlastitim primjerom.

Također čvrsto slijedimo sklop uvjerenja nastojeći povećati gospodarsku odgovornost, odgovornost za okoliš, odgovornost za dostojanstven rad i istinski se angažirati u zajednici.

## DJELOKRUG

Djelokrug plana upravljanja održivošću obuhvaća sve poslovne, operativne i ugostiteljske aktivnosti hotela Villa Dubrovnik u koordinaciji sa svim kolegama, gostima, zaposlenicima, poslovnim partnerima, vlasnicima, ostalim dionicima i zajednicom.

Cilj nam je unaprijediti nastojanja u postizanju održivosti te ostvariti ukupno godišnje poboljšanje od jedan posto (1%) u odnosu na našu sljedeću godišnju reviziju.

Zaštita okoliša temeljna je vrijednost koju podržavamo, a kontinuirano ćemo nastojati podizati svijest i poticati ne samo svoje zaposlenike nego i goste da budu ekološki osvješteniji. Kako bismo smanjili ugljični otisak u sektoru hotelijerstva, ostvarili smo suradnju s organizacijom Green Globe kako bi nam pomogli da lakše kročimo prema svojem cilju.

Green Globe vodeći je svjetski certifikat za održivo putovanje i turizam. Certifikat Green Globea najpriznatiji je i najdugovječniji program na svijetu koji nam omogućuje da budemo jedan od zelenih lidera u sektoru putovanja i turizma kako bismo s pouzdanjem promicali svoje ekološke ciljeve, ali i svoju predanost stanovnicima, gradu Dubrovniku i njegovoj okolici.

## CILJEVI

### 1) OPĆI CILJEVI:

- Zadržati certifikat Green Globea.
- Uključiti 2 nove prakse godišnje kao nositelji certifikata Green Globea kako bi se ostvarilo više kriterija Green Globea.
- Postati jedno od najpoželjnijih poduzeća za zaposlenike.
- Održati vodeći položaj u luksuznom ugostiteljstvu.
- Održati dobit.

## 2) CILJEVI ZADOVOLJSTVA:

- Povećati sveukupno zadovoljstvo gostiju na više od 97%.
- Povećati zadovoljstvo zaposlenika na više od 90%.
- Ostvariti ocjenu višu od 90% prema indikatoru Leading Quality Assurance and Fine Hotels and Resorts.

## 3) OBRAZOVNI CILJEVI:

- Svake godine provoditi edukaciju u svim odjelima o pitanjima održivosti.
- Kontinuirano provoditi edukaciju o recikliranju u svim odjelima.
- Uputiti sve odjele u sadržaj Etičkoga kodeksa dvaput godišnje.
- Osposobiti sve odjele u skladu s propisima vezanima uz zdravlje i sigurnost.

## 4) EKOLOŠKI CILJEVI:

- Smanjiti potrošnju energije za 0,5% u 2022.
- Smanjiti potrošnju vode za 1% u 2022.
- Smanjiti razinu otpada za 2% u 2022.
- Smanjiti ukupni ugljični otisak za 1%.

## SVRHA

- ◇ Glavna svrha Plana upravljanja održivošću jest usmjeravati proces odlučivanja, upravljanja i svakodnevnog poslovanja poduzeća na održiv način.
- ◇ Održivo razvijati poslovanje uzimajući u obzir pitanja zaštite okoliša, društveno-kulturnog razvoja, kvalitete te zdravlja i sigurnosti.
- ◇ Pokazati predanost uprave poštivanju zakona i propisa o zaštiti okoliša u Hrvatskoj.
- ◇ Razviti program praćenja i revizije kako bi se osiguralo poštivanje Plana upravljanja održivošću i relevantnog zakonodavstva o okolišu te rano otkrivanje bilo kakvih značajnih utjecaja poslovnih aktivnosti na okoliš.
- ◇ Predstaviti strategije ublažavanja štetnih utjecaja te postupaka za upravljanje onečišćenjem, smanjenjem otpada otpada i očuvanjem resursa učinkovitim prakticiranjem politike „smanji, ponovno uporabi i recikliraj“ gdje god je to moguće.
- ◇ Uspostaviti okvir za upravljanje okolišem.
- ◇ Osigurati provedbu utvrđenih mjera ublažavanja rizika u zaštiti okoliša i smanjenju ugljičnog otiska.

Datum: 11. travnja 2022.

Hotel Villa Dubrovnik dio je zajednice smještene uz Jadransko more koju krase stoljetna tradicija u promicanju zaštite okoliša. „Jedinstvo čovjeka i prirode“ jedna je od temeljnih ideja renesanse te glavno obilježje našega kraja, grada Dubrovnika kao svjetske baštine pod zaštitom UNESCO-a i njegove privlačnosti za naše posjetitelje i građane.

Kao istaknuti pripadnici toga prelijepoga kulturnog i ekološkog krajolika u kojem živimo i djelujemo, mi koji predstavljamo hotel Villa Dubrovnik obvezni smo svim sredstvima i nastojanjima pridonijeti dobrobiti sadašnje generacije, a i onih budućih. Ovime se obvezujemo čuvati okoliš u svakodnevnom radu temeljeći poslovanje na sljedećim ključnim načelima održivosti okoliša:

- Pridržavati se nacionalnoga i međunarodnoga zakonodavstva vezanoga uz okoliš.
- Na minimum smanjiti potrošnju vode, energije, papira i drugih resursa uz stalnu reviziju.
- Smanjiti količinu ukupnog proizvedenog otpada i povećati stopu preusmjerenja otpada gospodareći otpadom i reciklažnim povratom.
- Kako bi se povećala uporaba predmeta koji se mogu reciklirati i koji služe za višekratnu uporabu, usvojiti i promicati uporabu obnovljivih materijala.
- Dati prioritet upotrebi ekoloških kemijskih proizvoda koji nisu štetni za okoliš.
- Pružati gostima smjernice o proizvodima, uslugama i načinima ponašanja koji su ekološki prihvatljivi i poželjni u lokalnoj zajednici.
- Pokrenuti primjerne ekološke aktivnosti unutar lokalne zajednice.
- Promicati ekološku osviještenost među poslovnim suradnicima, dionicima i dobavljačima kroz proaktivnu komunikaciju i ustrajanje na etičnim i održivim politikama poslovanja.
- Stvoriti kulturu napredne ekološke osviještenosti u hotelu putem internih programa osposobljavanja i obrazovanja.
- Pratiti napredak svih naših oblika ekološkog djelovanja u usporedbi s postavljenim ciljevima.

Hotel Villa Dubrovnik obvezuje se na gore spomenuta načela zaštite okoliša i na kontinuirano unapređenje.

Mirna Lončar Stražičić  
Predsjednik Uprave

## I. DRUŠTVENO-KULTURNO PODRUČJE

### ZA NAŠE ZAPOSLENIKE:

Poštujući sve ljude, žene i muškarce u svim različitostima, hotel Villa Dubrovnik povezuje ljude, poduzeća i proizvode i posvećuje se promicanju kvalitetnih odnosa između naših gostiju, osoblja i dobavljača na održiv način.

Shodno tomu, hotel Villa Dubrovnik posluje u skladu sa zakonima i propisima, prema načelima jednakosti i ljudskih prava, uključujući brigu o zdravlju, sigurnosti, poslovanju i okolišu.

Plaće i dodaci u skladu su s nacionalnim propisima, kao i sva naknade kao što su mirovinsko i zdravstveno osiguranje, plaćeni godišnji odmor i naknada za prekovremeni rad. Prekovremeni se rad plaća prema satima odrađenima izvan utvrđenog rasporeda rada u skladu sa Zakonom o radu Republike Hrvatske. Broj sati i tjedno radno vrijeme ne premašuju zakonski maksimum, no s obzirom na to da poslujemo u sektoru hotelijerstva, povremeno se može pojaviti potreba za dodatnim radnim satima koji su našim kolegama propisno plaćeni u skladu s navedenim politikama. Svojim zaposlenicima nudimo plan za razvoj karijere i izlažemo ih različitim oblicima osposobljavanja u željenim područjima rada kako bismo ojačali duh našega kolektiva.

Hotel Villa Dubrovnik strogo se pridržava hrvatskih zakona i propisa EU-a o radu djece. Hotel Villa Dubrovnik provodi mjere za sprečavanje iskorištavanja djece te mjere za zaštitu djece i sprečavanje trgovine ljudima. U sklopu Plana upravljanja održivošću, hotel ne odobrava bilo kakav oblik radnog iskorištavanja, spolnog zlostavljanja i uznemiravanja ili trgovine djecom u prostorima hotela. Provode se politike za borbu protiv rada djece, spolnog uznemiravanja i zlostavljanja. Hotel Villa Dubrovnik promiče svijest o iskorištavanju djece kroz prilagođeni nastavni materijal u sklopu internih programa osposobljavanja zaposlenika.

Hotel Villa Dubrovnik voljan je surađivati sa svim relevantnim organizacijama radi pružanja podrške i zaštite djeci od spolnog zlostavljanja i trgovanja.

Hotel Villa Dubrovnik jamči da se u radu poštuje Etički kodeks, koji je rezultat konsenzusa zaposlenika.

Raznolikost za hotel Villa Dubrovnik znači izvrsnost u širokom spektru zanimanja i profila, kultura i podrijetla, iskustva i karijera.

- Postotak zaposlenih žena i muškaraca u hotelu Villa Dubrovnik u jednakom je omjeru (50% - 50%).
- Odnos žena i muškaraca na izvršnim položajima jest 40% prema 60%, što je više od prosjeka EU-a prema izvješćima Eurostata za 2019. godinu.

- U sklopu naše interne politike unapređenja i mobilnosti, našim se zaposlenicima pruža mogućnost usavršavanja tijekom karijere. Na raspolaganju su im različiti alati koji svakomu omogućavaju da se razvija svojim tempom sudjelujući u našim internim treninzima i programima osposobljavanja koje provode vanjska poduzeća. Zapošljavanje, osposobljavanje, godišnje ocjenjivanje i analiza učinka u hotelu Villa Dubrovnik u skladu su s modelima kompetencija ljudskih resursa. Modeli kompetencija definiraju vještine, znanja i sposobnosti koje jamče uspjeh za organizaciju i pojedinca.
- Nakon utvrđivanja kompetencija, osobe s takvim kompetencijama mogu se zaposliti, a ako pokazuju potencijal, pruža im se mogućnost unapređenja. Na taj se način gradi organizacija uspješnih suradnika koji stvaraju inovacije i sjajne poslovne rezultate.
- Od 2018. do 2019. godine ovaj je program osposobljavanja doveo do 15 promaknuća.
- Pružamo jednake mogućnosti strancima i domaćima. Trenutačno 10% zaposlenih čine stranci različitih nacionalnosti (radnici iz Filipina, Vijetnama, Bosne i Hercegovine, Srbije, Albanije, Turske).
- Osiguravamo hranu, smještaj i putne troškove za sve strane i domaće zaposlenike kako bismo pokrili temeljne potrebe i osigurali neometano uključenje u društvo.
- Kako bismo stalno unapređivali našu politiku odgovornosti, zaposlenike potičemo da sami pridonese poboljšanju poslovanja.
- Potiče se korištenje javnog prijevoza.
- Za 2022. planirali smo razviti program nagrađivanja zaposlenika koji bi podrazumijevao nagrade i prikupljanje bodova za sve pojedinačne aktivnosti vezane uz zaštitu okoliša, dobrotvorne aktivnosti i volontiranje naših zaposlenika.

### ZA NAŠU ZAJEDNICU:

Aktivno surađujemo sa zajednicama koje okružuju hotel Villa Dubrovnik kako bismo pridonijeli njihovu održivom razvoju. Obrazujemo i potičemo svoje zaposlenike da se aktivno uključe u lokalnu zajednicu. Osim toga, potičemo svoje goste da podrže lokalne proizvode i usluge. Usto, prepoznajemo da je naša prirodna baština važan dio baštine naše zajednice, a očuvanje prirodnog okoliša sastavni je dio naše politike održivosti.

- Naša je misija, kao sudionika u sektoru turizma, ponajprije promicati Hrvatsku i kulturnu i nacionalnu baštinu naše zemlje, grad Dubrovnik kao naše dragocjeno stanište te hotel Villa Dubrovnik i njegove jedinstvene značajke.
- U skladu s time, svoje goste informiramo o povijesti ovoga područja, kulturi i okolišu.



- Svoje goste upućujemo na „zelene“ proizvode i usluge u njihovu istraživanju ovoga područja. Lokalni organizatori nude različite paket aranžmane za posjet značajnim lokacijama, muzejima ili povijesnim naseljima, a goste potičemo i na posjete tržnicama, što pridonosi i hotelu i lokalnoj zajednici.
- Održavamo i čuvamo područje u kojem poslujemo kroz financijsku potporu očuvanju kulturne baštine uz pomoć Ministarstva kulture Republike Hrvatske i Uprave za zaštitu kulturne baštine.
- Podupiremo različite dobrotvorne aktivnosti, primjerice dobrotvornu akciju za kupnju invalidskih kolica za osobu iz naše zajednice 2015. godine; 2014. godine donirali smo Crvenom križu i udruzi Palčić gore; od 2018 do 2021. godine donirali smo madrace, jastuke, deke i odjeću Caritasu.
- Sponzorirali smo rad dječjega teniskoga klub Ragusa te pomogli u organizaciji sudjelovanja siromašne djece na teniskom turniru Dubrovnik Dub Bowl 2018. godine.
- Organizirali smo terenski posjet djece iz vrtića Palčica i osmislili edukativne aktivnosti.
- Svojim primjerom potičemo zaposlenike i mještane da volontiraju (obilježavanje Dana šuma, Dana čišćenja plaža, darivanjem krvi).

### AKTIVNOSTI U ZAJEDNICI 2018. – 2021.



Posjet djece iz vrtića Palčica tijekom otvorenih vrata hotela Villa Dubrovnik, 11. 5. 2018.



Obilježavanje Dana šuma, dijeljenje biljaka, udomljavanje 70 biljaka, 21. 3. 2019.



Dan čišćenja plaže Đivovići, 28. 3. 2019.



Sponzorstvo dječjega teniskog turnira Dub Bowl



Vježba evakuacije, 27. 3. 2019.



Doniranje 10 madraca Caritasu, 17. 4. 2019.

## II. PODRUČJE ZAŠTITE OKOLIŠA

Hotel Villa Dubrovnik ozbiljno shvaća svoju odgovornost u vezi sa zaštitom okoliša. Posljednjih je godina hotel poduzeo brojne korake u smanjenju utjecaja na okoliš.

### ENERGIJA:

- Hotel Villa Dubrovnik uveo je Adria Smart Rooms System za pametno upravljanje sobama, koji omogućuje uštedu energije, upravljanje postavkama sigurnosti i elektroničku komunikaciju (bez upotrebe papira). Sustav recepciji šalje obavijesti u vezi s pospremanjem sobe i uputama o neometanju, informacije o temperaturi sobe, senzorske informacije o otvorenim vratima i prozorima, automatskom gašenju alarma za neovlašten ulazak i korištenju SOS gumba. Sustav omogućuje uštedu energije tako što automatski isključuje svjetla i klimatizacijski sustav ako se soba ne koristi, ako se kartica za otključavanje ne nalazi u utoru. Otišli smo i korak dalje te razvili standardni postupak za postavljanje zadane temperature za svaku sobu između 20 i 23 Celzijevih stupnjeva, omogućujući ručno podešavanje temperature za samo 3 stupnja kako bismo smanjili ugljični otisak naših gostiju i hotela općenito. Sustav Adria omogućuje nam nadzor nad uštedom energije.
- Sva back-office računala i elektronička oprema isključuju se na kraju radnog dana.
- Svjetla i oprema u sobama za sastanke isključuju se kada se ne koriste.
- Zavjese su ljeti navučene na prozore kako bi se spriječilo ugrijavanje soba tijekom ljetne sezone.
- Na snazi je standardni postupak rada za štedljivu rasvjetu.
- Opskrbljivač električnom energijom s kojim Villa Dubrovnik posluje usmjeruje se na obnovljive izvore energije, a 2021. godine dobili smo potvrdu da je iz obnovljivih izvora dobiveno 745 MWh električne energije.
- Promičemo upotrebu naprednije tehničke opreme kupnjom uređaja energetske klase A, primjerice rezača papira i monitora marke Philips.
- Posteljina se mijenja isključivo na zahtjev gosta.

### VODA:

- U svim smo sobama implementirali program višekratne upotrebe posteljine i ručnika. U sobama za goste nalaze se informativne kartice s prijedlozima za višekratnu upotrebu pojedine vrste posteljine i ručnika.
- Peru se isključivo do kraja napunjene perilice, a hladna se voda koristi kad god je to moguće.
- Da bismo ostvarili značajne uštede vode, provodimo mjesečno praćenje potrošnje vode.
- Naš održivi vrt zalijeva se sustavom navodnjavanja koji štedi vodu, a zamijenili smo travu na području bara Giardino koja je zahtijevala obilno svakodnevno zalijevanje.

- Otkako je Villa Dubrovnik restaurirana 2010. godine, hotel ima zeleni krov i vrt u kojemu je zasađeno mediteransko raslinje (lavanda, majčina dušica, ružmarin itd.).
- Prešli smo na uređenje zajednički prostora u hotelu sušenim lokalnim cvijećem uz kartice s informacijama koje je cvijeće upotrijebljeno (lavanda, smilje), a sve aranžmane kreira malo lokalno poduzeće.
- Svi naši proizvodi za čišćenje „zeleni“ su i ekološki prihvatljivi, a proizvodi ih prepoznati dobavljač koji ima službenu eko-oznaku EU-a za biorazgradive proizvode za čišćenje i pranje posuđa.
- Svake godine angažira se izdvojeno poduzeće koja čisti morsko dno u okolici hotela Villa Dubrovnik.
- Uspostavljen je sustav za aktivno praćenje i popravak curenja iz toaleta, slavina i tuševa u sobama za goste, a njime se upravlja u koordinaciji s Odjelom domaćinstva i Odjelom održavanja uz praćenje kroz sustav Flexkeeping.
- Implementiran je sustav za kontrolu pumpi za otpadne vode i kanalizacijski sustav kako bi se spriječilo i maksimalno smanjilo svako curenje u ekosustave mora i tla.

#### OTPAD:

- Gospodarenje otpadom i prakse krajnjeg smanjenja otpada provode se kroz sljedeći pristup hijerarhiji otpada: SMANJENJE – PONOVDNA UPOTREBA – RECIKLIRANJE.
- SMANJENJE: korištenje i kupnja manjeg broja proizvoda koji nisu biorazgradivi te sortiranje otpada; u hotelu se ne koriste plastične boce s vodom.
- UPOTREBA: prije nego što neki predmet namijenimo za otpad, uvijek treba razmotriti može li poslužiti nekoj drugoj svrsi.
- RECIKLIRANJE: prikupljanje i obrada materijala koji bi inače završili u smeću i pretvaranje tih materijala u nove proizvode.
- Imenovali smo posebnog službenika za otpad koji redovito kontrolira i evidentira razvrstavanje otpada i izlazne količine.
- Tehnički odjel redovito pregledava kante za otpad, a dodatne kontrole provodi dežurni upravitelj.
- Sakupljamo sljedeće vrste otpada: karton, papir, staklo, baterije, spremnike s tintom, žarulje, ulje za kuhanje, aluminijski, plastiku i glomazni otpad. Zasnivali smo partnerstva s ovlaštenim organizacijama za prikupljanje i oporabu otpada.
- Obroci za zaposlenike pripremaju se na temelju pažljivog izračuna prema popisu prijavljenih da se spriječi bacanje hrane.
- Hotel Villa Dubrovnik uspostavio je i održava program recikliranja u zajedničkim prostorima te radnim i administrativnim prostorijama.
- Crnim i sivim otpadnim vodama Grad upravlja na način da ne zagađuje okoliš i ne utječe na javno zdravlje. To je zakonska obveza koja svakih šest mjeseci podliježe izvanjskoj inspekciji.
- Svi prostori kuhinje, restorana i barova opremljeni su označenim kantama za pravilno odvajanje otpada.
- Osoblje službe održavanja: odvajaju se opći otpad, papir, staklo, limenke, plastične boce i kozmetički proizvodi te opasni otpad.
- Nastojimo smanjiti ambalažu, tj. eliminirati kartonske omotače za proizvode koji se sada pohranjuju u dugotrajnu ambalažu, smanjiti plastične omote za papuče itd.

- Osoblje zaduženo za pripremu hrane i pića: odvajaju se biootpad i opasni otpad, a recikliraju staklo, plastika i limenke.
- Također smanjujemo pakiranje svježeg voća i povrća koristeći ambalažu za višekratnu upotrebu ili povratnu ambalažu.
- Tehnički odjel: odvaja se sav električni i elektronički otpad te toneri za pisače.
- Prikupljanje otpada u sobama za goste: Tri zasebne vrećice koriste se za prikupljanje općeg otpada, limenki i plastičnih boca iz svih soba kako bi se povećao reciklažni otpad i izmjerio za pravilno odvajanje. Posebna vrećica za prikupljanje i odlaganje kozmetičke ambalaže koristi se u posebnoj kanti.
- Sav reciklirani i nerekicirani otpad mora se razvrstati, sakupiti i skladištiti u odvojenim spremnicima na lokaciji za zbrinjavanje otpada.
- Villa Dubrovnik slijedi postupak za odvojeno ispuštanje biorazgradivog otpada (taloga), masti i ulja.
- Svi zaposlenici u cijelosti su upoznati s prednostima odvajanja otpada, postupcima sakupljanja otpada i ekološkim politikama hotela.
- Od naših rabljenih pokrivača koji više nisu služili svojoj namjeni 2019. godine izradili smo 150 novih ukrasnih jastuka za sobe za goste.
- Ove je godine uveden novi postupak za upotrebu plastičnih slamki isključivo na zahtjev gostiju kako bi se umanjio negativan utjecaj na okoliš, a zamjenjujemo ih slamkama od inoksa ili bambusa.
- Gostima nudimo zubni pribor koji se u cijelosti može reciklirati, s ambalažom izrađenom od recikliranog papira i četkicama za zube od bambusa.
- Velike boce za kozmetičke potrepštine koriste se radi smanjenja plastičnog otpada.
- Nakon jedne godine čuvanja, izgubljeni i pronađeni predmeti daju se u dobrotvorne svrhe.

### SMANJIVANJE EMISIJA CO<sub>2</sub>:

- Autohtone biljke i biljke koje zahtijevaju malo vode posađene su u održivom vanjskom vrtu gdje uzgajamo začinsko bilje i povrće koje koristimo u našim jelovnicima i koktelima (majčina dušica, menta, lavanda, ružmarin, limete, naranče, masline itd.).
- Drveće u našem vrtu očuvano je i starije od zgrade hotela.
- Vrt se održava uglavnom ručno, koristeći organska gnojiva, bez upotrebe pesticida.
- Kako bismo smanjili upotrebu papira u svakodnevnom poslovanju, hotel Villa Dubrovnik 2018. godine uveo je softverski sustav Flex-keeping integriran s našim glavnim programom PMS, koji je postao glavni alat komunikacije između pojedinih odjela. Odjel domaćinstva izračunao je da je u odnosu na prethodnu sezonu otisnuto otprilike 6000 radnih listova manje.
- Gostima nudimo da pregledaju svoj konačni račun na interaktivnom televizoru i da ga e-poštom pošalju na željenu adresu.
- Godine 2018. počeli smo provoditi internetske ankete nakon boravka gostiju.
- Godine 2021. prešli smo na digitalnu komunikaciju s gostima putem QR kodova, a promidžbeni materijali su također u digitalnom obliku.
- Kad god je to moguće, svoju internu komunikaciju provodimo elektroničkim putem.
- Godine 2019. počeli smo smanjivati ugljični otisak na poslovnim putovanjima, što je 2020. i 2021. obustavljeno zbog pandemije i izostanka putovanja ([https://co2.myclimate.org/en/car\\_calculators/new](https://co2.myclimate.org/en/car_calculators/new)).

### III. KVALITETA

Promičemo i zalažemo se za svaki poslovni proces, aktivnost i normu koji su etički, ekonomski i ekološki samoodrživi stvaranjem konkurentskih prednosti u našem sektoru poslovanja odabirom nadahnute usluge koja ne samo da premašuje očekivanja gostiju nego i odgovara našim temeljnim vrijednostima. U pogledu ciljeva zadovoljstva, želimo povećati ukupno zadovoljstvo gostiju na više od 97 posto, zadovoljstvo zaposlenika na više od 90 posto te indeks na ljestvici Leading Quality Assurance and Fine Hotels and Resorts na više od 90 posto.

#### ZA NAŠE GOSTE:

- Vrednovanje zadovoljstva gostiju hotela Villa Dubrovnik provodi se kroz softversko rješenje Review Pro, koje obuhvaća sve društvene medije i interne ankete gostiju na jednome mjestu i u elektroničkom obliku. Smanjuje se upotreba papira, a ujedno je i izvrstan alat za precizan izračun našeg učinka općenito i s obzirom na napore u pogledu očuvanja okoliša.
- Villa Dubrovnik također provodi interna i vanjska vrednovanja unajmljujući goste/tajne kupce iz različitih poduzeća specijaliziranih za luksuzni turizam.

#### ZA NAŠE ZAPOSLENIKE:

- Odjel za ljudske resurse hotela Villa Dubrovnik svake godine ocjenjuje zadovoljstvo naših zaposlenika te prema rezultatima predlaže akcijske planove za poboljšanje radnih uvjeta i zadovoljstva zaposlenika.
- Hotel Villa Dubrovnik strogo zabranjuje sve oblike izravnog ili neizravnog podmićivanja. Hotel svojim zaposlenicima zabranjuje traženje, dogovaranje ili primanje mita za korist zaposlenika ili za korist obitelji, prijatelja, suradnika ili poznanika zaposlenika. Menadžment promiče poštene prakse na temelju izbora dobavljača i materijala koji su ekološki prihvatljivi te podupire dobavljače s najboljim ekološkim praksama. Villa Dubrovnik strogo se pridržava propisa za borbu protiv podmićivanja i korupcije te se ne potiču nikakvi oblici podmićivanja ili darovanja. Prema politici hotela Villa Dubrovnik, dobrotvorni priloz i sponzorstva ne mogu služiti kao krinka za podmićivanje.

#### NAŠI DOBAVLJAČI I PROIZVODI:

- Etički kodeks i politika nabave uvedeni su kako bi se osigurala provedba odgovarajućih metoda za odabir dobavljača i nabavu robe i usluga odgovarajuće kvalitete, cijene, rokova, izvora i načina isporuke, istovremeno štiteći vrijednosti hotela.
- Naš je glavni fokus na dobavljačima koji nude ekološke proizvode i na promicanju „zelene“ nabave. Kupujemo samo od lokalnih dobavljača, a prednost se daje na temelju potreba i zahtjeva hotela:
  - ◊ Voda u staklenim bocama od lokalnog dobavljača koristi se samo za potrebe gostiju.
  - ◊ Naš glavni poklon dobrodošlice sastoji se od tradicionalnog suhog voća koje se priprema na temelju stoljetne recepture i izrađuje ručno uz eko-certifikat.
  - ◊ Većina vina u našem restoranu potječe s Pelješca, gdje se tradicionalno provodi ekološki i biodinamički uzgoj.

- ◊ Isti se kriterij odnosi na jaja, masline, sir, meso itd.
- Villa Dubrovnik potiče malo poduzetništvo, a neki od primjera su:
  - ◊ Upotreba ekološke kozmetike Eva Maria u naš spa centru, koju razvija malo obiteljsko poduzeće pod vodstvom vlasnice.
  - ◊ Čokoladice za krevet, koje se svaku večer donose u sobe za goste, izrađene od ekoloških sastojaka, s Fair Trade certifikatom, koje proizvodi nevladina organizacija pod vodstvom obiteljskih poduzeća.
- Villa Dubrovnik ne posluje s lokalnim poduzetnicima koji se bave povijesnim artefaktima.
- S većinom dobavljača hrane sklopljeni su sporazumi o povratnoj ambalaži.
- U suradnji s Hrvatskom turističkom zajednicom, kao suvenire preporučujemo autentične hrvatske proizvode koje izrađuju lokalni obrtnici s naglaskom na tradiciji i kulturi.

#### IV. PODRUČJE ZDRAVLJA I SIGURNOSTI

Hotel Villa Dubrovnik zadovoljava sve utvrđene zdravstvene i sigurnosne propise u radu s gostima, osobljem i svim dionicima.

Hotel Villa Dubrovnik uložio je ogroman napor kako bi radno okruženje bilo sigurno za sve uključene. Ispunjeni su svi obvezni sigurnosni zahtjevi poput izjave o metodi, procjene rizika i osobne zaštitne opreme.

- Osnovan je tim internih revizora za zaštitu okoliša, zdravlja i sigurnosti s ciljem provođenja redovitih revizija i kontinuirane procjene postavljenih standarda.
- U partnerstvu sa specijaliziranim poduzećem za zaštitu na radu, zaštitu od požara i zaštitu okoliša, Villa Dubrovnik provodi mjesečnu i godišnju certifikaciju i reviziju svih potencijalno opasnih uređaja, opreme, radnih postupaka i protupožarne opreme.
- Plan procjene rizika hotela Villa Dubrovnik dovršen je u travnju 2019. i redovito se ažurira.
- Vanjski revizori i agencije za provođenje zakona redovito pregledavaju hotel kako bi se osiguralo da hotel Villa Dubrovnik na raspolaganju ima svu potrebnu zdravstvenu i sigurnosnu zaštitu, mjere zaštite od požara i zaštite okoliša. Villa Dubrovnik podvrgava se mjesečnim i godišnjim procesima certificiranja i ocjenjivanja.

#### ZAŠTITA OD POŽARA:

- Redovito se provode vježbe evakuacije i protupožarne vježbe (posljednja je održana u ožujku 2022.), nakon čega slijede revizije sustava signalizacije i opreme za hitne slučajeve.
- Protupožarne vježbe provode se u skladu s hrvatskim zakonodavstvom.
- Hotel ima tim prve pomoći koji pruža prvu pomoć i nadzire sve nesretne i hitne slučajeve.

### RUKOVANJE KEMIJSKIM SREDSTVIMA:

- Osposobljavanje vezano uz kemijska sredstva: Proizvođač Ecolab proveo je trening o pravilnoj upotrebi proizvoda, uključujući detaljne upute za pravilno razrjeđivanje, uporabu i odlaganje. Uspostavljeni su sustavi za kontrolu koncentrata za čišćenje i razrjeđivanje kako bi se uporaba kemijskih sredstava svela na minimum.
- Za sva kemijska sredstva označeno je posebno spremište obilježeno znakovima upozorenja, a osigurana je i oprema za osobnu zaštitu.

### HIGIJENA:

- Kuhinjsko osoblje osposobljeno je na području sigurnosti te mora proći obvezni sanitarni test radi rukovanja hranom.
- Hotel Villa Dubrovnik implementirao je HACCP sustav za kontrolu sigurnosti hrane.
- Vanjska revizija kakvoće vode u bazenu provodi se jednom mjesečno, a unutarnja revizija provodi se svakodnevno.

### ZAŠTITA NA RADU:

- U 2022. godini proveden je program osposobljavanja za zaštitu na radu u hotelu Villa Dubrovnik koji se sastojao od 18 tema kao što su: osnove zaštite na radu, sigurnost rada s električnom energijom, oprema za dizanje i rukovanje, alati i mehanički uređaji, upravljanje vozilima, sustav kotlovnica, osobna zaštitna oprema, rad u uvjetima plina i dima itd.

### ORGANIZATORI DOGAĐANJA:

- Ako bilo kakve događaje unutar objekta održavaju vanjski organizatori, od organizatora se zahtijevaju jasna izjava o metodi procjene rizika, tlocrti i police osiguranja te se uzimaju u obzir odgovarajuće preventivne mjere.
- Svi vanjski izvođači moraju osigurati sigurnosne dozvole i opremu za svoje osoblje.

### PROVEDBA

Hotel Villa Dubrovnik razvio je i pridržava se Plana upravljanja održivošću u skladu sa zahtjevima iznesenima u ovom poglavlju.

VILLA DUBROVNIK oblikovat će politike te definirati postupke i djelovanje koje:

- dogovara prirodi i razmjeru aktivnosti organizacije;
- je usklađeno s četiri ključna područja plana:
  - DRUŠTVENIM
  - OKOLIŠNIM
  - PODRUČJEM KVALITETE
  - PODRUČJEM ZDRAVLJA I SIGURNOSTI

- podrazumijeva predanost stalnom poboljšanju plana;
- podrazumijeva obvezu poštivanja važećih zakona, propisa i drugih zahtjeva;
- pruža okvir za postavljanje i pregled ciljeva;
- se dokumentira, provodi, održava i priopćuje svim zaposlenicima;
- je dostupno svim zainteresiranim i pridruženim stranama.
- Plan se povremeno revidira kako bi i dalje bio relevantan i primjeren organizaciji.

## ZELENI TIM:

Petoro strastvenih voditelja odjela hotela Villa Dubrovnik imenovano je u naš Zeleni tim zadužen za praćenje i provedbu Plana upravljanja održivošću te nadziranje povremene revizije svih postupaka i dokumentacije.

Mirna Lončar Stražičić, Predsjednik Uprave  
 Sunčica Stetner Račić, voditeljica odjela smještaja  
 Ivan Gajić, voditelj odjela prodaje  
 Tonči Nola, voditelj odjela hrane i pića  
 Lana Šegotić, voditeljica odjela ljudskih potencijala

Sastanci Zelenog tima održavaju se tromjesečno, pri čemu se otvaraju važna pitanja, rasprave, razmatraju se planovi, a sve se bilježi u zapisnicima sa sastanaka tima.

## KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

- Sa svojim gostima i posjetiteljima komuniciramo putem web stranice i TV-a u sobama.
- Plan upravljanja održivošću i Politika zaštite okoliša objavljeni su na našoj službenoj web stranici i na informacijskom kanalu.
- Nastojimo uključiti svoje goste: u sve sobe postavili smo kartice za štednju vode kako bismo gostima pružili priliku da izravno sudjeluju u štednji vode i energije te smanjenju njihova ugljičnog otiska.
- U internetskoj anketi nakon boravka postoji dio u kojem gosti mogu ocijeniti našu svijest o okolišu te dati prijedloge za poboljšanja.
- Za zaposlenike hotela Villa Dubrovnik postavljeni su informativni plakati, a u hodniku za osoblje nalazi se kutija za prijedloge „Misli zeleno“.
- U prosjeku se jedan sat mjesečno posvećuje osposobljavanju osoblja o ekološkoj osviještenosti, održivosti te idejama za sudjelovanje u lokalnoj zajednici.
- Odjeli prodaje i marketinga te odnosa s gostima informiraju naše goste o lokalnoj zajednici, kulturi te kulturnoj baštini putem različitih kanala kao što su web stranica, iPadi, informativne knjižice i izravna komunikacija kako bi gosti prihvatili lokalnu zajednicu i sudjelovali u turizmu koji je ekološki prihvatljiv i koristan za ovo područje.
- Putem dodatnih ugovornih klauzula i aneksa ugovora naše dobavljače obavješćujemo o svojoj predanosti očuvanju okoliša.



Cilj hotela Villa Dubrovnik jest nastaviti smanjivati svoj utjecaj na okoliš formuliranjem ciljeva za poboljšanje/smanjenje, a da pritom od naših inicijativa koristi imaju naši gosti, zaposlenici i zajednica.

Villa Dubrovnik prepoznaje svoju ulogu i odgovornost u doprinosu održivom razvoju zajednice u kojoj djeluje. Cilj je maksimalno povećati aktivno sudjelovanje u smanjenju otpada i emisija CO<sub>2</sub>, uštedi energije, očuvanju vode i podršci našoj lokalnoj zajednici te u uzajamnom smanjenju ugljičnog otiska hotela i njegova utjecaja na okoliš.

Stoga se obvezujemo na sljedeće ciljeve i promjene u nadolazećoj renovaciji:

- Strategija za smanjenje otpada hrane kupnjom uređaja za kompostiranje, čiji ćemo proizvod koristiti kao gnojivo za raslinje u našem okruženju.
- Praćenje i smanjenje potrošnje energije odredit će se i provoditi na mjesečnoj razini.
- Obvezujemo se da ćemo kupovati samo energetske učinkovite opreme „klase A“.
- Ulaganje u postavljanje solarnih kolektora, s ciljem godišnjeg smanjenja emisija CO<sub>2</sub>.
- Ulaganje u kupnju svih potrebnih novih kuhinjskih hladnjaka i rashladnih sustava koji ne sadrže CFC, koji su ekološki prihvatljivi i imaju nultu stopu emisija.
- Imenovanje posebnog službenika za energetske učinkovitost.
- Osmišljanje i uvođenje programa nagrade za društveni angažman, koji uključuje sve zaposlenike hotela Villa Dubrovnik koji privatno sudjeluju u „zelenim“, dobrotvornim, edukacijskim i volonterskim aktivnostima.
- Uvođenje 100% digitalnog postupka rezervacija i sve operativne komunikacije u hotelu kroz projekt zelene digitalizacije.
- Zamjena svih plastičnih potrepština u sobi dozatorima koji se mogu puniti.
- Razvoj isključivo ekološke hotelske kozmetike do 2022. godine.
- Usredotočenje na aktivnosti čišćenja mora i dobrotvorne akcije te širenje programa osposobljavanja o postizanju održivosti.
- Razvoj programa doniranja hrane do 2023.

Hotel Villa Dubrovnik smatra da je težnja za unapređenjem okoliša i zajednice odgovornost koju svi dijelimo. Ovo je uvjerenje temelj naše predanosti da unesemo promjene u životu ljudi kroz postupke i aktivnosti s kojima se svakodnevno susrećemo.

Kao djeca i građani planeta Zemlje, svesrdno preuzimamo tu odgovornost.

Tim hotela Villa Dubrovnik