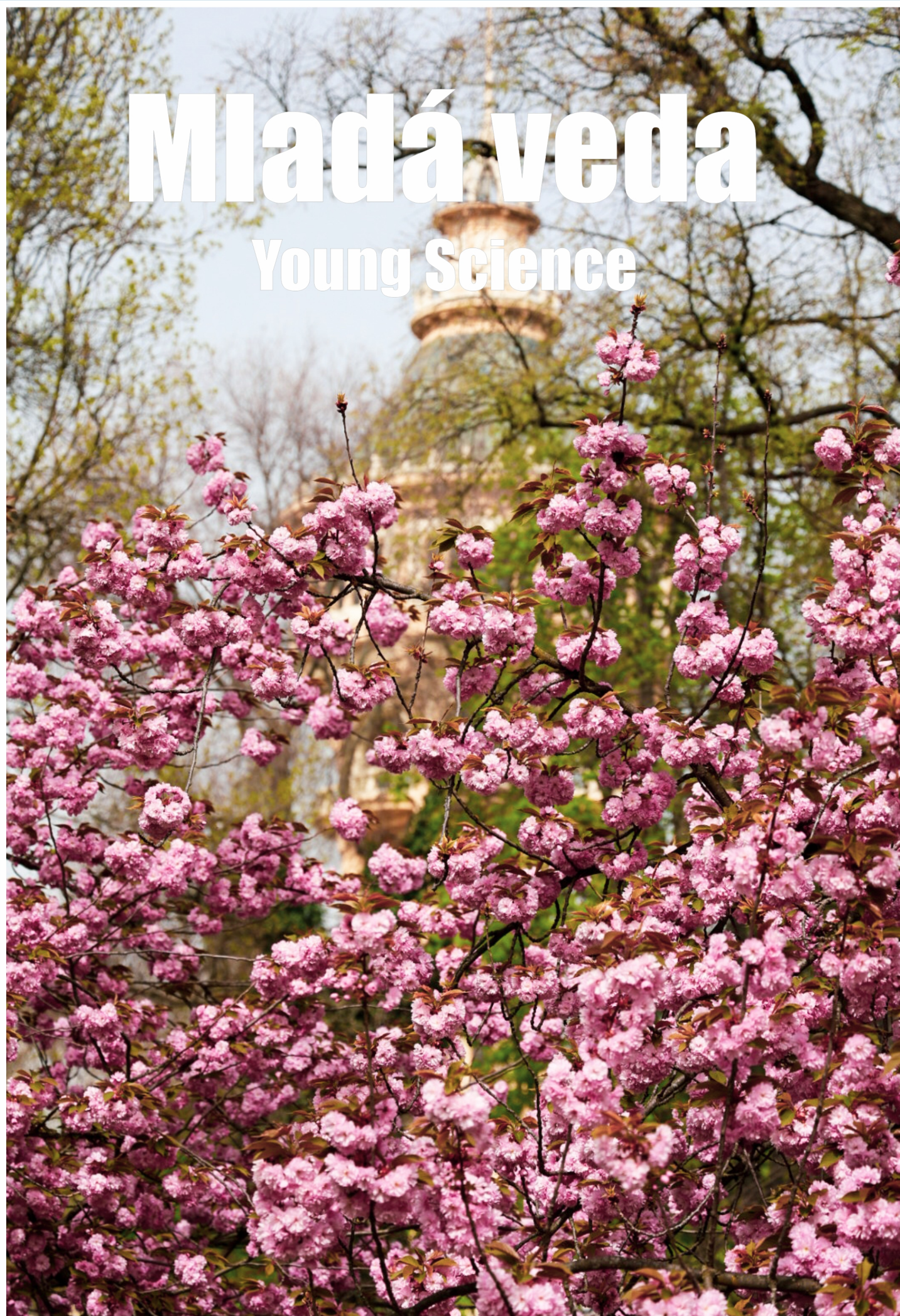


Mladá veda

Young Science



Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 1, ročník 13., vydané v marci 2025

ISSN 1339-3189, EV 167/23/EPP

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: Jar v Budapešti. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

prof. Ing. Peter Adamišín, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoje, Univerzita Karlova, Praha)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

PhDr. Veronika Kmetóny Gazdová, PhD. (Inštitút edukológie a sociálnej práce, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

Mgr. Monika Šavelová, PhD. (Katedra translitológie, Univerzita Konštantína Filozofa, Nitra)

prof. Ing. Róbert Štefko, Ph.D. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra verejnej ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

Mgr. Michal Garaj, PhD. (Katedra politických vied, Univerzita sv. Cyrila a Metoda, Trnava)

REDAKCIA

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Vydavateľstvo UNIVERSUM, Prešov)

Mgr. Martin Hajduk, PhD. (Banícke múzeum, Rožňava)

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSS UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Vydavateľstvo UNIVERSUM, spol. s r. o.

www.universum-eu.sk

Javorinská 26, 080 01 Prešov

Slovenská republika

© Mladá veda / Young Science. Akékoľvek šírenie a rozmnožovanie textu, fotografií, údajov a iných informácií je možné len s písomným povolením redakcie.

UDRŽATEĽNOSŤ A ZNIŽOVANIE NÁKLADOV V HOTELOVOM PRIEMYSLE: SYSTEMATICKÝ PREHĽAD LITERATÚRY

SUSTAINABILITY AND COST CONTAINMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY:
A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Stela Kolesárová¹, Ivana Kravčáková Vozárová²

Stela Kolesárová v súčasnosti pôsobí ako odborná asistentka na Katedre turizmu a hotelového manažmentu Fakulty manažmentu, ekonomiky a obchodu Prešovskej univerzity v Prešove. V súčasnosti sa jej vedecká činnosť zameriava predovšetkým na problematiku súčasných trendov fúzií a akvizícií v cestovnom ruchu. Ivana Kravčáková Vozárová v súčasnosti pôsobí ako docentka na Katedre ekonómie a ekonomiky Fakulty manažmentu, ekonomiky a obchodu Prešovskej univerzity v Prešove. Vo svojej vedecko-výskumnej práci sa venuje prioritne výskumu ekonomickej výkonnosti a manažmentu slovenských podnikov prevažne poľnohospodárskeho sektora, analýze medzinárodného obchodu s agrokomoditami či hodnoteniu konkurencieschopnosti agrárneho sektora Slovenskej republiky.

Stela Kolesárová currently works as an assistant professor at the Department of Tourism and Hospitality, Faculty of Management, Economics and Business of the University of Prešov in Prešov. Currently, her scientific activity focuses primarily on the issue of current trends in mergers and acquisitions in the tourism industry. Ivana Kravčáková Vozárová currently works as an associate professor at the Department of Economics and Economics of the Faculty of Management, Economics and Business of the University of Prešov in Prešov. In her scientific and research work, she primarily focuses on research into the economic performance and management of Slovak enterprises, especially in the agricultural sector, the analysis of international trade in agricultural commodities and the evaluation of the competitiveness of the Slovak agricultural sector.

Abstract

The objective of this paper is to provide a systematic review of the literature on various aspects of energy cost reduction specific to the hotel industry. In this paper, we focus on a

¹Adresa pracoviska: Mgr. Stela Kolesárová, PhD., Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu, ekonomiky a obchodu, Katedra turizmu a hotelového manažmentu, Konštantínova 16, 080 01 Prešov
E-mail: stela.kolesarova@unipo.sk

² Adresa pracoviska: Ing. Ivana Kravčáková Vozárová, PhD., Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu, ekonomiky a obchodu, Katedra ekonómie a ekonomiky, Konštantínova 16, 080 01 Prešov
E-mail: ivana.kravcakovavozarova@unipo.sk

mixed-source analysis to compare themes, methods and different conclusions in the field of sustainability in the hotel and tourism industry. Based on the available literature, several types of cost containment strategies were identified, while also considering their effectiveness and managers' and customers' perceptions of common practices. Although "green" initiatives are often used as a marketing tool to attract environmentally conscious customers, many of these strategies also demonstrate the ability to reduce costs. This paper also focuses on LED lighting, energy management systems, and advanced technologies that are environmentally friendly.

Keywords: sustainability, hospitality industry, energy management systems

Abstrakt

Cieľom príspevku je poskytnúť systematický prehľad literatúry o rôznych aspektoch obmedzovania nákladov na energiu, ktoré sú charakteristické pre hotelový priemysel. V príspevku sme sa zamerali na analýzu zmiešaných zdrojov s cieľom porovnať témy, metódy a rôzne závery v oblasti udržateľnosti v hotelovom priemysle a cestovného ruchu. Na základe dostupnej literatúry sa identifikovalo niekoľko typov stratégií na obmedzovanie nákladov, pričom sa zároveň zohľadnila ich efektívnosť a vnímanie manažérov a zákazníkov vo vzťahu k bežným praktikám. Napriek tomu, že „zelené“ iniciatívy sa často využívajú ako marketingový nástroj na pritiahnutie ekologicky orientovaných zákazníkov, mnohé z týchto stratégií dokazujú aj schopnosť znižovať náklady. V príspevku sme sa zamerali aj na LED osvetlenia, systémy energetického manažmentu a moderných technológií, ktoré sú šetrné k životnému prostrediu.

Kľúčové slová: udržateľnosť, hotelový priemysel, systémy energetického manažmentu

Úvod

Význam udržateľnosti v hotelovom priemysle je nepochybniteľný. Ekologická stopa tohto sektora je predmetom dôkladného skúmania, pretože svet čelí klimatickým zmenám a vyčerpávaniu prírodných zdrojov. Rýchly rozvoj hotelového priemyslu a vysoké nároky odvetvia na prírodné zdroje spôsobujú vážne environmentálne problémy, ako sú nadmerné využívanie vody, vysoká spotreba energie a vznik odpadu. Implementácia udržateľných praktík v hotelovom priemysle pomáha zmierňovať tieto negatívne vplyvy, tým že poskytuje zodpovednejší a etickejší prístup k turistom (THDM 2023). V hotelovom priemysle sa vždy venovala pozornosť obmedzovaniu nákladov. No s rastúcimi nákladmi na energiu sa táto téma stáva aktuálnejšou v danom priemysle. V príspevku sme sa zamerali na skúmanie kategórie nákladov, na ktoré sa v hotelovom priemysle typicky zameriava pozornosť, vrátane konkrétnych stratégií, ktoré sa realizujú, spolu s účinkami na spokojnosť zákazníkov. Hotelový priemysel využíva masívne zdroje energie na každodenné fungovanie, vďaka čomu sú ekologické iniciatívy a recyklácia energie populárnejšie nielen z finančného, ale aj environmentálneho hľadiska (THDM 2023). Režijné náklady (najmä spotreba energie) v pohostinstve môžu byť drahé, čo znamená, že akékoľvek zníženie nákladov môže mať potenciálne neuveriteľne významné dlhodobé účinky.

Všetko, čo znižuje náklady a je aktívne udržateľné, je bonusom. Podľa článku uverejneného v Cornell Hospitality Quarterly patrí hotelový priemysel medzi najväčších spotrebiteľov energie a zdrojov v rámci cestovného ruchu. To implikuje, že na uspokojenie potrieb hostí sa spotrebuje veľké množstvo energie, čo má za následok významnú ekonomickú stopu (Baloglu 2015). Štúdia Baloglu a Jones (2015) poukazuje na fakt, že v luxusných hoteloch bola zistená najmä nedostačujúca informovanosť manažérov a nedokonalé rozhodovanie pri zavádzaní energeticky efektívnych opatrení. Väčšina hotelových spoločností informuje o svojich programoch trvalej udržateľnosti na svojich webových stránkach a v mediálnom marketingu, kde uvádzajú širokú škálu iniciatív, vrátane vyhlásenia o vízii a poslaní. Avšak, často sú kritizované za to, že sú poháňané ziskovosťou a nemusia nutne prispievať k skutočne udržateľnejšiemu svetu (Jones, Hiller a Comfort 2014). Existuje problém, keď sa hotelové spoločnosti snažia zaviesť programy udržateľnosti a zároveň udržať pohodlie hostí v konkurenčnom prostredí rastúcich očakávaní zákazníkov (Quain, Whithem, Scales, a Comose 2017). Ďalším problémom je neexistencia priemyselnej normy, ktorá by presne definovala pojmom "zelený" hotel. Na celom svete existujú desiatky rôznych zelených hotelových značiek, ktoré však merajú rozličné podstatné prvky plánu udržateľnosti hotela (Airoidi 2021). Zelené hotely tak môžu vyzeráť veľmi rozlične v rôznych krajinách, keďže existujú rozdielne normy pre environmentálnu udržateľnosť. Udržiavanie spokojnosti zákazníkov je najdôležitejším aspektom hotelierstva a je hlavným motorom, ktorý poháňa hotelierstvo, aby malo vplyv v sociálnej a environmentálnej oblasti (Barakagira a Paapa 2024).

Jadro

Tento výskum sa realizoval z dôvodu aktuálnosti témy udržateľnosti. Príspevok analyzuje rôzne zdroje s cieľom porovnať témy, metodológie a závery v oblasti udržateľnosti v hotelovom priemysle a v cestovnom ruchu. Na základe preskúmanej literatúry boli identifikované rôzne stratégie na znižovanie nákladov, spolu s ich efektívnosťou a vnímaním manažérov a zákazníkov vo vzťahu k bežným postupom. Hoci sa "zelené" iniciatívy často používajú ako marketingový nástroj na prilákanie zákazníkov so záujmom o ekológiu, mnohé z týchto stratégií preukázateľne prispievajú aj k znižovaniu nákladov.

Opätovné použitie bielizne

Viaceré hotely v Spojených štátoch v súčasnosti využívajú mnoho stratégií na úsporu nákladov. Najbežnejšími a najľahšie realizovateľnými stratégiami sú programy opätovného používania posteľnej bielizne a uterákov. Mnohé hotely využívajú programy opätovného používania posteľnej bielizne tak, že aktívne pripomínajú zákazníkovi dôležitosť šetrenia zdrojov a po celej hotelovej izbe a kúpeľni umiestňujú pozitívne oznámenia týkajúce sa šetrenia posteľnou bielizňou (Airoidi 2021). Mnohé hotely neposkytujú novú posteľnú bielizeň/uteráky každý deň, pokiaľ o to zákazník nepožiadá. Množstvo elektrickej energie a vody, ktoré je potrebné na každodenné pranie obrovského množstva bielizne, je zničujúce pre životné prostredie a režijné náklady hotelov, takže zníženie množstva zdrojov používaných na pranie je kľúčovým krokom pre šetrenie energií a obmedzenie nákladov (Airoidi 2021).

LED Osvetlenie

Svetelné diódy (LED) predstavujú energeticky efektívne riešenie osvetlenia, ktoré spotrebuje minimálne o 75 % menej energie v porovnaní so žiarovkovým osvetlením a ponúka výrazne dlhšiu životnosť, dosahujúcu desiatky tisíc hodín. Okrem zníženia nákladov na energiu a údržbu, prechod na LED osvetlenie znižuje aj náklady na prácu spojené s výmenou žiaroviek. Štúdia z roku 2021 preukázala, že 78 % hotelov implementovalo LED osvetlenie (Perkowsky 2022). Podobný trend nárastu v prechode na LED osvetlenie, zo 77 % na 90 %, bol zaznamenaný aj v článku publikovanom v časopise Hotel Management v rokoch 2021 až 2022, pričom tento prechod si vyžadoval neuveriteľne nízke kapitálové náklady. Okrem svojej energetickej efektívnosti, LED osvetlenie prispelo aj k estetickému vylepšeniu vonkajšieho vzhľadu hotelov a zároveň zvýšilo bezpečnosť a ochranu (Medina 2023).

Používanie LED osvetlenia však nie je jediný spôsob, ako môžu hotely znížiť svoje energetické náklady. Implementáciou inteligentných technológií môžu hotely výrazne zlepšiť zážitok zákazníkov a súčasne znížiť prevádzkové náklady. Systémy energetického manažmentu predstavujú efektívne riešenie, ktoré v kombinácii s LED osvetlením môže priniesť ešte výraznejšie úspory.

Systémy Energetického Manažmentu

Systémy energetického manažmentu, ktoré zahŕňujú zariadenia na monitorovanie spotreby, sa stále ďalej rozširujú v hotelovom priemysle. Tieto systémy sa často klasifikujú ako aukčné alebo riadiace systémy. Najbežnejšie používané typy systémov energetického manažmentu zahŕňajú:

- * Snímače obsadenosti vykurovania a klimatizácie
- * Systémy riadenia osvetlenia
- * Pohony s premenlivými otáčkami na ťažkých zariadeniach
- * Zariadenia na neprerušiteľné napájanie (UPS)
- * Porovnávanie spotreby energie
- * Systémy na správu dátových úložísk (Baloglu 2023).

Ďalším zoznamom menších, komplexných systémov energetického manažmentu boli systémy vyradovania elektrickej špičky, zariadenia na reguláciu energie na chladiacich jednotkách v kuchyni, systémy monitorovania účinníka a automatizované systémy sledovania elektrickej energie (Coccosis a Koutsopoulou 2020). Väčšie hotely mali tendenciu inštalovať sofistikovanejšie zariadenia, ktoré si vyžadovali vyššie investičné náklady (Baloglu 2023).

Pridanie lepších technológií do hotelov môže zlepšiť vonkajší vzhľad a pocit zákazníkov, ktorí majú pozitívnu koreláciu medzi odvetvím a jeho spotrebiteľmi. Kvalita vzduchu, systémy vykurovania/chladenia, kuchyne a spotreba svetla sú iba niekoľko aspektov, ktoré môžu zlepšiť celkovú estetiku hotela.

Štúdiá o účinnosti zariadení na automatizáciu a monitorovanie utilít sa môžu stať pomocnou zdrojom informácií pre manažerov hotelov. Avšak, kvôli vysokým počiatocným investíciám a relatívne dlhej návratnosti investícií sa mnohí manažéri zdráhajú využívať tieto technológie (Barakagira a Paapa 2024).

Podľa prieskumu American Hotel & Lodging Association's a STR's 2016 Lodging Survey používa viac ako kedykoľvek predtým senzory na riadenie spotreby energie (Medina 2017).

Nové technológie v hotelierstve

Niektoré moderné technológie sa dostali do hotelového priemyslu. Napríklad hotel Inter Continental Barclay v New Yorku implementoval energeticky účinné okná počas renovácie za 180 miliónov dolárov s cieľom znížiť náklady na energiu (Medina 2017). Radisson Blu Frankfurt zaviedol technológiu palivových článkov, ktorá umožňuje hotelom produkovať (regenerovať) vlastné zdroje energie (Medina 2017). Zavedený systém dokáže produkovať až tri gigawatthodiny elektriny a znížil by emisie oxidu uhličitého o približne šesťsto ton ročne (Medina 2017). Integračné mobilné technológie zabezpečili zákazníkom lepšie prístupy k aplikáciám, ktorými zákazníci môžu zariadiť svoje mobilné zariadenia pre uľahčenie používania a ovládania aplikácií. Taktiež bola použitá kognitívna technológia súvisiaca s cloudom pre informačné služby, ktoré poskytujú reálnu časovú informáciu (Medina 2017). Nové technológie majú aj formy pre iné oblasti ako sú spotrebiče v kuchyne a kúpeľniach.

Multi-branding

Koncept multibranding nie je zameraný len na náklady spojené s úžitkovými a energetickými službami, avšak predstavuje zaujímavý model, ktorý umožňuje materskej spoločnosti s viacerými značkovými hotelmi zdieľať zariadenia a zdroje v zázemí na jednom mieste. Tento prístup sa využíva tam, kde je potrebné poskytnúť rôzne úrovne služieb, aby sa uspokojili potreby rôznych segmentov zákazníkov. Napríklad spoločnosť Marriott aktívne uplatňuje prax dvojitej značky. Podľa informácií z HotelBusiness má Marriott „52 dokončených budov s dvoma značkami, 84 skolaudovaných a 32 vo výstavbe“, pričom má viac pobočiek s dvojitou značkou než ktorákoľvek iná hotelová spoločnosť na svete (Marin 2016). Článok tiež popisuje, ako Marriott plánuje výstavbu trojznačkového zariadenia v Nashville, TN, ktoré zahŕňa značky AC Hotels, SpringHill Suites a Residence Inn (Marin 2016).

Multibranding prispieva k efektívnosti vo výstavbe a prevádzke, a tiež zvyšuje rozmanitosť pohostinských zážitkov na danom mieste. Tieto tri značky môžu zdieľať „jediný integrovaný priestor v zázemí; spoločný back-office; jednu účtovnú kanceláriu a nakladaciu rampu so zabezpečenou kanceláriou“ (Marin, 2016, s. 7). Takáto integrácia tiež zabezpečuje lepšie vybavenie a širšiu škálu reštauračných a maloobchodných ponúk.

Zelené iniciatívy, vrátane postupov potrebných na získanie ekocertifikácie, zahŕňajú množstvo stratégií na úsporu energií a využívaných zdrojov. V štúdiu Bakera, Davisa a Weavera (2014) boli zaznamenané ekologické praktiky, ako sú výmena posteľnej bielizne pri pobytoch dlhších než tri noci, kľúčové karty na ovládanie napájania v izbách, senzory obsadenosti, energeticky úsporné žiarovky, politiky na opätovné použitie uterákov, ako aj umiestnenie recyklačných nádob v hosťovských izbách a foyeri, či doplniteľné toaletné zásobníky a dávkovače (Niacharari, Rodriguez, Font a Codina 2019).

Vnímanie zákazníkov

Táto štúdia sa zaoberá tým, ako zákazníci vnímajú udržateľné postupy v hoteloch, pričom sa zameriava na prípady, kedy môžu tieto postupy vnímať ako znižovanie pohodlia alebo luxusu s cieľom znížiť náklady. Štúdia naznačuje, že zákazníci môžu považovať tieto iniciatívy len za prostriedok na obmedzenie nákladov hotela, čo by mohlo ovplyvniť ich rozhodnutie vybrať si konkrétny hotel alebo zaplatiť viac za "zelený" hotel. Výskum tiež ukázal, že aj keď zákazníci podporujú určité postupy zamerané na znižovanie nákladov a udržateľnosť a sami praktizujú udržateľné správanie doma (Barakagira a Paapa 2024), prítomnosť takýchto praktík nemusí zohrávať takú významnú úlohu pri ich výbere hotela. Často prejavujú menší záujem o zapojenie sa do udržateľných praktík počas cestovania (Baker, et al. 2014). Naopak, štúdia Woodwortha (2014) poukazuje na to, že zelené postupy sú žiadané pre zákazníkov aj manažerov hotelov, a tvrdí, že "okrem potenciálu pre priaznivý marketing, mnohé postupy znižujú náklady na energie a energie" (Barakagira a Paapa 2024). V odvetví pohostinstva sú potreby zákazníkov kľúčové, preto je nevyhnutné ich skúmať a analyzovať. Je dôležité hodnotiť potreby spotrebiteľov pri zavádzaní nových systémov a pri úprave tých starých, pretože títo spotrebiteľia nemusia byť oboznámení so zmenami.

Eko-certifikáty

Hotely môžu získavať rôzne certifikáty, aby dokladovali, že dodržiavajú určité ekologické postupy. Tieto certifikáty sú pre hotely dôležité, aby sa odlišili od konkurencie a prilákali nových zákazníkov, ak vidia hotel s vážnou certifikáciou alebo viacerými certifikáciami. Existuje rôznych typov certifikácií, vrátane certifikácií LEED, Green Seal, Green Key, Energy Star a Green Palm (Baloglu 2015).

Zákazníci môžu rýchlo identifikovať hotely s ekologickými postupmi pomocou jednoduchého vyhľadávania na webe. Napríklad, webová stránka Travelocity.com priraduje značenie „ekoleaf“, keď hotel má „Eko-certifikáciu od druhej alebo tretej strany, ktorá je otvorená auditu certifikácie“ (Zhang, 2014, s. 255).

Štúdia z roku 2021 preukázala, že ekocertifikované hotely majú vyššiu prevádzkovú efektívnosť a vyššiu efektívnosť zdrojov riadenú zákazníkmi oproti nehnuteľnostiam s menšími alebo žiadnymi ekologickými certifikáciami“ (Zhang, 2023, s. 256). To naznačuje, že zákazníci sú spokojnejší s ekologickými hotelmi a oceňujú využívanie výhod udržateľne prevádzkových hotelov.

Niektoré hotely vytvorili svoje vlastné programy, ako napríklad program „Choice Hotels International’s Room to be Green“. Cieľom programu je znížiť vplyv hotelu na životné prostredie a potenciálne znížiť náklady tým, že hotely budú využívať energeticky účinné osvetlenie, poskytnúť hosťom možnosť opätovne použiť bielizeň a spustiť program recyklácie (Medina 2017). Tieto tri postupy majú za cieľ nielen znížiť náklady, ale aj zvýšiť spokojnosť zákazníkov a zážitok z návštevy hotela. Mnohí zákazníci si zmeny možno ani nevšimnú, no prejavia sa to na konci pobytu.

Hotely môžu sledovať spokojnosť zákazníkov s novými systémami energetického manažmentu pomocou priamy otázky alebo zaslanie prieskumu počas pobytu. Týmto spôsobom budú môcť zhodnotiť efektívnosť novozavedených systémov a upevniť ich lepšie.

Záver

Dnes je udržateľnosť v hotelovom priemysle realitou, ktorá predstavuje konkurenciu. Hoci prvotné investície môžu byť nákladné, návratnosť investícií do energetickejšieho opatrení a zvýšenie preferencií spotrebiteľov je reálna. Ďalšou výzvou pre manažment je odpor voči zmenám a riešenie prísnych zákonov a predpisov (THDM 2023).

Ďalším dôsledkom nezmierenia sa s udržateľnosťou je vyčerpávanie prírodných zdrojov a zmena klímy. Z tohto dôvodu sa hotely musia primárne orientovať na existenciu šetrnú k životnému prostrediu.

V budúcnosti, ktorá si vyžaduje ekologickejší hoteliersky priemysel, sa každý hotel, ktorý podporuje ekologické postupy, približuje k udržateľnejšiemu svetu (THDM 2023). Týmto spôsobom si môžu hotely zvýšiť svoju odolnosť a priblížiť sa k lepšej a udržateľnejšej budúcnosti.

Štúdiá od Baker, Davis a Weaver (2014) zdôraznila dôležitosť ekologického správania sa pre zákazníkov. Identifikovala bariéry, ako je nepohodlie, vnímanie znižovania nákladov a znížený luxus (Baker 2013), ktoré ovplyvňujú ochotu zákazníkov ubytovať sa v ekologickom hoteli. Autori naznačujú, že vzdelávanie zákazníkov priamo na mieste by mohlo efektívne podporiť zapojenie do ekologických iniciatív. Dôležité je stanoviť si postupné ciele s programami, ktoré sa integrujú postupne v priebehu niekoľkých rokov. Hotelový personál by mohol zisťovať spokojnosť zákazníkov prostredníctvom prieskumov pri registrácii/odhlásení alebo zaslaním e-mailu po pobyte. Otázky by sa mohli zamerať na spokojnosť s pobytom, skúsenosti a návrhmi na zlepšenie.

Výskum tiež poskytuje cenné informácie pre hotelových manažérov. Iniciatívy, ktoré nemajú negatívny vplyv na zákazníkov, ako je LED osvetlenie, sú často vysokoúčinné a nízko nákladové. Dobrovoľné programy, ako sú programy opätovného použitia bielizne/uterákov, sú tiež efektívne. Počas pandémie Covid-19 zaznamenala spoločnosť Marriott nárast záujmu korporátnych cestujúcich o uhlíkovú stopu, čo naznačuje rastúcu popularitu obmedzovania nákladov a trvalej udržateľnosti v cestovnom ruchu (Airoldi 2021). Podobný nárast záujmu o informácie týkajúce sa udržateľnosti zaznamenali aj Hilton Worldwide a IHG Hotels a Resorts (Airoldi 2021).

Očakávania trvalej udržateľnosti, ekologických postupov a obmedzenia nákladov v hotelovom priemysle sú čoraz dôležitejšie. Mnohé organizácie investujú do praktík šetrných k životnému prostrediu, čo prináša pozitívne výsledky v oblasti spokojnosti zákazníkov, udržateľnosti a obmedzenia nákladov v hotelovom priemysle (Whithem, Scales, a Quain 2014).

*Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:
doc. Ing. Kristína Šambronská, PhD.*

Použitá literatura

1. ACAMPORA, A., LUCCHETTI, M.C., ROBERTO, M., FAISON, A. (2022). The Theoretical Development and Research Methodology in Green Hotels Research: A Systematic Literature Review. *Journal of Hospitality and Tourism Management* (51), 512-528.
2. THDM. (2023). Sustainability in the Hospitality Industry: A Comprehensive Guide. *The Hospitality Daily*, 11-13-23
3. ANDERSON, M. H., & LEMKEN, R. K. (2023). Citation Context Analysis as a Method for Conducting Rigorous and Impactful Literature Reviews. *Organizational Research Methods*, 26(1), 77-106.
4. AIROLDI, D. M. (2021). Corporations Increase Demand for Hotel Sustainability Data: Lack of industry standard poses a difficult challenge. *Business Travel News*, 38(6), 20-22.
5. BAKER, M. A., DAVIS, E. A., & WEAVER, P. A. (2014). Eco-friendly attitudes, barriers to participation, and differences in behavior at green hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 89-99.
6. BALOGLU, S., & JONES, T. (2015). Energy efficiency initiatives at upscale and luxury U.S. lodging properties. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(3), 237-247.
7. BARAKAGIRA, A. & PAAPA, C. (2024) Green practices implementation for environmental sustainability by five-star hotels in Kampala, Uganda. *Environment and Development Sustainability*, 26(4), 9421-9437
8. COCCOSSIS, H. & KOUTSOPOULOU, A. (2020). Measuring and monitoring sustainability, tourism destinations in the Mediterranean. *Tourism Case Study*, 68(4), 482-498.
9. HUANGA, K., WANG, J., & WANG, Y. (2015). Analysis and benchmarking of greenhouse gas emissions of luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management* 51, 56-66
10. JONES, P., HILLIER, D., & COMFORT, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(1), 5-17.
11. LOPEZ-GAMERO, M. D., MOLINA-AZORIN, J. F. PEREI- RA-MOLINER, J., & PERTUSA-ORTEGA, E. M. (2023). Agility, innovation, environmental management, and competitiveness in the hotel industry. *Corporate So- cial Responsibility and Environmental Management*, 30(2), 548-562.
12. MARIN, M. (2016). Marriott positions a triple threat. *Hotel Business*, 25(14), 1-48.
13. MEDINA, K. (2017). U.S. hotel industry makes push for increased energy efficiency. *Hotel Management*, 232(5), 13.
14. NIAVIS, S., PAPTATHEOCHARI, T., PSYCHARIS, Y., RODRI- GUEZ, J., FONT, X., & CODINA A. M. (2019). Concep- tualising tourism sustainability and operationalising its assessment: Evidence from a Mediterranean com- munity of projects. *Sustainability*, 11, 4042.
15. PRAKASH, S., SHARMA, V. P., SINGH, R., & VIJAYVARGY, L. (2023). Adopting green and sustainable practices in the hotel industry operation an analysis of critical performance indicators for improved environmental quality. *Management of Environmental Quality: an International Journal*, 34(4), 1057-1076.
16. PERKOWSKY, A. (2015). Will LEDs become the standard lighting source in the hotel industry? *Hotel Business*, 24(2), 17.
17. QUAIN, B., WHITHEM, C., SCALES, M., & COMOSE, K. (2017). Sustainability as social marketing. *International Journal of Qualitative Research in Services*, 2(3), 188-199.
18. SUÁREZ-BARRAZA, M. F., SMITH, T., & DAHLGAARD-PARK, S. M. (2012). Lean service: A literature analysis and classification. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(3/4), 359-380.
19. WHITHEM, C., SCALES, M. S., & QUAIN, B., (2014). Practical guidelines for increasing customer loyalty by improving service quality in Atlantic City casinos. *Consortium Journal of Hospitality & Tourism* 19 (1)
20. WOODWORTH, M., MANDELBAUM, R., & MCDADE, G. (2014). Sustaining Utility Cost Controls. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 6-9.
21. ZHANG, J. J., JOGLEKAR, N., HEINEKE, J., & VERMA, R. (2014). Eco-efficiency of service co- production: Connecting eco-certifications and resource efficiency in U.S. hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(3), 252-264

Mladá veda

Young Science

ISSN 1339-3189