

HOTEL LAPAD
IZVJEŠTAJ O ODRŽIVOSTI
04.02.2025

POLITIKA KVALITETE

Hotel Lapad d.o.o. svoje poslovanje obavlja sukladno svim važećim zakonima Republike Hrvatske:

1. Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti i svim njegovim dopunama.
2. Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine "Hoteli" i svim dopunama pravilnika.
3. Hotel Lapad d.o.o. ispunjava sve kriterije za HACCP sustav vezano na sigurnost hrane.
4. Hotel Lapad d.o.o ima definirana pravila i procedure vezane za:
 - Politiku prodaje i cijene svojih usluga smještaja i hrane i pića.
 - Politiku nabave usluga, osnovnih sredstava, sitnog inventara, hrane i pića.
 - Normative hrane i pića.

Gore navedeno rezultira slijedećim nagradama:

1. 2009. Expedia – Rookie of the year – najbolji novi hotel,
2. 2011. Expedia Insider Select – to je nagrada koju gosti najveće agencije na svijetu dodjeljuju hotelima za izvrsnost. U svijetu je tu nagradu dobilo 500 hotela, a hotel Lapad je jedan od 3 hotela u Hrvatskoj kojem je dodjeljena ova elitna nagrada koja još više dobija na težini kad se zna da se Lapad našao u društvu hotela 5*.
3. 2011. Treće mjesto u kategoriji najbolji hotel s četiri zvjezdice hrvatskog Jadrana koje dodjeljuje Hrvatska radio televizija, Hrvatska gospodarska komora i Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske ne temelju financijskih pokazatelja i nivoa pružene usluge.
4. 2011. Gold Award od strane Thomson Holidays za 2011. godinu (kategorija hotela 4T). Gold Award nagrade Thomson & First Choice dodjeljuju se svake godine hotelima u pojedinim kategorijama (ovisno o T-ratingu & produktu/katalogu u kojem se nalaze) na temelju rezultata anketa gostiju za kategoriju "Accommodation Overall" odnosno na temelju ukupne ocjene gostiju smještaja hotela.
5. 2012. Tripadvisor – Certificate of excellence – nagrada za izvrsnost, najbolje ocijenjeni hoteli u svijetu.
6. 2012. Jet2 holidays – Quality award 2012 – Winner – awarded to our most trusted accommodation as tried by our customers.
7. 2013. Tripadvisor - Winner traveler choice - nagrada za izvrsnost, preporučeni hotel po ocjeni gostiju.
8. 2014. Tripadvisor – Winner traveler choice – nagrada za izvrsnost, preporučeni hotel po ocjeni gostiju
9. 2015. Tripadvisor - Certificate of Excellence

10. 2015. HolidayCheck 5.1/6 recommended
11. 2015. Hotels.com - 4.6 out of 5 Outstanding Guest Review Score
12. 2016. Tripadvisor - Certificate of Excellence
13. 2016. Hotels.com - 4.6 out of 5 Outstanding Guest Review Score
14. 2017. Tripadvisor - Certificate of Excellence
15. 2018. Tripadvisor - Certificate of Excellence
16. 2019. Tripadvisor - Certificate of Excellence
17. 2020. Hotels.com – Loved by guests 8.8 out of 10
18. 2021. Tripadvisor - Certificate of Excellence
19. 2021. Hotels.com – Loved by guests 8.8 out of 10
20. 2022. Tripadvisor - Certificate of Excellence
21. 2022. Croatia Prestige Awards
22. 2022. Booking.com - traveller review awards 8.6 out of 10
23. 2022. British Airways Customer excellence award 4.5 of 5
24. 2023. Tripadvisor - Certificate of Excellence
25. 2023. Booking.com - traveller review awards 8.6 out of 10
26. 2023. Croatia Prestige Awards
27. 2025 TUI quality award

POLITIKA RADNIH STANDARDA I LJUDSKIH PRAVA

Društvena odgovornost

Poštivanje međunarodnih, nacionalnih i supranacionalnih standarda u području radnih odnosa i ljudskih prava naš je imperativ. Odlučni smo poslovati društveno odgovorno i neprestano podizati razinu naše društvene odgovornosti. Iz tih razloga očekujemo da naši suradnici primjenjuju barem istu razinu društvene odgovornosti, odnosno minimalno zahtjeve definirane ovom Politikom.

Ova Politika temelji se na međunarodnim i globalno primjenjivim radnim standardima i ljudskim pravima koje Hotel Lapad d.o.o., predano primjenjuje u svom cjelokupnom poslovanju.

Neki od međunarodnih instrumenata kojima se Hotel Lapad d.o.o. vodi u kreiranju svoje politike zaštite ljudskih prava i prava radnika jesu:

- opća deklaracija o pravima čovjeka i građanina
- konvencija o pravima djeteta
- konvencija o pravima osoba s invaliditetom
- fakultativni protokol uz konvenciju s pravima osoba sa invaliditetom
- konvencija o najnižoj dobi za zapošljavanje
- konvencija za ukidanje svih oblika diskriminacije žena
- fakultativni protokol uz konvenciju o uklanjanju svih oblika diskriminacije žene
- konvencija o zabrani i trenutnim djelovanjima za ukidanje najgorih oblika dječjeg rada

U svom poslovanju Hotel Lapad d.o.o., primjenjuje sve važeće propise Republike Hrvatske i Europske unije, pratimo najave njihovih izmjena i dopuna, pravovremeno se upoznajemo s predstojećim izmjenama i dopunama, i kad god je moguće uključujemo se sa svojim komentarima i prijedlozima, te se redovno informiramo o mišljenjima i tumačenjima nadležnih tijela, neovisnih stručnjaka i sudova.

Hotel Lapad d.o.o. je svjestan utjecaja koji ima na lokalnu sredinu u kojoj posluje, želi surađivati s lokalnim stanovništvom, štititi i unapređivati lokalnu sredinu u kojoj djeluje. Želi provedbu kvalitetnog dijaloga s lokalnom sredinom, vjerujući u uspješnost našeg poslovanja ovisi i o našem zalaganju za uspješnost sredine u kojoj poslujemo.

Čovjek ispred svega

Poslovanje Hotela Lapad d.o.o. kao društveno odgovornom subjektu inherentan je rad na zaštiti ljudskih prava s posebnim naglaskom na ranom prepoznavanju potencijalnih povreda ljudskih prava koje bi mogle biti prouzročene poslovanjem.

Poštujemo sve zaposlenike i suradnike, cijenimo ih kao jedinstvena i jednakovrijedna ljudska bića te nastojimo prepoznati njihov puni potencijal i poticati ih i ostvarenju tog potencijala.

Želimo postići zadovoljstvo naših zaposlenika, ostvarenje njihovih osobnih ambicija kroz mogućnost napredovanja na poslu, i njihovo sudjelovanje u rastu Hotela Lapad d.o.o.

Hotel Lapad d.o.o. ne tolerira niti jedan oblik diskriminacije na radnom mjestu. (državljanstvu, spol, vjeru, političku opredjeljenost, seksualnu opredjeljenost, imovnom stanju, dobi, invalidnosti...)

Hotel Lapad d.o.o., ne podržava niti jedan oblik ponašanja koje može povrijediti dostojanstvo čovjeka poduzimajući sve za spriječiti takvo ponašanje. (dostojanstvo, vrijeđanje, ponižavanje, i sve ostale oblike uznemiravanja).

Hotel Lapad d.o.o. nije uključen u bilo koji oblik odmazde prema zaposlenicima – zastrašivanje, uznemiravanje, kao ni isključivanje iz beneficija i mogućnosti, otežavanje rada - kao što je stalno dodjeljivanje najmanje popularnih smjena ili povećavanje radnog opterećenja.

Hotel Lapad ima politiku "otvorenih vrata", što znači da se osoblju dopušta da se izravno obrati višem menadžmentu s pritužbama, nedoumicama, pitanjima ili općim povratnim informacijama bez ikakvog oblika odmazde.

Sloboda udruživanja, kolektivno pregovaranje, Zaposleničko vijeće

Hotel Lapad d.o.o., poštuje sva prava svojih zaposlenika na razna učlanjenja kao i samo pravo na istupanje iz istih, jamči im da ih neće staviti u nepovoljniji položaj zbog članstva ili nesudjelovanja.

Nastoji se održavati dijalog i što potpunije kolektivno pregovaranje o zaštiti i pravima reguliranja obveza zaposlenika sa svim izmjenama i dopunama kroz Pavilnik o radu.

Hotel Lapad d.o.o., omogućuje sve potrebne uvjete za rad Radničkog vijeća, i uključivanje Radničkog vijeća u svim propisima vezanim za zaposlenike.

Hotel Lapad d.o.o., pridržava se prijedloga iz priručnika o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu te „ACAS” vodiča za disciplinu i žalbe na radnom mjestu.

Hotel Lapad ne sprječava osoblje da se učlani u sindikat, ne prisiljava osoblje na ućlanjenje u sindikat (to uključuje automatsko ućlanjenje u sindikat ili oduzimanje sindikalne ćlanarine od njihove plaće bez njihovog pristanka) i ne vrši odmazdu prema osoblju koje se ućlani u sindikat.

Zaštita na radu

Hotel Lapad d.o.o., održava stećenu praksu na svim područjima, pogotovo na području zaštite na radu sa stalnim usavršavanjem na osiguranju zdrave radne okoline za svoje zaposlenike. Źeli se zaposlenike pravovremeno educirati o rizicima kojima su inherentno izloženi, te mjerama i sredstvima zaštite na radu.

Nedopušteni oblici rada

Prisilni rad, drugi nedopušteni oblici rada, trgovanje ljudima su bezrezervno prepoznati i nedopustivi su oblici ponašanja koji se protive međunarodnim i nacionalnim propisima, kojih se Hotel Lapad d.o.o. drži.

Ne omogućuje se niti podržava zapošljavanje osoba mlađih od 18 godina, osim po ispunjavanju svih zakonskih pretpostavki i načina kojem propisi dopuštaju.

Plaća i drugi oblici primanja zaposlenika

Politika Hotela Lapad d.o.o. je i biti će, određivanje plaća i drugih primanja radnika u iznosima koji mogu biti veći od zakonom propisanog iznosa, uz primjenu svih materijalnih prava radnika utvrđenih Pravilnikom o radu, vodeći računa o ravnomjernosti u plaćama unutar istih ili sličnih poslova.

Uprava ima odgovornost u uspostavljanju Politike i njenom provođenju i promoviranju.

Zaštita djece

Hotel Lapad d.o.o. predan je zaštiti djece i uvijek će nadležnim tijelima prijaviti svaku sumnju na iskorištavanje ili zlostavljanje djece.

Ne toleriramo bilo kakav oblik iskorištavanja ili zlostavljanja djece. Ako ste zabrinuti za dobrobit bilo kojeg djeteta tijekom vašeg posjeta, kontaktirajte lokalnu policiju na 112.

Također možete obavijestiti bilo kojeg člana našeg osoblja o svojim problemima kako bi vam mogli pomoći da to prijavite vlastima.

POLITIKA SURADNJE S LOKALNOM ZAJEDNICOM

Hotel Lapad d.o.o. svoju politiku nabave provodi na način da robe i usluge nabavlja od lokalnih dobavljača i lokalnih tvrtki gdje god je to moguće.

Politika nabave hotela se provodi na način da isključivo robu i usluge nabavljamo direktno od proizvođača ili pružatelja usluga, a u manjoj mjeri od trgovaca.

Gdje god je moguće, kupujemo hrane i pića od lokalnih dobavljača.

Obavezujemo se održavati blizak odnos s našom lokalnom zajednicom, osiguravajući da se eventualna otvorena pitanja vezana uz naše poslovanje rješavaju u obostranom interesu.

Hotel Lapad d.o.o. pomaže najpotrebitije u svojoj lokalnoj zajednici i potiče svoje goste na isto:

Hotel Lapad d.o.o. moli sve zainteresirane da donacijama za lokalnu udrugu „Dva Skalina“ ili aktivnim uključivanjem doprinesu poboljšanju kvalitete života djece s poteškoćama u razvoju i njihovih obitelji.

Udruga je osnovana 2002. godine prvenstveno radi podmirivanja osnovnih potreba djece s teškoćama u razvoju, a zatim i radi okupljanja roditelja, te zajedničkog rada na poboljšanju kvalitete života djece s teškoćama u razvoju.

Potičemo naše osoblje da volontira i da sudjeluje u humanitarnim akcijama.

Dio prihoda ostvarenog poslovanjem odvajamo za humanitarne i ekološke programe.

Uprava Hotela Lapad neće tolerirati bilo kakav oblik trgovine ljudima, iskorištavanja ili zlostavljanja u našem opskrbnom lancu. Ako ustanovimo da je bilo koji dobavljač s kojim sklopimo ugovor uključen u bilo koji oblik trgovine ljudima, iskorištavanja ili zlostavljanja, prestat ćemo surađivati s njima i prijavit ćemo ih nadležnim tijelima.

Svojem osoblju pružamo redovitu obuku o tome kako prepoznati znakove da se ljudima trguje, izrabljuje ili su izloženi zlostavljanju na radnom mjestu i kako prijaviti sve sumnje koje imaju da je dobavljač uključen u te aktivnosti.

Uključivanje dionika i načini komunikacije:

HOTEL LAPAD - Stakeholder Engagement

Date created:	01.01.2025.	Created by:	HOTEL LAPAD	Last reviewed:	04.02.2025.	Reviewed by:	STIPE DODIG
----------------------	-------------	--------------------	-------------	-----------------------	-------------	---------------------	-------------

Stakeholders

Stakeholder group	Communication methods	Communication language/s
Guests	Verbal, e-mail, official website, web form	Hrvatski, English
Staff	Verbal, e-mail, notice board, staff meetings	Hrvatski, English
Community	Media, official website, e-mail communication, web form	Hrvatski, English
Suppliers	e-mail, phone, web form	Hrvatski, English
Tour operators, OTAs and travel agents	e-mail, phone, web form	Hrvatski, English

POLITIKA ZAŠTITE I SIGURNOSTI

Zaštita i sigurnost gostiju i djelatnika provode se na način da su u skladu sa zakonima Republike Hrvatske i zahtjevima turističkih agencija. Gost i djelatnik ni na koji način ne smiju biti zdravstveno ili životno ugroženi.

Svi prostori hotela (sobe, hodnici, javni i radni) su pokriveni vatrodojavnim sustavom, „sprinkler“ sustavom, hidrantima i ručnim aparatima za gašenje požara. U svim prostorima i sobama su izvješeni evakuacijski planovi. Evakuacijski putevi su uredno označeni, kao i mjesto okupljanja u slučaju opasnosti. Požarni sektori su odvojeni protupožarnim zidovima i vratima. Postoje požarne stepenice sa svih katova. Čitav protupožarni sustav se redovno održava, servisira i ima uredne certifikate, a svi zaposlenici su obučeni iz zaštite od požara i evakuaciju. Svi ventilacijski sustavi su opskrbljeni protupožarnim zaklopkama.

Kuhinja i restoran funkcioniraju u skladu Hrvatskim zakonima. Zaposlenici su obučeni za rad na siguran način, imaju redovne zdravstvene preglede, a svi uređaji i aparati se redovno servisiraju i imaju uredne certifikate.

Bazenska voda se uredno tretira i šalje na analizu. Oznake opasnosti i ponašanja na bazenskom kupalištu su uredno izvještene. Tehničari su obučeni za rad s opasnim kemikalijama i rad na siguran način.

Agregat za nuždu, plinski spremnik i instalacija, panična rasvjeta se redovno servisiraju i certificiraju.

Svi zaposlenici su obučeni za rad na siguran način i zaštitu od požara i evakuaciju.

POLITIKA ZAŠTITE OKOLIŠA I OSVRT NA POSTAVLJENE CILJEVE OČUVANJA OKOLIŠA

Hotel Lapad je još od svog otvaranja 1914. uvijek aktivno sudjelovao u kreiranju novih trendova. Dijelovi hotela potiču još iz 16. stoljeća, vremena renesanse kada je suživot čovjeka i prirode bio na vrhuncu. Održivost i briga o okolišu održale su ovaj predivan renesansni biser skoro netaknutim do današnjih vremena. U ovim izazovnim vremenima za okoliš naša je ideja vodilja, ali i dužnost očuvati ovaj predivan ambijent za buduće generacije.

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 povratom koji se reciklira.
- 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 Lapad se zalaže za smanjenje emisije stakleničkih plinova.

Hotel Lapad se zalaže za smanjenje potrošnje energije i vode, kao i količine krutog otpada koji nastaje našim radom.

Hotel Lapad se bori protiv klimatskih promjena provođenjem akcija koje smanjuju emisije stakleničkih plinova.

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

U 2025. godini provodimo niz novih inicijativa kroz naše poslovanje koje će nam pomoći da postignemo naš cilj emisije stakleničkih plinova do 2030. godine. Potičemo cijenjene goste, osoblje i posjetitelje da nas podrže slijedeći podsjetnike koje smo objavili u cijelom hotelu o uštedi vode i energije, kao i smanjenju otpada.

Do kraja godine će više od 80% izvora svjetlosti u Hotelu biti energetski učinkoviti.

Hotel Lapad ozbiljno shvaća svoju odgovornost u vezi sa zaštitom okoliša te je u skladu s time 23.11.2023. godine osnovao „Zeleni tim“ koji sačinjavaju: Lea Prnjat, Hrvoje Brbora, Luka Travarević, Mihael Koncul i Stipe Dodig, a koji za cilj ima poduzeti slijedeće korake u smanjenju utjecaja na okoliš:

- Hotel Lapad nastojati će do kraja 2030. godine smanjiti potrošnju energenata za 2% po noćenju i tako smanjiti ugljični otisak.
- Hotel Lapad implementirao je uređaje za uštedu vode koji bi do kraja 2026. godine trebali smanjiti potrošnju vode za 5%.
- Do kraja 2025. godine Hotel Lapad nastojati će na našem imanju stvoriti novi vrt divljeg cvijeća koji je posebno osmišljen za podršku pčelama, dok istovremeno educira naše goste i osoblje o važnosti regeneracije populacije medonosnih pčela diljem svijeta.

U 2024. godini realizirani su ciljevi:

- Nastavak certificiranja po ISO normama, HACCP i Travelife.
- Nastavak separacije otpada kao i smanjenje količine samog otpada i posljedično smanjenje emisije stakleničkih plinova uzrokovanih istim za -3,70% u 2024..
- Informiranje radnika i gostiju o potrebi štednje vode i energije (poster, naljepnice, podmetači, hotelske iskaznice)
- Kontinuirana edukacija zaposlenika, odnosno podizanje razine svijesti o mjerama održivog poslovanja.
- 26.09.2024. Županijska komora Dubrovnik po 27. put dodijelila je plakete Zlatna kuna za najuspješnija trgovačka društva. Hotel Lapad je bio domaćin eventa pa i na taj način sudjelovao u unaprjeđenju lokalne zajednice.

Određeni sastojci koji se nalaze u nekim proizvodima za zaštitu od sunca vrlo su štetni za morski život i grebene, čak i u malim količinama, pa čak i nakon tuširanja u hotelskoj sobi.

Pranje ili plivanje kada se koriste šamponi, losioni i gelovi koji sadrže "mikrozrnca" mogu uzrokovati ozbiljnu dugotrajnu štetu bioraznolikosti. mnoge zemlje su ih već zabranile pa naše goste molimo da ne putuju s ovim predmetima.

Preporučujemo alternativu sigurnu za more ako krema za sunčanje sadrži bilo koji od ovih sastojaka: oksibenzon, benzofenon-1, benzofenon-8, OD-PABA, 4 metilbenziliden kamfor, 3 benziliden kamfor, nano-titanijev dioksid, nano-cink oksid, oktinoksat, oktokrilen.

Hotel Lapad pridržava se svih politika i praksi navedenih u Travelife dodatcima A I, II i III.

<https://travelifesupport.com/requirements/>

Hotel Lapad poštuje biodiverzitet i ne trguje, izlaže ili na bilo koji drugi način uključuje u usluge hrane i pića bilo koju vrstu s IUCN crvene liste ugroženih vrsta.

<https://www.iucnredlist.org/>